



VERSLAG KLANTENPANEL SCHIERMONNIKOOG – DONDERDAG 3 JULI 2025

Locatie Het Baken, Schiermonnikoog

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

1. Opening en mededelingen

Maud opent de bijeenkomst en heet iedereen van harte welkom. Er zijn vier afmeldingen voor deze bijeenkomst. Thom Lageveen, ontwikkelmanager WPD, zou aansluiten om een toelichting te geven op de ontwikkelagenda van WPD, maar is door ziekte helaas verhinderd.

2. Vaststellen agenda

3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

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

De terugkoppelingen van de vorige keer worden besproken :

- > WPD heeft navraag gedaan over het ventilatiesysteem op de Esonborg. De afgelopen winter geïnstalleerde thermostaat beïnvloedde het systeem, maar dit zou inmiddels weer naar behoren werken.
Het onderhoud aan de Esonborg wordt op vrijdag 4 juli afgerond; op zaterdag 5 juli gaat het schip weer in de vaart. Het Klantenpanel is niet positief over de inzet van de watertaxi's als tijdelijke vervanging van de sneldienst (48 pax). Door de beperkte capaciteit zijn watertaxi's (11 pax) snel volgeboekt, waardoor forenzen de veerdienst moeten pakken en te laat op het werk komen. WPD heeft de afgelopen periode bij drukke afvaarten naast de watertaxi een tweede watertaxi (in totaal 22 pax) via Bos Marine Service ingezet.
- > Eilanders en forenzen die met tegoeed reizen, worden niet meegenomen in de 'verblijfsduurrapportage van het Vervoerkundig jaaroverzicht. De verblijfsduurrapportage is niet inzichtelijk op kwartaalbasis. Wel zijn de actuele vervoercijfers per kwartaal beschikbaar. Op verzoek van het Klantenpanel is afgesproken dat WPD na afloop van elk kwartaal de actuele vervoercijfers per mail zal delen met het Klantenpanel. Dit is in lijn met de andere adviesorganen. **<actie WPD>**
- > WPD heeft de politie verzocht om controles op ontheffingen van voertuigen op het eiland op een andere locatie, verder richting het noorden, op de veerdam uit te voeren. Zodat de bedrijfsprocessen en passagiersstromen niet verstoord worden. Zodra afstemming is bereikt met de politie, brengt WPD het Klantenpanel hiervan op de hoogte. Dit verzoek wordt ook meegenomen in de gesprekken over de revitalisatie van veerdam Schiermonnikoog.
WPD wil het laden en lossen voortaan structureel en automatisch laten omroepen aan boord om reizigers beter te informeren. Het laden van passagiers via de autobrug heeft om veiligheidsredenen niet de voorkeur, maar is soms praktisch uitvoering aangegeven vanwege de beperkte laad- en lostijd bij grote passagiersaantallen. Dit wordt intern verder besproken. **<actie WPD>**
- > De ICT afdeling van WPD heeft aangegeven dat ze concrete voorbeelden nodig hebben van de trage website; wanneer en op welk punt is de website traag. Het Klantenpanel heeft enkele voorbeelden genoteerd en zal deze mailen. Ook zijn er verschillende webbrowsers geprobeerd. Deze informatie is nuttig om de snelheid van de website te verbeteren. **<actie Klantenpanel>**



- > Vorige bijeenkomst heeft het Klantenpanel een verzoek gedaan om reisdata vooraf te ontvangen i.p.v. achteraf. Om zo te voorkomen dat men met een liniaal moet berekenen hoeveel passagiers aan boord zitten. WPD heeft hier vooralsnog geen format voor, maar begrijpt de wens en voegt deze toe aan de ontwikkelagenda.
- > De breed gedragen nadrukkelijke wens voor het tijdig inzetten en communiceren van extra afvaarten is WPD mee aan de slag gegaan. Maud laat een jaaroverzicht zien van in concept geplande extra afvaarten op basis van ervaringen van voorgaande jaren, zoals tijdens Nationale Feestdagen, schoolvakanties, Duitse vakantieschema en evenementen. In afstemming met Qbuzz is de afspraak gemaakt dat extra afvaarten ingezet worden op gezette tijden, namelijk om 10.30 uur vanaf Lauwersoog en om 18.30 uur vanaf Schiermonnikoog.

4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

Vervoercijfers t/m week 26

De vervoercijfers t/m week 26 zijn gedeeld. Het overzicht betreft een vergelijking met dezelfde periode 2024 en 2023. Het aanschaffen van meervaartentegoed loopt achter t.o.v. vorig jaar. Dit is te verklaren doordat er vorig jaar, vanwege de nieuwe reserveringsmodule Reserveren voor Personen, extra meervaartentegoed is aangeschaft. Opvallend is de toename van het aantal fietsen richting het eiland. De vrachtvervoerder vermoedt dat het aantal vrachtmeters niet overeenkomt met de actuele cijfers. WPD onderzoekt dit en bespreekt het verder met R&DV in een ander overleg. **<actie WPD>** De invloed van het slechte weer vorig jaar is zichtbaar in de cijfers. Er wordt een voorstel gedaan om hierop in te spelen met daltarieven. Dynamische tarieven staat genoteerd op de ontwikkelagenda van WPD.

