

WPD Details

#12

THEMA: MENSENWERK

MOOI MENSENWERK

INTERVIEW KNRM

DIEPGEWORTELD IN DE LOKALE GEMEENSCHAP

COLLEGA REDERIJ

AG EMS - BORKUMLIJN

WPDDetails

Jaargang 5 - #12
Augustus 2020

10



12

22



20

5 Voorwoord directie

6 Inleiding thema: Mensenwerk

Mooi mensenwerk

7 Interview KNRM

8 Landal Esonstad

Veerboot naar Schiermonnikoog

9 Gastcolumn

Bert Visscher

10 De hobby van...

Michiel de Boer

12 Het team van...

Het nieuwe parkeersysteem

14 Interview met HRM'ers: "hoe investeren wij in de menselijke factor?"

17 De veerdienst is mensenwerk

Fotocollage

18 Historie

Zeevaartschool Schiermonnikoog

20 Ondernemer in beeld

Gerard Metz, Fysiotherapie Ameland

22 Dubbelportret

Twee thuiswerkers

23 Actualiteiten

25 Column

Ger van Langen



'Corona is mijn meest recente uitdaging met veel vragen waarop niet direct een antwoord is'

Alma Tienkamp, HR adviseur WPD



'De wereld verandert en dus verandert de wereld van het openbaar vervoer'

Milfred Hart, directeur Arriva regio Noord



28 Collega rederij
AG Ems

31 Drie mensen, drie visies
Vervoer is mensenwerk

34 Evenementen en sponsoring
Fotocollage en Lytje Willem Schiermonnikoog

36 Ondernehmer in beeld
Spar Brunekreef Schiermonnikoog

39 Mensenwerk: Geert Wagenborg

40 De werkplek van... Richard de Jong
Fostaborg

42 Mens versus ICT

43 Facts & figures

44 Klantverwachtingen: hoe overtreffen we die?
Interview CROW

46 Nieuws uit de groep

50 Klantenservice & veerbootcafé

51 Volgende editie + colofon

52 Vaste reiziger in beeld
Jaap Ridder



'De betrokkenheid en het sociale aspect mis ik bij thuiswerken'

Jetty van der Geest, administratie WPD



'Wij zijn dolblij met onze 1.400 vrijwilligers, zonder hen kunnen we niets'

Jacob Tas, directeur KNRM

Download de app
VVV Schier!

ontdek
Schiermonnikoog!



ontdek alle voordelen ↗





BESTE LEZER,

Het coronavirus raakt meer dan alleen onze gezondheid. Het stelt ons allemaal bloot aan nieuwe uitdagingen en dilemma's, die we zo goed als mogelijk en met elkaar het hoofd moeten bieden.

Als veerdienst is het onze verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat de eilanden bereikbaar blijven. De afgelopen periode zijn we door de opgelegde COVID-19 maatregelen behoorlijk beperkt in ons werk. Dat vraagt om creativiteit, geduld, oplossingsgerichtheid, flexibiliteit en doorzettingsvermogen van alle mensen die bij ons werken. En niet te vergeten van onze reizigers. Iedereen is flink op de proef gesteld, waarbij een beroep is gedaan op ons mens-zijn, op ons vermogen om samen te kunnen werken en samen te kunnen leven.

Hoe toepasselijk dat het thema van deze editie van WPDetails is: 'mensenwerk'. De mens achter de veerdienst en de reizende mens, zonder overigens COVID-19 in deze editie een hoofdrol te willen laten spelen. Mensen maken dat de veerdienst ondanks alle beperkingen in de vaart blijft.

WPDetails als spreekbuis voor medewerkers, eilanders, relaties en belanghebbenden waarbij variëteit én terugkerende artikelen elkaar afwisselen; eilander ondernemers aan het woord; stellingen besproken vanuit verschillende hoeken en reizigers die hun ervaring delen. Scherp op de details: WPD details.

Het Waddengebied en de Waddeneilanden zijn ondanks de toekenning van het predicaat Wereld erfgoed ook het product van de mens; begrensd door kunstwerken en door mensenwerk op zijn plaats gehouden. Zandsuppletie, baggerwerk, dijken en ingrepen om de natuur te stimuleren. De Wadden halen blijkbaar het beste in de mens naar boven om verantwoord de natuur te faciliteren.

Deze editie van WPDetails is ook mensenwerk. We hopen dat deze uitgave u inspireert. Een inspiratie die gesprekken en discussies op gang brengt. De inhoud mag reacties oproepen. Reacties met een mail aan de redactie. De redactie ziet ze graag tegemoet.

Laten we vooral nu oog hebben en houden voor elkaar. Ik heb er alle vertrouwen in dat we deze periode met elkaar goed doorkomen. Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Ger van Langen

Directeur Wagenborg Passagiersdiensten

MOOI MENSENWERK

Het werk voor Wagenborg Passagiersdiensten draait in allerlei opzichten om mensen. Onze medewerkers, leveranciers en natuurlijk reizigers, om maar wat te noemen. De afgelopen periode, waarin corona het dagelijks leven flink op zijn kop zette, bleek voor ons maar weer de waarde van al die mensen. Extra reden voor de redactie om in deze editie van WPDetails mensenwerk centraal te zetten.

Voor dit nummer gingen we om tafel met een fysiotherapeut die in de behandelingen ook mensen meegeeft dat ze goed en fijn zijn, zoals ze zijn. En met de eigenaar van de Spar op Schiermonnikoog, die graag zorgt voor harmonie binnen zijn team. Ook reddingswerk komt aan bod - mensenwerk bij uitstek - zoals in dit magazine te lezen is. Verder gaan drie mensen met elkaar in gesprek over de stelling 'mensenwerk blijft cruciaal in de vervoersector'. Over hoe Wagenborg Passagiersdiensten en Royal Wagenborg investeren in de menselijke factor, discussieren twee medewerkers. Verder gaan we in deze WPDetails in op klantverwachtingen, en vooral: hoe Wagenborg Passagiersdiensten deze overtreft.

Kortom, een gevarieerd palet aan mensenwerk-verhalen staan in dit magazine.





BINNEN 10 MINUTEN NA EEN DRUK OP DE KNOP RUKKEN WIJ UIT

Al bijna 200 jaar redt de KNRM mensen. Met mensen; trouwe vrijwilligers, die zich belangeloos 24 uur per dag en 365 dagen per jaar inzetten. Gesteund door donateurs die zich verbonden voelen aan het helpen van mensen. In gesprek met Jacob Tas, directeur KNRM, over deze unieke 'menselijke' formule.

"Iedereen denkt, reddingswerk is hier goed geregeld en gaat ervan uit dat dit door de overheid wordt betaald. Onze slogan is niet voor niets "zonder uw hulp redden wij het niet". In feite voeren wij een overheidstaak uit, maar krijgen daar geen vergoeding voor. Daarom zijn wij dolblij met onze 1.400 vrijwilligers en alle donaties, giften en nalatenschappen. De KNRM is als burgerinitiatief begonnen, door mensen, voor mensen; geënt op de lokale gemeenschap. Onafhankelijkheid en een eigen beleid zijn daarbij essentieel", aldus Jacob Tas.

Lokale gemeenschap

"We hebben in Nederland 45 reddingsstations, met naast de vrijwillige bemanning elk een plaatselijke commissie, vaak met de burgemeester als voorzitter. Zij zijn als eerste verantwoordelijk voor het

runnen van het reddingswerk. Dit heeft ons diepgeworteld in de lokale gemeenschap. Nu lukt dit nog allemaal, maar het zal steeds lastiger worden om mensen te vinden die dit werk zo belangrijk vinden, dat ze daar naast hun baan voor trainen, helpen met onderhoud, en als de pieper gaat direct paraat zijn. Zelfs middenin een familiefeestje. Daarom zijn we ook blij met de familie achter onze vrijwilligers. En niet te vergeten de werkgevers, zoals Wagenborg, die hun medewerkers laten gaan als dat nodig is."

Nieuwe vloot

"We staan aan de vooravond van een vernieuwing van onze reddingsbootvloot. Op dit moment hebben we 8 nieuwe reddingsboten in aanbouw. Die moeten een naam hebben en betaald worden. Daarom ontmoeten we graag mensen die ons willen

steunen en trots zijn op het reddingswerk in Nederland en mogelijk zelfs hun naam willen verbinden aan zo'n nieuwe boot."

Reddingswerk blijft mensenwerk

De KNRM rukt 24/7 binnen 10 minuten na een druk op de knop door de kustwacht langs de hele Nederlandse kust en op de open binnenwateren uit met professioneel materiaal en goed getrainde mensen. "In de toekomst kunnen automatisering en nieuwe technologie het reddingswerk verbeteren en de impact op redders verminderen. Zo nemen we actief deel aan het 'drone project', samen met Kustwacht, Koninklijke Marine, Rijkswaterstaat en TU Delft. Hiermee hopen we straks vanuit de lucht onze zoekactiviteiten te verbeteren. Maar het echte redden blijft mensenwerk."

PRACHTIGE BOOTTOCHT VAN ESONSTAD NAAR SCHIERMONNIKOOG



Voor mensen die in de buurt van Landal Esonstad wonen, of in dit vakantiepark verblijven, vertrekt de veerboot naar Schiermonnikoog tegenwoordig om de hoek. Met de inzet van de Esonborg door Wagenborg Passagiersdiensten, kunnen mensen die naar dit eiland willen gewoon in de haven van Esonstad opstappen.

De Esonborg vaart in een uur van Esonstad naar Schiermonnikoog, en stopt ook in Lauwersoog. Een ideale manier voor vakantiegangers, maar ook voor mensen die in de buurt van Esonstad wonen, om de rust, gezelligheid en natuur van Schiermonnikoog op te zoeken. De auto kunnen mensen gewoon bij Esonstad laten staan. Dit scheelt zes euro aan parkeerkosten per dag - dat is namelijk het parkeertarief in Lauwersoog. Daarnaast kunnen mensen die vanuit Esonstad naar Schiermonnikoog varen genieten van voordelig busvervoer op het eiland.

Deze praktische feiten zijn aanlokkelijk. Daar komt bij dat de boottocht zelf een lust is voor het oog. Natuurlijk gaat deze over

Werelderfgoed Waddenzee, maar extra bijzonder is dat hij ook door Nationaal Park Lauwersmeer gaat. Er is onderweg dus genoeg natuurpracht te zien.

Schiermonnikoog is een prachtig eiland om op eigen initiatief te verkennen. Maar zij die nét even iets anders willen, kunnen ook kiezen voor een Wad'n dag-arrangement. Dit is inclusief het bootticket, vervoer met de bus, een lunch in het dorp en een museumbezoek. Het is ook mogelijk om dit arrangement uit te breiden met een huurfiets.

De boot naar Schiermonnikoog vertrekt dagelijks vanaf het Stadsplein Esonstad en boottickets zijn te koop bij de receptie van Landal Esonstad.

IK MAG MET DE BOOT

"Mijn ouders namen ons voor het eerst mee naar Schiermonnikoog zo rond 1963. Althans de eerste foto van Bertje op Schier is uit 1963. Zwart wit. Met een schepje en z'n blote billen in het zand. Aan mijn gezicht te zien vond ik naakt in het zand toen al niet erg prettig.

Later, met vriendinnen in de duinen, kreeg ik er steeds meer een hekel aan. Zand hoort simpelweg niet bij romantiek. Ik bespaar u de details.

Wij hadden in die jaren een oude overgespoten legerkever die bij het starten zoveel roet en CO₂ produceerde, waardoor plantengroei in ons dorp onmogelijk was.

We werden in de auto gevouwen en de magische reis kon beginnen. Naar Schiermonnikoog!!! Ach, en was de autorit voor ons al een wereldreis, het magische moest nog komen: de boot. Die bracht je naar een andere wereld, daar kon je op school mee aankomen."Pfff, zijn jullie alleen maar met de auto geweest, wij waren met een boot".

