

WPD Details

#08

THEMA: GASTVRIJHEID

GASTVRIJHEID IS NOOIT AF

DRIE MENSEN, DRIE VISIES

GASTVRIJHEID: GEEN LUXE, MAAR BROODNODIG!

DE WERKPLEK VAN...

HERMA DE VRIES

WPDDetails

Jaargang 4 - #08
April 2019

10



12



14



18



5 Voorwoord directie

6 Inleiding thema: Gastvrijheid

Gastvrijheid is nooit af

7 Het consumentenplatform is er voor de reiziger

10 De hobby van...

Erik Schuurman

11 Actualiteiten

12 Het team van...

Rebam en Rebos

14 Amelands produkt

Authentiek, van eigen bodem en gastvrij

16 Historie

Daan Sijtsma, voerman en dichter

18 Ondernemer in beeld

Harold van Workum

20 Dubbelportret

Leo Wieringa en Reinder van der Boor

21 Actualiteiten

23 Column

Ger van Langen

26 Op bezoek bij

ss Rotterdam



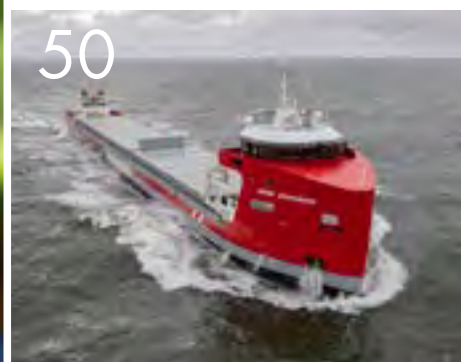
'Wij blijven gefocust op zaken als gastvrijheid, vriendelijkheid en hulpvaardigheid'

Jaap Feeke, Consumentenplatform Waddenveren Oost



'We moeten voorkomen dat we hier Amsterdam of Giethoorn worden'

Marianne van Hall, voorzitter VVV Schiermonnikoog



30 Actualiteiten

31 Drie mensen, drie visies

Gastvrijheid: geen luxe, maar broodnodig!

34 Evenementen en sponsoring

Fotocollage en Kamermuziekfestival Schiermonnikoog

36 Ondernemer in beeld

Vakantieboerderij Springfield Schiermonnikoog

39 De werkplek van...

Herma de Vries

42 Klanttevredenheid

Aan het woord: Ben Wielenga van NHL Stenden ETFI

44 In gesprek met Marc van Gulick, directeur Lauswolt

Landgoed Lauswolt; een iconisch begrip vanwege de hoge kwaliteit die gasten wordt geboden

46 Nieuws uit de Groep

50 Veerbootcafé + agenda

51 Volgende editie + Colofon

52 Vaste reiziger in beeld

Annemarie de Jong



'Ook de winkelmedewerker en politieagent die de gast tegenkomt, is van belang voor de totaalbeleving'

Hans Singelenberg, Regiomanager Koninklijke Horeca Nederland



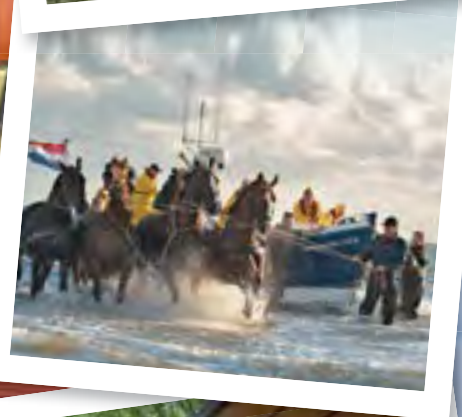
'Door vriendelijk te zijn, kun je mensen blij maken. Dat vind ik fantastisch'

Herma de Vries, Verkeersleider veerdam Ameland

Ameland is nooit saai!

*Op Ameland worden het hele jaar door vele
evenementen en activiteiten georganiseerd
en er zijn mooie tentoonstellingen!*

Kijk op vfvameland.nl voor een overzicht.



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

vfvameland.nl





BESTE LEZER,

“Welkom” staat bijna overal te lezen. Maar wat betekent welkom, of welke betekenis geven we aan dat woord? Hoe vertalen we welkom in gastvrij? Hoe vertaalt zich de wens om gastvrij te zijn? Dat is het thema van deze 8^e editie van WPDetails. Ook deze uitgave van WPDetails heeft een duidelijke rode lijn. Een rode lijn die belicht wordt vanuit vele kanten. Voor Wagborg Passagiersdiensten ligt de uitdaging om gastvrij te zijn voor de gebruiker van de veerdienst, de sneldienst en de watertaxi. Niet te vergeten het parkeerterrein en in de winkels. Gastvrij zonder voorwaarden. Dat is niet eenvoudig, maar we gaan er wel voor. We leggen het in deze uitgave van WPDetails aan u voor met verschillende invalshoeken. Het heeft ons tot nadenken aangezet. Een mooie manier om stil te staan bij wat we zo makkelijk uitspreken: welkom.

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

De waddeneilanden hebben ambitieuze doelstellingen wanneer het over gastvrijheid gaat. Ameland en Schiermonnikoog als bestemming voor meer dan 1 miljoen mensen per jaar. Een inspirerend aantal. We hopen dat deze uitgave u ook inspireert. Een inspiratie die gesprekken en discussies op gang brengt voor een betere en gastvrije toekomst. De inhoud mag reacties oproepen. Reacties met een mail aan de redactie. De redactie ziet ze graag tegemoet.

Ik wens u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Ger van Langen

Directeur Wagborg Passagiersdiensten



GASTVRIJHEID IS NOOIT AF

De laatste decennia heeft er een enorme ontwikkeling op het gebied van gastvrijheid plaatsgevonden. En deze gaat nog steeds door; ‘gastvrijheid is nooit af.’

Wat is eigenlijk gastvrijheid?

Gastvrijheid, hospitality, klantbeleving, klantvriendelijkheid. Wat is het, wat is het verschil, wat zijn de overeenkomsten? Vraag het tien mensen en je krijgt tien verschillende antwoorden. Logisch, want we hebben het vooral over een gevoel of beleving.

