



VERSLAG KLANTENPANEL SCHIERMONNIKOOG – MAANDAG 19 MEI 2025

Locatie Hotel Graaf Bernstorff, Schiermonnikoog

Aanwezig Jieskje Hollander (directeur), Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Jildou Bonthuis (verslaglegging), Atze Postma (horeca), Josien Stringer (Nationaal Park Schiermonnikoog), Autger Soepboer (Particuliere verhuur Schiermonnikoog), Joke Eijer (VVV), Lineke Nienhuis (Zorg), Joop Hakze (onderwijs), Esther Hagen (Jeugd), Marije Dam (Sport), Remmelt Mulder (SOV), Wim Bos (Qbuzz), Cynthia Borrás (Natuurmonumenten), Martin Ridder (R&DV), Christy Hagen (Groepsaccommodatie)

Afwezig: Eelco Broekstra (Dorpsbelangen)

1. Opening

Jieskje Hollander opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. De Klantenpanels op Ameland en Schiermonnikoog worden nu opgericht op initiatief van Wagenborg Passagiersdiensten (hierna WPD). Doel is in samenspraak met de eilanders de dienstverlening van Rederij Wagenborg te evalueren en te verbeteren. De Klantenpanels vinden driemaal per jaar plaats op zowel Ameland als Schiermonnikoog en vaker indien nodig. Voorafgaand aan de vergaderingen worden inwoners van beide eilanden uitgenodigd breed gedragen onderwerpen ter bespreking aan te dragen. Deze eerste bijeenkomst staat voornamelijk in het teken van kennismaking. Ook kijkt Jieskje terug op de afgelopen drie jaar; waar staan we nu, en hoe kijkt WPD naar de toekomst?

2. Voorstelronde en wat leeft er op het eiland?

Tijdens de voorstelronde geven de deelnemers aan welke branche zij vertegenwoordigen en wat er binnen hun sector speelt. Daarbij worden verschillende onderwerpen besproken:

Onderwijs

De veerdienst is van groot belang voor het onderwijs op en voor Schiermonnikoog. Er wonen slechts twee docenten op het eiland, de overige leerkrachten reizen dagelijks vanaf de vaste wal. Daarnaast volgen veel leerlingen onderwijs aan de vaste wal.

Online reserveren

Veel vaste gasten, vaak ouderen, die al jaren naar Schiermonnikoog reizen vinden het online reserveren nog steeds ingewikkeld. Het is goed dat de digitale infrastructuur wordt verbeterd.

Communicatie en gastvrijheid

Voor veel mensen begint de ervaring op het eiland al op de boot in Lauwersoog. Hiervoor zijn communicatie en gastvrijheid belangrijke aspecten van de overtocht. Aan boord kan al informatie gedeeld worden over bijvoorbeeld de gedragsregels op het eiland. De samenwerking met WPD op dit vlak is de afgelopen tijd verbeterd.

Inzet vroege afvaart

Hoewel het online reserveren wennen was, zijn de eilanders nu positief. Ondernemers kunnen hierdoor beter inschatten welke afvaarten druk zijn en wanneer de toeristen komen. Voor dagtoeristen is een latere afvaart niet nodig, want zij willen juist vroeg op het eiland zijn. De horeca geeft aan dat twee vroege afvaarten toereikend zijn; het eiland kan de toestroom van extra dagjesmensen niet aan.

Mindervalide

Voor eilanders die tijdelijk in een rolstoel zitten, bijvoorbeeld door revalidatie, is het vervoer vanaf de boot nog ingewikkeld met betrekking tot aansluitend OV.



Werken aan boord

Veel mensen die op het eiland werken, reizen dagelijks vanaf de wal. Als de boten vol zijn, is het lastig om aan boord te werken of studeren. Rustige plekken aan boord zal hierbij helpen.

Sneldienst

Bij volle bezetting wordt het aan boord van de sneldienst soms als benauwd en warm ervaren. WPD informeert intern om duidelijkheid te krijgen over het ventilatiesysteem van de Esonborg. <actie WPD>

Aansluitend busvervoer

Afgelopen tijd is er nauw contact geweest met QBuzz aan de vasteland en op Schiermonnikoog. Per Hemelvaart is er aansluitend busvervoer op de sneldienst op het eiland.

Tot slot wordt het belang onderstreept van een brede vertegenwoordiging in het Klantenpanel. Elke branche kijkt vanuit een ander perspectief naar de dienstverlening. Veel deelnemers dragen meerdere petten, waardoor de gesprekken veelzijdig en waardevol gevoerd kunnen worden.