Ik had natuurlijk geen idee van richting of afstanden. Gewoon achter je ouders aan waggelen en over het water turen. Welk water? Geen idee. Boot is boot. Nu weet ik inmiddels al decennia waar de reis me brengt. Maar de opwinding is er nog steeds. Ik mag met de boot."

Bert Visscher.



'DEZE HOBBY GAAT MIJ NOOIT VERVELEN'

Het ultieme doel van Michiel de Boer, matroos bij Wagenborg Passagiersdiensten op de lijn Ameland-Holwerd, is een vliegdekschip bouwen. Op zeer kleine schaal, dan wel. Modelbouw is namelijk zijn grootste hobby.



Vrijwel elke avond neemt Michiel plaats achter zijn werktafel, schuift een grote loep voor zijn ogen en vergeet vervolgens de tijd. Na een half uur, of enkele uren - maar net hoe lekker het gaat - is hij weer een stukje opgeschoten met de bouw van een nieuw modelvliegtuig. Achter hem staan twee vitrinekasten waarin enkele tientallen voltooide projecten staan.

Honderden bouwkits

Modelvliegtuigen bouwen. Hij deed het al als kind, geïnspireerd door zijn vader die hier eveneens plezier aan beleefde. "Hij bouwde modelboten. Ik had meer met vliegtuigen." De hobby verdween op een gegeven moment volledig naar de achtergrond. Maar later, tijdens zijn opleiding bij de luchtmacht, kreeg hij de smaak weer te pakken. Hij is inmiddels een ware verzamelaar, getuige de honderd bouwkits die hij in bezit heeft. "In principe bedoeld om zelf te bouwen, maar ik verkoop er soms ook een paar."

Het modelbouwen is voor hem een rustgevende bezigheid. Het is zulk priegelwerk dat je er goed met je hoofd bij moet zijn. Overige afleiding krijgt nauwelijks ruimte. "De bouwkit zelf is in principe compleet, maar ik maak het af met extra details zoals heel kleine riempjes en stoeltjes. Alle onderdelen zijn van grijs plastic die ik de juiste kleuren geef. Ik heb pincetten en kwastjes in allerlei maten. Ik vind het mooi om vliegtuigen een verweerde uitstraling te geven. Dat doe ik met de airbrush."

Tot in detail

Eén van zijn pronkstukken is de F16 in de



uitvoering van een Operation Red Flag (een meerdaagse luchtmachttraining in Amerika, red.) oefentoestel. "Ik ken de F16 van binnen en buiten doordat ik bij de luchtmacht heb gewerkt, jaren voordat ik bij Wagenborg aan de slag ging. Dus ik weet dat op de vleugels, bij het scharnierpunt, een oliespoortje loopt." Zo'n spoortje is zichtbaar op de kunststof mini-vleugels van de F16.

De F18 Super Hornet, een commandantsvliegtuig, is een andere favoriet. Aan de onderkant zit een héél kleine haak. "Dit toestel kan landen op vliegdekschepen." Het is voor Michiel belangrijk dat alles tot in detail klopt. Daarom bekijkt hij veel foto's van de vliegtuigen die hij maakt. Dat het bouwen van een modelvliegtuig iets is waar je de tijd voor moet nemen, staat vast. De F18, bijvoorbeeld, heeft hij in drie maanden gebouwd.

Inspirerende bronnen

De achtergrond van de vliegtuigen die hij op kleine schaal namaakt, interesseert hem. In één van de vitrinekasten staat een

F15. "Tijdens Desert Storm heeft dit toestel twee vijandelijke toestellen uitgeschakeld. Daar heb ik een boek over gelezen." Verder bekijkt hij op internet graag filmpjes van modelbouwers elders ter wereld. Om inspiratie op te doen. "Soms zie ik iets waarvan ik denk: dát wil ik ook proberen."

Hoewel hij modelvliegtuigen bouwen het mooist vindt om te doen, is zijn ultieme doel het bouwen van een miniatuur vliegdekschip. Het zal zijn eerste bouwwerk worden dat voorzien wordt van elektronica. "Er komt ledverlichting in. Bijvoorbeeld in de hangar deck en in de toren die op het schip staat."

Mocht dit vliegdekschip in de toekomst ooit een feit zijn, dan wil dat niet zeggen dat vliegtuigen ineens minder interessant zijn voor Michiel. "Elk project heeft zijn eigen uitdaging. Deze hobby gaat mij nooit vervelen. Mijn passie voor vliegtuigen en modelbouw komen hierbij samen en die combinatie vind ik geweldig." ■



“HET IS JA OF NEE, MAAR NOOIT MISSCHIEN”

Vanaf eind oktober 2019 tot medio mei 2020 is er voor en achter de schermen hard gewerkt aan een volledig nieuw parkeersysteem op de veerdam van Holwerd. Op donderdag 18 juni was de feestelijke officiële ingebruikstelling. WPDetails ging in gesprek met het kleine efficiënte projectteam achter deze moderne parkeeroplossing en merkte dat jarenlange samenwerking de essentiële component is in het succes van dit project. Een interview met César Sierhuis en Erik van Egeraat van Creo Cashless Payment Systems en Ralph Schaap en Egbert Krottje, de ICT-mannen van WPD.



Ticketloos parkeren

Snel, betrouwbaar en zo eenvoudig mogelijk waren de uitgangspunten voor het nieuwe parkeersysteem. Daarom verloopt het in- en uitrijden nu heel simpel via kentekenherkenning, het lezen van een bankpas, creditcard, Wagenborgpas of het scannen van een QR-code op (e-) tickets. Het printen van een ticket bij het inrijden is hiermee overbodig. Afrekenen bij vertrek gaat net zo eenvoudig met de bankpas, creditcard of Wagenborgpas bij de uitrijzuil. Dit zorgt voor een snelle doorstroming. Het op beide parkeerterreinen (P1 en P2) geïnstalleerde parkeersysteem is gebruiksvriendelijk voor alle soorten reizigers van en naar Ameland, zoals vakantiegangers, eilandbewoners, zakelijke reizigers en medewerkers.

Zo eenvoudig mogelijk

César Sierhuis, commercieel directeur Creo: *“Wij richten ons op bedrijven waar veel verschillende mensen geholpen moeten worden, daarmee doel ik op betaal-, toegangscontrole en parkeersystemen. Het parkeersysteem in Holwerd is een stukje maatwerk, met in eigen beheer ontwikkelde software.”* Medeoprichter en partner in Creo Erik van Egeraat vult aan: *“Uitgangspunt is bij ons dat een systeem zo eenvoudig mogelijk is en dat het altijd werkt. Simpel gezegd, onze techniek moet ervoor zorgen dat WPD zijn werk goed kan doen.”*

Efficiënt

Alles bij Creo is gericht op efficiënt werken. Met een klein team wordt een grote diversiteit

aan klanten bediend. Erik: *“Dat kan alleen omdat wij in de opzet en uitvoering dingen op dezelfde manier doen. Bovendien kunnen wij veel op afstand inregelen en werken wij samen met partners die een perfecte service op de hardware leveren. Zo zijn de inrij-, uitrij- en betaalzuilen in samenwerking met MPS ontwikkeld en heeft ST&D de slagbomen, detectielussen en verkeerslichten geleverd.”*

Jarenlange samenwerking

De samenwerking tussen WPD en Creo gaat terug naar 2011. Egbert Krottje projectleider vanuit WPD voor het parkeersysteem: *“Samen met Creo ben ik eerder betrokken geweest bij de introductie van de toegangspoortjes, saldocheckers in de*

“

Uitgangspunt is bij ons dat een systeem zo eenvoudig mogelijk is en dat het altijd werkt.



terminals en bootticketautomaten. Allemaal projecten waarbij technologie het gemak voor de reizigers heeft vergroot. We hoeven elkaar niet veel meer uit te leggen.” “Klopt,” zegt César en vult aan: “We hoeven niet eindeloos te praten om elkaar te begrijpen.” Egbert lacht: “Bij Creo is het ja of nee, maar nooit misschien. Je bent op elkaar ingespeeld, dat helpt absoluut bij dergelijke gecompliceerde projecten.”

Corona

Normaal gesproken was het parkeerproject voor Pasen, ofwel het begin van het hoogseizoen, afgerond. De coronacrisis gooide echter roet in het eten. Ralph Schaap: “Egbert kon daardoor vanaf Ameland

niet elke dag in Holwerd zijn. Ik woon op de wal, dat maakte het voor mij een stuk makkelijker. Zo kregen Egbert en ik als vanzelf de taakverdeling tussen het werk op het parkeerterrein en het eiland.” Erik voegt hieraan toe: “Voor Creo was Ralph daardoor de ogen, oren en handen, dat werkte goed”. Egbert: “Ik vond het in het begin lastig om niet dagelijks aanwezig te kunnen zijn, want ik wilde dat het parkeersysteem vanaf dag 1 goed zou zijn. Uiteindelijk hebben we dat met elkaar gedaan en is dat helemaal goed gekomen.”

Eerste ervaringen

Het nieuwe parkeersysteem was in het begin even wennen voor de reizigers en

de parkeerwachters. Egbert: “Inmiddels horen we alleen maar positieve reacties. Ook van de parkeerwachters. Zij kunnen het hele systeem overzien en bedienen via een eenvoudige user interface. Daardoor is er meer tijd voor service. Vanaf de start hebben we al zo’n 50.000 in- en uitrijdingen, die lopen goed. Dat maakt dit project voor ons tot een succes.”

'HEB JE EEN GOED TEAM, DAN GAAT HET VLIEGEN'

Alma Tienkamp is HR adviseur bij Wagenborg Passagiersdiensten, Simone ten Doesschate bij Royal Wagenborg. Ze vertellen hoe zij zoal investeren in de menselijke factor.

Hoe zorg je voor gelukkige medewerkers die op de juiste plek zitten?

Simone: "We willen medewerkers een vruchtbare grond en omgeving bieden, zodat ze zich kunnen ontplooien en hun kwaliteiten zo goed mogelijk kunnen inzetten ten behoeve van de organisatie. De eerste stap is goede werving en selectie. Duidelijk maken wat de werkplek biedt en kijken of de kandidaat beschikt over de juiste kennis en kunde. En of de mentaliteit van de persoon past bij ons bedrijf."

Alma: "Daarvoor zit eigenlijk nog een stap: dat je je als organisatie naar buiten presenteert zoals je bent. Dan trek je de juiste medewerkers aan."

Hoe zorg je ervoor dat je snel op de hoogte bent van eventuele problemen/behoefte?

Alma: "Vaak komt dit naar voren in gesprekken, zowel informeel als in functioneringsgesprekken. Afgelopen jaar hebben we een nieuw hoofd operationele dienst aangesteld. Hij heeft in kennismakingsgesprekken met medewerkers gericht gevraagd: 'Hoe bevalt het werk je? Waar loop je tegen aan? Hoe zie je jouw toekomst voor je?'. Dat heeft verrassende wensen naar boven gebracht."

Simone: "Je hebt een aantal bronnen van informatie. Eén-op-één gesprekken met medewerkers en leidinggevenden, bijvoorbeeld. En in geval van ziekteverzuim houden we goed contact met de betreffende persoon. Het kan zijn dat onder de aanleiding van het verzuim iets zit wat aandacht verdient. Verder staat de deur altijd open. Het is



Alma Tienkamp

belangrijk om goed te luisteren en te observeren. Maar we kunnen als HR niet de hele dag in de gaten houden of iedereen gelukkig is met zijn of haar werk. Leidinggevenden en medewerkers hebben zelf ook de verantwoordelijkheid om een eventueel probleem of een behoefte aan te geven.”