Bij een notaris willen we een andere gastvrijheidsbeleving ervaren dan bij de spoedeisende hulp van een ziekenhuis. Er zijn geen vastomlijnde regels of maatstaven die maken dat iemand of een bedrijf gastvrij is. Iedereen doet dat op zijn eigen

manier. Elke gast is anders, met andere behoeften, wensen en verwachtingen.

Dit maakt het thema “gastvrijheid” van deze editie van WPDdetails juist zo boeiend. En interessant om van verschillende kanten te belichten. Diverse mensen vertellen in deze uitgave hoe zij ieder voor zich een gastvrijheidsbeleving creëren. Van de voorzitter van de VVV, het personeel van de horeca aan boord tot de directeur van één van de meest exclusieve hotels.

HET PLATFORM WADDENVEREN IS ER VOOR DE REIZIGER



Sinds juni 2010 bestaat er een Consumentenplatform Waddenveren Oost (CWO). Opgericht in verband met de inspraak op het Programma van Eisen voor de vervoerconcessie Waddenveren Oost. En officieel van start gegaan met de inwerkingtreding van de concessie in april 2014. Primaire taak van het CWO is opkomen voor de belangen van de reizigers, zowel eilanders als toeristen, op de veerdiensten naar Ameland en Schiermonnikoog.



Het CWO wordt gefaciliteerd door Rocov Fryslân. Dit staat voor Regionaal Overleg Consumentenbelangen Openbaar Vervoer. Iedere provincie en de grotere stadsregio's in Nederland hebben zo'n overleg. In het CWO zitten als Rocov-afgevaardigden van de vaste wal Ton Ettema (voorzitter), Pietie de Jong en Sjouke de Boer (ambtelijk secretaris), aangevuld met twee bewoners van Ameland en twee van Schiermonnikoog. De platformleden vergaderen twee keer per jaar, afwisselend in Lauwersoog en in Holwerd. WPDetails ging in Holwerd in gesprek met vrijwilligers Jaap Feeke en Piet Faber van Ameland en Marijke Rupert van Schiermonnikoog.

Wat doet het consumentenplatform?

Jaap Feeke: "Wij overleggen regelmatig met WPD en geven adviezen over onder andere de dienstregeling, tarieven, het comfort en de voorzieningen aan boord en op de terminals, de in- en ontschepping, aansluitingen op ander vervoer, de reserveringsmogelijkheden, reisinformatie en vanzelfsprekend de service. Allemaal zaken die van belang zijn voor mensen die met de veerdienst reizen. Onze overleg- en adviestaak is vastgelegd in de Wet Personenvervoer 2000 en uitgewerkt in de concessieafspraken. Uiteindelijk krijgt de minister onze adviezen op zijn bureau."

Wat heeft jullie als CWO de afgelopen jaren beziggehouden?

"Het eerste waar ik me destijds sterk voor heb gemaakt, was een ziekenboeg aan boord," licht Marijke Rupert toe. "Jaren geleden zat ik met de veerboot een keer vast op het Wad. Ik verbaasde me er toen over dat er geen ziekenboeg aan boord was. Inmiddels is dat gelukkig op de veerboot geregeld. Van recentere datum is onze bemoeienis met de dienstregeling, ook die voor de sneldienst, de busaansluitingen en het Vervoersplan van WPD voor 2019. De geleidelijnen voor blinden en slechthorenden die nu op de stoepen in de havens liggen, zijn door ons platform gestimuleerd. Net als het stroeve oppervlak op de loopbruggen en het verbeteren van de wachtruimtes. Voor Schiermonnikoog staat bovenaan het wensenlijstje nog een overdekte wachtruimte," aldus Marijke Rupert.

Ambassadeurs van het eiland

"Ik voel mij als geboren en getogen Amelander en gepensioneerd ondernemer een beetje ambassadeur van het eiland," zegt Piet Faber. "Ik probeer altijd iedereen duidelijk te maken dat onze veerdienst bestaat bij de gratie van het toerisme. De veerdienst is er dus ook voor iedereen. Marijke Rupert beaamt dat en vult aan: "Op Schiermonnikoog zijn wij blij met de continuïteit van de veerdienst, we kunnen er als eilanders op rekenen."

Hoe weten jullie als CWO wat de eilander belangen en die van andere reizigers zijn?

Om de belangen van de reizigers goed te kunnen behartigen en namens de reizigers te kunnen adviseren, heeft het CWO inbreng nodig. Piet Faber: *"Ik heb daarom altijd mijn oren en ogen goed open. Op Wagenborg TV verschijnt tijdens elke overtocht een bericht over ons platform. En onze gegevens zijn opgenomen in De Amelander en Lytje Pole. Reizigers weten ons te vinden."* Jaap Feeke voegt toe: *"Het overleg met WPD verloopt in goede harmonie en constructief en we zien als platform ook dat de rederij goed bezig is. Kijk bijvoorbeeld naar de klanttevredenheid die enorm is gestegen. Toch zijn we zo nu en dan best kritisch en dat zullen we als consumentenplatform ook blijven als het gaat over veranderingen in de toekomst op het gebied van vervoer. Wat ook blijft, is onze focus op zaken als gastvrijheid, vriendelijkheid en hulpvaardigheid."*

Ook uw inbreng is waardevol!

Vindt u dat zaken niet goed lopen en voor verbetering vatbaar zijn? Dan kunt u dit melden bij het CWO. Voor de goede orde, het CWO behandelt geen individuele klachten van reizigers. Daarvoor moet u zich rechtstreeks wenden tot WPD. Het CWO gebruikt uw reactie om te beoordelen of deze vaker voorkomt. Als bijvoorbeeld meerdere reizigers zijn gedupeerd, omdat door een wijziging van de dienstregeling een aansluiting is verslechterd, dan gaat het CWO daarover overleggen met WPD en vragen hen dit te herstellen. Het CWO is er voor u als reiziger. Mail uw vragen of opmerkingen naar: waddenveren@rocovfryslan.nl



De vertegenwoordigers van Ameland en Schiermonnikoog in het Consumentenplatform Waddenveren Oost op de foto in het havenkantoor Holwerd, met v.l.n.r. Piet Faber, Jaap Feeke en Marijke Rupert. Op de foto ontbreekt Gerard Kooij die in het platform zit om de belangen van het bedrijfsleven op Schiermonnikoog te behartigen.



