



VERSLAG KLANTENPANEL AMELAND – MAANDAG 30 JUNI 2025

Locatie De Plaats in Hollum

Aanwezig	Jieskje Hollander (directeur), Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (ontwikkelmanager), Jildou Bonthuis (verslaglegging), Klaas Touwen (OPA), Bernard Kamsma (BWS), Diana Metz-Brouwer (Sport), Huub Stikkelbroeck (RECRON), Douwe Molenaar (Qbuzz), Lou Riemersma (R&DV), Theo van der Wal (VGVA), Eduard Visser (Kijlstra Ambulancezorg), Anneke Nieboer (VPVA), Douwe Borsch (LTON), Marco Kuperus (Horeca)
Afwezig	Marjan Bosscha (VVV Ameland), Anton Spoelstra (Dorpsbelangen),

1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Een speciale welkom gaat uit naar de aanwezigen die vandaag voor het eerst deelnemen. Er zijn twee afmeldingen, VVV Ameland en Dorpsbelangen zijn deze bijeenkomst niet vertegenwoordigd. Daarnaast verwelkomt Maud collega Thom Lageveen, die vandaag een toelichting zal geven op zijn rol binnen WPD en de onderwerpen die op de ontwikkelagenda staan.

Jieskje staat kort stil bij de recente media-aandacht voor WPD, die met name ging over de aanbesteding. Met het Klantenpanel vinden gesprekken plaats over de huidige concessie. Het is wenselijk om te komen tot een eenduidige werkwijze, waarbij het Klantenpanel gezamenlijk input verzamelt en één gezamenlijk standpunt afstemt. Op die manier ontvangt WPD geen uiteenlopende meningen vanuit dertien verschillende branches. Maud gaat hierover in overleg met Lou Riemersma en Klaas Touwen, met als doel een werkbare en voor iedereen passende werkwijze vast te stellen. **<actie WPD>**

2. Vaststellen agenda

3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

Het verslag van de vorige bijeenkomst is per mail gedeeld en vastgesteld. Vanaf vandaag is het verslag ook terug te vinden op de Klantenpanel-pagina op de website van WPD.

De terugkoppelingen van de vorige keer worden besproken :

- > Eilanders en forenzen die met tegoed reizen, worden niet meegenomen in de totalen van de verblijfsduurrapportage van het Vervoerkundig jaaroverzicht. Door het gebruik van een pas wordt bij de poortjes alleen een enkele reis geregistreerd en worden niet meegenomen in de cijfers van de verblijfsduur.
- > Voorheen konden reizigers die met tegoed reizen, bijvoorbeeld met een eilander pas, geen losse kindertickets aanschaffen voor niet-eilanders. Dit is gewijzigd en het is nu wel mogelijk om losse kindertickets aan te schaffen.
- > Het beleid voor eilandertarief voor eilanderauto is intern besproken. Op dit moment hanteert WPD twee voorwaarden voor het toepassen van dit tarief: zowel de auto als de bestuurder moeten als eilander geregistreerd staan. Het uitgangspunt blijft dat het eilandertarief bedoeld is als korting voor eilanders als persoon. Beide voorwaarden is ingesteld om fraude te voorkomen, dat een niet-eilander een auto op een eilandadres registreert. Om het eilandertarief voor de auto te ontvangen, moet een eilander de auto overzetten.
- > Er zijn gesprekken geweest tussen WPD en ambulance Kijlstra. Afgesproken is dat alle voertuigen de status eilander krijgen voor het reserveren. Hierdoor kunnen alle voertuigen van Kijlstra ook gebruik maken van reserveplaatsen.



4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

Vervoercijfers t/m week 26

De vervoercijfers t/m week 26 zijn gedeeld. Het overzicht betreft een vergelijking met dezelfde periode 2024 en 2023. Het aanschaffen van meervaartentegoed loopt achter t.o.v. vorig jaar. Dit is te verklaren doordat er vorig jaar, vanwege de nieuwe reserveringsmodule Reserveren voor Personen, extra meervaartentegoed is aangeschaft. Er wordt opgemerkt dat er dit jaar meer auto's overgaan, terwijl het aantal afvaarten lager ligt dan voorheen.

Concept Vervoerplan 2026

Begin juni is het concept Vervoerplan 2026 gedeeld met Klantenpanel Ameland, met uiterste reactiedatum van 26 juni jl.. In dit plan beschrijft WPD hoe de organisatie in 2026 uitvoering geeft aan de dienstverlening. Naast de vaste adviesorganen, vraagt WPD ook het Klantenpanel een inhoudelijke reactie te geven op het Vervoerplan. De belangrijkste wijzigingen:

Dienstregeling sneldienst Ameland-Holwert

Vanwege de nieuwe sneldienst, die een langere omlooptijd kent, is het gelukt om de vroege afvaarten te behouden. Deze zijn belangrijk voor forenzen en scholieren. De nieuwe vaartijd zal ca. 25 minuten bedragen en doordat de capaciteit omhoog gaat, is er meer tijd nodig voor het laad- en losproces.

