



VERSLAG KLANTENPANEL SCHIERMONNIKOOG – DONDERDAG 25 JUNI 2026

Locatie Hotel Van der Werff

Aanwezig	Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (Ontwikkelmanager), Bob Rijpstra (Communicatie adviseur) Jildou Bonthuis (verslaglegging), Remmelt Mulder (SOV), Atze Postma (horeca), Esther Hagen (Jeugd), Martin Ridder (R&DV), Christy Hagen (Groepsaccommodatie), Wim Bos (Qbuzz).
Afwezig	Jieskje Hollander (directeur), Lineke Nienhuis (Zorg), Cynthia Borrás (Natuurmonumenten), Josien Stringer (Nationaal Park Schiermonnikoog), Joke Eijer (VVV), Jos te Marvelde (onderwijs), Marije Dam (Sport).

1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen welkom.

- Er zijn enkele afmeldingen ontvangen. De concessieverlener zou aansluiten bij het overleg, maar Maaïke Egbers van het ministerie van IenW heeft zich afgemeld. Zij probeert bij een volgend overleg aanwezig te zijn. WPD zal de leden eraan herinneren dat bij verhindering een vervanger uit de branche kan deelnemen. **<actie WPD>**
- Het Klantenpanel verzoekt om vertegenwoordigers uit de branches logies en fietsenverhuur toe te voegen. WPD neemt contact op met potentiële kandidaten. **<actie WPD>** Daarnaast geeft het Klantenpanel aan dat het vooroverleg van toegevoegde waarde is. Daarbij is het wenselijk dat alle leden, met name Qbuzz, aanwezig zijn. Als het tijdstip niet passend is, wordt gekeken naar een alternatief.
- WPD nodigt het Klantenpanel uit voor het zomerconcert Lauswolt op zondag 5 juli. Aanmelden kan tot maandag 29 juni bij Maud.

2. Vaststellen agenda

3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

Het verslag van de vorige bijeenkomst is per mail gedeeld en vastgesteld. Het verslag is terug te vinden op de Klantenpanelpagina op de website van WPD.

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken:

- > **Kruisend verkeer bespreken in regulier overleg:** WPD heeft dit onderwerp meerdere keren besproken met de gemeente Schiermonnikoog. De plannen voor de revitalisatie van de veerdam liggen momenteel stil. Zodra de gemeente het project weer oppakt, wordt WPD hierbij betrokken. De huidige situatie met kruisend verkeer wordt als onveilig ervaren. WPD en het Klantenpanel blijven hiervoor aandacht vragen, met als uitgangspunt een logische en veilige inrichting voor reizigers. Daarnaast wordt opgemerkt dat de huidige inrichting van het havenkantoor anders is in vergelijking met andere havenkantoren. Zodra de hellingbaan gereed is, kan de definitieve bebording worden geplaatst op reizigers beter te begeleiden. Tegelijkertijd wordt opgemerkt dat teveel borden averechts kan werken en ten koste gaat van de duidelijkheid.

De overige actiepunten komen verderop in het overleg aanbod.

4. Actualiteiten/ontwikkeling rederij Wagenborg

Update vervoercijfers Q2 2026

De vervoercijfers tot en met week 25 van 2026 zijn gedeeld. Hieruit blijkt een daling, met name in het aantal vervoerde personen en fietsers. Deze cijfers sluiten aan bij de signalen die op het eiland worden opgevangen. Ook andere rederijen constateren een vergelijkbare neerwaartse trend. De verwachting is



dat de afname voornamelijk wordt veroorzaakt door een terugloop van het aantal Duitse bezoekers in combinatie met de Btw-verhoging.

Daarnaast is een overzicht gedeeld van de verblijfsduur van eilandbezoekers over de eerste vijf maanden van het jaar. Pashouders (zoals eilanders, forensen en vaste reizigers) zijn hierin niet meegenomen. Met de ingebruikname van de toegangspoortjes op Schiermonnikoog zullen deze cijfers in de toekomst nauwkeuriger worden geregistreerd.

Vervoerplan 2027

Het Klantenpanel heeft op 12 juni het concept Vervoerplan 2027 ontvangen. Momenteel zitten we in de consultatieronde en ontvangt WPD vóór maandag 29 juni a.s. de reacties van alle adviesorganen. Zodra alle reacties binnen zijn, deelt WPD deze met beide gemeenten. Op deze manier hebben we een extra consultatieronde met gemeente Ameland en Schiermonnikoog. De reacties op het advies worden meegenomen in het definitief Vervoerplan 2027, die we vóór 1 augustus indienen bij het ministerie. De staatssecretaris van IenW zal het Vervoerplan vóór 1 oktober 2026 goedkeuren.