Gastheer zijn op het Wad
is het mooiste dat er is

Erik Schuurman, werkzaam op de Sneldienst, maakte in 2018 de overstap van de veerboot naar m.s. Fostaborg. Verandering van spijs doet eten, maar dan wel in eigen keuken. Erik huist namelijk al zo'n twintig jaar binnen de firma. En als hij vrij is en niet hoeft te varen, is hij het liefst toch op het water. "Dat blijft trekken", vertelt hij vol passie. Erik kocht een boot en biedt daarmee nu vistochten aan op de Waddenzee.

Zijn liefde voor zijn hobby ontstond rond 1985. "Ik had toen een zomerbaantje aan boord van de Ameland 1, bij wijlen Theo Mosterman", herinnert Erik zich. "Een keer per week deden we een soort show. Dat was een tripje sportvissen, iets dat me altijd is bijgebleven. Daar is het begonnen, dat wilde ik toch expliciet even noemen. Theo is de grondlegger geweest van hetgeen ik nu doe. Hij zei altijd: 'Al heb je maar één iemand aan boord – dat maakt niet uit, als mensen maar zien dat je vaart.'"

Elisabeth Rose

Na de eeuwwisseling was Erik samen met huidig kapitein Willem Groenewold voor WPD op cursus in Den Oever. "En daar lag de Elisabeth Rose, mijn huidige schip", vertelt hij vol trots. "Na een paar telefoontjes had ik haar gekocht. In de jaren nadien heb ik haar stukje bij beetje opgeknapt. Ik wist dat er een markt was voor het sportvissen op Ameland en dat bleek ook: na een paar jaren draaien kon ik investeren in een nieuwe motor. In sommige jaren knalde ik wel vijfhonderd man weg!"

Er kunnen twaalf mensen met Erik mee, maar meestal houdt hij het op tien. "We vangen vooral platvissen zoals schar, bot en tong. Maar het is sowieso hartstikke leuk om met de mensen op stap te gaan, zij willen zich vermaken. En ik ben dan toch een soort entertainer aan boord. Je moet dus blijven praten en dan vertel ik graag verhalen over het eiland. En er zit ook wel wat power in de boot. Als je dan de gashendel eventjes opentrekt, vinden de mensen dat vaak wel leuk. Mooi man!"

Dat doet Erik dus met de Elisabeth Rose. "Die naam had het schip al. En dat moet je direct niet veranderen. Er stonden bovendien nog wat spreuken op, zoals Psalm 23. De heer is mijn herder, mij ontbreekt niets. Dat zou ik er graag weer op willen hebben, mooi voor de historie van het schip. En je hebt weer een extra verhaal om te vertellen. Wat mensen bijblijft van een dag vissen? De sprekerij van Erik Schuurman, denk ik", lacht hij. "Zo sluit ik altijd af met: This is the end of the show. Nu ook maar." ■



CREW TRANSFER VESSEL 'WATERLINES' KRIJGT EEN TWEEDE LEVEN BINNEN WAGENBORG

De crew transfer vessel (CTV) 'Waterlines' krijgt een tweede leven binnen de Wagenborg Groep. De CTV, voorheen eigendom van en beheerd door Wagenborg Sleepdienst, wordt toegevoegd aan de vloot van Wagenborg Passagiersdiensten.

Waterlines zal dienst gaan doen als een tweede sneldienst. Deze taak vereist een ombouw van de CTV, die op korte termijn zal worden uitgevoerd door scheepswerf Koninklijke Niestern Sander.

Waterlines, met een capaciteit van 48 personen, zal gaan varen op de lijn Ameland-Holwerd. Het m.s. Fostaborg zal worden ingezet op de dienst Oostmahorn - Schiermonnikoog en als sneldienst op de lijn Lauwersoog - Schiermonnikoog. De sneldienst 'Waterlines' is naar verwachting gereed voor ingebruikname voor de aanvang van het vakantie seizoen.





GASTVRIJHEID STAAT EN VALT MET EEN GOEDE VOORBEREIDING

De naam Metz is al ruim 40 jaar verbonden aan de horeca op de veerboten van en naar Ameland. Op dit moment hebben Theodoor en Harnold Metz de leiding over wat voluit heet Restauratie Bootdienst Ameland (REBAM BV). Een zelfstandig bedrijf met 15 full- en parttime krachten, waar 's zomers nog eens de nodige vakantiekrachten bij komen.



Theodoor: "Ik maak inmiddels zo'n 30 jaar de personeelsroosters. In die periode is er heel wat veranderd. Begon de drukte vroeger rond Pinksteren, met daarna een week of acht zomerdrukke, tegenwoordig begint het seizoen in februari en houdt het eind december een keertje op. Naast de toegenomen drukte maakt het regelmatig inzetten van een tweede boot ons werk complexer. Een frisse kijk op zoals wij het hier al jaren doen, kan dan heel goed zijn. De volgende generatie Metz begint dat al aardig op te pakken."



"Op drukke dagen kunnen er ineens 1.200 mensen voor je buffet staan. Ons assortiment is daarop afgestemd. Wij kunnen geen uitsmijters staan bakken of tosti's maken, het moet snel en efficiënt, want 45 minuten later gaan je gasten weer van boord. Dan moet alles schoon en opgeruimd zijn voor de volgende passagiers. Komt er een extra afvaart bij, dan moeten we daar direct op in kunnen spelen. Wij kunnen inmiddels heel snel opstarten hoor!" vertelt Harnold.