Wat zijn tot dusver uitdagingen geweest binnen je werk?

Alma: “De meest recente is corona. In het begin voeren we een basisdienstregeling. Enerzijds vielen hierdoor werkzaamheden weg, anderzijds ontstond er druk bij de Klantenservice. Corona zorgde voor veel vragen waarop niet altijd meteen een antwoord was. Voor ons was het ook een nieuwe situatie.”

Simone: “In coronatijd is onze grootste uitdaging het aflossen van de zeevarenden. Het is een kunst- en vliegwerk om de collega’s naar huis en aan boord te krijgen. Een andere uitdaging is het verder stroomlijnen van de processen, waar we volop mee bezig zijn. Dat vraagt om een andere manier van werken.”

Alma: “Wij zijn ook bezig met procesoptimalisatie. We kijken onder meer naar wie hierbij makkelijk kan meebewegen en waar extra aandacht nodig is. Eigenlijk kent dit werk zoveel verschillende uitdagingen.”

Wat vind je het leukst aan dit werk?

Alma: “De diversiteit. Het ene moment probeer je in te spelen op de opleidingswens van een medewerker, het volgende moment heeft iemand een arbeidsrechtelijke vraag of ben je weer bezig met de administratie. Ook het contact met mensen is fijn.”

Simone: “Voor mij is er niets mooier dan een team dat goed samenwerkt. Het is leuk om aan een team te werken, om het steeds beter te maken. Heb je een goed team, dan ontstaan er mooie dingen. Dan gaat het vliegen.”



Simone ten Doesschate

Geniet van een heerlijk dagje Schiermonnikoog



Dagelijks vertrek vanaf het stadsplein Esonstad.

Boottickets zijn te koop bij de receptie van Landal Esonstad. Er is plek voor maximaal 48 personen.



Fietsen op Schiermonnikoog?

Wij reserveren deze graag voor u aan de receptie.



Tarieven

Volwassenen (vanaf 12 jaar)	€ 19,65
Kinderen (4 t/m 11 jaar)	€ 12,25
Kinderen (0 t/m 3 jaar)	gratis
Hond	€ 10,40



Dienstregeling

Vertrek vanaf Esonstad	10:00 uur
Vertrek van Schiermonnikoog	17:00 uur
Vaartijd	circa 1 uur



ZEEVAARTSCHOOL SCHIER WILDE DE ALLERBESTE ZIJN

Op het kleine Schiermonnikoog stond ruim zestig jaar een eigen zeevaartschool die probeerde de beste van het land te zijn. Daarover schreef eilander Arend Maris (77) een boek van maar liefst 382 bladzijden dat onlangs uitkwam.

De school, die zo'n 150 jaar geleden werd opgericht, had in zijn hoogtijdagen zestig studenten. Eén student uit de tijd van de school is nog in leven: de 102-jarige oud-kapitein Berend van Bon, aan wie het boek is opgedragen. Hij deed als laatste leerling, op zestienjarige leeftijd, examens op de school. Daarna werd het gebouw in 1934 gesloten.

„Een soort eerbetoon”, noemt onderzoeker Maris zijn boek waar hij tien jaar aan schreef. Aan directeurs, docenten, medewerkers en leerlingen van de school uit die tijd. „Ik wilde hier een boek over schrijven omdat de zeevaartschool ongelooflijk belangrijk was voor Schiermonnikoog. Daar verschijnt wel eens een artikeltje over, zo links en rechts, maar het krijgt beperkte aandacht. Ik ben zelf gepakt door de roemrijke zeevaartgeschiedenis.”

De noodzaak van een eigen school op Schiermonnikoog kwam niet uit de lucht vallen, legt Maris uit. Vanaf 1800 werd stuurlied meer en meer gevraagd om niet alleen vaardig te zijn in standaard schoolvakken, maar ook kennis en kunde over de zeevaart te hebben. In die eeuw vond de overgang van zeilvaart naar stoomvaart plaats, waarbij grote zeevaartmaatschappijen opkwamen die de kleine familiebedrijven opslokten. Zij eisten diploma's van stuurlied. Om die reden gaf de schoolmeester van de lagere school, Melle Jans Tunteler, vanaf 1834 eenvoudige cursussen voor zeelieden op Schiermonnikoog. Dat deed hij in de winter, waarna zijn leerlingen soms al gauw weer de zee op voeren.

In 1861 kwam hulponderwijzer Jelle Gerrits Riederis, die na enige tijd voorstelde een eigen zeevaartschool te stichten. Het idee werd toen nog weggehoond: de eilanders vonden het een bedreiging voor de lagere school. Riederis werd onzedelijkheid en drankmisbruik verweten. Zijn bevoegdheid werd hem afgenomen,



Een groep studenten voor het gebouw van de zeevaartschool, in elk geval na 1915



Arend Maris. De Zeevaartschool van Schiermonnikoog 1872–1934.
Uitgeverij Louise en Cultuur Historische Vereniging 't Heer en Feer. 29,50 euro



waarna hij naar Amerika vertrok. Onderzoeker Maris: „Het is opvallend hoe erg er toen al gekletst en geroddeld werd. Een raadslid beweerde bijvoorbeeld dat Riederis een besmettelijke ziekte onder de leden had en dus gevaarlijk was voor de opvoeding van de jeugd. Een arts noemde dat later flauwekul. Ik heb met zo'n man te doen: hij was een pionier. Iemand met passie en een visie. Ouderen zeggen hier vaak: 'vroeger was het beter en socialer'. Maar uit zo'n onderzoek blijkt maar weer: dat moet je relativeren.”

Ambitieuw

In 1872 was de tijd wel rijp voor een zeevaartschool op Schiermonnikoog. Ook rondom Schier rezen de zeevaartscholen als paddenstoelen uit de grond (alle Waddeneilanden, Harlingen, Delfzijl en Veendam). Op Schiermonnikoog moeten de beste leerlingen van het land afgeleverd worden. Onderzoeker Maris: „Het was het Calimero-effect. Men voelde zich een kleine speler, maar wilde duidelijk maken dat ze echt wat voorstelden.”

Op de school zaten veel lastige jongens, vanuit allerlei plekken in den lande. Gastouders, leraren en directeuren hielden een netwerk aan de vaste wal op de hoogte van het gedrag van de jongens. „Schiermonnikoog wilde geen slechte naam. Ze wilde de beste leerlingen afleveren.”

Een halve eeuw komen en gaan van docenten, cursussen en raadsbeslissingen beschrijft Maris in zijn boek. Ook opmerkelijkheden beschrijft hij. Zoals een groep leerlingen die in 1923 in de rechtbank verschijnt voor 'diefstal van plm. 35 flesschen wijn, 1 flesch cognac, 2 flesschen jenever en 1 flesch whisky'. De advocaat van de jongens wijst de rechtbank vervolgens op verzachtende omstandigheden zoals 'het gebrek aan afleiding en ontspanning op 't eiland'.

In de jaren '20 en '30 moet de krimpende school vechten voor het voortbestaan. Ze stelt zich in 1921 nog open voor meisjes, maar het aanbod wordt hoe langer hoe meer afgepeld: een cursusje eraf, een specialisatie minder. Ook de gemeenteraad vraagt zich af of het de investering nog wel waard is. Uiteindelijk vindt de overheid de school in 1933 te klein, en sluit deze het jaar erop. „Het is fascinerend om die levensloop van de school te onderzoeken”, vertelt onderzoeker Maris. „Het is een soort lichaam geweest: het werd geboren, groeide, ontwikkelde, en takelde uiteindelijk weer af.”

Wouter Hoving schreef dit artikel voor het Friesch Dagblad. De foto komt uit de archieven van 't Heer en Feer.

ELK MENS IS EEN GOED EN FIJN MENS



Met aandacht begeleidt het team van Fysiotherapie MetzdeBoer mensen met lichamelijke klachten. Het voornaamste doel is natuurlijk dat cliënten weer zonder klachten zo goed mogelijk kunnen bewegen. Daarnaast geeft het team de mensen graag een gevoel van harmonie en vertrouwen mee. Belangrijk volgens Gerard Metz, want: *“Gezondheid gaat om lichaam én geest.”*



We willen dezelfde gezondheidszorg bieden, maar dan met de nieuwste inzichten en op basis van onze eigen visie

Volgend jaar rond deze tijd kan het voltallige team van Fysiotherapie MetzdeBoer een champagneflles ontkurken. Dan is de realisatie van hun nieuwe praktijk, naast de sporthal in Nes tegen de rand van het bos, een feit. Dat gaat waarschijnlijk gepaard met een naamsverandering, waarbij 'fysiotherapie' veranderd wordt in 'vitaliteitscentrum'. "We willen dezelfde gezondheidszorg bieden, maar dan met de nieuwste inzichten en op basis van onze eigen visie", vertelt eigenaar Gerard Metz.

Senang voelen

Dit laatste heeft te maken met (zelf)vertrouwen en acceptatie. Minder hard zijn voor jezelf. "Heel veel dingen zijn genormeerd. Je bent te dik of te dun, je conditie is goed of slecht, enzovoorts. Mensen raken vaak gefrustreerd als hun BMI iets boven of onder de norm zit. Natuurlijk is het verstandig om voldoende te bewegen en gezond te eten. Als je niet lekker in je vel zit, kan het goed zijn om daar iets aan te doen. Maar gezond zijn betekent ook dat je je senang voelt. Dus wij proberen mensen vertrouwen mee te geven: je bent een goed en fijn mens zoals je bent."

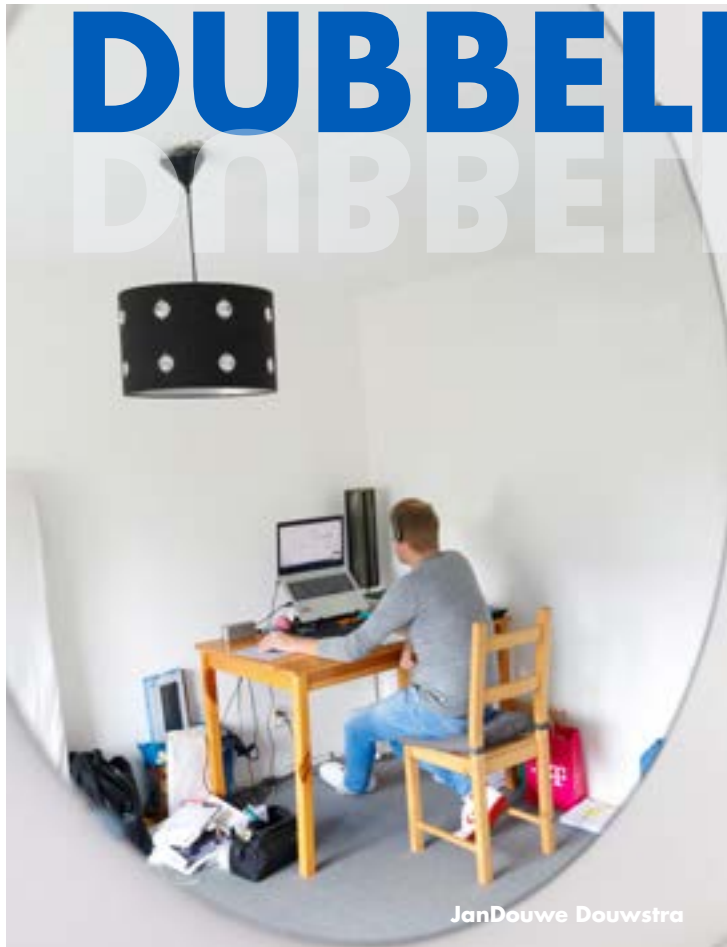
Deze gedachte draagt het team sterk uit, wat reden is dat mensen zich prettig voelen in de praktijk. "Wij kenden 'mienskip' al voordat Leeuwarden Culturele Hoofdstad was", stelt Gerard. Samen met Judith Graafsma, Sjoukje Schuurmans en Winfred de Boer vormt hij het behandelteam. Daarnaast zijn er nog Esther Renes (buurtsportcoach), Jeanine de Boer en Françoise Baudoin (administratie).