Vanuit het Klantenpanel wordt aangegeven dat het voortgezet onderwijs niet zozeer gebonden is aan de sneldienstafvaart van 08.00 uur vanuit Holwert, maar wel aan de huidige aankomsttijd van 08.20 uur op Ameland, vanwege de aanvang om 08.30 uur van de lessen op school. Er wordt gevraagd of het mogelijk is om de ochtendafvaarten te vervroegen, zodat een latere aankomst op Ameland voorkomen wordt. Het Klantenpanel benadrukt dat onderwijs prioriteit moet hebben. WPD streeft naar een dienstregeling die meerdere jaren mee kan gaan, maar erkent tegelijkertijd dat de invoering van de nieuwe sneldienst wijzigingen met zich meebrengt. Waar nodig zal de dienstregeling worden herzien.

WPD gaat uitzoeken of de sneldienstafvaart van 08.00 uur H-A vervroegd kan worden. Daarbij ook rekening gehouden met forenzen en het leerlingenvervoer die in de ochtend van Ameland naar het vasteland reizen, aansluitend busvervoer, en aankomst- en vertrektijden veerboot. Een eventuele wijziging zal ook effect hebben op het woon-werkverkeer in de middag.

Dienstregeling veerdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog

De afvaarten vanaf Schiermonnikoog schuiven 15 minuten op. Dit geeft meer rust bij het laden en lossen op Schiermonnikoog, waar nu regelmatig vertraging wordt opgelopen.

Tarieven

De manier waarop tarieven worden getoond is aangepast. De toeristenbelasting staat voortaan los van het ticket, zodat duidelijk is dat de basisprijs voor beide eilanden gelijk is. Voor eilanders en forenzen is er een aparte tarievenlijst opgenomen.

Inzet tweede schip Ameland-Holwert

In vergelijking tot het Vervoerplan 2025, wordt afhankelijk van de waterstand het tweede schip maximaal vijf keer per dag ingezet. WPD legt uit dat naast de basisdienstregeling van het eerste schip, wordt ook de inzet van het tweede schip een jaar vooruit ingepland. De inzet van het tweede schip gebeurt op basis van voorspelde waterstanden en zijn daarmee ook direct online boekbaar. Daarnaast worden extra afvaarten wekelijks op basis van bezettingsgraad overwogen.

Aansluiting busvervoer

De aansluiting van bus en boot is verbeterd, zowel op Schiermonnikoog als in Holwert. Met de nieuwe busvervoerder Qbuzz vindt regelmatig overleg plaats om deze afstemming ook in de toekomst te borgen.

Qbuzz is een betere aansluiting op de sneldienst op Ameland aan het onderzoeken. Het Klantenpanel benadrukt dat zelfs kleine wijzigingen in de dienstregeling, van enkele minuten, cruciaal zijn voor de aansluiting op het busvervoer. Er wordt daarom verzocht om Qbuzz in het voortraject te betrekken bij het



wijzigen van de dienstregeling i.p.v. achteraf. WPD erkent deze oproep en spreekt de wens uit om concept dienstregelingen in het vervolg te hebben afgestemd alvorens deze gedeeld worden met adviesorganen.

Klanttevredenheid

De klanttevredenheid is gestegen, met name voor de verbinding Ameland – Holwert v.v.: van een 5,9 naar een 7,2.

Verlenging dienstregeling en tarieven

Op verzoek van reizigers verlengt WPD de huidige dienstregeling en tarieven tot en met maandag 5 januari 2026. Dit geeft duidelijkheid bij reserveringen tijdens de kerstvakantie. Hiermee start een nieuwe cyclus; het dienstregeling- én tarievenjaar loopt voortaan vanaf de eerste dinsdag na de kerstvakantie t/m begin januari van het volgende jaar.

Op het concept Vervoerplan 2026 heeft WPD, naast de reacties van de formele adviesorganen, ook reacties ontvangen vanuit het Klantenpanel. Deze worden opgenomen in het laatste hoofdstuk van het definitieve Vervoerplan 2026.

