

VERVOERPLAN

VERVOERPLAN 2020



WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN

Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2020; een plan opgesteld door de directie van Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) en bedoeld als Vervoerplan conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoerconcessie Waddenveren Oost. Het Vervoerplan vertelt hoe WPD in 2020 uitvoering gaat geven aan de veerdiensten Ameland - Holwerd v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v., inclusief een overzicht van de meest belangrijke aanpassingen op de veerdienst ten opzichte van voorgaande jaren. Dit naar aanleiding van de ontwikkelingen van mens en maatschappij, voortkomend uit de overleggen met het Consumentenplatform, het Decentrale Overheden overleg, Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog (COBS) en Concessie Overleg Bootdienst Ameland (COBA). Daarnaast worden meegenomen de uitkomst van het Klanttevredenheidsonderzoek, de OV Klantenbarometer en de aanbevelingen van het klanttevredenheidsonderzoek dat EFTI uitvoert in opdracht van WPD. Ook de dagelijkse contacten die wij hebben met onze passagiers zijn een belangrijke bron voor dit Vervoerplan: 110.000 telefonische contacten en ontelbare gesprekken met onze ruim 2 miljoen passagiers geven aan wat ervaren en verwacht wordt. Klachten en pluimen worden besproken en geanalyseerd. Dit alles heeft geleid tot het Vervoerplan 2020.

Wagenborg Passagiersdiensten
Ger van Langen, directeur

Nes (Ameland), 1 augustus 2019



Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

COBA	Concessie Overleg Bootdienst Ameland	HSEQ	Health, Safety, Environment en Quality
COBS	Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog	MT	Management Team
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance	SMS	Safety Management System
IMO	International Maritime Organization	OPP	Open Plan Proces
ISM Code	International Safety Management Code	PAE	Personenautoequivalent
ISO	Internationale Organisatie voor Standaardisatie	PAX	Personenequivalent
		PUBTRANS	Publicatie Transport Systeem
		SSC	Special Service Craft
		WPD	Wagenborg Passagiersdiensten

De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen (PvE):

- I.** een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II.** een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III.** een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- VII.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
- IX.** een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
- X.** een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
- XI.** een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII.** de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
- XIII.** de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
- XIV.** mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV.** een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en, voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen, een deugdelijke motivering van die afwijking.

Bijlage(n):

- I** Overzicht tarieven 2020
- II** Verbeterplan Klanttevredenheid Concessie Waddenveren Oost

Indien de aannames of uitgangspunten voor 2020 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt WPD zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de wijzigingen die WPD heeft gerealiseerd in 2019, gevolgd door een beschrijving van de initiatieven voor 2020.

Wat hebben we gerealiseerd in 2019:

BTW

Per 1 januari 2019 is WPD BTW-plichtig geworden. Deze wijziging heeft niet geleid tot grote commotie. Het is voor iedereen duidelijk geweest dat deze aanpassing onontkoombaar was. Daarnaast heeft WPD de invoering 'budget neutraal' doorgevoerd; oftewel, de baten zijn ten gunste gekomen van de tarieven, waardoor de effecten voor de reiziger beperkt zijn gebleven.

CO²-compensatiefonds

In februari 2019 is het CO²-compensatiefonds opgericht. Per die datum is het voor passagiers mogelijk om 50 eurocent te doneren aan duurzaamheidsprojecten op Ameland en/of Schiermonnikoog. Dit ter compensatie van de CO² uitstoot van de overtocht. Hierbij staat WPD garant voor minimaal € 30.000,- inleg. Er is een commissie opgericht onder voorzitterschap van mevrouw Bruins Slot, wethouder van Gemeente Ameland, die de gelden toekent aan projecten op de eilanden.

Vaargeul

Op 12 april 2019 is de doorsteek van de 'vloedgeul' in gebruik genomen. Deze uitwerking van één van de adviezen van het Open Plan Proces heeft een groot positief effect op de betrouwbaarheid van de dienstregeling. Zo is er in de maanden mei t/m juni 2019 ca. 20% minder vertraging opgetreden dan in dezelfde periode van het voorgaande jaar. Met name bij hoog water is de oversteektijd conform de afspraken circa 50 minuten. En dit terwijl de vaargeul nog niet stabiel en het effect daarmee nog niet 100% is.

Havenkantoor

In mei 2019 is het gerevitaliseerde havenkantoor Schiermonnikoog in gebruik genomen. Dit havenkantoor is volledig energie neutraal geworden door de toepassing van zonnepanelen en een warmtewisselaar. De zitgelegenheid is 100% uitgebreid en de koffie- en drankenautomaat zijn voorzien van contactloos betalen. Hiernaast wordt er in samenwerking met Vereniging Natuurmonumenten informatie gegeven over de unieke plek en krijgen reizigers inzicht in de verscheidenheid in flora en fauna.

Duurzamer brandstof

Per 1 juli 2019 is WPD voor alle schepen overgegaan op Change XL brandstof. Deze brandstof is duurzamer en schoner dan de standaard brandstof die WPD voorheen gebruikte en heeft tot gevolg dat er 30-40% minder NoX wordt uitgestoten, minder smeeroïlen en filters worden gebruikt en de CO² uitstoot met 8-10% vermindert. Een mooie stap in het duurzamer maken van de veerdienst.

Tweede sneldienst

In april 2018 is de nieuwe sneldienst op de dienst Ameland - Holwerd v.v. in gebruik genomen. Deze sneldienst is gerealiseerd naar aanleiding van de adviezen van het Open Plan Proces. De sneldienst voorziet duidelijk in een behoefte en is een aanvulling op het bestaande vervoersaanbod. Omdat er maar 1 schip beschikbaar was voor het uitvoeren van deze dienst, heeft WPD per 6 juli 2019 een tweede sneldienst in gebruik genomen. Deze wordt in principe ingezet op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. en dient wanneer de sneldienst Ameland - Holwerd voor onderhoud of door technische storing niet beschikbaar is als back-up. De dienst op Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. zal in dat geval worden uitgevoerd door een van de watertaxi's. De continuïteit van de gehele dienstregeling is hiermee verbeterd.

Verdere aanpassingen in 2019:

De website wpd.nl is geheel vernieuwd. Het online bestelproces is verbeterd en het gebruikersgemak voor de reiziger is uitgebreid, ook omdat de veerdienst en sneldienst nu vanuit één en dezelfde website zijn te boeken. De website heeft nu dezelfde functionaliteiten voor desktop, smartphone en tablet.

Het aantal producten bij de buffetten aan boord van de veerboten is verder verduurzaamd. Meer 'gezonde' producten en meer aandacht voor verscheidenheid en herkomst hebben geleid tot een breder assortiment. Ook het gebruik van plastic is verder terug gebracht.



Statistieken, vergelijk van 2015 tot en met 2018

Vergelijking		2018	2017	2016	2015
Aantal afvaarten	AH v.v.	6.440	6.278	6.270	6.050
	AH sneldienst v.v.	3.162	-	-	-
	LS v.v.	3.726	3.694	3.702	3.684
	Totaal	13.328	9.972	9.972	9.734
Aantal vertraagde afvaarten	AH v.v.	2.392	2.412	2.719	1.898
	%	37,1%	38,4%	43,4%	31,4%
	-/-overm AH v.v.	1.001	964	1.507	790
	%	15,5%	15,4%	24,0%	13,1%
	LS v.v.	12	39	32	16
	%	0,3%	1,1%	0,9%	0,4%
	-/-overm LS v.v.	7	24	24	7
	%	0,2%	0,6%	0,6%	0,2%
	Totaal	2.404	2.451	2.751	1.914
	%	18,0%	24,6%	27,6%	19,7%
-/- overm totaal	1.008	988	1.531	797	
%	7,6%	9,9%	15,4%	8,2%	
Klachten	AH	88	76	110	130
	LS	7	18	16	23
	Totaal	95	94	126	153
Aantallen (enkele reis)	Pax AH	666.310	670.623	673.447	690.153
	Pax SD AH	44.847	-	-	-
	Auto AH	91.769	87.547	81.606	84.400
	Vracht AH	114.607	115.051	84.467	100.244
	Pax LS	355.715	332.199	338.185	337.556
	Auto LS	6.400	6.093	4.775	6.278
	Vracht LS	33.402	30.617	26.649	31.708
	Procentueel aantal klachten /pax vv	0,005%	0,005%	0,006%	0,007%

Toelichting

Dit overzicht betreft een vergelijking tot en met 2018. De forse stijging van het totaal aantal afvaarten in 2018 in vergelijking met 2017 heeft te maken met het per 1 april 2018 in de vaart nemen van de sneldienst Ameland - Holwerd v.v. Het percentage van de vertraagde afvaarten is in totaliteit gedaald met 6,6%; van 24,6% in 2017 naar 18,0% in 2018. Minus overmachtsituaties bedraagt percentage vertraagde afvaarten overall 7,6%. Op de lijn Ameland - Holwerd v.v. is het vertragingpercentage in 2018 37,1% (minus overmachtsituaties 15,5%). Het aantal klachten is in 2017 en 2018 ongeveer gelijk gebleven. Dit geldt ook voor het procentuele aantal klachten afgezet tegen het PAX v.v. De aantallen passagiers (PAX) zijn in 2018 ten opzichte van 2017 iets hoger. Meerdere jaren op een rij laten een stabiele groei zien.

De belangrijkste wijzigingen in 2020 ten opzichte van 2019

Initiatieven 2020:

Nieuw vervoersconcept

WPD heeft als doelstelling om de komende jaren een nieuw vervoersconcept te ontwikkelen, gericht op het vervangen van de huidige schepen door nieuwe duurzame schepen die gebruik maken van non fossiele brandstoffen. Voor de reiziger zal dit nieuwe vervoersconcept resulteren in meer comfort en een zo mogelijk kortere oversteeftijd. Het vervoersconcept moet aansluiten op de gehele vervoersketen. Er wordt momenteel samen met de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) onderzoek gedaan om te komen tot een Socio-maatschappelijke Mobiliteits Analyse. Hierbij wordt de vraag gesteld; wat gaat mobiliteit betekenen voor de gemeenschap in de

komende 25 jaar. Dit, samen met de langetermijnvisie voor de bereikbaarheid van de eilanden en de Gebiedsagenda Wadden 2050, moet WPD inzicht geven in de randvoorwaarden voor de veerdienst Ameland - Holwerd en Lauwersoog - Schiermonnikoog.

Ook de wijze waarop de goederenstroom (welke buiten de concessie valt) wordt afgehandeld, is een uitdaging die WPD samen met de stakeholders vorm wil geven.

Het vaargebied van WPD is Unesco Werelderfgoed, een gebied met de hoogste natuurbescherming. WPD heeft er alle belang bij dit gebied in stand te houden en niet te belasten. Bij het ontwikkelen van een nieuw vervoersconcept wordt er gekeken hoe we de natuurwaarden het beste kunnen dienen. Doelstelling is een fossiele brandstof vrije voorstuwing en circulaire uitvoering van het scheepstype. Dit zal worden bestudeerd samen met de Technische Universiteit Delft en middels een industrieel onderzoek zal invulling worden gegeven aan de scheepsbouwtechnische uitvoering van de schepen. Bij dit traject zullen de adviesorganen Consumentenplatform en COBS en COBA intensief worden betrokken.