"De gemeenschap is hier heel hecht. We kennen de meeste mensen die hier komen. In alle gevallen is voor ons het belangrijkste streven: er zijn voor de mensen. We nemen de tijd voor ze en zijn handson bezig. De lijnen zijn hier kort. Van een gebroken teen tot een halfzijdige verlamming, we zien heel veel verschillende aandoeningen. We ontvangen mensen met een sportblessure, mensen die moeten revalideren en bewoners van verpleeghuis De Stelp. De diversiteit is één van de dingen die dit werk zo leuk maken."

Vitaliteitsprogramma's

Dat werk wordt alleen maar leuker, straks, als het vitaliteitscentrum een feit is. Alleen al de uitstraling, als die van een Zwitsers kuuroord, is een feest. Er zullen bovendien, naast de reguliere fysiotherapie, meerdaagse programma's te volgen zijn. "We gaan verschillende vitaliteitsprogramma's aanbieden. Bijvoorbeeld voor hartpatiënten, mensen die willen afvallen of moeten revalideren. In een kleine twee weken doen ze elke dag mee aan een programma. Bijvoorbeeld yoga of mindfulness in de ochtend, begeleiding en oefeningen in de middag en 's avonds een wandeling door de natuur."

Zo kunnen mensen dus een korte vakantie op Ameland beleven, terwijl ze intussen op aangename wijze werken aan een gezondere lichaam en geest. "En vooral: dat ze ervaren dat ze er mogen zijn, dat ze goed zijn zoals ze zijn, precies in het hier en nu." ■



Hé, de wasmand zit vol. Kijk nou, de afwas moet worden gedaan. Oh, het is prachtig weer, even pauze nemen. Thuiswerken komt sinds de coronacrisis veel meer voor. Hoe effectief is thuiswerken nu eigenlijk? JanDouwe Douwstra en Jetty van der Geest van WPD vertellen over hun ervaringen.

Jetty: “De thuiswerksituatie begon voor mij meteen aan het begin van de crisis. Ik kreeg een laptop van kantoor en vanaf dat moment ben ik alle dagen thuis aan het werk geweest. Ik moest daar erg aan wennen. Omdat ik altijd vrij vroeg wakker ben, zat ik al gauw met een kop koffie en mijn ontbijt achter de laptop. En na half vijf en in de weekenden bleef ik doorgaan. Ondertussen ga ik anders met mijn tijd om en hou ik ongeveer dezelfde werktijden aan als op kantoor.”

JanDouwe: “Ik was thuis nooit echt met mijn werk bezig. De lockdown veranderde dat ineens. Door het beperkte vaarverkeer zouden mijn productieve werkdagen veel korter worden wanneer ik vanuit Leeuwarden naar Ameland op en neer moest reizen. Omdat mijn partner standaard thuis werkt, was de eetkamertafel voor mij geen optie om aan te werken. Dus met een tafeltje van zolder, een stoel uit de kamer en mijn laptop heb ik een andere kamer tot mijn werkplek gemaakt.”

Jetty: “Omdat ik thuis aan de eettafel zit te werken, lopen werk en privé voortdurend in elkaar over. Onze zoon werkt sinds de crisis ook thuis en onze dochter kreeg aan diezelfde tafel les. Mijn man, die op zijn werk geen koffie meer mocht drinken, deed dat ook thuis. Dus, om nou te zeggen dat dat rustig werken was? Maar het is wel mooi om te ontdekken dat ik in noodgevallen gewoon thuis mijn werk kan doen. Sinds een maand ben ik af en toe weer op kantoor.”

JanDouwe: “Eerst was het vooral zoeken naar ritme, regelmaat en de balans tussen werk en privé. Maar die vond ik snel. Uiteindelijk ben ik thuis productiever geweest dan op kantoor. De ene dag zat ik om halfnegen al met een headset op en kon dan zo tot een uur of vier druk aan het bellen zijn. Op andere dagen had ik voor de lunch mijn lijstjes al weggewerkt, omdat het qua telefoon rustig was.

Jetty: “Het liefste werk ik vanuit kantoor. Sommige systemen werken daar sneller en ik kan me er beter concentreren. Qua reistijd maakt het voor mij niet uit waar ik werk, want ik zie het kantoor vanuit huis. Ook vind ik het fijn om mijn collega's om me heen te hebben. Je kunt direct iets vragen. Bovendien ben je op kantoor meer betrokken bij de organisatie, waardoor je weet wat er speelt. Die betrokkenheid en het sociale aspect, dat mis ik bij het thuiswerken.”

JanDouwe: “Voor mij is een groot voordeel dat ik geen reistijd heb. Dat scheelt enorm. Papierwerk, regelwerk, bel- en computerwerk kan ik prima thuis doen. En ik ben fan geworden van de conference calls! Ook dat scheelt veel reistijd en het werkt efficiënter, want je komt sneller ter zake. Hoe iedereen tijdens de crisis de schouders eronder heeft gezet en op standje 1 heeft gedraaid, dat is geweldig. Fysiek meer aanwezig zijn, elkaar helpen, even een babbeltje maken tijdens de koffie, de dingen die je normaal met collega's doet... dat heb ik wel echt gemist.”

NIEUW PARKEERSYSTEEM OFFICIEEL IN GEBRUIK GENOMEN

Op donderdag 18 juni 2020 werd het nieuwe parkeersysteem in Holwerd officieel in gebruik genomen. Op basis van kentekenerkenning kunnen reizigers nu snel ticketloos het terrein in- en uitrijden. Samen met alle leveranciers werd het tijdens een informele bijeenkomst het glas geheven op een succesvolle samenwerking en een prachtig resultaat.



SOCIO-MAATSCHAPPELIJKE MOBILITEITS ANALYSE

Er is samen met de Rijksuniversiteit Groningen (RuG) een onderzoek opgestart om te komen tot een socio-maatschappelijke mobiliteitsanalyse. Hierbij staat de vraag centraal: wat gaat mobiliteit betekenen voor de gemeenschap de komende 25 jaar. Dit, samen met de langetermijnvisie voor de bereikbaarheid van de eilanden en de Gebiedsagenda Wadden 2050, moet WPD inzicht gaan geven in de randvoorwaarden voor de veerdienst Ameland - Holwerd en Lauwersoog – Schiermonnikoog voor de toekomst.

CO₂-COMPENSATIE-FONDS

WPD biedt haar reizigers de mogelijkheid om een bijdrage te leveren aan een duurzamer milieu. Passagiers kunnen een vrijwillige toeslag betalen bovenop hun ticket, om de CO₂-uitstoot van hun overtocht te compenseren. De bijdrage van onze passagiers komt 100% ten gunste van het - in februari 2019 opgerichte - CO₂-Compensatiefonds. Deze stichting heeft geen winstoogmerk en kent gelden toe aan lokale duurzaamheidsprojecten op Ameland en Schiermonnikoog. De gemeente Ameland, gemeente Schiermonnikoog en de dorpsbelangen van beide eilanden maken deel uit van de commissie die voorstellen doet voor de te subsidiëren projecten.



Fietsen op Ameland verveelt nooit!

Ameland heeft 100 kilometer fietspad door gevarieerde landschappen. Op de fiets kom je op tal van prachtige plekjes waar je anders misschien aan voorbijgegaan zou zijn.



vвамeland.nl

Bureweg 2, Nes
O.P. Lapstraat 6, Hollum
Tel. 0519-546 546



Mensen: individuen met vaak dezelfde kwetsbaarheid en drijfveren. Uitgedaagd door kansen, betere prestaties, meer resultaat, meer genot en meer efficiency. Maar ook gedreven en beperkt door onder andere manipulatie, oneerlijkheid, misleiding of overlast. Hoe vluchtig we in de eeuwigheid ook mogen zijn, het zijn grote obstakels in de dagelijkse zoektocht naar succes en geluk.

Je weg daarin vinden lijkt alleen te werken wanneer je handelen gestoeld is op nuchterheid, vertrouwen en een open communicatie. Uitgangspunten die soms vergeten lijken te zijn, terwijl de behoefte aan verbinding in maatschappij én bedrijf blijft groeien. Toch raken steeds vaker mensen de weg kwijt doordat middel en doel ongemerkt steeds van positie lijken te wisselen.

Ieders eigen visie op mens en wereld zonder een absolute waarheid. Met een gezonde dosis humor wordt dat proces als kneedbaar en uiteindelijk hechtend cement. Want waar gaat het allemaal om wanneer we de periode van verwondering uit onze kindertijd achter ons hebben gelaten? Bij de studiekeuze, relaties, ambities, interesses en bij het beklimmen van de piramide van Maslov?

Vanuit de symbiose met elkaar zoeken naar harmonie en synergie. Dit kan alleen wanneer we elkaar wat gunnen. Gunnen anders te zijn en een eigen visie te hebben. Daarmee open te staan voor ontwikkelingen. Tenslotte blijft het leven op je werk, met je relaties en partners in de eerste plaats namelijk vooral mensenwerk!



Want waar gaat het allemaal om wanneer we de periode van verwondering uit onze kindertijd achter ons hebben gelaten?







EEN STUKJE BUITENLAND OP 12 KILOMETER VOOR DE NEDERLANDSE KUST

Voor de Noordzeekust van Nedersaksen ligt het grootste Duitse Waddeneiland: Borkum. Het prachtige kuureiland is in 50 minuten bereikbaar met de veerboten van rederij Aktien-Gesellschaft "EMS", kortweg ook wel boot Borkum genoemd. Al meer dan 120 jaar verzorgt deze rederij de veerdienst van Emden en later ook Eemshaven naar het eiland. Moderne autoveerboten brengen de passagiers, auto's, vrachtwagens en goederen dagelijks naar de overkant en weer terug. Het eiland Borkum met z'n 5.400 inwoners is op veel Nederlandse landkaarten weggegomd. Dit maakt Insel Borkum in ons land onbekend. Voldoende reden om eens op bezoek te gaan bij collega rederij AG EMS.

Pionier van de Eemshaven

AG EMS is ruim 120 jaar geleden ontstaan uit 2 Duitse rederijen, één uit Leer en één uit Emden. Vanuit die laatste plaats werd in die tijd een bootdienst onderhouden naar de stad Groningen. Wagenborg voer destijds in dezelfde wateren; vanaf 1905 met een geregelde verbinding tussen Delfzijl en Emden, die enige jaren later werd uitgebreid met een aansluiting op Borkum. Na de Eerste Wereldoorlog ging Wagenborg zich concentreren op de exploitatie van de bootdienst naar Schiermonnikoog en Ameland en AG EMS op de verbinding Emden – Borkum. Met de opening van de Eemshaven in 1976 werd er weer vanuit Nederland gevaren op Borkum. Rolf Bouwman, Adjunct Directeur AG EMS Nederland BV: "Wij zijn als eerste bedrijf hier de pionier van de





Rolf Bouwman van AG EMS

Eemshaven. In het begin waren wij van hieruit vrij actief met Butterfahrten, een eendaagse vaartocht naar internationale wateren, waarbij aan boord belastingvrije aankopen konden worden gedaan, zoals tabak, alcoholische drank en parfum. Sinds de jaren '90 is daar door Brussel een streep doorgehaald en concentreren wij ons helemaal op de veerdienst. In de beginperiode vervoerden wij alleen passagiers in de zomermaanden. Grofweg een paar duizend op jaarbasis. Met de komst van de nieuwe veerterminal in 1985 werd het aantal afvaarten uitgebreid en gingen wij ook voertuigen vervoeren."