Pashouders met geldig tegoed hoeven niet te reserveren, daarom wordt er elke afvaart een marge aangehouden zodat pashouders altijd mee kunnen. WPD streeft ernaar dat pashouders in de toekomst ook kunnen reserveren. Het Klantenpanel oppert het idee voor een aparte toegangscontrole te introduceren voor pashouders.

Concept Vervoerplan 2026

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

Dienstregeling sneldienst Ameland-Holwert

Vanwege de nieuwe sneldienst, die een langere omlooptijd kent, is WPD voor traject Ameland-Holwert bezig met een aangepaste dienstregeling voor de sneldienst.

Dienstregeling veerdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog

WPD is op zoek naar een robuuste dienstregeling veerdienst die voor de komende jaren staat en geen wijzigingen behoeft. Momenteel is de laad- en lostijd op Schiermonnikoog te kort, waardoor de veerboot regelmatig vertraging oploopt bij vertrek. De toekomstige introductie van de toegangspoortjes en de toename van fietsen verwacht WPD dat deze vertraging zal toenemen. Om deze reden is het wenselijk om 15 minuten extra tijd en daarmee rust in te bouwen tussen aankomst en vertrek op Schiermonnikoog. In het concept Vervoerplan 2026 vertrekt de veerdienst vanaf Schiermonnikoog daarom 15 minuten later dan in de huidige dienstregeling. Dit moet vertraging voorkomen en de aansluiting op het busvervoer bij aankomst op Lauwersoog verbeteren. Het Klantenpanel verwacht hiermee echter meer autobewegingen op het eiland en langere wachttijden voor vertrekkende reizigers richting Lauwersoog. Ook zullen forenzen en scholieren vanaf Schiermonnikoog later op hun bestemming aankomen. Een alternatief voorstel om 15 minuten later te vertrekken vanaf Lauwersoog wordt afgewezen. Dit voorkomt de extra bewegingen op het eiland niet en is voor de vrachtvervoerder ongunstig.

Het Klantenpanel geeft aan tevreden te zijn met de huidige dienstregeling en wenst liever geen aanpassingen, maar begrijpt de beweegreden vanuit WPD. Zij stelt voor om een uitzondering te maken op deze wijziging, en alleen de vertrektijd van de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog en Lauwersoog niet



aan te passen. Latere afvaarten, waarop vooral toeristen reizen, zouden minder impact ondervinden. WPD neemt de input mee in het Vervoerplan en gaat in gesprek met Qbuzz voor het afstemmen van een goede bus aansluiting op Lauwersoog.

Tarieven

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

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

Inzet tweede schip Ameland-Holwert

Afhankelijk van de waterstand wordt het tweede schip vanaf 2026 vijf i.p.v. vier keer per dag ingezet. Dit heeft geen invloed op het traject Lauwersoog-Schiermonnikoog.

Aansluiting busvervoer

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

Verlenging dienstregeling en tarieven

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

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

> Klachten

De klachten die WPD ontvangt, zijn thema gerelateerd. In het plan staat niet vermeld waar de klachten overgaan, maar met name dat reizigers op Schiermonnikoog blijven staan. Dit probleem wordt verholpen, zodra er ingecheckt en gevalideerd kan worden middels de toekomstige poortjes voor personen en fietsen vanaf Schiermonnikoog.

> CO2 compensatiefonds

Door wisseling in het bestuur is het compensatiefonds tijdelijk stilgevalen. WPD wil er nieuw leven inblazen. Dorpsbelangen willen geen beslissingsrol meer hebben. WPD stelt voor het Klantenpanel hierbij te betrekken, omdat het panel de meeste branches vertegenwoordigt. Het Klantenpanel reageert positief en tijdens de volgende bijeenkomst in november wordt het vervolg besproken. Meer informatie over de meest recente projecten staat op de website van WPD.

Het Klantenpanel heeft hiermee formeel gereageerd op het concept Vervoerplan 2026 en de input wordt als advies meegenomen. Omdat SOV afwezig is, vraagt het Klantenpanel om contact met hen op te nemen voor eventuele aanvullingen vanuit zijn branche. Maud neemt contact op met SOV. **<actie WPD>**

5. Wat leeft er op Schiermonnikoog?

WPD wil samen met het Klantenpanel werken aan een eenduidige werkwijze, zodat het panel bij het geven van adviezen, het innemen van standpunten en het delen van feedback vanuit één gezamenlijke lijn reageert. Op deze manier ontvangt WPD bijvoorbeeld één reactie op het Vervoerplan i.p.v. verschillende meningen uit dertien branches. Maud neemt contact op met Joke (VVV) en Remmelt (SOV) voor het onderzoeken naar een gepaste werkwijze. **<actie WPD>**

Er volgt een vraag of de eilanders weten dat Klantenpanelleden namens hun branche deelnemen aan deze bijeenkomsten. Elk lid is zelf verantwoordelijk dit binnen de eigen branche kenbaar te maken.



Daarnaast komt hier aandacht voor in een rubriek over de Klantenpanels in de eerstvolgende editie van WPDdetails.