Duurzame bedrijfskleding

WPD heeft de ambitie om te komen tot duurzame bedrijfskleding in 2020. Dit wordt uitgewerkt met de huidige leveranciers en producenten. Duurzaam betekent niet alleen het productieproces (gebruik van water en kleurstoffen) maar ook hergebruik en circulaire toepassingen spelen hierbij een rol.

Plasticvrij

In 2020 wordt het onderzoek gestart om te komen tot een plastic-vrije veerdienst. Dit geldt zowel voor de kantoororganisatie als voor de horeca aan boord.

Haventerreinen

Samen met Rijkswaterstaat wordt een revitalisatie van de opstel terreinen en het geconfectioneerde gebied van de havenkantoren Holwerd en Lauwersoog gestart. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar de afhandeling van de vervoersstromen, maar ook naar de beleving van de reiziger. Kleurstelling en materiaalkeuze van

de hekwerken en oppervlaktebedekking komen daarbij aan de orde.

Bookit

De mogelijkheden van het online wijzigen van bestaande tickets/reserveringen en een family account zullen het gebruiksgemak van het reserveringssysteem Bookit binnenkort gaan vergroten

Stopcontacten

Op verzoek van de reizigers zullen er tijdens de werfbeurten van de schepen in de winter van 2019/2020 meer stopcontacten worden aangebracht.

Parkeren

Het vernieuwen van het gehele parkeersysteem krijgt in 2020 zijn beslag. Faciliteiten als koppeling met het reserveringssysteem, acceptatie van de Wagenborgpas en kentekenherkenning maken hiervan onderdeel uit.



I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Er worden twee groepen passagiers onderscheiden. Enerzijds de toeristen en anderzijds de eilanders. Het totaal aantal passagiers dat wij in 2018 hebben vervoerd, bedroeg 1.066.872. Dit betekent een stijging van 6,3% t.o.v. 2017.

Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd in 2018 is met 6,7% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 633.523 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog is in 2018 met 7,7% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 327.477 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2018 met 6,5% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 73.823 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd. We verwachten dat het aantal toeristen naar Ameland en Schiermonnikoog zich de komende jaren positief zal blijven ontwikkelen.

Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Ameland is in 2018 met 0,8% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 77.634 eilanders van en naar Ameland vervoerd. Voor Schiermonnikoog is het aantal vervoerde eilanders met 0,5% gestegen. In 2018 hebben wij in totaal 28.238 eilanders van en naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2018 met -1,4% gedaald t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 17.946 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (re-

tourreizen) en 4.798 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen).

Sneldienst

M.s. Fostaborg is per 1 april 2018 in de vaart genomen als sneldienst naar Ameland. In 2018 reisden 22.206 passagiers van Ameland naar Holwerd en 22.641 passagiers van Holwerd naar Ameland (in totaal 44.847 passagiers). Er zijn geen vergelijkingscijfers met eerdere jaren. In de loop van de drie kwartalen van 2018 zagen wij een duidelijke stijgende lijn in het gebruik van de sneldienst.

Landelijke trend

In 2018 is 83% van de Nederlanders op vakantie geweest. Gemiddeld ondernamen zij in 2018 bijna drie keer een vakantie. Met een totale besteding van 19,8 miljard, hebben Nederlanders in 2018 2% meer aan vakanties besteed dan in 2017.

Het bovenstaande blijkt uit de jaarresultaten van het Continu Vakantie Onderzoek 2018 van NBTC-NIPO Research. Naar verwachting gaat 70% van de Nederlanders op vakantie in 2019. Dat staat gelijk aan 12 miljoen mensen. Door het mooie zomerweer van 2018 zullen veel mensen kiezen voor een vakantie in eigen land.

Ameland en Schiermonnikoog zullen in 2019 hoogstwaarschijnlijk van de bovengenoemde trend meeprofiten. De (inter)nationale media-aandacht voor het Waddengebied, de evenementen op de eilanden, de ontwikkeling van nieuwe en/of luxueuze vakantieparken en accommodaties, het na effect van Leeuwarden Culture Hoofdstad 2018 en de mooie (na)zomers van de voorgaande jaren zullen zorgen voor een reizigersgroei naar de Waddeneilanden, dus ook naar Ameland en Schiermonnikoog. De verwachting is dat deze aantallen zich de komende jaren stabiel zullen blijven ontwikkelen (zie prognose marktontwikkeling).

Prognose marktontwikkeling

In de periode van 2009 t/m 2018 is het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog en Ameland gestegen met 18% (163.642). Voor Ameland met 17% (105.241) en Schiermonnikoog ruim 19% (58.401). De gemiddelde groei over de afgelopen 10 jaar bedraagt voor Ameland 1,6% per jaar (11.693) en voor Schiermonnikoog 1,8% per jaar (6.489). Deze inzichten leiden voor ons tot de prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Schiermonnikoog en Ameland ten opzichte van het jaar daarvoor. (zie tabel volgende pagina)

Aantallen passagiers naar de eilanden

Passagiers	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Gem. groei
AH	605.916	584.258	591.435	620.836	618.669	641.679	652.800	673.447	670.668	711.157	11.693 1,6%
LS	297.314	276.882	276.725	286.693	295.693	317.549	317.582	338.185	332.901	355.715	6.489 1,8%
Totaal	903.230	861.140	868.160	907.529	914.362	959.228	970.382	1.011.632	1.003.569	1.066.872	18.182 1,7%
Vershil		-4,7%	0,8%	4,5%	0,8%	4,9%	1,2%	4,3%	-0,8%	6,3%	

Passagiers	2019	2020	2021	2022	2023	2024
AH	718.269	725.451	732.706	740.033	747.433	754.907
LS	359.272	362.865	366.494	370.158	373.860	377.598
Totaal	1.077.541	1.088.316	1.099.199	1.110.191	1.121.293	1.132.505
Groei*	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%	1,0%

* Op basis van de ontwikkelingen in het verleden wordt uitgegaan van een groei van 1% per jaar van de passagiersaantallen.

NB: De betreffende percentages voor 2019 t/m 2024 zijn schattingen / verwachtingen van het MT van WPD.

Vervoersaanbod

De capaciteit van de schepen in combinatie met de dienstregeling is vooralsnog voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen. Met de investering in een tweede sneldienst spelen wij voor de toekomst in op de ontwikkeling van de vervoersvraag.

Vanaf medio 2019 vangen wij de benodigde extra capaciteit tijdens pieken nog beter op met de inzet van een tweede sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog.

Er is één concessie Waddenveren Oost; is er ergens een probleem met één van de schepen, dan zijn de schepen onderling uitwisselbaar. Dit geldt zowel voor de sneldienst, watertaxi als veerdienst. Deze uitwisselbaarheid zorgt voor een grotere flexibiliteit en continuïteit in de dienstregeling.

De schema's tonen de vlootcapaciteit als geheel.

2020

	Pax (max)	PAE (max)
M.S. Sier	1.200	72
M.S. Oerd	1.200	72
M.S. Monnik	1.000	48
M.S. Rottum	1.000	48
M.S. Fostaborg	48	-
M.S. Esonborg	48	-

Maximale capaciteit vloot 2020

Ameland - Holwerd:

6.300 afvaarten x 1.200 pax = **7.560.000**

Lauwersoog - Schiermonnikoog:

3.700 afvaarten x 1.000 pax = **3.700.000**

Sneldienst A-H: 4.500 afvaarten x 48 pax = **216.000**

Sneldienst L-S: 365 x 2 x 48 pax = **35.040**

Maximale capaciteit bij **100% bezetting** = **11.511.040**

Bezettingsgraad

In 2018 heeft WPD van en naar de eilanden ruim 2 miljoen passagiers vervoerd. De gemiddelde bezettingsgraad voor Ameland - Holwerd .v.v. bedroeg in 2018 9,4% en voor Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. 9,6%. De bezetting van de dekruimte voor Ameland - Holwerd bedroeg in 2018 55,2%. Dit is op basis van het totaal aantal afvaarten per jaar.

Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vakantieperiodes en in de periode van april tot oktober op de vrijdagen en maandagen de bezetting richting de 100% gaat en dat in de maanden november en januari de bezetting gering is.

Op basis van bovenstaande gegevens is de maximale vlootcapaciteit in combinatie met de dienstregeling vooralsnog voldoende om de komende jaren aan de vervoersvraag te kunnen voldoen.



II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;

III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.

WPD heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij spelen verschillende aspecten en bedrijfsonderdelen een rol. In dit hoofdstuk komen die aan de orde, inclusief een visie op en vertaalslag naar de toekomst. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Vloot
- Dienstregeling
- Personeel, organisatie en HSEQ
- Klantenservice
- Communicatie
- ICT
- Havenkantoren
- Horeca
- Bagagevervoer
- Overig

Vloot

WPD heeft de volgende schepen in gebruik:

Veerdienst Ameland – Holwerd v.v.

M.S. Sier:

Teboekstelling:
6010 Z Gron 1994
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1995 / 2015 refit
PAX: 1200
PAE's: 72



M.S. Oerd:

Teboekstelling:
7136 ZG 2003
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 2003
PAX: 1200
PAE's: 72



M.S. Fostaborg:

Teboekstelling:
23337 Z 2012
Type: Snelvarend
passagiersschip
Bouwjaar: 2013 / 2019
ombouw
PAX: 48



In 2019 is de Fostaborg (ex-Waterlines) toegevoegd aan onze vloot. Deze wordt ingezet op de sneldienst Ameland - Holwerd

Veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.

M.S. Monnik:

Teboekstelling:
5479 Z Gron 1985
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1985
PAX: 1000
PAE's: 30



M.S. Rottum:

Teboekstelling:
5477 Z Gron 1985
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1985 / 2012 refit
PAX: 1000
PAE's: 30



M.S. Esonborg:

Teboekstelling:
HYP4 50329/132
Type: Snelvarend
passagiersschip
Bouwjaar: 2018
PAX: 48



In 2019 is de naam M.S. Fostaborg gewijzigd in M.S. Esonborg. Deze wordt ingezet op de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog.

Om continuïteit van de dienstregelingen verder te verbeteren en waarborgen, kunnen zowel de schepen van de veerdienst als de sneldienst van Lauwersoog - Schiermonnikoog worden ingezet op de veerdienst Ameland - Holwerd. Dit gebeurt voornamelijk tijdens de geplande werfbeurten van de schepen (zie ook pagina 10).

Dienstregeling

WPD stelt jaarlijks in goed overleg haar dienstregeling vast. Voordat de dienstregeling definitief wordt vastgesteld, is er overleg gevoerd met overheden en het Consumentenplatform Waddenveren Oost.

Daarnaast worden eventuele voorstellen tot wijzigingen en suggesties vanuit de medewerkers besproken in het MT.

Doel is het vaststellen van een dienstregeling die duidelijk, stabiel en goed uitvoerbaar is. Hierbij staan de bereikbaarheid van de eilanden en aansluiting met het openbaar vervoer voorop. In de winterperiode is het aanbod van passagiers relatief gering, maar is er toch een minimaal dienstenniveau van zes afvaarten naar Ameland en vier naar Schiermonnikoog.

