



## VERSLAG KLANTENPANEL AMELAND – MAANDAG 22 JUNI 2026

Locatie De Plaats in Hollum

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanwezig | Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (ontwikkelmanager), Bob Rijpstra (communicatieadviseur) Jildou Bonthuis (verslaglegging), Bernard Kamsma (BWS), Foppe Offeringa (RECRON), Douwe Molenaar (Qbuzz), Lou Riemersma (R&DV), Marjan Bosscha (VVV Ameland), Diana Metz-Brouwer (Sport), Douwe Borsch (LTON), Gunda Brunotte (OPA), Jessica Mulder (ministerie IenW). |
| Afwezig  | Jieskje Hollander (directeur), Anneke Nieboer (VPVA), Anton Spoelstra (Dorpsbelangen), Theo van der Wal (VGVA), Eduard Visser (Kijlstra Ambulancezorg), Marco Kuperus (Horeca).                                                                                                                                                                                                                |

### 1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen welkom. In het bijzonder een welkom richting Jessica Mulder van het ministerie van IenW. Daarnaast zijn er nieuwe gezichten aanwezig tijdens het overleg: Gunda Brunotte (OPA) en Foppe Offeringa (RECRON).

Het klantenpanel heeft vooraf een vooroverleg gehouden en dit als positief ervaren.

### 2. Vaststellen agenda

### 3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

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

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken:

- > **Taart sturen naar de scholen aan de vaste wal:** waren enkele leerlingen van het speciaal onderwijs eerder dan gebruikelijk op school aanwezig. Als dank voor hun medewerking heeft WPD deze scholen een attentie gestuurd.
- > **Persoonlijke data omgezet naar statistische data:** wanneer een account na twee jaar niet meer actief is, wordt het account geanonimiseerd. Op deze manier zijn de persoonsgegevens verdwenen, maar de data blijft behouden. Eilanders, forenzen, relaties hebben altijd een actieve account vanwege een actieve WPD pas en worden daarom niet geanonimiseerd.
- > **Kentekenlezer hoge voertuigen parkeerterrein:** dit probleem is intern bekend en hiervoor is nog geen oplossing. Er is een beperkte ruimte en een grotere hoek is lastig, omdat de lezer dan andere kentekens kan pakken.
- > **Operationeel proces rondom bagagewagens:** op dit moment wordt een proef gedraaid op Schiermonnikoog om de bagagewagen vóór de terminal te plaatsen. Vanwege piekdrukke en veiligheid is de plek voor havenkantoor Holwerd momenteel geen optie. De wagen vanaf de boot op Holwert, zou wel op een andere plek kunnen staan. WPD zal dit intern meenemen. <actie WPD> De busvervoerder geeft aan dat Qbuzz nog niks merkt van de aangepaste omlooptijd op Ameland.

### 4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

#### Update vervoercijfers Q2 2026

De vervoercijfers tot en met week 24 van 2026 zijn gedeeld. Er is sprake van een daling, met name in het aantal vervoerde personen. Deze ontwikkeling is afgezet tegen voorgaande jaren, waarin juist sprake was van een piek. Ook collega-rederijen zien een vergelijkbare dalende trend. Het boekingssysteem maakt geen onderscheid naar de herkomst van reizigers.



Daarnaast is een overzicht van de verblijfsduur over de eerste vijf maanden van het jaar gedeeld. Pashouders zijn hierin niet meegenomen. Uit het overzicht blijkt geen daling van het aantal dagjesmensen, terwijl dat op het eiland wel zo wordt ervaren.

## Vervoerplan 2027

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

Het grootste verschil voor Ameland in het concept Vervoerplan 2027 t.o.v. vorig jaar is de dienstregeling van de sneldienst. Enkele tijden in de ochtend en middag zijn veranderd en is er gekeken naar de omlooptijd van de verschillende afvaarten.

Het Klantenpanel Ameland heeft een vooroverleg gehad. Tijdens het overleg geven zij hun eerste reactie op het concept plan en lichtten een aantal aandachtspunten toe.

- **Sneldienstregeling:** aandacht gevraagd voor de vertrektijd voor 8.00 uur vanaf Holwert, 9.00 uur en 15.30 uur vanaf Ameland. Het Klantenpanel vraagt om een betere spreiding van de afvaarten rond de middag en dat er rekening wordt gehouden met de forenzen naar het eiland en aansluiting openbaar vervoer. WPD licht toe dat er bij wijzigingen gestreefd wordt naar een robuuste dienstregeling met zo min mogelijke aanpassingen.
- **Tarieven:** het Klantenpanel uit hun zorgen over de betaalbaarheid voor reizigers en ondernemers, met name door de aankondiging van een mogelijke brandstoftoeslag. Ook wordt hierbij een voorstel gedaan voor een eilandtarief voor de frequente gebruikers van de sneldienst. WPD geeft hierbij uitleg over de mogelijke aanpassingen van de tarieven voor vracht. Het vrachtvervoer valt buiten de concessie en daardoor is een toeslag mogelijk. Als laatste is ook gesproken over een mogelijke familietarief.
- **Extra afvaarten:** het Klantenpanel vraagt om een duidelijke toelichting op de inzet van extra afvaarten en de beschikbaarheid van het tweede schip. WPD zal de beschrijving van deze stukken verduidelijken in het definitieve Vervoerplan.
- **Capaciteit en inzet:** het Klantenpanel spreekt hun wens uit voor een extra afvaart in de avond in het weekend. WPD geeft in het vervoerplan aan dat de inzet afhankelijk is van materiaal maar ook van de huidige personele bezetting. Intern zijn we het project Roostering gestart zodat er onderzocht wordt hoe de beschikbare capaciteit optimaal ingezet kan worden en hoeveel bemanning je hiervoor nodig hebt.
- **Uitval sneldienst:** WPD licht toe dat bij uitval, waar mogelijk, vervangend vervoer wordt ingezet. Deze samenwerking is er. Daarnaast lopen de gesprekken met de concessieverlener over het vervangend schip en de aanlegfaciliteiten.
- **Meervaartentegoed:** het Klantenpanel geeft aan de voorgestelde maximale geldigheidsduur van twee jaar te kort te vinden. WPD licht toe dat deze beperking is bedoeld voor langdurig openstaand tegoed en dat dit alleen geldt voor nieuw aangeschafte tegoed. Goede communicatie hierover is volgens het Klantenpanel belangrijk.