Duitse vlag

Rolf Bouwman: "In 2019 vervoerden wij vanuit de Eemshaven zo'n 45.000 personenauto's en 425.000 passagiers. Ongeveer 1/3 hiervan betreft dagtoerisme, de rest verblijftoerisme. Van alle passagiers komt zo'n 75% uit Duitsland. Alles gaat hier in het Duits, de bemanning is Duits; we hebben zegge en schrijve één Nederlandse machinist. We varen onder Duitse vlag en zijn van origine een Duits bedrijf. In totaal werken er bij de AG EMS groep ruim 500 mensen. Naast AG EMS Nederland B.V. is de AG EMS groep eigenaar van de oudste eilandtrein van Duitsland, een vliegtuigmaatschappij die op badplaatsen vliegt, twee viersterrenhotels op Borkum, een rederij die op Helgoland vaart en een offshore tak."

Geen concessie

De Friese Waddenveren varen onder de richtlijnen van de concessie vanuit het rijk. AG EMS vaart onder eigen regie en inzicht. "Iedereen kan hier vandaag een veerdienst beginnen. Dat zal echter niet makkelijk worden, want AG EMS heeft zich wel ingedekt."



Zo zijn de havens in de Eemshaven en op Borkum, inclusief de aan- en afmeerinstallaties, in eigendom van de rederij. Vanzelfsprekend willen wij als geen ander dat het eiland bereikbaar blijft, maar wij kunnen wel onze eigen dienstregeling bepalen. Zo hebben wij tijdens de coronacrisis vanuit kosten oogpunt kunnen besluiten om de Eemshaven tijdelijk dicht te doen en alleen op Borkum te varen vanuit Emden. Een ander verschilpunt is dat WPD valt onder de binnenvaart en wij onder zeevaart. Wij moeten aan andere eisen voldoen, denk alleen maar aan de International Ship and Port Facility Security Code (ISPS), die is ingevoerd na de terroristische aanslagen van 11 september 2001. Wij varen internationaal en hebben geen last van vaargeulen of tij. De rivier de Eems is gemiddeld zo'n 20 meter diep."

Vloot

De "Münsterland" is de vaste veerboot die het hele jaar vaart vanuit de Eemshaven. Zomers ondersteunt door

de "Wesfalen". Beide schepen hebben een capaciteit van 1.200 passagiers en 55 auto's. Bij extreme drukte zet AG EMS nog de kleinere "Groningerland" in. Wie sneller aan de overkant wil zijn, kan met een high-speed catamaran vanuit Emden naar Borkum. En er is nog een rondvaartboot voor toeristische doeleinden, zoals een tocht rond het eiland Borkum en een boottocht langs de zandbanken waar zeehonden te vinden zijn. "De "Münsterland" gaat in september voor een half jaar uit de vaart. De veerboot wordt verlengd van 85 meter naar 99 meter en we maken de overstap van diesel naar LNG brandstof. Het schip wordt bij de schoorsteen doormidden gezaagd en er komt een compleet nieuw achterschip op met motoren. Deze ingrijpende klus wordt om de hoek geklaard, op de scheepswerf van Niestern Sander in Delfzijl," vertelt Rolf Bouwman trots.

Meest noordelijke station van Nederland

Ook trots is Rolf Bouwman erop dat er sinds 28 maart 2018 een trein rijdt van Station Groningen naar de veerterminal in de Eemshaven. "We hebben er 17 jaar aan gewerkt om de trein naar de Eemshaven te krijgen. Het nieuwe station Eemshaven is nu het meest noordelijke station van Nederland! Die titel hebben we afgesnoept van Roodeschool. Samen met spoorpartner Arriva bieden wij een aantrekkelijke combi-dagkaart voor deze verbinding. We gaan ervan uit dat binnen afzienbare tijd zo'n 20% van onze reizigers gebruik maakt van de trein."





Vervoer is mensenwerk



DRIE MENSEN, DRIE VISIES

De veerboot vaart op mensenwerk. Machinisten, kapiteins, matrozen, kaartverkopers, en alle andere mensen van WPD zorgen er elke dag voor dat reizigers met de boot kunnen reizen. Vakmanschap en zorgen voor een aangename reiservaring staan bij WPD centraal. Een vriendelijke stuurman die houdt van zijn vak, maakt voor de meeste passagiers het verschil tijdens de reis. Hoe geven we in de vervoerssector met elkaar invulling aan het menselijke aspect? Jeanette Ridder van Ridder & de Vries Transporten, Milfred Hart van Arriva Regio Noord en Eduard Visser van Kijlstra Ambulancevervoer delen hun visie op 'mensenwerk' binnen het vervoer.



JEANETTE RIDDER, RIDDER & DE VRIES TRANSPORTEN AMELAND / SCHIERMONNIKOOG

Wij houden ons bezig met transport, opslag en distributie van, naar en op Ameland en Schiermonnikoog. Er rijden 30 auto's en we hebben ruim 50 mensen in dienst. De aanlevering gebeurt in Leeuwarden en Holwerd, van daaruit gaat het naar Ameland en Schiermonnikoog. Bij dit logistieke proces is communicatie van het grootste belang om alles op rolletjes te laten verlopen, we hebben dan ook dagelijks intensief contact met de medewerkers van Wagenborg. Wanneer de goederen, pakketten en wat al niet meer op de eilanden aankomen, vindt de distributie plaats door onze medewerkers. De ontvangers kijken uit naar onze bezorgers om de door hun bestelde goederen en pakketten in ontvangst te nemen. Ook in coronatijd waarbij de boten van Wagenborg zeer beperkt konden varen, was het noodzakelijk om de vinger aan de pols te houden, zo werden de medicijnen voor Schiermonnikoog met een watertaxi overgevoerd om toch de meest noodzakelijke behoeften op tijd af te kunnen leveren. Door de korte lijntjes en persoonlijke contacten kunnen processen op de juiste manier worden uitgevoerd. Dat is puur mensenwerk! Verhuizingen hebben vaak veel impact, ook daarbij is mensenwerk en empathie essentieel; je verlaat je vertrouwde omgeving om elders een nieuwe start te maken. In de toekomst zullen door automatisering de processen inzichtelijker gaan verlopen, maar het persoonlijke contact tussen onze medewerkers en de klanten blijft heel belangrijk.



MILFRED HART, ARRIVA REGIO NOORD

Er werken bij Arriva ruim 900 mensen in Noord-Nederland, 95 procent daarvan heeft direct contact met onze reizigers.

Er is daarom veel aandacht voor de kwaliteit van dit contact, zodat de reiziger altijd prettig, veilig en op tijd wordt vervoerd. Dus ja, vervoer is bij Arriva zeker mensenwerk.

Om inzicht te krijgen in alle facetten van het werk waar onze mensen mee te maken hebben, rijden onze leidinggevenden zo nu en dan zelf een dienst op een bus of trein. Of lopen als steward op de stations mee om

aan crowdmanagement te doen. In de OV-Klantenbarometer is dat goed terug te zien, want wij scoren met ons vervoer hoog. Vooral onze diensten op de eilanden blinken daarin uit. Daarbij speelt natuurlijk dat mensen vaak met een blijdeodus reizen, omdat ze in vrijwel alle gevallen op vakantie gaan. En de Amelander gemeenschap beseft maar al te goed, dat men een gastheer of gastvrouw functie heeft. Waar wij in samenwerking met Wagenborg naar streven, is dat we de zaken zo goed mogelijk op elkaar afstemmen. De kwaliteit moet goed zijn, de mensen professioneel, dienstregelingen moeten

goed op elkaar aansluiten en het vervoer moet schoon en veilig zijn. Als Arriva zijn we graag betrokken bij pilots met zelfrijdend vervoer, zodat we ook voorop blijven lopen met dergelijke innovaties. Of de machinist door de automatisering ooit helemaal van de trein af zal gaan, of de chauffeur van de bus, dat weet ik niet. Maar de wereld verandert en dus verandert de wereld van het openbaar vervoer ook. Automatisering zal ook weer tot nieuwe banen leiden die er nu nog niet zijn. Hoe het ook zal gaan, ook in de toekomst blijft het altijd mensenwerk.

EDUARD VISSER, AMBULANCECHAUFFEUR KIJLSTRA AMBULANCEZORG AMELAND

Ambulancezorg is meer dan het vervoeren van patiënten. Het is altijd mensenwerk. Onze patiënten zijn mensen met een verhaal, die als wij in beeld komen hulp nodig hebben. Het is aan ons om de juiste zorg te verlenen en een snelle inschatting te maken van wat er nodig is. Het boeiende van ons werk is, dat we écht iets voor mensen kunnen betekenen. Dat is soms meer dan alleen zorg verlenen. We maken hele verschillende mensen en situaties mee. Juist het contact met de patiënten en hun naasten maakt ons werk de moeite waard. Maar ook dat we de ruimte krijgen om iets extra's te doen. Bijvoorbeeld toeristen terugbrengen naar hun vakantieadres of zorgen dat hun auto naar de boot gebracht wordt. Een mensenleven is kwetsbaar. Soms is wat je kunt doen niet genoeg om iemands leven te redden. Maar dan weten we wel dat we alles hebben gedaan wat in ons vermogen ligt om iemand te helpen. Ambulancezorg zal altijd mensenwerk blijven. De techniek kan ons een handje helpen, zoals de monitor aan boord van onze ambulance om de vitale functies zoals bloeddruk en hartslag te meten. Of de Autopulse, die in kritieke situaties wordt ingezet om een reanimatie te automatiseren. Ik heb veel contact met Wagenborg voor het regelen en reserveren van de overtochten voor het personeel en de ambulancevoertuigen. Ze zijn erg meewerkend en doen alles om ons te helpen. Bij calamiteiten kan ik zelfs de directeur bellen. Als het écht moet, is er plek op de boot voor onze patiënten. Dat is mooi! Ambulancezorg op een eiland is anders dan op de vaste wal. Als de pieper gaat, weet je dat je een bekende kunt treffen. Dat maakt het werken op een eiland echt anders. Als er echt iets aan de hand is, moeten we ons eerst zelf redden, omdat hulp vanaf de wal langer onderweg kan zijn. Je moet snel kunnen schakelen, improviseren én samenwerken. Gelukkig hebben we een goede samenwerking met WPD.



De eilanden bruisen normaal gesproken van de evenementen en activiteiten. Hopelijk is er volgend jaar weer veel te doen en te beleven! WPD is betrokken bij de eilander maatschappij. Daarom ondersteunen wij veel lokale evenementen op Ameland en Schiermonnikoog. Daarnaast leveren wij een bijdrage aan de promotiepot van VVV Ameland en VVV Schiermonnikoog, waarmee zij het toerisme naar de eilanden stimuleren. Hieronder enkele evenementen in beeld die door WPD de afgelopen periode zijn ondersteund en een artikel over Lytje Willem op Schiermonnikoog.



Zie voor de actuele agenda en meer informatie over alle evenementen op de eilanden op:
www.vvvaland.nl/agenda of
www.vvvschiermonnikoog.nl/agenda



OP AVONTUUR MET LYTJE WILLEM

Tijdens de schoolvakanties kunnen alle op Schiermonnikoog aanwezige kinderen (van zowel de eilanders als gasten) op pad met Lytje Willem. Deze stichting verzorgt het recreatiewerk, voor de jeugd van 3 tot en met 16 jaar oud.