De definitieve dienstregeling wordt gecommuniceerd aan alle betrokken partijen, waaronder decentrale overheden, vervoersmaatschappijen, vvv's, hotels en eilandbewoners.

De dienstregeling van WPD loopt van 1 januari tot en met 31 december van een kalenderjaar.

De huidige dienstregeling is over de afgelopen decennia tot stand gekomen. De dienstregeling heeft een balans bereikt tussen vraag en aanbod. De verwachting is dat de vervoersbehoefte geen hele grote veranderingen zal ondergaan in de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit ook aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. Voor de dienstregeling 2020 wordt verwezen naar hoofdstuk IV.

Opmerking bij dienstregeling veerdienst Ameland - Holwerd:

De dienstregeling kan niet worden uitgevoerd bij een waterstand van minder dan 1.80m - NAP afgaand tij vanaf Nes en bij een waterstand van 1.60m - NAP in combinatie met Beaufort > 8 uit ZW, dit in verband met mogelijkheid passeren doorgang boei 9.9.A.



Personeel, organisatie en HSEQ

WPD wordt gekenmerkt door een heldere organisatiestructuur, met lijnen naar de corporate afdelingen van Royal Wagenborg in Delfzijl. Er zijn weinig tussenliggende managementlagen en verantwoordelijkheden liggen op de werkvloer zo dicht mogelijk bij de reiziger. Dit sluit aan op het beleid van het management om de customer journey, oftewel klantbeleving centraal te stellen.

Er wordt veel tijd en geld geïnvesteerd in de kwaliteit van het personeel, door middel van training en scholing, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van service en veiligheid (HSEQ). Het beleid is gericht op het flexibel maken van de werkomgeving, hetgeen de interne doorstroom bevordert en het werk beter laat aansluiten bij talenten en ambities van medewerkers.

WPD is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is sinds 2018 ook in het bezit van ISO 9001:2015. Lloyds Register heeft in februari 2019 weer een audit gedaan en ook in 2020 zal WPD weer ISM en ISO 9001:2015 gecertificeerd zijn.

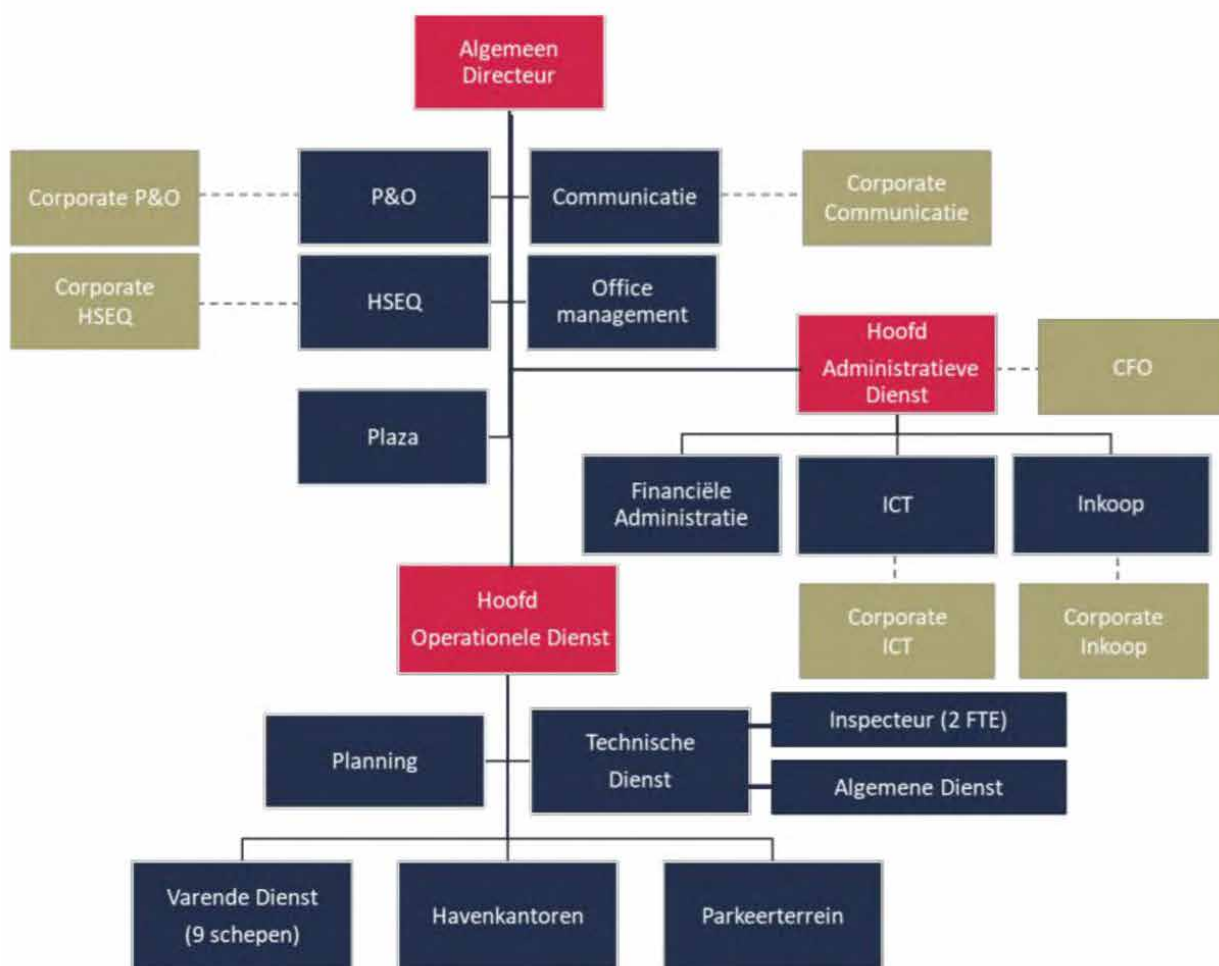
Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een management review systeem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van Lloyd's Register. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (WPD) en een Bedrijfsreglement voor kantoorpersoneel, waardoor het verloop zeer gering is en wij over een loyaal en competent menselijk kapitaal kunnen beschikken.

WPD sluit aan bij de corporate HR- en HSEQ-principes van Royal Wagenborg. Dat geldt ook op het gebied van het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerkers. Er is een actief beleid gericht op het productief, gemotiveerd en gezond houden van werknemers om hen in staat te stellen tot aan pensioering binnen de organisatie te blijven werken. Dit gebeurt o.a. door een actief Arbobeleid, het stimuleren van sport en gezonde voeding, actieve verzuimbegeleiding, het creëren van een gezonde en veilige werkomgeving en Arbo-verantwoorde investeringen.

De komende periode zal de milieubewustwording verder worden gestimuleerd in de organisatie.

Het steeds langer moeten doorwerken maakt het onderwerp vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en ouderenbeleid de komende jaren tot een belangrijk agendapunt. Ook in het cao-overleg staat dit onderwerp op de agenda.

Werving van varend personeel voor M.S. Rottum, M.S. Esonborg en M.S. Monnik vindt plaats op het vasteland



omdat de veerboot van Lauwersoog - Schiermonnikoog 's nachts is afgemeerd op Lauwersoog. De veerboot Ameland – Holwerd is 's nachts afgemeerd op Ameland. Varende personeel van M.S. Sier, M.S. Oerd en M.S. Fostaborg wordt geworven op Ameland. Tot op heden zorgt dit voor voldoende aanbod.

De ontwikkeling van WPD in het algemeen komt de werkgelegenheid in Friesland en Groningen ten goede.

Klantenservice

WPD heeft service hoog in het vaandel staan. De visie voor de komende jaren luidt: “reizigers alle mogelijke service te bieden vanaf het moment dat ze besluiten naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen”.

Zichtbare klantenservice op alle locaties.

Op dit moment wordt de service aan klanten voor het grootste deel verzorgd door medewerkers van de Reserveringsafdeling en via de loketten van de vier tal havenkantoren. Deze afdelingen worden ondersteund door het office-management, secretariaat, communicatie en applicatiebeheerder.

Uitgangspunten en wijzigingen klantenservice 2020

De werkzaamheden van de Reserveringsafdeling zijn veelomvattend. De transitie naar een Klantencon-

tactcentrum is ingezet. Alle telefoongesprekken en contactformulieren komen binnen via het Klantencontactcentrum. Aan de hand van duidelijke richtlijnen en procedures worden inkomende gesprekken en contactformulieren zelfstandig afgehandeld of doorgeleid naar andere afdelingen binnen WPD, met als doel de klanten snel en duidelijk van goede informatie te voorzien.

De openingstijden en de bezetting van het Klantencontactcentrum en de havenkantoren zijn gebaseerd op de tijden van de gepubliceerde dienstregeling en de telefonie statistieken. Jaarlijks wordt beoordeeld of de openingstijden nog passend zijn. Zo nodig worden die bijgesteld.

Vanaf Q3/Q4 2019 gaat het Klantencontactcentrum actief reageren op binnenkomende berichten via Webcare en wordt er gestart met communicatie via chatbox. Met ingang van 2020 zal Webcare uitgebreid worden met Facebook, Messenger, Instagram en Whatsapp.

Medewerkers van de havenkantoren zijn verantwoordelijk voor de gevonden/verloren voorwerpen. Voor de lijn Ameland – Holwerd zijn dit de medewerkers van havenkantoor Holwerd, voor de lijn Lauwersoog – Schiermonnikoog zijn dit de medewerkers van havenkantoor Lauwersoog.

Klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld en geregistreerd door het office management.

Het narrowcasting systeem Wagenborg TV wordt onderhouden door de afdeling communicatie

Communicatie

Communicatie staat ook hoog op de agenda van WPD. Er liggen stevige ambities als het gaat om zaken als imago, het verbeteren van de informatievoorziening en klanttevredenheid, het creëren van meer interne betrokkenheid en draagvlak en het bevorderen van samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers.

Wat we hebben bereikt in 2019 Interne communicatie

Op het gebied van de interne communicatie zijn de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- wekelijks informatiebulletin WPD Journaal
- periodieke Medewerker Tevredenheids Onderzoeken
- informatiebijeenkomsten twee keer per jaar voor voltallige personeel
- benoeming externe vertrouwenspersoon en HRM medewerker
- op de koffie bij de directie voor medewerkers

Externe communicatie

Op het gebied van de externe communicatie zijn de volgende verbeteringen doorgevoerd:

- nieuw personeels- en relatiemagazine WPDdetails (in- en externe verbinding)
- nieuwe website wpd.nl
- bedrijfsbrochure en -film
- actievere houding op Social Media
- consistentere toepassing huisstijl
- opendeurendagen op Ameland en Lauwersoog
- veerbootcafé voor eilandbewoners en veerbootgebruikers



Wat zijn de uitgangspunten voor 2020?