Het Klantenpanel stuurt een formeel schriftelijke reactie die meegenomen wordt in het definitief Vervoerplan 2027. **<actie Klantenpanel>**



## 5. Ontwikkelmanagement update

Thom en Bob geven een update van de onderwerpen die op de ontwikkelagenda staan.

### Reserveren voor Personen

De implementatie van Ticket per Persoon is gestart. Dit onderdeel maakt deel uit van het project Reserveren voor Personen, waarbij personen worden losgekoppeld van een autoreservering. De oplevering staat gepland vóór de start van het boekingsjaar 2027. Medewerkers kunnen straks kiezen om de volledige reservering of individuele personen te scannen.

- Vraag: reizigers die met een fiets bagage willen afgeven in de bagagewagen, moeten door de poortjes. WPD geeft aan dat dit losstaat van het project Ticket per Persoon. Voor deze situatie wordt medewerking verleend bij de poortjes.

### Customer Journey verbeteringen

Er wordt gewerkt aan twee verbeteringen die op korte termijn bijdragen aan de klantreis:

- 1) Mailingen voor reizigers: de voorbereidingen zijn gestart. De verwachting is dat deze na de zomer worden geïmplementeerd.
- 2) Verbeteringen aan de afvaartschermen: de oplevering wordt in juli verwacht.

### Parkeren Holwert – P3

P3 is inmiddels in gebruik genomen en is tot op heden één keer ingezet, tijdens Hemelvaart. Hoewel parkeren op een grasveld niet ideaal is, wordt de extra capaciteit als positief ervaren. Afgesproken is om structureel en tijdig te communiceren wanneer drukte wordt verwacht en wanneer P3 wordt ingezet.

- Vraag: is het mogelijk voor eilanders om op P1 te parkeren wanneer wordt verwezen naar P2 of P3, aangezien er op P1 vaak nog voldoende ruimte beschikbaar lijkt te zijn. WPD geeft aan dat P1 met een bepaalde marge wordt geopend en gesloten en dat het in de praktijk lastig is om hierin flexibel te sturen. WPD neemt deze vraag intern mee ter bespreking. **<actie WPD>**

### Vernieuwen WPD TV

De nieuwe schermen voor WPD TV worden naar verwachting in juli opgeleverd, inclusief een nieuw platform en huisstijl. Het vernieuwde systeem biedt meer mogelijkheden, zoals gerichte advertenties tijdens heen- en terugreis. Daarnaast kan iedereen adverteren, mits het binnen het beleid past. De communicatie hierover volgt zodra het systeem naar tevredenheid is ingericht.

### Aan Boord!

Een nieuw nieuwsbulletin voor eilanders is in ontwikkeling. Een huis-aan-huis folder met relevantie onderwerpen, gericht op eilanders. Het bulletin is afgelopen maand geïntroduceerd op Schiermonnikoog en positief ontvangen.

### CO2-Compensatiefonds

Er is gekeken naar de mogelijke rol van de Klantenpanels voor het CO2-Compensatiefonds. Omdat deelname aan het panel niet op persoonlijke titel plaatsvindt, is dit lastig te organiseren. Daarnaast is niet iedere branche in elk overleg vertegenwoordigd. Met advies gevraagd vanuit beide eilander gemeenten is uiteindelijk gekozen voor een driekoppige beoordelingscommissie, waarin zowel Ameland als Schiermonnikoog zijn vertegenwoordigd. De gesprekken met de drie kandidaten vinden momenteel plaats. De commissie zal de aanvragen beoordelen en een eerste advies uitbrengen, waarna het bestuur een definitieve keuze maakt. Zodra de commissie definitief is samengesteld, wordt gecommuniceerd dat de inschrijving voor dit jaar open staat.

## 6. Wat leeft er op het eiland?

Er wordt aan de leden gevraagd, wat leeft er binnen de branche?

- > **Busvervoerder**: eerder is gesproken over het niet komen opdagen van eilanders die een autoreservering hebben gemaakt. Er zijn mogelijke maatregelen besproken, waaronder het voorstel



om eilanders die meerdere keren een no-show hebben, voortaan niet meer inhouse te laten reserveren, maar uitsluitend online, zodat zij vooraf moeten betalen. WPD neemt dit voorstel mee om te bespreken en onderzoekt of en hoe dit eventueel kan worden ingericht.

- > **LTON:** er wordt aandacht gevraagd voor de verhoging van de vervoerskosten voor komend jaar. Deze kosten worden doorberekend in de primaire kosten. De rederij wordt verzocht hier rekening mee te houden
- > **RECRON:** de suggestie wordt besproken om openstaand meervaartentegoed via een afstandsverklaring toe te voegen aan het CO2-Compensatiefonds. De rederij staat positief tegenover het voorstel en neemt dit mee voor interne bespreking.

## 7. Sluiting

Maud sluit het overleg af en bedankt iedereen voor zijn of haar aanwezigheid. De volgende bijeenkomst vindt plaats op **maandag 2 november** bij **De Plaats in Hollum**.