3. Actualiteiten

Update bouw nieuwe sneldienst 'Wadden Ferry'

De bouw van de nieuwe sneldienst is in mei gestart. WPD verwacht dat de bouw in december klaar is en dat het nieuwe schip begin 2026 ingezet kan worden. Deze uitbreiding versterkt de betrouwbaarheid van de sneldienst op zowel Ameland als Schiermonnikoog, omdat de Fostaborg als reserveschip beschikbaar blijft voor Ameland om uitval op te vangen. Hierdoor blijft de Esonborg inzetbaar op de vaarroute Lauwersoog-Schiermonnikoog en zal naar verwachting de inzet van watertaxi's verminderd worden.

Vooruitblik concept dienstregelingen 2026

Er lopen momenteel gesprekken met Qbuzz, de gemeente en de provincie over het verbeteren van het ketenvervoer. In 2025 worden geen wijzigingen meer doorgevoerd, maar er wordt gekeken naar 2026.

Er wordt o.a. gekeken naar een zomerdienstregeling. Het varende personeel heeft voorgesteld om in juli en augustus een 2-uursdienstregeling in te voeren, wat zou zorgen voor meer voorspelbaarheid voor reizigers en de planning. Het Klantenpanel geeft aan geen voorstander te zijn. Hierdoor moet men veel aanpassen voor slechts twee maanden, bijvoorbeeld het bus- en vrachtvervoer. Ondernemers kunnen wel anticiperen op extra afvaarten op gezette tijden, maar structurele aanpassingen voor twee maanden zijn te bewerkelijk en daarom niet wenselijk.

Er is binnen het Klantenpanel onduidelijkheid over hoe de inzet van extra afvaarten tot stand komt. Men ziet vaak al twee dagen vooraf dat een afvaart vol zit, maar extra afvaarten worden momenteel op basis van handmatige inschattingen te kortstondig ingepland. WPD maakt nog geen gebruik van data en algoritmes, maar werkt er naartoe om deze te benutten op basis van Reserveren voor Personen. Steeds meer reizigers reserveren online i.p.v. ter plaatse vlak voor vertrek aan de servicebalie. Met data van Reserveren voor Personen kan de passagiersstroom beter worden gereguleerd, wat ook ondernemers meer inzicht biedt.

Er leeft het gevoel dat de actuele aantallen in het online afvaartenoverzicht niet altijd kloppen. WPD geeft aan dat deze gegevens direct gekoppeld zijn aan het reserveringssysteem.

Vorbereiding op nieuwe concessie

Afgelopen maandag 12 mei heeft het ministerie I&W het concept Programma van Eisen bekend gemaakt. De onderwerpen van de Nota van Uitgangspunten zijn vertaald naar concrete eisen waar de rederij vanaf de nieuwe concessie aan moet voldoen. De PvE wordt niet inhoudelijk behandeld tijdens de bijeenkomsten van de Klantenpanel.

Vervoerplan 2026, Vooruitblik en afstemming

In het Vervoerplan 2026 blikt WPD terug op het afgelopen jaar en presenteert het de plannen voor het



nieuwe dienstregelingsjaar. Dit plan wordt jaarlijks beoordeeld door de concessieverlener. Uiterlijk 1 augustus dient WPD het definitieve plan in bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Voor die tijd, medio juni, wordt een conceptversie gedeeld met de adviesorganen, zodat zij hun reactie kunnen geven. De staatssecretaris van IenW maakt op 1 oktober bekend welke keuzes worden overgenomen in het definitieve besluit.

Zodra in het najaar de toeristenbelasting voor Ameland en Schiermonnikoog is vastgesteld en de reserveringen van de bulkvervoerders zijn verwerkt, opent het reserveringssysteem voor het nieuwe kalenderjaar.

De huidige adviesorganen zijn het Consumentenplatform Waddenveren Oost en de decentrale overheden (zoals gemeenten, de provincie en ketenvervoerders). WPD wil daarnaast ook het Klantenpanel actief betrekken bij de plannen. Daarom stelt WPD voor om vóór juli een extra bijeenkomst te organiseren, waarin gezamenlijk het conceptvervoerplan, inclusief de voorlopige dienstregeling, besproken kan worden. Zo kan WPD ook direct aangeven welke voorstellen haalbaar zijn voor het komende jaar, en waar eventuele knelpunten liggen.

Poortjes op Schiermonnikoog

Reizigers beginnen te wennen aan het Reserveren voor Personen. Een vervolgstap is het plaatsen van poortjes op Schiermonnikoog. Om juist te kunnen valideren is er een verbouwing van het havenkantoor nodig. De vergunning is inmiddels verleend en de werkzaamheden starten na de bouwvak. Er vinden momenteel nog gesprekken plaats met de gemeente en RWS over de herinrichting van de veerdam.