> Fout in tarievenlijst

In de tarievenlijst zijn twee fouten geconstateerd. Bij het eilander halfjaarabonnement stond een tikfout en het tarief voor het aantal meters vracht was niet correct. Deze onjuistheden worden gecorrigeerd in het definitieve Vervoerplan 2026

> Klantreis onderzoek

In het Vervoerplan wordt beschreven dat WPD aan de slag gaat met de klantreis. Meerdere partijen hebben interesse in de uitkomsten van dit onderzoek. De onderzoeksgroep houdt WPD voorlopig klein en zodra het mogelijk is, worden de resultaten gedeeld. Alle soorten reizigers, zowel eilanders als niet-eilanders, worden meegenomen in het onderzoek. Deze groepen zullen bij de uitkomsten vermeld worden. WPD neemt de suggestie om eigenaren van vakantiehuizen bij het onderzoek te betrekken mee. **<actie WPD>**

> Bezettingsgraad veerdienst A-H en L-S

WPD laat een overzicht van het aantal geregistreerde afvaarten, incl. de extra afvaarten, zien. De totale bezettingsgraad van ingecheckte personen van veerdienst A-H en L-S wordt besproken. Het overzicht laat zien dat zowel de veer- als sneldienst, verspreid over een jaar én dag, een lage bezettingsgraad heeft en alleen op piekmomenten zijn de afvaarten vol met passagiers.

> CO2 compensatiefonds

Door wisseling in het bestuur is het compensatiefonds tijdelijk stilgevalen. WPD wil er nieuw leven inblazen. Gemeente Ameland en dorpsbelangen willen geen of een andere rol in het fonds. WPD stelt voor het Klantenpanel hierbij te betrekken om samen te beslissen welke projecten worden ondersteund. De meeste branches zijn vertegenwoordigd. Tijdens de volgende bijeenkomst in november zal het CO2 compensatiefonds op de agenda staan om het vervolg te bespreken. Eilanders kunnen jaarlijks projecten indienen voor financiering, en eenmaal per jaar wordt geld uitgekeerd. Meer informatie over de meest recente projecten staat op de website van WPD.

> Doorstroming vertrekkende fietsen en vertrekkende en aankomende voetgangers

De veerhaven van Nes is besproken. Er is veel kruisverkeer van voetgangers en fietsen die met de boot gaan en aankomen. Volgend jaar vindt de revitalisatie veerhaven Nes plaats. WPD is in gesprek met RWS en gemeente Ameland en neemt deze punten mee naar het volgende overleg. WPD vraagt ook om deze feedback richting de gemeente te delen. Door de 5-kwartiersdienstregeling varen de boten steeds vaker op tijd en is er meer tijd tussen afvaarten, waardoor minder auto's op de opstelstroken staan. Er wordt voorgesteld om op bepaalde tijden een opstelstrook voor fietsen op te offeren.



> Schuilmogelijkheid bij slecht en mooi weer terminal Nes

Bij drukte staan er veel mensen buiten, voor en na de wachtruimte bij de terminal, te wachten. Hierdoor kunnen mensen bij slecht óf te mooi weer schuilen. WPD geeft aan dat hiervoor een vergunning nodig is en dat het terrein eigendom is van RWS en gemeente Ameland. WPD neemt dit punt mee bij eventuele wijzigingen rondom de terminal.

> Daltarief

Er is een voorstel gedaan om een daltarief in te voeren op dinsdag, woensdag en donderdag, met name om de drukte van reizigers te verspreiden. WPD zal dit met zorg en aandacht onderzoeken voor volgend jaar. De vrachtvervoerder geeft aan dit eerder te hebben aangedragen en wil meewerken om te kijken naar mogelijkheden voor de bezetting van het dek. WPD zal de vrachtvervoerder uitnodigen voor een gesprek.

WPD biedt korting voor caravans en aanhangers in de zomer; op dinsdag, woensdag en donderdag geldt het basistarief. Deze korting staat nog niet op de tarieflijst, maar WPD zal deze beter onder de aandacht brengen en opnemen in het Vervoerplan 2026. **<actie WPD>**

> Zitplaatsgarantie

Het totaal aantal zitplaatsen binnen en buiten komt uit op 1400, maar uit veiligheidsoogpunt mag WPD maar 1200 passagiers vervoeren. De wet- en regelgeving is de laatste jaren veranderd. Daarnaast is het aantal zitplaatsen in de praktijk niet realistisch. Ervaring leert dat het maximaal aantal passagiers van 1200 als onprettig wordt ervaren. Bij slecht weer maken passagiers geen gebruik van het zonnedek. Bovendien vergt bij maximale passagiers extra aandacht voor de bagage. WPD gaat in gesprek met de kapiteins om te onderzoeken of het creëren van extra bagagevervoer mogelijk is bij top drukte. **<actie WPD>**

> Klanttevredenheidsonderzoek

Elk jaar wordt er een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd in opdracht van de concessieverlener door CROW. Dit onderzoek wordt landelijk uitgevoerd en vindt per kwartaal steekproefsgewijs plaats. WPD heeft inzicht wat er gevraagd wordt, maar kan geen aanpassingen doen. Bij de enquête wordt onderscheid gemaakt tussen bezoekers en eilandbewoners. Er wordt opgemerkt dat niet alle respondenten bij de rederij passen. WPD neemt dit mee als feedback richting de opdrachtgever van het onderzoek. **<actie WPD>**

Op deze manier heeft het Klantenpanel formeel gereageerd op het concept Vervoerplan 2026 en wordt de input als advies meegenomen.