Biertje en balletje

"Constante kwaliteit heeft alles te maken met gastvrijheid. Zo verkopen wij één van de beste

gehaktballen. Heel wat sportclubs komen aan boord, een 'biertje en balletje' na de wedstrijd hoort er gewoon bij. Ook onze erwtensoep is een topper. Het is belangrijk dat je goede lekkere spullen hebt. Daar besteden wij echt aandacht aan, zoals ovenverse broodjes, verse ovenkoeken en soep uit eigen keuken," aldus Theodoor.

Voorbereiding met het team

"Een goede voorbereiding met het gehele team, daar draait het om. Wat dat betreft zijn wij trots op onze mensen, want ook als wij er niet zijn, draait het gewoon door," zegt Harnold. Theodoor knikt instemmend en vult aan: "Als alles vooraf klopt, de bestellingen, de bezetting, een oven die het doet, een koffieapparaat dat schoon is, laat dan de dag maar beginnen. Dan kunnen we alles aan, zelfs met een Lycurgus Toernooi waarbij in een paar uur tijd 5 à 6.000 mensen over de vloer komen."

"Als de basis goed is en je hebt het onder controle, dan is er alle ruimte voor gastvrijheid. Voor een ontspannen praatje, een lach, een vriendelijk woord. Gastvrijheid en enthousiasme zit onze familie in het bloed, wij zijn echte horecabeesten," zeggen Theodoor en Harnold trots. ■





HOFFELIJKHEID DAAR GAAT HET OM

Marko Huizing stond al in de kinderwagen achter het buffet aan boord. Hij staat er nog dagelijks, maar nu als leidinggevende van REBOS BV, voluit Restauratie Bootdienst Schiermonnikoog. De familie van Marko is al sinds de jaren '50 betrokken bij de horeca aan boord. *"Het bedrijf is van opa via mijn ouders in 2003 op mij overgegaan. Terwijl ik in de kinderwagen lag, stond mijn moeder alle broodjes zelf te smeren, tot wel 300 op een dag,"* aldus Marko.

"In de jaren '70 ging mijn vader de salon rond met dienbladen met koffie en koek. Met de komst van het m.s. Brakzand in 1986 kwam hier een eind aan, deze veerboot had voor het eerst een buffet. Dit bleek een ommezwaai. Passagiers zagen dat we ook soep, gehaktballen en dergelijke verkochten. Dit betekende een boost voor ons bedrijf. Op dit moment werken we zeven dagen per week met een hecht team van negen vaste krachten," vertelt Marko.

Kwaliteit

Marko: *"Al die jaren is de keuze voor kwaliteit onveranderd gebleven. Even rustig op de menukaart kijken, zit er niet in. Er moet een bepaalde snelheid in zitten en daar is ons assortiment op afgestemd. Ambachtelijk is met onze aantallen lastig, maar toch komt het meel voor onze sandwiches uit de molen van Uithuizen. En maken we gebruik van echte roomboter en amandelspijs voor de koeken. Trouwens naar het Bonifatiusbier uit Dokkum is veel vraag, net als naar gekookte eieren. Vorig jaar zijn we daar voor de grap mee begonnen, inmiddels gaan er wel 100 eieren per dag door."*

Wifi aan boord

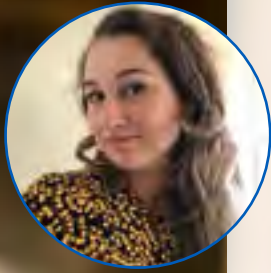
"Met de heringebruikname van het m.s. Rottum op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog na de renovatie in 2012 veranderde het contact met de passagiers. Het werd zakelijker en vluchtiger. Ook kwam er minder reuring in de salon. Door de komst van wifi aan boord zat vanaf dat moment bijna iedereen met z'n neus in de mobiel. Inmiddels zijn we al weer zeven jaar verder en blijven wij het aan boord voor iedereen zo aangenaam mogelijk maken. Dat zit in kleine dingetjes, zoals groeten bij binnenkomst, een vriendelijk woord of even een dienblad of bierglas aangeven. Officieel heten wij als horecamedewerkers aan boord 'hofmeester'. Gastvrijheid draait om hoffelijkheid. Een toepasselijke naam dus," glimlacht Marko.

"Had mijn vader versleten schoenzolen, ik heb meer een versleten kont in de broek. Ik zit regelmatig achter mijn bureau. Om de inkoop en bezetting te regelen op basis van statistieken van de passagiersaantallen van de afgelopen 10 à 15 jaar. Regeren is vooruitzien. Het moet raar gaan, wil het ons over de schoenen lopen. Dat zegt natuurlijk ook alles over ons team," sluit Marko af. ■



AUTHENTIEK, VAN EIGEN BODEM ÉN GASTVRIJ





Zo'n dertig jaar geleden wilde een aantal eilander initiatiefnemers lokale produkten op de markt brengen, die duurzaam geteeld moesten zijn. Het resulteerde in een keurmerk: Amelands Produkt. Anno 2019 zit er een gelijknamige stichting achter, die zich bezighoudt met het promoten van de Amelander produkten. Steeds meer producenten melden zich aan en ook restaurants kunnen een lidmaatschap aanvragen. Maar er is meer, vertelt Amelands Produkt-secretaris Louise Molenaar. Ze bedacht De Gezellige Tafel.

Louise is samen met haar vriend Rick de Jong eigenaar van Restaurant StrAnders in Buren op Ameland. Ze is altijd met eten en drinken bezig en vindt het prachtig om met streekeigen produkten te werken. Niet geheel toevallig dus, dat zij een aantal jaar geleden secretaris werd van Stichting Amelands Produkt. De stichting organiseert meerdere evenementen per jaar, waaronder de Proefroute tijdens de Kunstmaand die ieder jaar in november plaatsvindt. Met het door Louise bedacht concept wil ze echter ook wat voor de Amelanders zelf doen.