Met de komst van de poortjes willen we voorkomen dat reizigers op het eiland blijven staan, ondanks ze voor een afvaart gereserveerd hebben. Het Klantenpanel geeft aan dat de communicatie hierover vanuit WPD tot nu toe te wensen over liet. Er wordt aangemoedigd op beter gastheerschap, zowel in de terminal als aan boord.

Op dit moment moeten ook reizigers een retour aanschaffen, als ze maar enkel gebruik maken van de veerdienst, bijvoorbeeld een wandelgroep. WPD lost dit nu handmatig op, maar werkt aan een enkele tariefstructuur waarmee dit probleem op termijn in de toekomst opgelost is.

Er wordt gevraagd of combinatietickets met het openbaar vervoer in de toekomst mogelijk zijn. WPD staat open voor gesprekken. VV Schiermonnikoog zou graag willen aanhaken bij deze gesprekken.

Vervoerkundig Jaaroverzicht 2024

Het Vervoerkundig Jaaroverzicht wordt besproken en zal gedeeld worden samen met het verslag. Enkele opmerking n.a.v. het overzicht:

- Er is geen verklaring voor de afname van de sneldienst. Nu er aansluitend busvervoer op het eiland is, kunnen we kijken of dit komend jaar invloed heeft op de vervoeraantallen.
- De vervoeraantallen komen rechtstreeks uit het reserveringssysteem en het gaat om ingecheckte tickets.
- Sinds de komst van Reserveren voor Personen kan de verblijfsduur gemonitord worden. WPD gaat kijken of de forens (forensenpas en/of meervertoegangskaart) meegenomen worden in deze cijfers van een verblijfsduur van één dag. **<actie WPD>**
- Schiermonnikoog wil zich meer richten op toeristen met een ander verblijfsduur dan de dagjesmensen. De toerist voor één dag blijft namelijk wel komen. De wens van het Klantenpanel is om de verblijfsduur per kwartaal te ontvangen. **<actie WPD>**

Sinds 2014 wordt jaarlijks de vervoerkundige jaaroverzichten gedeeld op de website.

Vervoercijfers

De actuele vervoercijfers t/m week 19 zijn besproken. Een volledig beeld kan pas worden opgemaakt na de feestdagen, omdat Pasen dit jaar later viel dan vorig jaar.



Naar aanleiding van de vervoercijfers is ook de situatie rondom fietsen besproken. Op Schiermonnikoog ontstaat een onveilige situatie bij het lossen van stilstaande auto's en fietsers die tegelijk van boord rijden. Dit komt doordat de politie verantwoordelijk is voor de controle op de veerдам. Een mogelijke oplossing is om auto's en fietsers gescheiden van elkaar te lossen, of om auto's zonder QR-code later aan boord te zetten. Daarnaast is er sprake van een toename van het aantal fietsen aan boord. Deze fietsen worden bovendien groter, onder andere doordat ze vaker elektrisch zijn en meer bagage vervoeren. Het laden van fietsen zou mogelijk op een andere manier moeten worden ingericht. WPD neemt beide punten om intern te bespreken: 1) toename fietsen aan boord en 2) lossen op Schiermonnikoog. **<actie WPD>**

4. Afsluiting

De volgende bijeenkomsten zijn gepland op 3 juli en 6 november. Als een lid verhinderd is, wordt gevraagd dat een vervanger uit dezelfde branche deelneemt. Tijdens de bijeenkomst van 3 juli worden de actiepunten en de input vanuit de branche en eilanders besproken. Tot op heden is er geen input ontvangen van eilanders via de oproep via socials. Ook het concept Vervoerplan, inclusief de voorlopige dienstregeling voor de veerdienst, staat dan op de agenda. Na een e-mailronde wordt het verslag vastgesteld en daarna gepubliceerd op de website.

De bijeenkomst wordt positief afgesloten, met ruimte voor vragen bij de afsluitende ronde.

Website

Veel deelnemers geven aan dat de website regelmatig traag is en hapert. WPD geeft deze signalen door aan de interne IT-afdeling. Voor een betere monitoring is het waardevol om te weten op welke momenten en tijdstippen de problemen zich voordoen.

Inzet extra afvaart

Zodra een afvaart vol is, wordt er 48 uur van tevoren beoordeeld of er een extra afvaart kan worden ingezet.

Veerbootcafé

Het Veerbootcafé blijft in ieder geval dit kalenderjaar. Daarna wordt geëvalueerd of het initiatief wordt voortgezet. Het Klantenpanel is positief over het behoud, tenzij er structureel niemand meer komt. Het blijft belangrijk om toegankelijk te zijn voor alle eilanders en het Veerbootcafé actief te blijven promoten.