5. Wat leeft er op Ameland?

De wens voor een eenduidige werkwijze is eerder besproken tijdens de bijeenkomst. Maud geeft het woord aan Thom, die zijn rol bij WPD uitlegt en de onderwerpen op de ontwikkelagenda toelicht. Veel van deze onderwerpen sluiten aan bij wensen en suggesties die eerder binnen het Klantenpanel zijn aangedragen.

1. Reserveren voor Personen

WPD werkt aan een verbetering van Reserveren voor Personen.

> Momenteel zit alles van één reservering op één ticket, wat wijzigen lastig maakt. Daarom wordt gekeken naar losse tickets binnen één reservering, met als doel dit in 2026 gereed te hebben.

> De data van afgelopen jaar wordt bekeken en het blijkt dat WPD teveel capaciteit voor pashouders heeft. De aantallen worden dynamisch aangepast, maar er verandert niks aan het feit dat eilanders altijd mee kunnen.

> Op lange termijn wordt er gekeken naar een autokassa op veerдам Nes, om auto's op een andere manier in te laten checken. Deze staat op de langere termijn agenda. Het aanpassen van terrein veerhaven Nes heeft hier ook invloed op.



2. Klantreis onderzoek

Dit onderwerp is al eerder besproken tijdens de bijeenkomst. Er komt een onderzoek om de klantreis, van het bedenken om naar een eiland te reizen tot de thuiskomst, te onderzoeken. Een extern bureau gaat alles in kaart brengen, met behulp van reizigers en medewerkers. De doelgroepen zal WPD aan het Klantenpanel terugkoppelen. <actie WPD>

3. Parkeren Holwert

Het parkeren in Holwert heeft de aandacht. Op korte termijn wil WPD de reizigers goed en vroegtijdig informeren, zonder ze af te schrikken. Voor de lange termijn zoekt WPD samen met gemeente en provincie naar oplossingen. De MIRT-verkenning heeft ook invloed, zoals het verlengen van de veerdam of varen vanaf Ferwert. Het Klantenpanel geeft aan dat het parkeren cruciaal is voor het eiland. Het heeft invloed op het spontaan reizen naar Ameland.

Daarnaast wordt opgemerkt dat de bus van en naar P2 reizigersvriendelijker kan zijn. Nu wordt een touringbus ingezet, terwijl een lage instapbus beter aansluit bij de reizigers.

4. Ketenreizen

Er vinden gesprekken plaats met het ketenvervoer en de intentie is uitgesproken om de mogelijkheden te bekijken voor combitickets. Het streven is om 2026 een combiticket bus-boot-bus te kunnen aanbieden. Er wordt nog een voorstel gedaan door het Klantenpanel om een bagagewagen te plaatsen bij de bushalte, zodat men niet met bagage hoeft te tillen.

5. Dynamische tarieven

Er vindt een verkenning plaats naar een toekomstige tarievenstelsel i.c.m. eventuele dynamische tarieven. Er wordt gekeken om de dienstverlening naast het varen uit te bouwen.

Het Klantenpanel vraagt of drie keer per jaar niet te weinig is om bij elkaar te komen, gezien de vele ontwikkelingen. Het Klantenpanel wil graag de aansluiting behouden. Thom zal per thema bekijken welke branches betrokken moeten worden en waar nodig kunnen gesprekken buiten de vaste cyclus van het Klantenpanel plaatsvinden.

Het Klantenpanel heeft nog een aantal vragen buiten de punten van de ontwikkelagenda om.

- Er wordt gevraagd of er ook speciale autoplekken voor eilanders op P1 zijn, die maar één of een paar nachten wil parkeren. Om te voorkomen dat ze op P2 moeten parkeren voor die paar nachten. WPD hoort dit verzoek voor het eerst en neemt het mee in het onderzoek van parkeren.
- Vroeger was er ruimte voor voorboten, de vraag is of deze flexibiliteit er niet meer is. WPD wordt gedwongen om met een ander werkwijze te werken dan vroeger. Het tweede schip wordt al maximaal ingezet o.b.v. astronomisch tij. Daarnaast hangt de inzet samen met het maximale gebruik van materiaal en de personele bezetting.

6. **Sluiting**

De volgende bijeenkomst is op maandag 27 oktober 2025 op dezelfde locatie, De Plaats in Hollum. Het Klantenpanel is hier per mail al voor uitgenodigd.