Verbinden door gastvrijheid

"De Gezellige Tafel is bedoeld om alle mensen uit verschillende lagen van de Amelander samenleving een leuke avond te bezorgen", legt ze uit. *"Wanneer mensen zin hebben in een leuk gesprek of nieuwe inwoners willen kennismaken met de eilanders, kan dat tijdens dit evenement uitstekend! Samen eten en ontmoeten is het doel van De Gezellige Tafel, om op die manier mensen – jong en oud – te verbinden. Het is laagdrempelig, want deelnemers aan het evenement krijgen voor tien euro een driegangenmenu voorgeschoteld."*

In maart stond een seizoenssalade met Amelander gans (voorgerecht), een andijviestamppotje van Amelander aardappelen met sucade (hoofdgerecht) en een mousse van Amelander yoghurt met Amelander cranberries en Amelander honing (nagerecht) op het menu. De Gezellige Tafel krijgt ondersteuning van leerlingen van de middelbare school op het eiland. Zij kunnen deze uren gebruiken voor hun maatschappelijke stage. *"Maar ze leren er uiteraard ook van",* voegt Louise er meteen aan toe. *"En het is goed voor de mix tussen jong en oud!"*

Het Amelands Produkt aan zich en het evenement De Gezellige Tafel in het bijzonder, onderstrepen het gastvrije gevoel dat past bij het eiland. *"Iedereen is welkom",* vindt Louise. *"Met het Amelands Produkt willen we alle bezoekers van het eiland laten zien – of eigenlijk laten proeven – met welke verschillende smaken we hier letterlijk en figuurlijk te maken hebben. En door De Gezellige Tafel kunnen we daar ook onze eigen bewoners van bewustmaken, maar dan wel met een maatschappelijk doel. Ofwel: het streekrecept voor een duurzame verbinding."*

Nieuwe app

Stichting Amelands Produkt probeert op een creatieve manier mensen te laten kennismaken met de eilander produkten. Zo verschijnt er dit jaar ook een mobiele applicatie. *"MeAR Fryslân is een app met twee elementen",* legt Louise uit. *"De eerste is een GPS-tocht. Deze fietsroute brengt je langs de verschillende producenten. Eenmaal aangekomen, krijg je een filmpje te zien. De tweede is een speurtocht in Nes, die je lopend moet doen. Via augmented reality komen speurders bijvoorbeeld een kaas tegen. Die moeten ze aantikken en dan krijgen ze hetzelfde filmpje te zien. Vergelijk het met het populaire telefoonspelletje Pokémon GO, maar dan net even anders." ■*

Download gratis in de App Store: MearFryslan



Daan Sijsma, 1896-1961.

DAAN SIJTSMA, VOERMAN EN DICHTER

ERIC AUGUSTEIJN, 'T HEER EN FEER

Rond de overgang naar de 20e eeuw werd het tot dan gebruikte zeilschip, dat door particuliere ondernemers een dienst onderhield tussen Zoutkamp/Oostmahorn naar Schiermonnikoog v.v., vervangen door een heus motorschip. In de machinekamer van deze in 1905 gebouwde 'Schiermonnikoog' van ondernemer Foppe de Jong uit Nes op Ameland, stond een 30 pk 1 cilinder gloeikopmotor. De boot kreeg later de naam 'Friesland'.

Vijfmaal per dag vaart tegenwoordig de veerboot van Lauwersoog naar Schiermonnikoog vv. Wie op Schiermonnikoog aankomt kan zonder moeite via de aanlegpontoon op de kop van de Veerdam komen en daar een rijtje autobussen vinden waarmee men gemakkelijk het dorp kan bereiken. Vrachtauto's varen over met het roll-on-roll-off systeem.

Dat was in het verleden wel anders. Voordat in 1927 een aanlegdam, de huidige 'oude steiger', werd aangelegd voer de post-/veerboot vanuit Oostmahorn éénmaal per dag, omdat alleen met hoogwater het eiland dicht genoeg benaderd kon worden. De boot ging op de rede voor anker en de passagiers stapten over in een kleine boot, die ze naar de paard-en-wagen bracht die hen in kniediep water stond op te wachten. De voerman heette Daan Sijtsma. Nadat die van 1913 tot 1920 als bootsman had gevaren op de grote vaart, kwam hij als 24-jarige bij Wagenborg Passagiersdiensten op Schiermonnikoog in dienst als voerman.



De eerste wagen was een Duitse legerwagen uit WO-I.

Dat zou hij blijven tot zijn 65ste in 1961. Hij woonde met zijn gezin aan de Langestreek, nam nooit vakantie en is weinig ziek geweest.

Zijn eerste wagen was een Duitse legerwagen uit de Eerste Wereldoorlog. Deze 'postkoets', die hoog op de wielen stond, vervoerde post en passagiers over het wad van en naar de postboot. De schuur waar de paarden stonden was ten zuiden van de doorgang Middenstreek-Voorstreek, opzij van de winkel van Zigterman, nu 'Schier Fashion'.



Overstap van de motorbarkas op door de paarden getrokken wagen. De man met de witte pet is Daan Sijtsma.

Vanaf 1927 kon de boot bij hoog water aan de steiger aanleggen en konden de passagiers in autobussen het dorp bereiken. Daan Sijtsma kreeg als taak het vervoer van vracht van de boot naar het dorp, eerst nog met paard en wagen, later in een vrachtauto. Pas de aanleg van de huidige veerdam (de 'nieuwe steiger') in 1962 maakte het mogelijk dat de veerboot onafhankelijk van het tij kon gaan varen, en sinds 1969 vanaf Lauwersoog, niet meer vanaf Oostmahorn.

Daan Sijtsma was een bekende dorpsfiguur op Schiermonnikoog. In 'de Dorpsbode' schreef hij gedichten over allerlei onderwerpen, vaak spiritueel getint. In de jaren 50 had hij er een actualiteitenrubriek onder de titel 'Allerlei van Schiermonnikoog'. Na zijn pensioen is Daan nog een aantal jaren vuurtorenwachter geweest. Hij is overleden in 1976 op de leeftijd van 80 jaar op zijn geliefde eiland Schiermonnikoog. Zijn vrouw is op 90-jarige leeftijd gestorven.