Uitgangspunt voor het communicatiebeleid van de komende jaren is dat we vasthouden aan dat wat goed is, vernieuwen en verbeteren waar mogelijk en gewenst. De volgende speerpunten gelden daarbij:

1. Vergroten klanttevredenheid (zie bijlage II Verbeterplan Klanttevredenheid Concessie Waddenveren Oost)
2. Vergroten medewerkerstevredenheid
3. Optimaliseren externe informatievoorziening en dienstverlening
4. WPD actiever en meer zichtbaar laten zijn (imago)
5. Maatschappelijke (duurzaam/milieu) en economische (eilander economie) verantwoordelijkheid WPD meer benadrukken
6. Dialoog bevorderen
7. Verbeteren interne communicatie

ICT

Voor WPD is een optimaal functionerende ICT van enorm belang. Daarom maakt WPD de komende tijd op verschillende terreinen een optimalisatieslag en wordt er actief gereageerd op ICT-ontwikkelingen in de markt.

Wat hebben we bereikt in 2019

In 2019 is de website van WPD geheel vernieuwd. Naast een frisser uiterlijk, handige functies en meer gebruiksgemak kunnen reizigers nu in één duidelijk overzicht alle geplande afvaarten van de veerdienst, sneldienst en watertaxi bekijken. Ook toont de website de beschikbaarheid. Snel en eenvoudig online tickets bestellen en 'mobiel vriendelijk' waren de uitgangspunten bij het maken van de vernieuwde wpd.nl.

Bij Wagenborg Plaza in Holwerd is in 2019 een nieuw kassasysteem in gebruik genomen en verder zijn er nieuwe informatieschermen in gebruik genomen. Dit zogenoemde Pub Trans (Public Transport) systeem maakt gebruik van ledschermen boven de toegangspoortjes en toont passagiers de actuele vertrektijden van de veerboot, watertaxi en sneldienst. Ook het aantal nog beschikbare plaatsen op de sneldienst ziet de reiziger in één oogopslag. Deze informatieborden voorzien in de behoefte van de reizigers aan heldere en betrouwbare informatie. Daarnaast zijn bij het havenkantoor te Nes Ameland in 2019 nieuwe lichtkranten geplaatst om reizigers te informeren over o.a. de eerstvolgende (sneldienst)afvaart en in welke opstelstrook auto's moeten wachten.

Wat zijn de speerpunten voor 2020?

WPD zet de komende jaren volop in op verdere innovatie met ICT. De ontwikkelingen op het gebied van internet, online boeken, informatiesystemen, wifi-netwerken en dergelijke gaan razendsnel. Maar om dit ook op een praktische manier toe te kunnen gaan passen in de dagelijkse praktijk van een veerdienst, moet er vaak heel wat gebeuren.

In diverse projecten wordt er samengewerkt om tot succesvolle implementaties te komen, waarbij veel aandacht wordt besteed aan de praktische toepasbaarheid voor de reiziger.

Projecten op ICT gebied die op de agenda staan voor 2020:

1. Wifi

Het huidige wifi-platform is al enige jaren actief. Zowel aan boord van de schepen, als op de havenkantoren is publieke wifi beschikbaar. De behoefte aan wifi/internet is afgelopen jaren sterk toegenomen. Bovendien is de omgeving waarin dit aangeboden wordt continu aan het veranderen. Ter voorkoming van capaciteitsproblemen en storingen is het de bedoeling om het wifi-netwerk te verbeteren, waarbij kan worden gedacht aan een straalverbinding met een betere dekking en hogere capaciteit.

2. Wagenborg TV

Het passagiersinformatiesysteem Wagenborg TV draait al enige jaren, in de havenkantoren en aan boord van de schepen. In 2020 is het de bedoeling om gefaseerd te vernieuwen, zodat dit communicatieplatform actueel



en up-to-date blijft en de reizigers nog beter worden geïnformeerd (meer real-time communicatie).

3. Kassasysteem buffetten

Na de succesvolle implementatie van het nieuwe kassasysteem bij Wagenborg Plaza in 2019 zal worden bekeken of dit systeem ook in gebruik kan worden genomen bij de buffetten aan boord van de schepen.

4. Pubtrans schermen

Er wordt volop gewerkt aan een verdere uitbreiding van het Pub Trans systeem met meer specifieke informatie bij bepaalde afvaarten, inclusief de capaciteit van de watertaxi's.

5. Lichtkranten

Na de nieuwe lichtkranten te Nes Ameland is het de bedoeling om zowel de grote als kleine lichtkranten bij het havenkantoor Holwerd te gaan vervangen. Er wordt daarbij gekeken naar de optimale locatie en welke informatie moet worden getoond, met onderscheid in bijvoorbeeld Autokassa, Parkeren, Fietzers en Wacht-ruimte.

6. Parkeersysteem

Het vernieuwen van het gehele parkeersysteem krijgt in 2020 zijn beslag. Faciliteiten als koppeling met het reserveringssysteem, acceptatie van de Wagenborgpas en kentekenerkenning maken hiervan onderdeel uit.

Havenkantoren

De moderne havenkantoren van Ameland / Holwerd / Lauwersoog en Schiermonnikoog zijn op de gebruikelijke wijze geopend. Het aanbod van toiletvoorzieningen en koude en warme dranken blijft ongewijzigd even als de zitgelegenheid.

Horeca

De horeca aan boord maakt in belangrijke mate deel uit van de totaalbeleving en de kwaliteit van onze dienstverlening.

Daarom stellen wij hoge eisen aan de kwaliteit van de producten en de uitstraling van de buffetten en het personeel. Het aanbod van producten in de buffetten van de veerdiensten Ameland - Holwerd en Lauwersoog - Schiermonnikoog wordt in 2020 verder verduurzaamd; zowel de producten als de verpakking en de presentatie zullen op basis van duurzaamheid worden ingekocht. Daarnaast zal het aanbod meer afgestemd worden op de uitkomsten van het klantentevredenheid onderzoek (meer vegetarische en gezonde producten), voorbeelden hiervan zijn EARTH producten, water en fruit, afbreekbare koffiebekers, bamboe rietjes, onverpakte afbakbroodjes en magere producten.

Bagagevervoer

Reizigers mogen maximaal 30 kilo bagage meenemen. Dit is zoveel als in één keer door de toegangspoortjes kan worden gedragen. Met bagage bedoelen wij koffers, tassen, plunjezakken en rugzakken. Bagage zoals kisten, gereedschappen, grote stukken zoals surfplanken en dergelijke zijn geen handbagage. Voor meer dan 30 kilo of andere goederen adviseren wij reizigers een transportbedrijf in te schakelen.

Na het inchecken kan de handbagage in één van de bagagewagens worden gelegd. Na aankomst staan de wagens bij de uitgang van het terrein. Deze service is gratis.

Wij verzoeken passagiers om hun bagage in de bagagewagens te leggen, in verband met de veiligheid en het comfort aan boord. Medewerkers aan boord zien er op toe, dat (hand)bagagestukken die wel meegenomen worden in de salon, geen vluchtwegen blokkeren.

Fietsen-, steek- en bolderkarren worden niet beschouwd als bagagestukken, maar als vervoermiddelen. Deze worden vervoerd tegen de daarvoor geldende tarieven, zoals opgenomen in de tarievenlijst (zie bijlage).

Overig

Aanrijden

In samenwerking met landschapsarchitecten bureau LAOS en Rijkswaterstaat is het project Herinrichting Veerterreinen Wadden gestart, met als doel de logistieke afhandeling en inrichting te verbeteren. Naar verwachting zal dit project 2020/2021 uitgevoerd worden. Daarnaast is LAOS verzocht een ontwerp te maken voor een overkapping op Schiermonnikoog bij de toelating van de voetgangers. Deze overkapping wordt door het Consumentenplatform als wenselijk bestempeld. Het terrein waar deze wordt voorzien, valt buiten het geconfectioneerde gebied op de veerdam van Schiermonnikoog.

Bedrijfsmilieuplan

In 2016 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zijn medio 2019 geëvalueerd. Na evaluatie van het Bedrijfsmilieuplan is er in 2019 een nieuw Bedrijfsmilieuplan opgesteld voor de periode van 2020 t/m 2022.

IV De Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar

V Voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar

Het hele jaar door geldt er een basisdienstregeling. Gedurende een groot deel van het jaar zijn er extra afvaarten, die van tevoren worden ingepland. Daarbij komen, in geval van onvoorziene situaties, extra afvaarten die op het laatste moment worden ingepland. De dienstregeling 2020 is hier opgenomen.

Dienstregeling / OV - traject Ameland - Holwerd v.v.

Veerdienst

De dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwerd v.v. blijft in 2020 ongewijzigd. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

Sneldienst

De dienstregeling van de sneldienst Ameland - Holwerd heeft enkele veranderingen ondergaan op aangeven van de gebruikers:

Vertrek Ameland:

06:30 (was 06:45) - 08:00 - 09:30 - 12:30 - 15:45 (was 16:00) - 17:00 - 18:30 en 20:00 (op vrij, za en zo).

Vertrek Holwerd:

07:00 (was 07:15) - 08:30 - 10:30 - 13:00 - 16:15 (was 16:30) - 17:30 - 19:00 en 20:30 (op vrij, za en zo).

Gunstig voor de reiziger is een betere aansluiting bij de werktijden van de forensen en studenten. De wijziging heeft geen gevolg voor de aansluiting op het busvervoer in Holwerd. De overstaptijden blijven ongewijzigd. Hiernaast wordt het kruisend verkeer tijdens de ochtend in Holwerd voorkomen bij aankomst van zowel veerboot als sneldienst. Kwantitatief is er geen verandering; het aantal afvaarten blijft gelijk.

Dienstregeling / OV - traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

Veerdienst

De dienstregeling van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. blijft in 2020 ongewijzigd. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

Sneldienst

De dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog blijft voor 2020 ongewijzigd.

De aansluiting op de sneldienst in Lauwersoog (16:30 uur) wordt met een busverbinding naar station Winsum en een aansluitende trein naar Groningen, via het OV bureau Assen, per 15 december 2019 ingezet. Hierdoor zal de dienstverlening voor de forens en student van Schiermonnikoog kwalitatief aanmerkelijk verbeteren.