De grootste aandachtspunten in het concept Vervoerplan 2027 t.o.v. vorig jaar zijn:

- Geldigheid van MVT
De geldigheid van het meervaartentegoed is momenteel onbeperkt. Omdat het tegoed bedoeld is voor frequente reizigers, zal voor nieuw aangeschaft meervaartentegoed een beperkte geldigheidsduur van 2 jaar worden ingevoerd. Deze wijziging wordt doorgevoerd zodra hierover is gecommuniceerd. Het belang van duidelijke communicatie richting reizigers wordt benadrukt.
- Mogelijke brandstoftoeslag
WPD is in gesprek met het ministerie over de stijgende brandstofprijzen. Het personenvervoer valt binnen de concessie en kent daardoor een maximale tariefindex. Het vrachtvervoer valt buiten de concessie, waardoor er ruimte is om, indien noodzakelijk, een brandstoftoeslag toe te passen. Het Klantenpanel merkt op dat hierdoor alleen de vrachtvervoerders worden geraakt door de stijgende brandstofkosten, terwijl zij daarmee ook bijdragen aan de brandstofkosten van de sneldienst. De vrachtvervoerders zullen deze extra kosten doorberekenen aan hun klanten, waardoor uiteindelijk ook het eiland hiermee wordt geconfronteerd.
- Dienstregeling veerdienst
De grootste wijziging voor Schiermonnikoog in het concept Vervoerplan 2027 ten opzichte van vorig jaar betreft de dienstregeling van de veerdienst. Er is uitgebreid gesproken over deze dienstregeling en de evaluatie hiervan. WPD licht toe dat intern is onderzocht of de huidige dienstregeling gehandhaafd moet blijven of dat terugkeer naar de vorige dienstregeling wenselijk is. Vanuit de operatie is aangegeven dat de extra tijd nodig is voor het laden en lossen om de punctualiteit te verbeteren en risico's op vertragingen en boetes te beperken.

Naar aanleiding hiervan is WPD opnieuw in gesprek met Qbuzz over de aansluitingen tussen boot en bus, met als doel de wachttijd op de veerdienst te verkorten. Op vrijdag 26 juni vindt hierover een vervolgesprek plaats.

Het Klantenpanel geeft aan dat de gewijzigde dienstregeling in de praktijk niet tot de beoogde voordelen leidt. Volgens de leden zorgt de langere verblijftijd op de pier voor ontevredenheid onder reizigers, extra verkeersbewegingen op het eiland en onveilige situaties. Daarnaast wordt aangegeven dat de wachttijd voor reizigers niet is verminderd en dat er veel klachten over de gewijzigde dienstregeling worden ontvangen. Het Klantenpanel pleit voor de effecten van de gewijzigde dienstregeling objectief en meetbaar te evalueren. Wanneer blijkt dat de extra tijd niet noodzakelijk is, heeft het panel de voorkeur om grotendeels terug te keren naar de dienstregeling van vorig jaar.

De mogelijkheid om de afvaart vanaf Schiermonnikoog om :35 uur te laten vertrekken zal WPD meenemen in de evaluatie. Daarbij wordt aangegeven of er ook gekeken kan worden of er



logistieke verbeteringen mogelijk zijn voor het laden en lossen. Een voorstel wordt gedaan om fietsers en auto's gelijktijdig of gescheiden van boord te laten gaan. WPD gaat dit intern meenemen. **<actie WPD>**

Het Klantenpanel vraagt aandacht voor de wijze waarop met de adviezen van het panel wordt omgegaan. De leden geven aan dat zij vorig jaar zijn geconsulteerd, maar onvoldoende terugzien wat met hun advies is gedaan. WPD licht toe dat alle adviezen van de adviesorganen worden meegewogen en dat in het definitieve Vervoerplan per advies een reactie van WPD wordt opgenomen. WPD geeft aan dat de evaluatie is gebaseerd op ervaringen vanuit de operatie en dat ook naar de kapiteins wordt geluisterd. Tegelijkertijd wordt erkend dat de communicatie over de interne evaluatie en de hierop gemaakte keuzes beter had gekund.

Het Klantenpanel Schiermonnikoog heeft een vooroverleg gehad en geeft, naast de dienstregeling van de veerdienst, de volgende aandachtspunten mee voor het concept plan:

- De wens om een extra ochtendafvaart van de sneldienst toe te voegen is besproken. WPD geeft aan hierover reeds in gesprek te zijn.
- Voor de drukke momenten bij de sneldienst is een aparte instaprocedure gewenst. WPD geeft aan te onderzoeken om deze passagiers buitenom in te scannen.
- Het Klantenpanel vraagt aandacht voor de eerdere toezegging dat de eerste veer- en sneldienst gelijktijdig op het eiland zouden aankomen. Volgens het panel gebeurt dit in de praktijk regelmatig niet, waardoor de bus niet op beide diensten kan aansluiten en reizigers hiervan de dupe zijn. WPD zal dit intern bespreken. **<actie WPD>**
- WPD zal volgend overleg een overzicht delen van de meest voorkomende klantreacties en klachten. **<actie WPD>** De inhoud van de enquête van het klantentevredenheidsonderzoek van CROW staat vast en wordt uitgevoerd in opdracht van het ministerie.