Zoals de stichting het zelf op haar site verwoordt: *“Denk jij een rustige tijd op Schiermonnikoog te beleven? Lytje Willem denkt daar héééél anders over! Hij neemt je mee op de grootste avonturen en laat je het eiland op een manier beleven die je niet eens had durven dromen.”*

De activiteiten van Lytje Willem lopen uiteen van een piratenfestijn, speurneusjes en leuke knutsels voor de kleintjes. Tot onder andere een vossenjacht, boogschieten, zandkastelen & vlotten bouwen, koekjes bakken, lasergamen, levend stratego en voor de oudsten zelfs een ijzingwekkend spannende spooktocht. Ook ouders, opa's en oma's mogen aan het werk, tijdens de familie-bingo, ouderwets gezellige spelletjesavond of knotsgekke 'crazy 88'. Genoeg te beleven dus!

Het recreatiewerk van Lytje Willem bestaat sinds 2013 en is voor een groot deel afhankelijk van subsidies en sponsoring. Wagenborg Passagiersdiensten is sponsor van het allereerste uur, met onder andere gratis overtochten voor de stagiaires die het recreatieteam versterken. En heeft u al eens aan een van de schaaktafels aan boord van de Rottum plaatsgenomen? Deze zijn onderdeel van 'Schaakeiland Schiermonnikoog', met ook het landelijke schaaktoernooi dat Lytje Willem in het najaar organiseert en waar Wagenborg hoofdsponsor van is.

Meer lezen over stichting Lytje Willem? www.lytjewillem.nl



“DIT IS EEN VAN DE LEUKSTE WINKELS DIE JE KUNT HEBBEN”

De meeste vakantiegangers komen uit Turkije terug met een gebruide huid en souvenirs. Eric en Marian Brunekreef kwamen zes jaar geleden uit dat zonnige land terug met het plan om de Spar op Schiermonnikoog, die te koop stond, te kopen. En zo geschiedde, tot hun volle tevredenheid.

Koukleumend werkte Eric jaren geleden, als stagiair elektrotechniek, tijdens de winter op een bouwplaats. Geen pretje. Een bekende van de familie die een supermarkt runde, vroeg Eric of hij niet voor hem wilde werken. Hij ging op het aanbod in en raakte zo enthousiast over de supermarkt dat hij switchte naar de hoge detailhandelschool.

Uitdagende supermarkt

In 2000 nam hij in Oudewater de C1000 over. Die deed hij in 2012 weer van de hand, toen Jumbo de zaak overnam. Maar het bloed kruipt waar het niet gaan kan. Hij en Marian, met wie hij toen al samen was, hadden een hart voor de supermarktwereld. Dus grepen ze hun kans toen de Spar op Schiermonnikoog te koop stond.



Wel een stap, van Oudewater naar het eiland. Eric: "Maar we hebben er nooit spijt van gehad. Het is een van de leukste winkels die je kunt hebben. Het is uitdagend. Je moet veel flexibeler zijn qua inkoop en het inplannen van je personeel dan op de vaste wal. En iedereen moet er heel goed van doordrongen zijn, dat alles hier met de boot gaat. In de eerste paar weken stootten we nog wel eens ons neus, met lege schappen tot gevolg. Maar dat was oké. En gelukkig hebben we Johan, die hier al 46 jaar werkt en ons op aandachtspunten kon wijzen."

Goede sfeer

Bij de Spar werken achttien 'vaste' mensen. Die wonen op het eiland, sommigen in de woningen boven de Spar. In de zomer is het team dubbel zo groot, komen er uitzendkrachten van de wal bij. Ook die verblijven boven de Spar. "Mensen die hier een paar maanden werken, hebben een eigen kamer plus gedeelde douche, keuken en woonkamer."

Eric vindt het belangrijk dat er synergie is tussen de medewerkers. "Als ik denk dat iemand niet in het team past, dan is er kans dat ik hem of haar moet teleurstellen. Een



Het is hier hard werken, maar ik wil wel dat medewerkers met plezier terugkijken op de periode dat ze hier werkten.

goede sfeer is belangrijk. Als mensen in de woongroep met elkaar in de clinch liggen, doen ze dat beneden ook. Daarnaast is het hier hard werken, maar wil ik wel dat medewerkers met plezier terugkijken op de periode dat ze hier werkten."

Sociaal team

Daarom vindt Eric het leuk om elke medewerker iets te laten doen wat zijn of haar belangstelling heeft. "Britt, 21 jaar, heeft bijvoorbeeld interesse in wijn. Ik laat haar de wijn bestellen, in het schap zetten en verkopen. Iedereen heeft zoveel mogelijk een eigen winkeltje, tegelijk vormen ze één geheel. Ze helpen elkaar wanneer nodig. En iedereen moet kassa kunnen draaien zodat ze snel kunnen bijspringen."

Het is een bijzonder sociaal team, stelt Eric. Wat ongetwijfeld bijdraagt aan het plezier dat zijn vrouw en hij beleven aan hun werk. Zoon Sjoerd is inmiddels ook in het bedrijf gestapt. Als alles volgens plan gaat, neemt hij de zaak over een jaar of acht over. Of Eric en Marian dan weer terug naar de vaste wal verhuizen? "Het is hier rustig wonen, er is nauwelijks criminaliteit en de mensen zijn over het algemeen vrolijk en vriendelijk. We zullen zien wat de toekomst brengt." ■



KNRM redders op Ameland

Op Ameland zijn twee van de 45 reddingstations gevestigd van de Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij (KNRM). Reddingboten Maria Hofker op Nes en Anna Margaretha op Ballumerbocht en het kusthulpverleningsvoertuig worden bemand door een beroepsschipper en 35 vrijwillige bemanningsleden.

Zij staan 365 dagen per jaar paraat, bij nacht en ontij, voor het redden van mens en dier. Snel, professioneel en kosteloos. In de zomermaanden wordt het strand bewaakt vanaf vier strandposten door KNRM Lifeguards.

De KNRM is volledig afhankelijk van donateurs. Help mee en steun onze vrijwilligers met je donatie. www.knrm.nl

Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij

Foto's uit archief Henk Zuur

LETTERLIJK EN FIGUURLIJK HANDEN UIT DE MOUWEN

In 1902, honderdachtien jaar geleden, werd in Delfzijl het achtste kind in het gezin Wagenborg geboren. Een jongen, die de naam Geert kreeg en opgroeide in de wonderlijke wereld van slenken en zandbanken van de Waddenzee. Geerts vader, selfmade zeeman Egbert, was, toen het kind geboren werd, nét begonnen een rederij op te bouwen.

De kleine Geert maakte het nog mee, dat vader Egbert 's ochtends vroeg op de fiets van Delfzijl naar Harlingen vertrok om daar één schip te bevrachten en vervolgens met een provisie van een rijksdaalder weer terug naar huis fietste. Maar hij kon zoon Geert tenminste laten leren; al moest die dan tijdens zijn schoolvakanties als stoker werken op de raderboot, die de dienst tussen Groningen en Schiermonnikoog onderhield.

'Ik deed het met plezier,' zei Geert Wagenborg. 'Dat is altijd zo gebleven: wat ik deed, deed ik graag. Het Wad heeft me altijd getrokken. Ik kende de geulen, de ondiepten en de zandbanken minstens zo goed als de kapiteins op de boten die de diensten tussen de eilanden en de vaste wal onderhielden. Zolang de diensten op Ameland en Schiermonnikoog alleen bij hoogwater konden worden gevaren, heb ik altijd de dienstregelingen gemaakt. Dat ging me nét zo gemakkelijk af als de zwaarste kerel bij een bootreis naar Schiermonnikoog van het schip af tillen in paard en wagen.'

Geert Wagenborg, op kantoor en voor intimi GéWé, overleed in 1984. Bij velen was hij het "menselijk gezicht" van het scheepvaartbedrijf Wagenborg. Na het overlijden in 1943 van zijn vader Egbert vormde hij samen met zijn zwager Lourens Vuursteen en neef Petrus Wagenborg de directie.

De theosoof en vegetariër Geert Wagenborg behoorde tot de ongeschoeide "Karmelieten" en stapte zonder sokken in zijn schoenen. Hij was het ook die reeds ver voor de oorlog uit propagandistische motieven filmpjes maakte voor Wagenborg Passagiersdiensten. Zijn persoonlijke dienst binnen W.P.D. was hem op het lijf geschreven. Het was een mentaliteit van 'handen en voeten' als hij passagiers met eigen handen van een te diep stekende boot overplaatste op een vaartuig met minder diepgang.

Begonnen in 1887 met de tachtig tons houten tjalk 'Broedertrouw' groeide Wagenborg uit tot een internationaal maritiem logistiek conglomeraat, dat in september 1999 het Koninklijk Predicaat verwierf. Met circa 230 varende eenheden is Wagenborg anno 2020 actief in de zeevaart, offshore, towage, maritieme managementdiensten en onderhoudt zij de veerdiensten naar Ameland en Schiermonnikoog. Daarnaast is Wagenborg actief in opslag en overslag, kraanverhuur en speciaal en zwaar transport. Vanuit Delfzijl, waar Egbert Wagenborg honderdtweëntwintig jaar geleden zich aan vaste wal vestigde, heeft Royal Wagenborg een sterk wereldwijd commercieel netwerk opgebouwd met kantoren in Zweden, Finland, Griekenland, Spanje, Canada, Rusland, de Filippijnen én in Nes op Ameland. Om met de woorden van Geert Wagenborg te spreken: "Handen uit de mouwen, bagage van passagiers over de dijk tillen en als het anders niet kan de passagiers ook op de rug..., ik deed het met plezier!"

DE WERKPLEK VAN... RICHARD DE JONG

Passie voor je werk, goede arbeidsvoorwaarden, fijne collega's - genoeg reden om dagelijks met plezier naar je werk te gaan. Maar een vertrouwde werkplek is ook belangrijk. Daarom zetten we elke WPDetails een werkplek in de schijnwerper. Deze keer de werkplek van Richard de Jong, matroos op de sneldienst Ameland-Holwerd.

Wie is Richard de Jong?

"Ik ben in 1972 geboren op Ameland en woon daar nog steeds. Twintig jaar heb ik gewerkt als hovenier. Ik vond dat prachtig werk, maar wilde op een gegeven moment toch iets anders doen. Ik ben daarnaast zestien jaar vrijwilliger bij de KNRM, dus heb iets met water. Toen ik tweeënhalf jaar geleden de vacature voor matroos op de nieuwe sneldienst zag, heb ik daarop gesolliciteerd en werd ik aangenomen. Kennis die ik bij de KNRM heb opgedaan komt hier goed van pas. Verder heb ik alles al doende geleerd, onder begeleiding van collega's."

Hoe ziet jouw dag eruit?

"Als ik ochtenddienst heb, start ik eerst de boot en het reserveringssysteem op. Wanneer gasten aan boord komen, verwelkom ik ze. Ik maak de boot los als we vertrekken en zet hem weer vast als we in de haven zijn aangekomen. Daarna begeleid ik de mensen naar buiten. Tijdens de overtocht vertel ik soms over wat onderweg te zien is, als ik denk dat de gasten dit kunnen waarderen. Dan wijs ik bijvoorbeeld zeehonden en lepelaars aan. Ik vertel graag over het gebied waar we doorheen varen. Eventueel kan ik zelf ook de boot besturen, mocht dat nodig zijn."





Verder zijn mijn collega's heel waardevol. Het is een mooi team.

Wat zijn de uitdagingen binnen jouw werk?

"Ik zet me elke keer weer in om gasten op een zo prettig mogelijke manier te laten reizen. Als we varen met slecht weer en ik merk dat sommigen daar wat onrustig door zijn, stel ik ze gerust. Het komt geregeld voor dat iemand iets vergeet mee te nemen wanneer ze van boord gaan. Autosleutels of zo. Dan is de uitdaging: hoe zorgen we ervoor dat die zo snel mogelijk weer bij de eigenaar komen? Binnen Wagenborg Passagiersdiensten kennen we elkaar, dus weet ik wie ik moet hebben die kan helpen. Problemen samen oplossen, dat vind ik mooi."