■
Dit is een bewerking van het artikel 'Daan Sijtsma, agent van Wagenborg', dat Eddie Bakker schreef voor het tijdschrift van de Cult. Hist. Vereniging 't Heer en Feer, 2010. De foto's komen uit de archieven van Eddie Bakker en 't Heer en Feer.



In 1927 werd de eerste aanlegdam aangelegd.



“WIJ VERKOPEN GEEN BIER EN BIEFSTUK, WIJ VERKOPEN EEN BELEVING”

Fotografie: Bart Boeijen en Anne van der Woude

Met diverse horecapanden in bezit, een eigen ontwikkelde cao én schatten vol inspiratie voor de toekomst, drukt ondernemer Harold van Workum stevig zijn stempel op Ameland. Hij waait niet met iedere wind mee, maar vaart zijn eigen koers. En dat werpt z'n vruchten af.

Hoe het allemaal begon...

Harold kwam op 16-jarige leeftijd voor het eerst in aanraking met het eiland, toen hij er op vakantie was. “Hoe ik hier verzeild geraakt ben? Meestal antwoord ik dan: met de boot”, grapt hij tijdens het interview in Grandcafé Van Heeckeren. “Aanvankelijk zou ik drie

weken blijven, maar dat liep een beetje uit de hand. Na een week was mijn geld op! Het was zo gezellig... Dus toen moest ik gaan werken en vond ik een baan bij wat toen nog heette Café-Restaurant-Pannenkoeken De Schalken. Daardoor werd mijn aanvankelijke verblijf verlengd met vier weken; heel de zomervakantie dus.”

Van Workum bleef in de vakantie en de weekenden op het eiland werken. In zijn studententijd rondde hij de HBO-opleiding Marketing af en wilde hij aanvankelijk verder gaan in die branche. Hij zei zijn job bij De Schalken op en begon als marketeer, maar de eigenaresse vond dat geen goed idee. “Minke wilde namelijk een stapje terug doen. Na negen maanden marketing besloot ik toch om met haar in gesprek te gaan. Aanvankelijk kwamen we daar – vooral financieel – niet uit. Dat vond ik wel heel jammer, maar het verschil tussen vraag en aanbod was te groot.”

Nog geen week later bedacht hij zich. “Ik ben toen teruggegaan naar Ameland en heb opnieuw met haar om tafel gezeten. Ik heb haar toen gezegd dat ik akkoord ging met haar voorstel, maar dat ik dan wel de recht op eerste koop wilde hebben. Dat vond ze een goed idee. Maar twee jaar later zei ze al: ‘Harold, die is mijn laatste seizoen. Succes ermee!’ En zo geschiedde het, eigenlijk. Ik was toen 23 jaar en ik had goed gewerkt. Een eigen auto, een motor, maar geen spaargeld. Dat was wel een probleem. Maar met behulp van vrienden, bekenden en familie is dat toch gelukt.”



Eigenzinnig

Het restaurant in het centrum van Nes onderging een transformatie en wijzigde van naam; we kennen het nu als Rixt. Het bleek een schot in de roos. Binnen anderhalf jaar kon Van Workum zijn geldschieters al terugbetalen. Maar belangrijker nog: het was de basis voor het kleine imperium dat nu de 'Van Heeckeren Groep' heet. Het bleef namelijk niet bij Dinercafé Rixt.



"Daarna volgden 't Koaikershuus in Buren en strandpaviljoen 't Bornrif, wat nu Beachclub The Sunset is. En later kwamen Grandcafé Van Heeckeren en Hotel Van Heeckeren in Nes en Hotel Ambla in Hollum daarbij."

Inmiddels heeft Harold afstand gedaan van 't Koaikershuus. Alle zaken lopen als een trein. *"De factor geluk speelt daarin zeker een rol"*, vindt de ondernemer. *"Maar door ervaring leer je wel om potentie in een tent te zien. En de zaken die ik kocht, lagen op hun gat. Vooral The Sunset is daarvan een mooi voorbeeld. Vrij weinig mensen zagen er brood in. Die kon ik eigenlijk voor een relatief prijke kopen. Op dat moment was het niet meer dan een veredelde bouwkeet. Maar de potentie van de locatie (op het strand in Hollum, red.) was natuurlijk fantastisch!"*

Dat bleek ook, achteraf. Maar het succes van de beachclub leverde Van Workum ook meteen een probleem op. *"Bij mooi weer, is het er smóórdruk. Dan kan er geen kop meer bij. Maar bij slecht weer is er niets te doen. En dan zit je daar, met al je personeel. Hen uitbetalen terwijl ze nietsdoen, is kapitaalvernietiging. Maar als je ze vrijgeeft, zullen ze snel opstappen. En het beste personeel vertrekt dan als eerst. Wat logisch is, want mensen komen hier om geld te verdienen. Daarom wilde ik ook zo graag Grandcafé Van Heeckeren hebben. Want bij slecht weer blijven mensen in het dorp en is het hier bomvol. Zo kon ik dus heen en weer schuiven met personeel."*

Belevenis creëren

Maar met slim ondernemen ben je er nog niet, weet ook Van Workum. Vandaag de dag is het in de horeca belangrijk om jezelf te onderscheiden. *"Daar ben ik eigenwijs in"*, biecht Harold op. *"Neem nu dit pand (Grandcafé Van Heeckeren, red.). Hiervan heb ik alleen de buitenmuren laten staan. De binnenkant kreeg een complete make over van ruim 600.000 euro. Natuurlijk draag ik gastvrijheid en gastbeleving hoog in het vaandel, maar als ondernemer wil je ook geld verdienen. Op de eilanden zit je nu eenmaal met conjunctuur qua drukte, waardoor je nóg beter je best moet doen."*

Daarmee doelt hij op het toevoegen van waarde. *"Gastvrijheid en service zijn daarin het allerbelangrijkste. Iedereen moet het ontzettend naar zijn zin hebben. Maar het draait om de beleving van de gast. Als jij een biertje wilt kopen, dan geloof ik erin dat het jou niet om dat biertje gaat. Want als het puur en alleen daarom draait, was je wel naar de supermarkt gegaan. En dan ben je nog de helft goedkoper uit ook! Hier kom je dus voor de beleving. Je wilt op een loungebank zitten met een haardvuurtje erbij, leuke bediening en sfeervolle muziek. Dáár draait het om en daar kom je voor."*