Namens Thom Lageveen geeft Maud een toelichting op de onderwerpen die op dit moment op de ontwikkelagenda staan. Veel van deze onderwerpen sluiten aan bij wensen en suggesties die eerder binnen het Klantenpanel zijn aangedragen.

1. Reserveren voor Personen

> De verbouwing van Havenkantoor Schiermonnikoog start eind augustus, na de bouwvak. Tijdens de verbouwing worden de poortjes geplaatst. WPD verwacht dat de werkzaamheden in december gereed zijn.

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

2. Klantreis onderzoek

Zoals in het Vervoerplan staat vermeld, komt er een onderzoek naar de klantreis; van het bedenken om naar een eiland te reizen tot de thuiskomst van de klant. Een extern bureau gaat alles in kaart brengen, met behulp van reizigers en medewerkers. Zodra het mogelijk is, zal WPD de uitkomsten delen.

3. Ketenreizen

Er vinden gesprekken plaats met het ketenvervoer en de intentie is uitgesproken om de mogelijkheden te bekijken voor combitickets. Het streven is om 2026 een combiticket bus-boot-bus te kunnen aanbieden aan de reizigers.

4. Dynamische tarieven

Er vindt een verkenning plaats naar een toekomstige tarievenstelsel i.c.m. eventuele dynamische tarieven. Zo zou er in de toekomst ingespeeld kunnen worden op het weer. Dit onderwerp hangt samen met de aanbesteding. WPD zal hier meer over delen zodra het mogelijk is.

6. **Sluiting**

De volgende bijeenkomst is op donderdag 6 november 2025. Dan is het Vervoerplan 2026 goedgekeurd door de staatssecretaris en start de periode om het reserveringssysteem voor volgend jaar te openen. Het wachten is op de vaststelling van de toeristenbelasting door de gemeente Schiermonnikoog.

De bijeenkomst wordt afgesloten met ruimte voor vragen.

Stank Monnik

Het Klantenpanel vraagt aandacht voor de stank aan boord van de Monnik, vermoedelijk vanuit de toiletten. Deze klacht is bekend bij WPD. Tijdens de onderhoudsbeurt is hieraan gewerkt en het probleem zou nu opgelost moeten zijn.

Familieaccount

De wens voor een familieaccount wordt besproken. Hiermee worden losse tickets voor kinderen met aparte e-mailadressen overbodig. WPD is op de hoogte van de wens, maar dit is vooralsnog niet mogelijk in het huidige reserveringssysteem. Dit onderwerp wordt opgenomen in de ontwikkelagenda.

Servicebalie Havenkantoor Lauwersoog

Wanneer men een toeslagticket heeft voor de sneldienst, maar nog een kaartje wil kopen voor het veerdienstgedeelte om door de poortjes in Lauwersoog te mogen, is er geen medewerker aanwezig in de terminal bij het loket. Ervaring leert dat de servicebalie voornamelijk open is bij vertrektijden veerdienst en daaromheen niet. WPD gaat dit intern bespreken. <actie WPD>



Ticket sneldienst

Er wordt gevraagd waarom WPD nog werkt met een toeslagticket voor de sneldienst. Dit heeft dit maken met de huidige tariefstructuur. WPD deelt deze wens om het veer- en sneldienst ticket te scheiden. Deze ontwikkeling maakt dan ook onderdeel uit van de doorstart van het project Reserveren voor Personen.

Het Klantenpanel geeft aan dat meer openheid vanuit WPD, bijvoorbeeld door te laten zien waar aan gewerkt wordt, kan zorgen voor meer begrip bij eilanders. Een suggestie is om de ontwikkelagenda te delen, zodat zichtbaar is waar WPD mee bezig is. **<actie WPD>**

Sociale media

Het wordt gewaardeerd dat WPD actiever is op sociale media. Echter valt op dat er veel aandacht is voor Ameland en minder voor Schiermonnikoog. Een betere balans hierin is wenselijk. Ook wordt verzocht duidelijker te maken dat bij extreme drukte het parkeerprobleem in Holwert speelt, richting Ameland, en niet bij Lauwersoog. Daarnaast wordt in het Vervoerplan gesproken over een 'parkeerterrein', maar WPD heeft in Lauwersoog geen eigen terrein. De suggestie is om in het Vervoerplan expliciet te vermelden dat dit over het traject Ameland–Holwert betreft. **<actie WPD>**

Betrokkenheid evenementen

Het valt het Klantenpanel op dat in het Vervoerplan 2026 staat dat WPD 34 evenementen op Ameland steunt en 12 evenementen op Schiermonnikoog. WPD geeft aan dat dit naar rato is gezien de bezoekers- en inwonersaantallen. Zijn er nieuwe wensen voor sponsoring? Stuur je verzoek schriftelijk in bij WPD.

Hoogte busje

Er wordt gevraagd of de website de mogelijkheid kan bieden om aan te geven dat men een hoog busje wil boeken. Dit is lastig, omdat het inschepen maatwerk betreft en alle reserveringen op één afvaart moeten passen. WPD komt graag terug op de (on)mogelijkheden. **<actie WPD>**