Wat is het meest gekke of bijzondere dat je hebt meegemaakt?

"Ik kan eigenlijk niet echt iets bedenken. Wat wel leuk is, is het Madness Festival. Daar komt altijd heel leuk publiek op af. Jaren geleden, op de vorige Fostaborg die nu op Schiermonnikoog vaart, had iemand een plek voor een karretje gereserveerd. Dat bleek een behoorlijk grote kar te zijn. Met z'n allen zorg je ervoor dat die toch mee kan. En verder hebben we als collega's onderling heel veel lol."

Wat vind je het mooist aan dit werk?

"De mensen om me heen. Soms komen gasten heel gehaast naar de boot omdat ze bijna te laat zijn. Jas open, sjaal los. Ik gebaar ze dan: kom eens hier. Zeg ze dat ze gewoon rustig aan mogen doen, dat het allemaal goed komt. En ik rits de jas dicht, zodat ze nergens aan kunnen blijven haken en veilig aan boord kunnen. Soms balen mensen omdat het slecht weer is. Ik probeer ze dan een beetje op te vrolijken door een luchtige opmerking te maken. Verder zijn mijn collega's heel waardevol. Het is een mooi team. Samen maken we er elke rit wat leuk van."

'MENS BLIJFT IN EEN WERKOMGEVING ALTIJD BELANGRIJKER DAN ICT'



Mobiele devices, sneller internet op steeds meer plaatsen, cloud ontwikkelingen, social media, 3D-printing, zelfrijdende auto's; de maatschappij verandert in rap tempo en de technische innovaties volgen elkaar steeds sneller op. Tussen al dat technologische geweld dreigt de menselijke factor ondergesneeuwd te raken.

Zo'n 15 jaar geleden hebben we alles wat we maar konden bedenken aan het internet gehangen. Gas, water, licht, infrastructuur, zorg, banken, noem maar op. Rijkswaterstaat heeft bijvoorbeeld een aantal jaar geleden fors kunnen bezuinigen door brug- en sluiswachters te vervangen door een computersysteem. Maar als bruggen en sluisen op afstand kunnen worden bediend, kan dat ook op andere gebieden.

Vervoer

Auto's nemen steeds meer rijtaken van de bestuurder over. Denk aan adaptieve cruise control, lane assist en automatische inparkeerhulp. Er wordt volop

geëxperimenteerd met autonoom rijdende (vracht)auto's en treinen. Tegelijkertijd nemen de mogelijkheden toe rond virtuele communicatie en verplaatsingen. E-mail is al ouderwets: Skype, WhatsApp, FaceTime en holografische projectie vormen de nieuwe manieren om te communiceren op afstand. Staan wij aan de vooravond van ingrijpende veranderingen in de maatschappij?

Robots op het Wad?

Gaan er in de toekomst ook "spookschepen" zonder bemanning varen en navigeren door de smalle vaargeul en bij weer en ontij aanleggen aan de veerdam van Nes of Schiermonnikoog? Als een soort 'robots'

met computersystemen en sensoren. Nu loopt de bemanning aan boord tussen de mensen en machines door, luisterend naar de motoren, het schip en niet te vergeten de passagier, ze voeren kleine reparaties uit en bieden de helpende hand daar waar nodig. Bij de huidige passagiersdienst draait alles om mensen. Gemotiveerde en capabele medewerkers, met creativiteit en empathie. Daar kan geen ICT of robot tegenop. Of we een autonoom varende veerdienst in de toekomst kunnen tegenhouden, weten we niet. Voorlopig blijft de mens in de werkomgeving onvervangbaar.

FACTS & FIGURES

PERSONEEL WPD

Aantal medewerkers in dienst

1/7/2020
145

1/7/2010
120



Aantal fte

1/7/2020
114

1/7/2010
80



Vakantiekrachten

1/7/2020
14

1/7/2010
0



Aantal mannen

1/7/2020
103

1/7/2010
94



Aantal vrouwen

1/7/2020
42

1/7/2010
26



Aantal parttimers

1/7/2020
25

1/7/2010
13



Aantal fulltimers

1/7/2020
98

1/7/2010
74



Aantal oproepkrachten

1/7/2020
22

1/7/2010
33



Gemiddelde leeftijd

1/7/2020
44

1/7/2010
42



KLANTVERWACHTINGEN: HOE KUN JE DEZE OVERTREFFEN?

De reizigers in het Nederlandse openbaar vervoer waarderen hun rit en vaart in 2019 met een 7,8. De vier Friese Waddenveren scoren alle hoger dan een 8. Dat blijkt uit de jaarlijkse OV-Klantenbarometer van CROW. In gesprek met Guy Hermans, Programmamanager Collectief Vervoer bij CROW, over klanttevredenheid.

De OV-Klantenbarometer is het jaarlijkse grootschalige klanttevredenheidsonderzoek in het openbaar vervoer, sinds 2018 ook met het hoofdrailnet waar NS op rijdt en de Friese Waddenveren. In totaal hebben het afgelopen jaar 107.631 reizigers in 78 onderzoeksgebieden tijdens 7.240 ritten en vaarten de vragenlijst met ruim 30 vragen ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door Goudappel Coffeng, in opdracht van CROW.

Kortgezegd is CROW één van de partijen die ervoor zorgt dat in Nederland de infrastructuur, de openbare ruimte en het verkeer en vervoer goed geregeld is. Dat kan gaan over de hoogte van een trottoirband bij een bushalte, maatregelen voor het werken met vervuilde grond, gladheidsbestrijding tijdens de winterperiode tot het aanleggen van een rotonde.



Guy Hermans: "Bij CROW werken ruim honderd professionals samen met mensen uit het veld eraan dat iedereen veilig en goed geregeld in ons land kan reizen. Als Programmamanager Collectief Vervoer maak ik onderdeel uit van het Kennisplatform Verkeer en Vervoer (CROW-KpVV) dat CROW uitvoert. Daaronder valt het openbaar vervoer, doelgroepenvervoer, kleinschalige mobiliteitsoplossingen en vervoer over water."

OV-Klantenbarometer

Welke rapportcijfers geven de reizigers in het openbaar vervoer hun rit of vaart? In 2019 zijn verspreid over vier kwartalen voor de negentiende keer tientallen enquêteurs met vragenlijsten het land doorgetrokken om dit te achterhalen. "Twintig jaar geleden, toen het openbaar vervoer werd gedecentraliseerd en de provincies en vervoerregio's daar gezamenlijk verantwoordelijk voor werden, is de OV-Klantenbarometer ontstaan. We monitoren hiermee hoe het met het openbaar vervoer in Nederland gesteld is en waar ruimte blijft voor verbeteringen," aldus Guy Hermans.

Hoge score

"De algemene waardering bij de Friese Waddenveren zit ruim boven de acht en dat is een hoge score. We kijken onder andere naar de klantvriendelijkheid, de netheid in de wachtruimtes, veerboten en sanitair, de informatievoorziening bij het boeken, tijdens het vertrek en tijdens de overtocht. De cijfers laten zien dat ook de informatie rondom vertragingen dik in orde is. Als er goed wordt gecommuniceerd dan weten reizigers waar ze aan toe zijn. Dan vindt men het minder erg."

Vakantiestemming

Ook het busvervoer op eilanden scoort hoog, nog hoger zelfs dan de waddenveren. In de top 5 onderzoeksgebieden 2019 staat het busvervoer Friese Waddeneilanden met het cijfer 8,6 landelijk op de eerste plaats. Volgens Guy Hermans kan de verklaring zijn: "Als mensen aan boord gaan, zijn ze vaak in een vakantiestemming. Eenmaal op de eilanden aangekomen, zijn de reizigers nog enthousiaster en dat zie je terug in de cijfers. Daarbij komt dat er (deels) elektrische bussen rijden. Elektrisch vervoer en nieuwe bussen scoren altijd net nog wat beter. Dat vinden de mensen fijn."

Mensenwerk

Bij alles wat in de OV-Klantenbarometer wordt onderzocht speelt mensenwerk een hele grote rol. "Bij een bus gaat het om de chauffeur, bij de veerdienst zijn meer mensen onderdeel van de totale reisbeleving. Van de parkeerwachter tot de ticketcontroleur en van de buffetmedewerker tot de kapitein. Iedereen heeft een gastheer- of gastvrouwfunctie. De klant ervaart dit als zeer prettig, voelt zich welkom en dat scoort hoog."

Verbeterpunten

"Alle uitkomsten van de OV-Klantenbarometer zijn openbaar en kunnen per onderzoeksgebied en jaar met elkaar worden vergeleken. De opdrachtgever kan op basis van de resultaten afspraken met de vervoerders maken over verbeterpunten. Vervoerbedrijven kunnen ook zelf punten waarop ze minder hoog scoren vergelijken met andere vervoerbedrijven en die verbeteren. Op veel onderdelen scoren de Friese Waddenveren hoger dan het landelijk gemiddelde. Neem bijvoorbeeld de informatiesystemen aan boord. Het kan inspirerend zijn voor andere ov-bedrijven om daarnaar te kijken en te onderzoeken of dat deels te reproduceren is."



FACTSHEET 2019 WADDENVEERDIENST AMELAND

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

CROW KpVV

OV-Klantenbarometer

Goudappel Coffeng

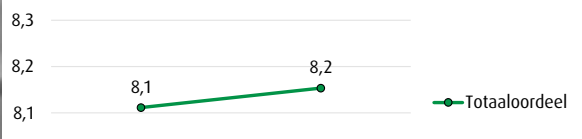
Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het openbaar vervoer en op de Friese Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig/vaartuig een schriftelijke enquête in over hun rit/vaart. Het belangrijkste doel is om het openbaar vervoer te verbeteren. Het onderzoek bestaat in 2019 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden. Vanaf begin 2019 is ook een Engelstalige vragenlijst in gebruik. De resultaten daarvan zijn in de onderstaande cijfers verwerkt.

Specifieke info



Ontwikkeling totaaloordeel



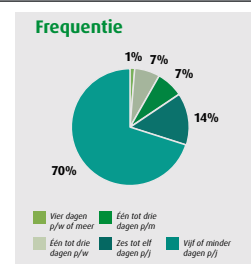
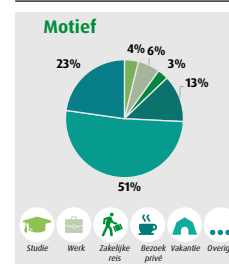
Opvallend resultaat

Meer tevredenheid over stiptheid. Minder tevredenheid over kans op zitplaats.

Grootste verbeterpunten



Percentage respondenten die verbeterpunten) aankruiste: 90%



DRUKTE OP DE WERF WAGENBORG VLOOT MASSAAL VOORZIEN VAN BALLASTWATER-MANAGEMENTSYSTEEM

De laatste maanden is het topdrukke op de docklocatie van scheepswerf Koninklijke Niestern Sander. Onder de vele onderhanden projecten zijn enkele schepen uit de Wagenborg vloot aanwezig voor de installatie van een ballastwater-managementsysteem.

Ballastwater wordt gebruikt om de diepgang, stabiliteit en sterkte van een zeeschip te verbeteren wanneer het schip niet (volledig) geladen is. Overal ter wereld bevat het water een andere samenstelling van zand, slib en organismen. Het lossen van het ballastwater zorgt voor een verspreiding van organismen over de gehele wereld die in een ander ecosysteem schade kunnen aanrichten aan mens en natuur. Het ballast water verdrag maakt hier een einde aan.

De installatie van een ballastwater-beheersysteem vergt veel voorbereiding. Een machinekamer is normaal gesproken niet ontworpen met ruimte voor een dergelijk systeem. Omdat het systeem uit meerdere grote componenten bestaat die met verschillende leidingen zijn verbonden, neemt het behoorlijk wat ruimte in beslag. De nauwe samenwerking tussen Wagenborg Fleetmanagement, projecten & nieuwbouwafdeling en de werf resulteert echter in een gedegen voorbereiding en minimale stilstandtijd voor de schepen.