Van Workum – die zijn inspiratie vooral opdoet op Ibiza en in New York – gebruikt het altijd als strikvraag tijdens personeelsbijeenkomsten. *"Het antwoord is simpel: wij verkopen geen bier, wijn, biefstuk, koffie of tosti's. Wij verkopen een beleving. En daarin probeer je steeds beter te scoren. Dat betekent dus waarde toevoegen waar men dat niet verwacht. En als je gasten blij verrast, komen ze bij je terug. Dat is de truc. ik denk dat de kwaliteit van de Amelander horeca in vergelijking met de andere Waddeneilanden op een hoger niveau ligt. Dit komt mede door een enkele hele goede horeca-collega's die altijd weer aan het vernieuwen zijn. We houden elkaar behoorlijk 'scherp' hier op Ameland en dat is top!"* ■





Reinder van der Boor



Leo Wieringa

Leo Wieringa is mede-eigenaar van parkeergarage Scheepspark op Lauwersoog. Reinder van der Boor is een vertrouwd gezicht bij de restauratie op de bootdienst van en naar Schiermonnikoog. Beiden hebben gastvrijheid hoog in het vaandel staan, al geven ze hier op verschillende manieren vorm aan.

Leo: “De opa van mijn compagnon Peter Scheepstra is vlak na de oorlog begonnen met het Scheepspark. Toen nog in Oostmahorn. In de jaren zeventig verhuisde Scheepspark naar Lauwersoog. Inmiddels staan Peter en ik aan het roer van dit bedrijf. Door de jaren heen hebben we veel geautomatiseerd, hebben we nieuwe in- en uitritten laten realiseren en zijn er nieuwe parkeerautomaten gekomen.”

Reinder: “Ik werk al bijna veertig jaar bij Rebo, die de restauratie op de boot naar Schiermonnikoog verzorgt. Eerder werkte ik in een winkel. Toen zag ik de vacature voor dit werk voorbij komen. Dat leek me wel wat. Ik ben graag met mensen bezig.”

Leo: “Je hoeft je bij ons niet te vervelen. Je hebt de parkeergarage en het terrein die je schoon moet houden. Plus het verhuur van honderd garageboxen. En dan nog het contact met mensen. En eventueel kun je altijd nog het onkruid uit onze tuinen halen.”

Reinder: “Kassawerk, de keuken bevoorraden, afwassen; ik doe alle voorkomende werkzaamheden. En als het niet te druk is, maak ik graag even een praatje met de passagiers.”

Leo: “Wat ik nooit zal vergeten was dat in de guldentijd een man uit de Randstad vlak voor vertrek van de boot kwam aanrijden. Hij had bij

de ingang ‘vijf gulden’ op een bord zien staan, maar had verder geen tijd om goed te lezen. Wel had hij berekend dat hij 48 uur zou parkeren. Dus legde hij 240 gulden aan briefgeld neer. Ik vroeg hem: ‘Wil je het hele parkeerterrein kopen? Het parkeren kost maar vijftien gulden.’ Hij zei: ‘Nu snap ik waarom hier zo weinig bomen staan. Jullie leven van stokjes’.”

Reinder: “Ik heb in die veertig jaar alles wel meegemaakt. Maar wat ik bijzonder blij vinden, is de zonsopkomst en -ondergang op de Waddenzee. Die zijn nergens anders zo mooi als hier. En tijdens zware winters geniet ik ook. Zo’n boot die met moeite door het ijs vaart. Dan pakt ook iedereen het mobieltje of de camera erbij.”

Leo: “Soms vertrekt de boot om half tien, en rijdt vijf minuten voor vertrek nog een auto het terrein op. Die wijzen we dan nog snel even een plekje aan. Vaak geef ik dan een seintje naar de boot; of hij even wil wachten. De kapitein en ik hebben altijd oogcontact met elkaar, dat werkt altijd heel plezierig. Je weet toch niet wat mensen onderweg hebben meegemaakt waardoor ze wat later zijn.”

Reinder: “Ik vind het belangrijk om mensen echt aandacht te geven. Om ze te laten zien dat je met ze bezig bent. Ik vind het mooi als mensen tegen me zeggen: het is te merken dat je met plezier je werk doet.” ■

VEERDAM SCHIERMONNIKOOG VERNIEUWD EN VERDUURZAAMD

Op vrijdag 22 maart 2019 markeerde de feestelijke onthulling van de 'Jelle Woudstra Paal' het einde van de revitalisatiewerkzaamheden aan de veerdam op Schiermonnikoog. Rijkswaterstaat vernieuwde de voetgangersbrug en ponton en bracht een aantal verbeteringen ten aanzien van de veiligheid aan. Wagenborg Passagiersdiensten gaf de terminal van binnen en buiten een flinke opfrisbeurt

en verduurzaamde het gebouw door deze zelfvoorzienend te maken.

Jelle Woudstra, destijds al de dorpsomroeper van Schiermonnikoog, opperde zo'n twintig jaar geleden het idee om een meerpaal te plaatsen

met daarop de hoogste waterstanden ooit gemeten op Schiermonnikoog. Burgemeester Ineke van Gent van Schiermonnikoog onthulde dit bijzondere symbool samen met Jelle Woudstra, die de paal opdraagt aan de kustverdedigers van Nederland.



WERKZAAMHEDEN BOCHTAFSNIJDING AFGEROND

De werkzaamheden van de eerste bochtafsnijding op het vaartraject Holwerd-Ameland door Rijkswaterstaat zijn afgerond. Op 12 april jl. vond de officiële oplevering plaats.