DIENSTREGELING van 01-01-2020 t/m 31-12-2020

VEERDIENST AMELAND - HOLWERD

VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

maandag	06.15		08.30	09.30 van 01/05 t/m 30/09	10.30	11.30 van 01/05 t/m 30/09
dinsdag t/m donderdag	06.15		08.30		10.30	
vrijdag	06.15	07.30 van 01/07 t/m 31/08	08.30	09.30 van 01/05 t/m 30/09	10.30	11.30 van 01/05 t/m 30/09
zaterdag	06.15 van 01/06 t/m 31/08		08.30	09.30 van 01/07 t/m 31/08	10.30	11.30 van 01/06 t/m 31/08
zon- en feestdagen			08.30		10.30	

* niet op lokale feestdagen 3 en 4 dec. 2020

VEERDIENST HOLWERD - AMELAND

VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

Maandag	07.15		09.30	10.30 van 01/05 t/m 30/09	11.30	12.30 van 01/05 t/m 30/09
dinsdag t/m donderdag	07.15		09.30		11.30	
vrijdag	07.15	08.30 van 01/07 t/m 31/08	09.30	10.30 van 01/05 t/m 30/09	11.30	12.30 van 01/05 t/m 30/09
zaterdag	07.15 van 01/06 t/m 31/08		09.30	10.30 van 01/07 t/m 31/08	11.30	12.30 van 01/06 t/m 31/08
Zon- en feestdagen			09.30		11.30	

* niet op lokale feestdagen 3 en 4 dec. 2020

SNELDIENST AMELAND - HOLWERD

VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m donderdag	06.30	08.00	09.30	12.30	15.45	17.00	18.30	
vrijdag	06.30	08.00	09.30	12.30	15.45	17.00	18.30	20.00
zaterdag, zon- en feestdagen		08.00	09.30	12.30		17.00	18.30	20.00

VEERDIENST LAUWERSOOG > SCHIERMONNIKOOG

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	06.30	09.30	12.30	15.30	18.30
zon- en feestdagen		09.30	12.30	15.30	18.30

VEERDIENST SCHIERMONNIKOOG > LAUWERSOOG

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	07.30	10.30	13.30	16.30	19.30
zon- en feestdagen		10.30	13.30	16.30	19.30

13.00	14.00 van 01/06 t/m 31/08	15.00		17.00		19.00
13.00		15.00		17.00		19.00 *
13.00	14.00 van 01/05 t/m 31/10	15.00	16.00 van 01/06 t/m 31/10	17.00	18.00 van 01/06 t/m 31/08	19.00 *
13.00	14.00 van 01/06 t/m 31/08	15.00	16.00 van 01/07 t/m 31/08	17.00	18.00 van 01/07 t/m 31/08	19.00
13.00		15.00	16.00 van 01/06 t/m 30/09	17.00	18.00 van 01/06 t/m 31/08	19.00

veerdienst 14.00	15.00 van 01/06 t/m 31/08	16.00		18.00		20.00
veerdienst 14.00		16.00		18.00		20.00 *
veerdienst 14.00	15.00 van 01/05 t/m 31/10	16.00	17.00 van 01/06 t/m 31/10	18.00	19.00 van 01/06 t/m 31/08	20.00 *
veerdienst 14.00	15.00 van 01/06 t/m 31/08	16.00	17.00 van 01/07 t/m 31/08	18.00	19.00 van 01/07 t/m 31/08	20.00
veerdienst 14.00		16.00	17.00 van 01/06 t/m 30/09	18.00	19.00 van 01/06 t/m 31/08	20.00

SNELDIENST HOLWERD - AMELAND

VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

Maandag t/m donderdag	07.00	8.30	10.30	13.00	16.15	17.30	19.00	
vrijdag	07.00	8.30	10.30	13.00	16.15	17:30	19.00	20.30
Zaterdag, zon- en feestdagen		8.30	10.30	13.00		17.30	19.00	20.30

SNELDIENST SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG

VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m zondag	16.00
---------------------------	-------

SNELDIENST LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG

VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m zondag	16.30
---------------------------	-------

VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar

Tarieven

De tarieven voor 2020 blijven ongewijzigd, zij het dat de maximale tariefruimte die de concessieverlener voor 2020 vaststelt, wordt overgenomen.

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2020 vastgesteld op 2,60%. WPD zal deze tariefruimte als indexatie toepassen op de tarieven voor 2020. Dit ter compensatie van onze gestegen algemene kosten en personeelskosten.

Het tarief van het toeslagticket voor de sneldienst blijft ongewijzigd. Dit geldt ook voor de tariefstructuur van de sneldienst. De mogelijkheid van het hanteren van een eventuele staffel is onderzocht, maar blijkt praktisch niet uitvoerbaar.

Een compleet overzicht van onze tarieven van 2020 treft u als bijlage aan.



VII Een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoersvraag van Reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen

Extra afvaarten

Bij een te verwachten toenemende vervoersaanvraag worden de mogelijkheden bekeken om extra afvaarten in te zetten. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaart(en) van de veerdienst of de sneldienst.

Op verzoek kunnen – waar mogelijk - extra afvaarten van de veerdienst of sneldienst ingezet worden. Dit betreffen afvaarten besloten vervoer die tegen een speciaal tarief uitgevoerd worden (bijlage tarieven extra afvaarten). Dit kan zowel goederen- als groepspersonenvervoer betreffen en gebeurt buiten de concessie.

Voor voertuigen wordt de inzet geanalyseerd op basis van de boekingsgegevens en de vervoersgegevens van voorgaande jaren.

Passagiers voor de veerdienst kunnen niet reserveren. De inzet van extra afvaarten wordt bepaald op basis van weersvoorspellingen en/of vakanties en de vervoersgegevens van voorgaande jaren. Op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart veerdienst ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom de terminal geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. De praktijk wijst uit dat extra afvaarten negen van de tien keer worden ingezet voor het opvangen van het personenautovervoer.

De inzet van extra afvaarten wordt gecommuniceerd richting openbaar vervoersbedrijven, (transport) bedrijven en de accommodaties op het eiland. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via de website wpd.nl, in de terminals en schepen op Wagenborg TV, de lokale media en teletekst.



VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Voor het onderhoud van de schepen wordt gebruik gemaakt van het onderhoudsprogramma Mastex. Hierin staat per schip al het onderhoud gedefinieerd, en wordt gepland op basis van draaiuren of een tijdsinterval. Zo ontstaat er een duidelijke onderhoudshistorie. Het reguliere onderhoud wordt veelal uitgevoerd tijdens de dienstregeling, en heeft geen invloed op de uitvoering daarvan. Regelmatig worden er onderhoudsdagen gepland, waarbij het schip voor de kant ligt en personeel aanwezig is om onderhoud uit te voeren.

Jaarlijks wordt er een werfbeurt gepland waarbij groot onderhoud, en/of verbeteringen aan het schip worden uitgevoerd.

De werfbeurten van de schepen M.S. Sier en M.S. Oerd worden gepland in de maanden januari en februari, wanneer de vervoersbehoefte het laagst is. M.S. De Monnik kan tijdens deze periode ingezet worden op Ameland. Voor zowel M.S. Oerd als M.S. Sier houden we rekening met een werfbeurt van 3 weken. Tijdens deze werfbeurt wordt het preventief onderhoud aan motoren en voorstuwning gepland, en het onderwaterschip geïnspecteerd.

De werfbeurten van de schepen M.S. Rottum en M.S. Monnik op de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden gepland in het laagseizoen rondom de werfbeurten van M.S. Sier en M.S. Oerd.

M.S. Sier

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Januari	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

M.S. Oerd

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Onderhoudsdagen	Februari	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

M.S. Monnik

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Maart	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

M.S. Rottum

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	November '19	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

M.S. Fostaborg

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Januari (opvolgend)	2 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (5x per jaar)	5 uur	wordt ingepland

M.S. Esonborg

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Januari (opvolgend)	2 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (3x per jaar)	5 uur	wordt ingepland

IX Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder ad, punt 1, van de concessie

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie:

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
M.S. Sier	Eigendom	1995 / verbouw 2014
M.S. Oerd	Eigendom	2003
M.S. Monnik	Eigendom	1985 / verbouw 2015
M.S. Rottum	Eigendom	1980 / verbouw 2012
M.S. Fostaborg	Eigendom	2013 / verbouw 2019
M.S. Esonborg	Eigendom	2018



X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het Personenvervoer afwikkelt

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij ons nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer.

Jaarlijks worden er veel goederen verscheept, zij het niet door WPD. Wel vervoeren wij vrachtwagens die goederen vervoeren. WPD werkt nauw samen met transportbedrijven, aannemers en dergelijke partijen om het vervoer van goederen zo goed mogelijk te laten verlopen.

De afwikkeling van het personen- en vrachtvervoer gebeurt in gezamenlijkheid op basis van de beschikbare dekruimte. Hierbij is geen voorrangregeling van toepassing; wie het eerst komt, het eerst maakt. Dreigt het schip vol te raken, dan wordt een extra afvaart ingezet. In principe houdt het goederenvervoer gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer. Meer personen betekent meer vracht, minder personen minder vervoer van goederen.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen op veerboten is wettelijk geregeld in de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG). Voor stoffen die op basis van de wet niet via reguliere afvaarten vervoerd mogen worden, verzorgt WPD overtochten die uitsluitend zijn bestemd voor vervoerders van gevaarlijke stoffen.



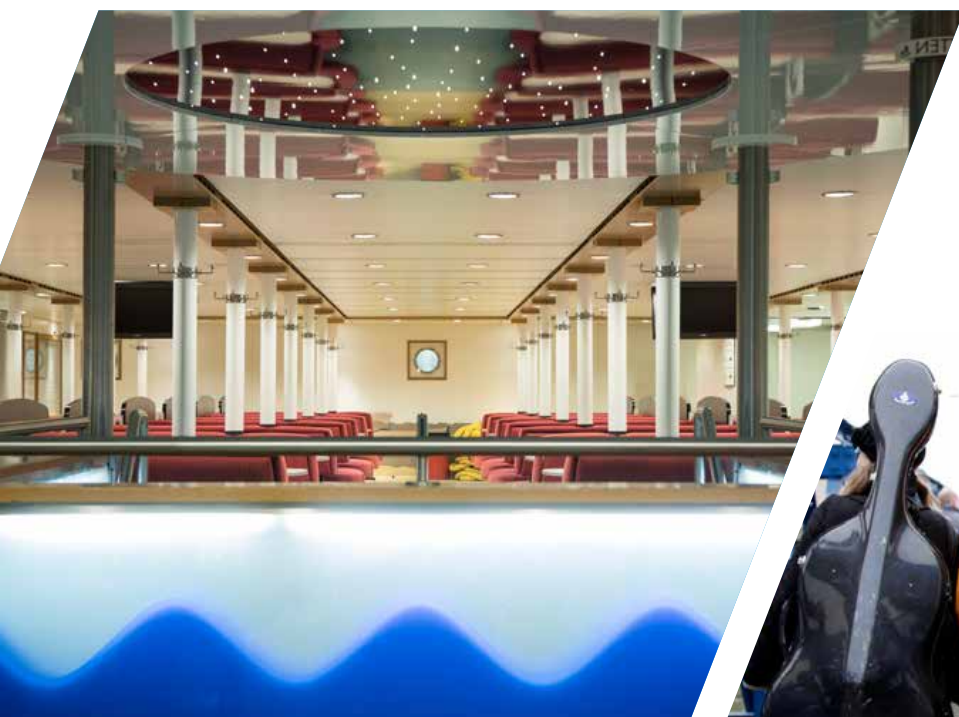
XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat
M.S. Sier	994	408	1200
M.S. Oerd	994	408	1200
M.S. Monnik	760	240	1000
M.S. Rottum	760	240	1000
M.S. Fostaborg	48	-	48
M.S. Esonborg	48	-	48

Toelichting:

WPD heeft voor M.S. Sier en M.S. Oerd de maximale capaciteit op het certificaat laten aanpassen. De reddingsmiddelen aan boord zijn geschikt voor 1.400 passagiers, terwijl er maximaal 1.200 passagiers worden toegelaten.

Voetgangers die met veerboot reizen hoeven niet te reserveren. Er is bijna altijd genoeg plaats. En op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Wel kan er van te voren online een ticket worden besteld, zodat wachten aan de kassa niet nodig is. Passagiers kunnen vervolgens zelf bepalen op welke dag en tijdstip zij gebruik willen maken van het ticket.



© FOPPESCHUT

XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers

Hieronder een beschrijving waarvan wij denken dat die kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de reizigers.

Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

- De dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwerd en Lauwersoog - Schiermonnikoog blijft ongewijzigd. Dit heeft een hoge herkenbaarheid voor de reiziger. Kwantitatief zijn er voldoende afvaarten, wanneer de behoefte er is, wordt er extra capaciteit ingezet.
- De dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog zal gedurende de looptijd worden geëvalueerd met de gebruiker en in het COBS, maar is vooreerst ongewijzigd met 2019. Kwantitatief kan deze worden uitgebreid naar de wens van gebruiker.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- Webcare en communicatie via chatbox zal door onze klanten worden ervaren als een verbetering.

- Verbetering van ons wifi-netwerk, Wagenborg TV en de lichtkranten zullen de kwaliteit van deze service verder verbeteren.
- Verduurzaming van het aanbod van producten in de buffetten zal de klanttevredenheid verder doen toenemen.
- De dienstregeling van de sneldienst Ameland - Holwerd heeft enkele aanpassingen die de kwaliteit van de dienstverlening vergroot, doordat er ingespeeld wordt op de wens van de reiziger.
- De mogelijkheden van het online wijzigen van bestaande tickets/reserveringen en een family account zullen het gebruiksgemak van het reserveringssysteem Bookit vergroten
- Dat de BTW vanaf 2020 ook in Bookit kan worden verwerkt, is voor de zakelijke reiziger een verbetering ten opzichte van 2019.
- Duurzame bedrijfskleding en het plan om te komen tot een plastic-vrije veerdienst zal gaan bijdragen aan een schoner milieu.
- Revitalisatie van de haventerreinen Holwerd en Lauwersoog zal een gunstige uitwerking hebben op de beleving van de reiziger.
- Parkeren; het koppelen van de automatisering van het parkeerterrein in Holwerd aan de website wpd.nl maakt het vooraf bestellen van parkeertickets mogelijk. De informatievoorziening wordt beter en de afhandeling wordt sneller door kentekenherkenning. Reizigers zullen dit gaan ervaren als kwaliteitsverbetering.
- Stopcontacten; op verzoek van de reizigers zullen er tijdens de werfbeurten van de schepen in de winter van 2019/2020 meer stopcontacten worden aangebracht



XIII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag

Er zijn geen kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen.

Er is voldoende capaciteit, vandaar dat er geen wijziging in de dienstregeling wordt doorgevoerd. Zie hoofdstuk I, paragraaf over Bezettingsgraad.



XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Niet van toepassing.



XV Een weergave van de in het advies en in het overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking

Hierbij de reactie op de reacties van de adviesorganen:

Consumentenplatform Waddenveren Oost:

Het Consumentenplatform Waddenveren Oost adviseert positief op dit Vervoerplan.

Gemeente Ameland:

Op 25 juli 2019 hebben wij van u het concept "Vervoerplan 2020" ontvangen. Zoals u ongetwijfeld weet, dient u het concept "Vervoerplan 2020" uiterlijk 1 augustus 2019 in te dienen bij de Concessieverlener. Dit houdt in dat wij erg weinig tijd hebben om een reactie te geven. Wij hebben geen procesvoorstel van u ontvangen met een bijbehorend tijdsplan, maar tijdens het COBA-overleg van 11 februari 2019 werd aangegeven dat het "Vervoerplan" tijdig verstuurd zou worden. Overeenkomstig de Concessie Waddenveren Oost reageren wij hierbij op dit concept. Maar wij verzoeken u met klem het vervoerplan in de toekomst tijdig te versturen, zodat wij voldoende tijd hebben om hier een gedegen reactie op te geven.

Reactie WPD: eens.

pagina 7:

In het schema geeft u aan dat de vertragingen voor de verbinding Ameland - Holwerd in 2018 zijn gedaald van 38,4% naar 24,9%. Worden de overmacht situaties niet meegenomen, dan is dit 15,4% in 2017 en 10,4% in 2018. Deze percentages zijn inclusief de afvaarten van de sneldienst. Om goed te kunnen zien wat de korte termijnoplossingen voor effect hebben op de veerboot pleiten wij voor een apart overzicht van het aantal vertraagde afvaarten voor de veerboten. Ook is het wenselijk in absolute aantallen inzichtelijk te maken hoe lang de

afvaarten vertraagd zijn. Wij zien graag dat de cijfers meer de werkelijkheid aangeven welke herkenbaar is voor de reiziger.

Reactie WPD: opmerking is in de definitieve versie van dit vervoerplan opgenomen,

pagina 9/10:

Dit hoofdstuk geeft een overzichtelijke uiteenzetting van de vervoersaantallen en de verwachtingen aan. We hebben hier echter wel een vraag over. Onder 'bezettingsgraad' wordt aangegeven dat er op basis van de berekening (en los van de piekmomenten) er voldoende vlootcapaciteit is om aan de vervoersvraag te voldoen. Hoewel transportverkeer niet onder de concessie valt, lijkt het ons wel noodzakelijk deze vervoersstroom mee te nemen in de prognose. De praktijk is immers dat vrachtvervoer ook dekruimte inneemt en er (vooralsnog) geen alternatieven zijn om deze vervoersstroom over te zetten.

Reactie WPD: opmerking is in de definitieve versie opgenomen,

pagina 14:

Het traceren van de veerboten is sinds enige tijd niet meer mogelijk omdat dit is uitgezet door Wagenborg. De reden hiervoor was dat het systeem niet altijd betrouwbaar is en er werd gewerkt aan een zogeheten 'Captains Cam' die wel betrouwbaar is waarmee reizigers dezelfde informatie krijgen als het oude systeem. We missen dit in het verbetervoorstel.

Reactie WPD: de Captain's Cam is actief via Wagenborg Tv aan boord van de schepen. De positie van de schepen op de website is verdwenen en we streven er naar om deze faciliteit weer toe te voegen in de loop van 2020.

pagina 17:

U geeft aan dat de dienstregeling gelijk blijft ten opzichte van 2019. De knip is ingevoerd in 2018 en zonder de afvaarten van de sneldienst zijn de vertragingcijfers overeenkomstig met die van 2017. We verwachten dat u blijft kijken naar een optimalisatie van de dienstregeling die de betrouwbaarheid ten goede komt.

Reactie WPD:

In overleg met partijen zullen we dit zeker doen. Tijdens het COBA overleg zullen we dit ook agenderen.

pagina 19:

In het overzicht van de dienstregeling geeft u aan dat de vaartijd ca. 45 minuten bedraagt, terwijl de informatieschermen in de wachthallen 50 minuten aangeven. Onze ervaring is dat de gemiddelde vaartijd 50 minuten de werkelijkheid beter benadert dan 45 minuten. Wij pleiten er voor om in de communicatie éénduidig te zijn en een gemiddelde vaartijd van 50 minuten te hanteren.

Reactie WPD:

opmerking is in de definitieve versie van het vervoerplan aangepast.

pagina 20:

Onder 'tarieven' geeft u aan dat u de door de concessieverlener maximale tariefruimte van 2,6% ook gaat toepassen. Dit als gevolg van gestegen algemene kosten en personeelskosten. Ondanks het feit dat Ameland jaarlijks meer bezoekers trekt, willen wij onze zorg kenbaar maken over de stijgende tarieven. Deze stijging komt een jaar na de (autonome BTW) verhoging van 6,9%. Wij hebben een grote diversiteit aan toeristen en dit willen we graag behouden. Door de almaar stijgende kosten kan het zijn dat bepaalde doelgroepen de reis minder snel zullen maken. Dit geldt natuurlijk niet enkel voor het tarief van de boot, maar wij vragen u hier wel kritisch naar te blijven kijken.

Reactie WPD:

uw opmerking wordt ten harte genomen; wij zullen hier kritisch naar blijven kijken.

Ameland wil 'gewoon' een betrouwbare verbinding:

Als gemeente Ameland blijven wij erbij dat de vijf maatregelen uit het Open PlanProces (OPP) waardevol zijn, echter niet voldoende zijn om op korte termijn de vertragingen dermate terug te brengen dat wij weer kunnen spreken van een betrouwbare veerverbinding. Ons hoogste doel is een betrouwbare verbinding, maar met name op vrijdagen loopt de vertraging met grote regelmaat op tot meer dan een uur. De maatschappelijke en economische gevolgen van de huidige onbetrouwbare verbinding zijn zorgelijk en voor de nabije toekomst potentieel zelfs zeer ernstig. Dat de gemeente de problematiek met de veerverbinding tot topprioriteit heeft gemaakt, blijkt mede uit bijgevoegde nieuwsbrief die huis-aan-huis is verspreid onder de inwoners van Ameland.

Wij begrijpen dat u ook zo weinig mogelijk vertragingen wilt, echter dit heeft ook met factoren te maken heeft waar u geen invloed op kunt uitoefenen. Desondanks gaan wij ervan uit dat ook De Wagenborg blijft nadenken over korte termijn maatregelen die er voor zorgen dat de vertragingen tot een minimum worden beperkt, zover dit binnen de mogelijkheden ligt. Gelet op onze goede onderlinge relatie vertrouwen wij erop dat wij worden betrokken en/of geïnformeerd wanneer er ontwikkelingen zijn.

Reactie WPD:

Zoals u aangeeft is dit ook het streven van Wagenborg. Wij hebben hier hetzelfde belang. Door goed overleg kunnen we samen werken aan een verbeterde verbinding. Hiervoor hebben we ook overlegmomenten ingepland en ook tijdens het COBA zullen we hier gezamenlijk aandacht aan geven.

Tenslotte willen wij u melden dat wij positief zijn over de verschillende initiatieven die u van plan bent door te voeren op verschillende gebieden van duurzaamheid, communicatie en ICT. Ook de nieuwe opmaak van het "Vervoerplan" is flink verbeterd. Ondanks deze verbeteringen kunnen wij slechts een positief advies geven wanneer onze opmerkingen worden verwerkt in het definitieve "Vervoerplan 2020". Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Provincie Friesland:

Op 25 juli 2019 heeft u ons het concept vervoerplan 2020 van Wagenborg Passagiersdiensten via de mail toegestuurd. Dit stuk is bij ons ingeboekt onder nummer 1690185. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2020.

Zoals aangekondigd in het DO van 4 maart jl. heeft het vervoerplan een nieuwe opzet en layout gekregen. Onze complimenten hiervoor, het plan ziet er mooi en overzichtelijk uit en is goed leesbaar.

pagina 7:

Bij het overzicht op pagina 7 zouden we graag bij alle aspecten een splitsing zien tussen reguliere boot en snelboot, zodat duidelijk wordt in hoeverre het aantal klachten en vertragingen bij de reguliere boot zijn gewijzigd. Toevoeging van de snelboot in het geheel geeft een vertekend beeld, aangezien daar geen of weinig vertragingen zijn en (mede daardoor) minder redenen tot klachten. Ook zouden wij graag inzage krijgen in de absolute cijfers en de duur van de vertragingen.

Reactie WPD:

het overzicht op pagina 7 is in de definitieve versie van het vervoerplan 2020 aangepast overeenkomstig uw advies.

pagina 7 en 8:

Op pagina 7 en 8 wordt geschreven over een nieuw vervoersconcept. Worden hier de uitkomsten van de Lange Termijn Visie ontwikkeling veerverbinding Ameland ook bij betrokken?