Het Klantenpanel zal zijn formele advies over het concept Vervoerplan 2027 per e-mail aanleveren **<actie Klantenpanel>**. Tot slot spreekt het panel zijn waardering uit voor de vriendelijkheid en inzet van de medewerkers van WPD.

5. Ontwikkelmanagement update

Thom en Bob geven een update over de onderwerpen van de ontwikkelagenda.

Valideren havenkantoor Schiermonnikoog

Sinds 5 mei is gestart met het valideren van het havenkantoor. De eerste twee weken stonden in het teken van gewinning. De implementatie is over het algemeen soepeler verlopen dan vooraf verwacht. Er zijn wel klachten ontvangen over het ontbreken van een hellingbaan en trapeuning. WPD erkent deze signalen; de aanleg van de hellingbaan is inmiddels gestart en wordt naar verwachting binnen twee weken afgerond. Daarnaast staat er een vacature open voor een oproepkracht voor Havenkantoor Schiermonnikoog.

Pilot combideal WPD x WEC

De pilot met de combideal via de VVV is na de voorjaarsvakantie verlengd. Hoewel de verkoopaantallen beperkt waren en sterk afhankelijk van het weer, zijn de reacties positief. De pilot is inmiddels beëindigd. WEC zet deze voort met een vervolgpilot, waarbij bezoekers op vertoon van een bootticket korting ontvangen. De promotie hiervan start het WEC in de zomer. Het Klantenpanel is hierover positief en adviseert om de actie flexibel in te zetten bij slechtweer.

Customer Journey verbeteringen

WPD is gestart met de eerste verbeteringen uit het klantreisonderzoek. Zo worden voorbereidende e-mails en bedankmails geïntroduceerd. Hierbij worden pashouders uitgezonderd. De verwachting is dat deze verbeteringen in het najaar worden uitgerold. Daarnaast worden de afvaartschermen vernieuwd. De oplevering hiervan staat gepland voor juli.



Vernieuwing WPD TV

De implementatie van de vernieuwde WPD TV bevindt zich in de afrondende fase. Naast een nieuwe huisstijl biedt het systeem meer mogelijkheden voor het tonen van actuele informatie, zoals OV-gegevens en de nieuwsberichten en oproepen van de website

Aan Boord!

De huis-aan-huisnieuwsbrief is in mei verspreid en is positief ontvangen. WPD is voornemens de nieuwsbrief vaker uit te brengen. Het Klantenpanel adviseert dit alleen te doen wanneer er daadwerkelijk relevant nieuws te melden is. Daarnaast wordt voorgesteld om de geldigheid van het meervarentegoed eilandbreed onder de aandacht te brengen.

CO2-Compensatiefonds

Eerder was het voornemen om het Klantenpanel een rol te geven in het CO2-Compensatiefonds, zoals opgenomen in het concept Vervoerplan. Omdat de samenstelling van het Klantenpanel regelmatig wisselt, is uiteindelijk gekozen met advies gevraagd vanuit beide eilander gemeenten voor een commissie met vertegenwoordigers die betrokken zijn bij de duurzame transitie en die beide eilanden vertegenwoordigen. Het concept Vervoerplan wordt hierop aangepast. Het Klantenpanel reageert positief op deze keuze. De verdere uitwerking van het fonds wordt op dit moment afgerond, zodat de aanvraagronde op korte termijn kan worden opgesteld.

6. Rondvraag

Aan de leden is gevraagd: wat leeft er binnen de branche?

- > **Reserveren eilander auto:** wanneer een auto volgens WPD niet als eilanderauto is geregistreerd of niet aan de juiste persoon is gekoppeld, kan deze niet door een eilander worden gereserveerd. Hierbij wordt opgemerkt dat meerdere eilanders soms gezamenlijk eigenaar of gebruiker zijn van één auto. Hierdoor moet één hoofdboeker de reservering maken. Vanuit het Klantenpanel wordt voorgesteld om een auto aan meerdere personen te kunnen koppelen. Daarnaast wordt gevraagd waarom een RDW-verklaring nodig is om een auto als eilanderauto te registreren. WPD erkent dat de huidige werkwijze voor eilanders niet altijd overzichtelijk is en onderzoekt mogelijke verbeteringen.
- > **Groepskorting kind:** bij schoolreisjes en groepsboekingen ontstaat soms een knelpunt wanneer een kind onverwacht vanaf het eiland naar de vaste wal moet reizen. In dat geval kan het kind niet eenvoudig uit de groepsreservering worden gehaald en een los enkeltje boeken. WPD bekijkt of hiervoor passende mogelijkheden voor zijn. <actie WPD>
- > **Korting eerstegraads familie en korting sneldienst voor eilanders:** Het Klantenpanel vraagt naar de mogelijkheid van korting voor eerstegraads familieleden en de wens om korting op de sneldienst voor eilanders in te voeren. WPD geeft aan dat deze onderwerpen de aandacht hebben en verder worden onderzocht. <actie WPD>

7. Sluiting

Maud sluit het overleg af en bedankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid. De volgende bijeenkomst vindt plaats op **donderdag 5 november 2026 bij hotel Van der Werff**.