De ballastwater-managementregelgeving is sinds 2017 van kracht en is van toepassing op alle zeeschepen die ballastwater vervoeren. Het vereist dat deze schepen zijn uitgerust met een ballastwater-behandelingsysteem. De internationale regelgeving heeft verstreckende gevolgen voor vele rederijen zoals Wagenborg, met haar vloot van ca. 170 vrachtschepen.

ONDER DE VLAG VAN WAGENBORG

Bij het brede (Nederlandse) publiek is Wagenborg voornamelijk bekend van de veerdiensten naar de Waddeneilanden Ameland en Schiermonnikoog. Echter, Wagenborg is meer dan dat. Met een vloot van circa 250 eenheden, waaronder droge-ladingschepen, offshore-schepen, hotelschepen, sleepboten en diverse pontons levert Wagenborg met 3.000 medewerkers wereldwijd diverse logistieke diensten.



NIEUWBOUW OPDRACHT VOOR 'S WERELDS EERSTE 'SHALLOW DRAFT ICE-BREAKING WALK TO WORK VESSEL'



Na een aanbestedingsprocedure hebben scheepswerf Koninklijke Niestern Sander en een joint venture van Mercury Sakhalin en Pola een overeenkomst getekend voor de bouw van 's werelds eerste 'shallow draft ice-breaking walk to work vessel'. Deze nieuwbouwopdracht kan worden beschouwd als een economische impuls voor Noord-Nederland.



Operationele ervaring van Wagenborg Offshore

Wagenborg Offshore fungeerde als intermediair tussen partijen. Zij heeft bijgedragen aan het project met haar operationele ervaring met het varen in ondiepe wateren met ijsbrekers in de Kaspische Zee en haar 'walk to work' trackrecord in de zuidelijke Noordzee. Samen met de in-house ontwerp- en scheepsbouwexpertise van Niestern Sander is een nieuw innovatief type walk to work-schip geboren. Mercury Sakhalin zal dit nieuwe schip in de vaart nemen ten behoeve van de olie- en gasindustrie.

Operationele inzet het hele jaar door

Het 'shallow draft ice-breaking walk to work vessel' is speciaal ontworpen en geoptimaliseerd voor gebruik gedurende het hele jaar in de uitdagende omstandigheden aan de oostkust van Sakhalin in temperaturen variërend tussen -30 tot +35 graden. Door het combineren van een diepgang van 3,15 m, een transit diepgang van 4,0 m in open water en een 'grounded bottom' notatie, kan het schip het hele jaar door ingezet worden. Met de bewezen Wagenborg romp voor het breken van ijs en Azimuth schroeven kan het schip tot wel 100 cm ijs breken. De bewegings-gecompenseerde gangway op dit schip is geoptimaliseerd voor zowel winter- als zomeroperaties, wat resulteert in meerdere gangway-posities. Het schip zal voor maximaal 40 personen transferservices uitvoeren vanuit de ondiepe haven Nabil naar offshore-platforms nabij de oostkust van Sakhalin. Daarnaast kan het schip worden ingezet voor emergency response op olie lekkages.

Economische impuls

Het schip zal naar verwachting eind december 2021 worden opgeleverd en kan worden beschouwd als een van de grootste nieuwbouwers voor Niestern Sander. Daarnaast zijn verschillende onderaannemers en leveranciers uit de regio betrokken bij dit project voor engineering, levering van staal, onderdelen van de machinekamer, navigatie- en reddingsuitrusting. Deze indirecte werkgelegenheid is een substantiële economische impuls voor Noord-Nederland.



KLANTENSERVICE

Waar loopt de reiziger tegenaan?

Elke dag weer proberen wij onze passagiers zo goed mogelijk van dienst te zijn. Soms lukt dat, soms ook niet. In deze rubriek behandelen we telkens een veelgestelde vraag aan onze klantenservice.

Wat kan ik met een Wagenborgpas?

De Wagenborgpas is voor reizigers die regelmatig naar Ameland of Schiermonnikoog varen. U kunt uw pas opwaarderen met meervaartentegoeden voor personen. Met tegoeden op uw pas kunt u gemakkelijk en snel aan boord: u hoeft niet steeds van tevoren online te reserveren. U heeft de keuze uit een Wagenborgpas voor personen en een Wagenborgpas voor een voertuig tot 5,5 meter.

De voordelen:

Wagenborgpas voor personen

- U kunt uw Wagenborgpas opwaarderen met een 10- of 20-vaartentegoed voor personen en een 10- of 20-vaartentegoed voor een toeslagticket voor de sneldienst
- Het tegoed is onbeperkt geldig en niet persoonsgebonden
- Koopt u het personen tegoed voor 1 april of na 1 oktober? Dan bent u voor de veerdienst nog goedkoper uit, want u betaalt dan geen zomertoeslag
- U hoeft van te voren geen ticket aan te schaffen voor de veerdienst
- Eenvoudig online reserveringen maken voor de sneldienst die worden afgewaardeerd van uw tegoed

Wagenborgpas voor de auto

- U kunt uw Wagenborgpas opwaarderen met een 10-vaarten tegoed voor een voertuig
- Het tegoed is onbeperkt geldig en niet voertuig gebonden
- Koopt u uw tegoed voor 1 april of na 1 oktober? Dan bent u voor de veerdienst nog goedkoper uit, want u betaalt geen zomertoeslag
- Reserveren voor uw voertuig blijft noodzakelijk

Er kan per dag éénmaal een tegoed worden afgeschreven van de Wagenborgpas voor personen en de Wagenborgpas voor een voertuig. Heeft u tegoed voor het toeslagticket voor de sneldienst op uw Wagenborgpas voor personen? Dit kunt u meerdere malen per dag gebruiken. U kunt de Wagenborgpassen online aanvragen via www.wpd.nl óf bij de balie van onze Klantenservice op het kantoor in Nes. Alléén wanneer de drukte het toelaat, kunt u de passen ook aanvragen in de terminals in Holwerd en Lauwersoog.

VEERBOOTCAFÉ

Vindt u er ook iets van?

Heeft u een vraag of opmerking? Wilt u van gedachten wisselen over de dienstregeling of de inzet van de sneldienst? Schroom niet en stap binnen bij het maandelijkse Veerbootcafé.

Op de volgende data in 2020 is er de komende maanden een Veerbootcafé:

Ameland

- 9 september
- 14 oktober
- 11 november
- 9 december

Schiermonnikoog:

- 2 september
- 2 december

Ameland:

Tijdstip: 10.30 - 11.30 uur, locatie Inspiratieruimte VVV Ameland, Nes.

Schiermonnikoog:

Tijdstip: 10.30 - 11.30 uur, locatie dorpshuis

VOLGENDE EDITIE

WPDETAILS #13 VERSCHIJNT EIND DECEMBER 2020

TOEKOMST

In de komende editie aandacht voor:

COLOFON

UITGAVE VAN WAGENBORG
PASSAGIERSDIENSTEN
VIERMAANDELIJKSE PUBLICATIE

ADRES

Reeweg 4,
Postbus 70, 9163 ZM Nes/Ameland

EMAIL

wpdetails@wpd.nl

HOOFDREDACTEUR

Wim Durans

REDACTIE

Egbert Krottje, Berend Jan Schoonbeek,
Maud Kiewiet-Hendriks, Petrina IJnsen,
Martine van der Linden

ONTWERP

Guus van der Linde

FOTOGRAFIE

Jantina Scheltema, Ilja Zonneveld, Simon
van der Woude, Anja Brouwer

DRUKWERK

Marnedrukkers

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Copyright 2020 Wagenborg
Passagiersdiensten

De redactie beoordeelt het wel of niet
publiceren van kopij en houdt zich het
recht voor ingezonden bijdragen te
bewerken of in te korten. Niets in deze
publicatie mag gereproduceerd worden
zonder toestemming van WPD.

In deze publicatie is maximaal aandacht
besteed aan veiligheid. Foto's op een
werklocatie, waar beschermingsmiddelen
niet zichtbaar zijn, zijn gemaakt op een
moment dat er geen werk in uitvoering
was.

www.wpd.nl

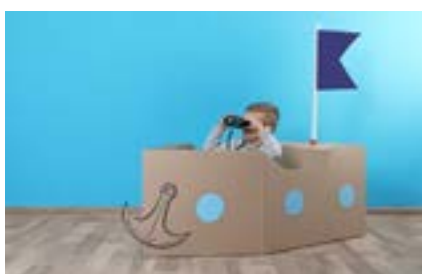


Openbaar vervoer in 2050

Het lijkt ver weg, maar.... In gesprek met
overheidsinstanties over het toekomstbeeld
van ons openbaar vervoer.

Collega rederij

Als het reisadvies naar het Verenigd Koninkrijk
het toelaat gaan we op bezoek bij DFDS,
één van de grotere scheepvaartbedrijven
van Noord-Europa. Wij stappen op voor de
overtocht IJmuiden – Newcastle.



Hoe ziet de veerdienst van de toekomst eruit?

Bepalen technologie en automatisering hoe we
onze veerdienst gaan inrichten?

Wij staan altijd open voor suggesties en tips om WPDetails voor u
als lezer nog interessanter te maken. Heeft u mooie foto's, een leuk
onderwerp of een goed idee, aarzel niet en neem contact met ons op

via wpdetails@wpd.nl.

“

“Ruim tien jaar reis ik van Nes naar Leeuwarden. Hier werk ik als beleidsadviseur mobiliteit en ruimte bij gemeente Leeuwarden. Samen met mijn team breng ik het verkeers- en vervoersbeleid voor de gemeente tot stand. Bij de verdere groei van de stad bekijken we bijvoorbeeld hoe de verkeersstromen het beste kunnen worden afgewikkeld. Daarbij kijken we onder andere waar rotondes, kruispunten met verkeerslichten en parkeerplaatsen moeten komen. En we kijken naar het openbaar vervoer, fietspaden en fietsenstallingen.

Vier dagen in de week werk ik in Leeuwarden en één dag werk ik thuis. Toen we ruim tien jaar geleden op Ameland kwamen wonen, was er nog geen sneldienst. Dan was ik snel anderhalf tot twee uur onderweg. Maar sinds de komst van de sneldienst reis ik snel en comfortabel van huis naar werk. Ik vertrek om 8.00 uur en ben om 9.00 uur daar. En 's avonds ben ik om 18.00 uur thuis.

Soms pak ik in de zomer de motor en ga ik met de gewone veerdienst. Het voordeel hiervan is dat je niet hoeft te reserveren voor een plek aan boord. Tijdens de overtocht zit ik dan vaak op het dek. De overtocht met de sneldienst of de veerdienst is een mooi schakelmoment tussen werk en privé. Ik kan dan even ontspannen. De sneldienst is altijd stipt, hoe hoog of laag het water ook staat.

Eén keer ging het wel mis. Toen ging ik met de watertaxi naar huis. Die had een defect aan de motor. We zijn toen op zee overgestapt op een andere watertaxi. Dat was een gevalletje pech; ik reis verder altijd zonder problemen naar de wal en terug.”

Jaap Ridder (52)

Beleidsadviseur mobiliteit en ruimte gemeente Leeuwarden

”

VASTE REIZIGER IN BEELD...

 **WAGENBORG** PASSAGIERSDIENSTEN

Openingstijden klantenservice:

- maandag tot en met zaterdag van 08.00 - 20.00 uur
- zondag van 09.00 - 15.00 uur

Contact

T 0900 9238 (lokaal tarief)
Vanuit het buitenland: +31 88 103 1000
E info@wpd.nl



www.wpd.nl