Reactie WPD: de Lange Termijn Visie wordt zeker als richting gevend meegenomen in de ontwikkeling van een nieuw vervoersconcept,

pagina 9 en 10:

Op pagina 9 en 10 worden overzichten gegeven van het aantal passagiers over de afgelopen jaren. Het zou mooi zijn om dit via een grafiek (lijndiagram) visueel te maken.

Reactie WPD: een lijn diagram van de vervoersontwikkeling zal tijdens het

eerstvolgende Decentrale Overheden Overleg worden overhandigd aan de deelnemers,

pagina 16:

Op pagina 16 staat dat de havenkantoren op de gebruikelijke wijze geopend zijn. Kunt u aangeven hoe dat is?

Reactie WPD:

de openingstijden van de havenkantoren zijn als volgt: van 30 minuten vóór de eerste afvaart tot 15 minuten ná vertrek van de laatste afvaart.

Wij zien het definitieve vervoerplan 2020 met belangstelling tegemoet.



Gemeente Schiermonnikoog:

Het college van burgemeester en wethouders van Schiermonnikoog (hierna te noemen "college") heeft het plan behandeld in haar vergadering van 20 augustus 2019. Het college stemt in met het Vervoerplan, maar plaatst daarbij twee kanttekeningen.

Onderhoudswerkzaamheden

Allereerst verzoekt het college u om onderhoudswerkzaamheden aan de veerboten tijdiger te communiceren naar de diverse doelgroepen en het onderhoud te laten plaatsvinden buitend de drukke vakantieperiodes. Hiermee kan een situatie zoals die van afgelopen maandag 29 juli tot en met donderdag 1 augustus worden voorkomen. In die periode kon slechts één veerboot kon

worden ingezet, hetgeen gepaard ging met een onoverzichtelijke drukte op Lauwersoog en onduidelijkheid over de aangepaste dienstregeling.

Busverbinding op de 16.00 uur Esonborg naar Lauwersoog.

Daarnaast constateert het college dat er geen reguliere busverbinding is vanuit het dorp naar de veerhaven voor de om 16.00 uur vertrekkende snelboot Esonborg, omdat dit rooster technisch voor Arriva niet mogelijk is. Wellicht kunt u in overweging nemen om het tijdstip van afvaart van de Esonborg te laten aansluiten op de reguliere busverbinding van 16.00 uur uit het dorp (bijvoorbeeld afvaart om 16.20 uur).

Verder wenst het college u veel succes met de uitvoering van een adequate veerdienstregeling Schiermonnikoog-Lauwersoog v.v. in 2020 en gaat zij uit van een continuering van de prettige samenwerking met rederij Wagenborg.

Reactie WPD:

Dank voor de reactie op het vervoerplan 2020. Jammer dat het voorval van 29 juli 2019 tot een reactie op het vervoerplan 2020 leidt. Ten eerste omdat het een overmachtsituatie betrof en ten tweede omdat we die dagen extra inzet hebben gepleegd van zowel veerdienst als sneldienst en er enorm positief is gereageerd op de ruim beschikbare afvaarten door de bezoekers van Schiermonnikoog. Zoals al aangegeven in een email aan de burgemeester, zullen we in de toekomst de dienstregeling handhaven om onduidelijkheden te voorkomen.

De afvaart van 16:00 uur is in overleg met de forensen van het bedrijfsleven tot stand gekomen. Daarnaast voorziet deze afvaart in een behoefte van de eilanders, doordat er nu een afvaart om 16:30 uur (met een aansluiting vanaf Groningen vanaf 10 december 2019) wordt aangeboden.

Wij zullen ons best doen om ook in 2020 de verbinding van en naar Schiermonnikoog op het hoogst mogelijk niveau te handhaven.

Gemeente Noardeast-Fryslân:

Als gemeente Noardeast-Fryslân hebben wij geen opmerkingen op het Vervoerplan 2020. Het kwam ook al naar voren in de andere

opmerkingen, de adviesaanvraag op het Vervoerplan valt precies in de vakantieperiode (bouwvak). Mogelijk kan dit in het vervolg anders, zodat we adequater kunnen reageren.

Reactie WPD:

Wij zullen in de toekomst er naar streven het concept vervoerplan zeker eerder aan te bieden aan de adviesorganen.

Gemeente Het Hogeland:

Gemeente Het Hoge Land is akkoord met het voorgelegde Vervoerplan.

Openbaar Lichaam OV-bureau Groningen Drenthe

Op 25 juli hebben wij van u het concept vervoerplan Waddenveren Oost 2020 ontvangen, waarvoor dank! Onderstaand vindt u hierop onze reactie.

Vanuit het concessiegebied voor het busvervoer Groningen Drenthe rijdt lijn 163 van de stad Groningen naar Lauwersoog Haven in aansluiting op de afvaarten van/ naar Schiermonnikoog. In uw vervoersplan geeft u aan de basisdienstregeling voor deze veerdienst in 2020 ongewijzigd te laten. Wij zullen hier rekening mee houden met de inzet van lijn 163.

Aansluitende bus op sneldienst naar Schiermonnikoog

Zoals besproken en in uw vervoerplan opgenomen heeft Qbuzz aangegeven per zondag 15 december 2019 dagelijks een aansluitende bus op lijn 163 te kunnen bieden op de sneldienst vanuit Lauwersoog om 16:30 uur. Deze bus zal vanuit Winsum aansluitend op de trein uit Groningen naar Lauwersoog rijden. Bij voldoende gebruik van deze bus zal deze extra bus ook na 2020 kunnen blijven rijden.

Aansluitende bus op extra en gewijzigde afvaarten

In enkele gevallen is voor de start van het nieuwe jaar bekend dat op bepaalde dagen extra afvaarten zullen worden ingezet, te weten tijdens de Monnikenloop en het Muziek en Zangfestival. Aansluitend op deze extra

afvaarten zorgen wij dat lijn 163 extra rijdt. Wij vragen uw aandacht voor het plannen van extra afvaarten op andere momenten en Qbuzz vroegtijdig mee te nemen in uw overwegingen over inzet van extra afvaarten. Hiermee kan Qbuzz zo goed mogelijk met extra ritten aansluiten op deze extra afvaarten.

Online combinatietickets bus en boot

Zoals aangegeven hebben alle bussen per 15 december in Groningen en Drenthe QR-code scanners. Dit biedt mogelijkheden om bijvoorbeeld via uw website combitickets te verkopen voor bus en boot. Wij hebben afgesproken hierover de komende periode een nadere invulling aan te geven, waarbij ook Arriva heeft aangegeven hier graag bij aan te willen haken.

Tot zover onze reactie n.a.v. het ontwerp vervoerplan 2020.

Reactie WPD:

Bij het inzetten van extra afvaarten op de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog wordt daar waar mogelijk het OV-Bureau geïnformeerd. Bij drukte in het hoogseizoen worden de extra afvaarten direct ingezet. Wanneer het vervoersaanbod daar aanleiding toe geeft.

Wij zullen in overleg treden om te inventariseren of combinatiekaarten mogelijk zijn.



Omschrijving	2019	2020	%	2019	2020	%
	Basis	Basis		Zomer	Zomer	
Volwassene	€ 13,60	€ 13,95	2,6%	€ 16,00	€ 16,45	2,8%
Volwassene Pas 65						
Wadloper	€ 7,60	€ 7,75	2,0%	€ 8,80	€ 9,00	2,3%
Gezelschap volw.	€ 12,40	€ 12,70	2,4%	€ 14,55	€ 14,95	2,7%
Gezelschap kind	€ 6,95	€ 7,15	2,9%	€ 8,05	€ 8,25	2,5%
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 7,60	€ 7,75	2,0%	€ 8,80	€ 9,00	2,3%
Volwassene 20-vaarten	€ 223,80	€ 229,55	2,6%	€ 262,20	€ 269,55	2,8%
Volwassene 10-vaarten	€ 123,95	€ 127,15	2,6%	€ 145,55	€ 149,65	2,8%
Gezelschap volw. / VVV	€ 12,40	€ 12,70	2,4%	€ 14,55	€ 14,95	2,7%
Gezelschap kind / VVV	€ 6,95	€ 7,15	2,9%	€ 8,05	€ 8,25	2,5%
volwassene Pas 65 / VVV						
Forens	€ 6,05	€ 6,20	2,5%			
Forens 10-vaarten	€ 48,40	€ 49,60	2,5%			
Forens abonnement	€ 75,65	€ 77,50	2,4%			
eil. volwassene	€ 6,05	€ 6,20	2,5%			
eil. volw. Pas 65						
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
eil. volw. 10 vrtn	€ 48,40	€ 49,60	2,5%			
eil. Pas 65 10 vrtn						
eil. kind 10 vrtn	€ 24,00	€ 24,80	3,3%			
eil. halfjaarabonn. volw.	€ 75,65	€ 77,50	2,4%			
eil. halfjaarabonn. kind	€ 37,50	€ 38,75	3,3%			
Rijwiel	€ 8,45	€ 8,65	2,4%	€ 10,10	€ 10,40	3,0%
eil. Rijwiel	€ 4,20	€ 4,35	3,6%			
Bromfiets/scooter	€ 16,90	€ 17,30	2,4%	€ 20,20	€ 20,80	3,0%
eil. bromfiets/scooter	€ 10,10	€ 10,40	3,0%			
Motor	€ 21,60	€ 22,15	2,5%	€ 25,90	€ 26,60	2,7%
eil. Motor	€ 12,95	€ 13,30	2,7%			
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 15,25	€ 15,65	2,6%	€ 18,30	€ 19,55	2,5%
eil. Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 8,15	€ 8,35	2,5%			
eil. 5-vrtkaart motor	€ 51,80	€ 53,20	2,7%			
kar	€ 6,05	€ 6,20	2,5%	€ 7,25	€ 7,40	2,1%
eil. kar	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
hond	€ 6,05	€ 6,20	2,5%	€ 7,25	€ 7,40	2,1%
eil hond	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
personenauto	€ 86,35	€ 88,60	2,6%	€ 103,65	€ 106,35	2,6%
bagageauto - 5,5m (A-H)				€ 62,20	€ 63,80	2,6%
10-vaartenkaart pers. auto	€ 777,15	€ 797,40	2,6%	€ 932,85	€ 957,15	2,6%
eil. pers. auto tot 5,5 mtr	€ 51,80	€ 53,15	2,6%			
eil. 5 vrtn auto tot 5,5 mtr	€ 207,20	€ 212,60	2,6%			
vrachtw. per mtr	€ 21,20	€ 21,75	2,6%	€ 25,40	€ 26,10	2,8%
vrachtw. breder dan 2,6 m	€ 42,40	€ 43,50	2,6%	€ 50,80	€ 52,20	2,8%
vrachtw. gev. stoffen	€ 42,40	€ 43,50	2,6%	€ 50,80	€ 52,20	2,8%
vrachtw. contract per mtr	€ 15,90	€ 16,30	2,5%			
vrachtw. contract br. 2,6 m	€ 31,75	€ 32,60	2,7%			
vrachtw. contract gev. stoffen	€ 31,75	€ 32,60	2,7%			
aanhangwagen vracht	€ 20,35	€ 20,85	2,5%	€ 24,40	€ 25,05	2,7%
aanhangw./caravan	€ 20,35	€ 20,85	2,5%	€ 24,40	€ 25,05	2,7%
aanhw. bag.groepen (L-S)				€ 14,65	€ 15,00	2,4%
eil. aanhangw./caravan	€ 12,20	€ 12,50	2,5%			

Omschrijving	2019	2020	%	2019	2020	%
	Basis	Basis		Zomer	Zomer	
Volwassene	€ 13,85	€ 14,15	2,2%	€ 16,25	€ 16,65	2,5%
Volwassene Pas 65						
Wadloper	€ 7,80	€ 7,95	1,9%	€ 9,00	€ 9,20	2,2%
Gezelschap volw.	€ 12,65	€ 12,90	2,0%	€ 14,80	€ 15,15	2,4%
Gezelschap kind	€ 7,20	€ 7,35	2,1%	€ 8,30	€ 8,45	1,8%
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 7,80	€ 7,95	1,9%	€ 9,00	€ 9,20	2,2%
Volwassene 20-vaarten	€ 228,75	€ 233,55	2,1%	€ 267,15	€ 273,55	2,4%
Volwassene 10-vaarten	€ 126,45	€ 129,15	2,1%	€ 148,05	€ 151,65	2,4%
Gezelschap volw. / VVV	€ 12,65	€ 12,90	2,0%	€ 14,80	€ 15,15	2,4%
Gezelschap kind / VVV	€ 7,20	€ 7,35	2,1%	€ 8,30	€ 8,45	1,8%
volwassene Pas 65 / VVV						
Forens	€ 6,05	€ 6,20	2,5%			
Forens 10-vaarten	€ 48,40	€ 49,60	2,5%			
Forens abonnement	€ 75,65	€ 77,50	2,4%			
eil. volwassene	€ 6,05	€ 6,20	2,5%			
eil. volw. Pas 65						
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
eil. volw. 10 vrtn	€ 48,40	€ 49,60	2,5%			
eil. Pas 65 10 vrtn						
eil. kind 10 vrtn	€ 24,00	€ 24,80	3,3%			
eil. halfjaarabonn. volw.	€ 75,65	€ 77,50	2,4%			
eil. halfjaarabonn. kind	€ 37,50	€ 38,75	3,3%			
Rijwiel	€ 8,45	€ 8,65	2,4%	€ 10,10	€ 10,40	3,0%
eil. Rijwiel	€ 4,20	€ 4,35	3,6%			
Bromfiets/scooter	€ 16,90	€ 17,30	2,4%	€ 20,20	€ 20,80	3,0%
eil. bromfiets/scooter	€ 10,10	€ 10,40	3,0%			
Motor	€ 21,60	€ 22,15	2,5%	€ 25,90	€ 26,60	2,7%
eil. Motor	€ 12,95	€ 13,30	2,7%			
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 15,25	€ 15,65	2,6%	€ 18,30	€ 19,55	2,5%
eil. Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 8,15	€ 8,35	2,5%			
eil. 5-vrtaak motor	€ 51,80	€ 53,20	2,7%			
kar	€ 6,05	€ 6,20	2,5%	€ 7,25	€ 7,40	2,1%
eil. kar	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
hond	€ 6,05	€ 6,20	2,5%	€ 7,25	€ 7,40	2,1%
eil hond	€ 3,00	€ 3,10	3,3%			
personenauto	€ 86,35	€ 88,60	2,6%	€ 103,65	€ 106,35	2,6%
bagageauto - 5,5m (A-H)				€ 62,20	€ 63,80	2,6%
10-vaartenkaart pers. auto	€ 777,15	€ 797,40	2,6%	€ 932,85	€ 957,15	2,6%
eil. pers. auto tot 5,5 mtr	€ 51,80	€ 53,15	2,6%			
eil. 5 vrtn auto tot 5,5 mtr	€ 207,20	€ 212,60	2,6%			
vrachtw. per mtr	€ 21,20	€ 21,75	2,6%	€ 25,40	€ 26,10	2,8%
vrachtw. breder dan 2,6 m	€ 42,40	€ 43,50	2,6%	€ 50,80	€ 52,20	2,8%
vrachtw. gev. stoffen	€ 42,40	€ 43,50	2,6%	€ 50,80	€ 52,20	2,8%
vrachtw. contract per mtr	€ 15,90	€ 16,30	2,5%			
vrachtw. contract br. 2,6 m	€ 31,75	€ 32,60	2,7%			
vrachtw. contract gev. stoffen	€ 31,75	€ 32,60	2,7%			
aanhangwagen vracht						
aanhangw./caravan	€ 20,35	€ 20,85	2,5%	€ 24,40	€ 25,05	2,7%
aanhw. bag.groepen (L-S)				€ 14,65	€ 15,00	2,4%
eil. aanhangw./caravan	€ 12,20	€ 12,50	2,5%			

De toeristenbelasting voor Ameland is voor 2019 € 1,55 en voor 2020 € 1,59. De toeristenbelasting voor Schiermonnikoog is voor 2019 € 1,79 en voor 2020 nog niet vastgesteld (in deze opstelling op € 1,79 gesteld). Doordat de tarieven worden afgerond op € 0,05 ontstaat in voorkomende gevallen een afwijking in de index, dit kan beide kanten op gebeuren.

Verbeterplan Klanttevredenheid Concessie Waddenveren Oost 2019

Algemeen:

Zowel het klanttevredenheidsonderzoek wat in opdracht van de concessieverlener is uitgevoerd (op basis van de OV Barometer) en het onderzoek wat in opdracht van Wagenborg Passagiersdiensten wordt uitgevoerd door EFTI, laten een hogere score zien.

De klanttevredenheid neemt toe; een resultaat waar we als vervoerder trots op zijn.

Wagenborg Passagiersdiensten heeft de afgelopen jaren flink geïnvesteerd in de verbetering van de reizigersbeleving. Dit is een continue proces waar ook in 2019 en de opvolgende jaren primaire aandacht naar uit gaat.

De schepen in dienst van Wagenborg Passagiersdiensten hebben een passagiersruimte die benut wordt door alle reizigers. De zitplaatsen die beschikbaar zijn, zijn overeenkomstig het maximaal aantal passagiers. Op drukke dagen in het hoogseizoen wordt de beschikbare capaciteit als krap ervaren. Hier is geen directe oplossing voor. Ook het gedrag van de individuele passagier veranderd, net als in de maatschappij. De informatievoorziening richting de reiziger zal hier op aangepast worden door meer aandacht te geven aan gedragsregels en -suggesties om het reizen zo te veraangemen. Wagenborg Tv evenals de website zullen hiervoor gebruikt worden.

Vanuit het klanttevredenheid onderzoek wat door EFTI (European Tourism Futures Institute) is uitgevoerd in 2018 heeft 1979 respondenten opgeleverd die in 5 sessies geïnterviewd zijn. De respondenten hebben ruimte gekregen om suggesties voor verbetering aan te geven. Een aantal van deze suggesties worden overgenomen en gedurende de komende periode geïmplementeerd.

Veerdienst Ameland - Holwerd:

Comfort aan boord:

- De internetconnectie aan boord is bij drukte niet afdoende. Er zal bezien worden in hoeverre de capaciteit van de verbinding om hoog gebracht kan worden in het tweede kwartaal van 2019;
- Er wordt verzocht om meer stopcontacten aan te brengen. Deze wens zal worden opgenomen in de doklijst van de schepen en tijdens de werfbeurten van de schepen in de winter van 2019/2020 worden uitgevoerd;
- Om de passagiers beter te begeleiden van en aan boord, persoonlijk informatie te verstrekken en ook indien nodig aan te spreken op het gedrag is er in samenwerking met de ondernemingsraad van WPD een onderzoek gestart om van reserveringsafdeling en verkeersbegeleiding havenkantoren over te gaan op een afdeling klantenservice die assistentie kan verlenen gedurende het gehele proces;

Catering:

- in overleg met de hofmeester zal de productielijn van het buffet worden uitgebreid met meer gezonde producten;
- er zal een training gebruik schoonmaak middelen in het derde kwartaal georganiseerd worden voor alle bedrijfsonderdelen;
- de wachtruimte van Nes zal evenals de overige wachtruimten voorzien worden van een koffieautomaat voorzien van contactloos betaalmogelijkheid;

Aanrijden en parkeren:



- In samenwerking met Bureau LAOS en Rijkswaterstaat is het project Herinrichting Veerterreinen Wadden gestart, met als doel de logistieke afhandeling en inrichting te verbeteren. Naar verwachting zal dit project 2020/2021 uitgevoerd worden;
- Het parkeersysteem in gebruik op de parkeerterreinen van Wagenborg Passagiersdiensten zal in de winter van 2019 worden vervangen door een nieuw parkeerkaartsysteem wat aansluit bij de systemen in gebruik bij de veerdienst. Dit zal het gebruiksgemak voor de reiziger aanmerkelijk verbeteren;

Brandstof en CO2:

- het CO2 compensatiefonds wat is ingesteld door Wagenborg Passagiersdiensten zal gebruikt worden voor initiatieven op het gebied van duurzaamheid op Ameland en Schiermonnikoog. Onder leiding van Wethouder Bruins Slot zal in de loop van 2019 een commissie worden opgericht die deze gelden zal toewijzen;
- met ingang van 1 maart 2019 zullen alle schepen in dienst van Wagenborg Passagiersdiensten gebruik maken van brandstof van het type Change XL B7, een brandstof met Bio toevoeging die als resultaat heeft dat de fijnstof uitstoot met ca. 30% zal afnemen, de NoX uitstoot met ca. 20% zal afnemen en dat ook de CO2 uitstoot zal afnemen evenals het brandstof gebruik. Vergelijkbare gebruikers van dit brandstoftype ervaren een brandstofgebruik afname van ca. 4-6%;

Veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog:

De hierboven genoemde verbeteringen t.b.v. de veerdienst Ameland - Holwerd, zijn onverkort ook van toepassing op de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog. Hiernaast zal specifiek voor deze veerdienst het volgende worden uitgevoerd ter verbetering van de klanttevredenheid:

- een tweede kassa bij de buffetten, om wachttijden te verminderen. Deze kassa zal in het tweede kwartaal worden aangebracht;
- Landschapsarchitecten Bureau LAOS is verzocht een ontwerp te maken voor een overkapping ter plaatse van de toelating van de voetgangers. Alhoewel dit zich buiten het concessiegebied bevindt heeft Wagenborg Passagiersdiensten het initiatief te nemen in de mogelijke ontwikkeling hiervan.

WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

Correspondentieadres

Postbus 70
9163 ZM Nes

Bezoekadres

Reeweg 4
9163 GV Nes Ameland

Havenkantoor Holwerd

Grândyk 2a
9151 AE Holwerd

Havenkantoor Lauwersoog

Zeedijk 9
9976 VM Lauwersoog

T 0900 9238 (tegen lokaal tarief)

E info@wpd.nl

I www.wpd.nl

 [wagenborgpassagiersdiensten](https://www.facebook.com/wagenborgpassagiersdiensten)

 [wpd_ameland](https://twitter.com/wpd_ameland)  [wpd_schier](https://twitter.com/wpd_schier)