Deze bochtafsnijding is één van de maatregelen die ervoor zorgen dat de veerdienstgebruiker zo weinig mogelijk hinder heeft van de vertragingen. Dit is zo afgesproken in het Open Plan Proces Ameland. Zo heeft WPD begin 2018 een 'knip' van een half uur in de dienstregeling ingevoerd om de opgelopen vertraging in te kunnen lopen. Daarnaast is het logistieke proces verbeterd. Ook is er tijd in de dienstregeling opgenomen om het schip van brandstof te voorzien, zonder dat dit direct vertraging oplevert. En sinds het voorjaar van 2018 is er een sneldienst in de vaart.





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

De Franse filosoof Jacques Derrida heeft meerdere colleges gewijd aan Gastvrijheid, waaronder Stappen over de drempel van de gastvrijheid. De vraag dient zich aan wat mag 'stappen over de drempel van de gastvrijheid' zijn? Is het kenmerk van gastvrijheid niet dat ze helemaal geen drempel heeft en wat betekent gastvrij eigenlijk?

Een rijtje met uiteenlopende betekenissen:

- gulheid in het onthalen of herbergen van gasten;
- gastvrijheid aanbieden, bewijzen, genieten, verlenen (Van Dale);
- gastvrijheid is het gebruik gastvrij te zijn, en het ontvangen en onderhouden van gasten, bezoekers of vreemdelingen in vrijheid en goede wil (Wikipedia);
- gastvrijheid is het prettige, welkome gevoel dat de gast beleeft bij het contact met de gastheer en de dienst van het bedrijf (Mood Maker, Hokkeling en De la Mar).

Andere begrippen die gelinkt zijn aan Gastvrij:

Gastgerichtheid; de tastbare en registreerbare wijze waarop een dienst geleverd wordt.

Gastheerschap; naar beste kunnen, vanuit je hart, oprechte aandacht en comfort bieden.

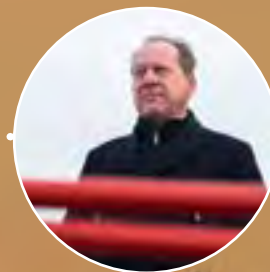
En andere term die je vaker ziet is hostmanship; 'de kunst om mensen welkom-gevoel te geven'.

Auteur Jan Gunnarsson beschrijft zes principes van hostmanship:

1. Dienen. De wil om bij te dragen aan de ontwikkeling en het succes van een ander.
2. Verantwoordelijkheid nemen. Inspelen op de behoeften die de gast heeft.

3. Dialoog. Praten is luisteren. Streven naar begrijpen in plaats van naar begrepen worden.
4. Consideratie. Jezelf kunnen en willen verplaatsen in de ander.
5. Kennis. Nieuwsgierig zijn naar de gast en zijn of haar wensen.
6. Het geheel zien. Jezelf zien door de ogen van de gast.

Er is volgens Derrida 'een onvoorwaardelijke wet van de gastvrijheid'. In de lijn van Immanuel Kant zegt hij dat de planeet aarde van iedereen is en dat iedereen moet kunnen gaan en staan waar hij wil. Om de tegenstelling binnen dit begrip van gastvrijheid te illustreren vertelt Derrida over zijn oom Octave. Die had boven het bed in de gastenkamer de tekst 'De wetten van de gastvrijheid' gehangen, handgeschreven en achter glas. Het hangt er 'dreigend als een zwaard dat ons boven het hoofd hangt, op de plaats waar de gast rust, maar ook daar waar hij niet anders kon dan de teksten van een wet lezen die iedereen geacht wordt te kennen.' Zo kan het niet bedoeld zijn, maar zoals Paul Scheffer in 'De vrijheid van de grens' schrijft: 'Als mensen met een liberale houding niet over grenzen willen nadenken, dan doen autoritaire mensen het wel.' Grenzen zijn er om te overschrijden, maar daarvoor moeten ze er wel zijn. Alles van belang ontstaat door het overschrijden van grenzen: net iets langer trainen, net iets harder studeren, net iets meer uithoudingsvermogen tonen, net iets meer je best doen of binnen dit thema: door de gast meer te geven dan hij verwacht. Ameland en Schiermonnikoog zijn ook voorbij een grens: "Ons mooiste stukje buitenland".... ■







SS ROTTERDAM: RUIIM EEN HALVE EEUW GASTVRIJHEID





Sinds 2008 ligt het ss Rotterdam, het voormalige vlaggenschip van de Holland-Amerika Lijn, in de Rotterdamse haven afgemeerd. Een schip van grote cultuurhistorische waarde en met een - wat later bleek - baanbrekend ontwerp, waaraan veel gerenommeerde architecten en kunstenaars hebben meegewerkt. WestCord Hotels exploiteert er een hotel met 254 kamers, restaurants, zalen en escaperooms.

// Wij zijn voortdurend bezig met de wensen van de gast: persoonlijke aandacht is heel belangrijk //

Bij aankomst ben je direct onder de indruk van de immense afmetingen van het schip. Een rode loper en een keurige meneer met hoed en zwarte lange jas wijzen je de weg. Opeengestapelde oude koffers bij de entree geven je het gevoel dat je het verleden binnenstapt. In de foyer klinkt jazzmuziek uit de jaren vijftig en zestig. En de vriendelijke medewerkers van de receptie zijn strak in uniform en uiterst vriendelijk en hulpvaardig.

Tijdens een rondgang langs verschillende gerestaureerde ruimtes met origineel interieur en meubilair en de verhalen van toen, droom je weg in de jaren vijftig. Je voelt de grandeur, de ongekende luxe en allure die de gasten op het ss Rotterdam ongetwijfeld hebben ervaren. De meubels, foto's, de opgestuurde aandenkens, menukaarten, programmaboekjes met optredens van Frank Sinatra en Ella Fitzgerald versterken dit. Ook de kamers laten weinig aan de verbeelding over. Van stoeltjes tot kastjes: het zijn dezelfde als toen Prinses Beatrix in september 1959 met het schip de eerste overtocht naar New York beleefde. Zelfs de gastenflesjes met shampoo en douchefris doen denken aan vervlogen tijden.

What is a passenger?

In de receptie van het huidige hotel, prijkt een grote oude poster van de Holland-Amerika Lijn, met zeven definities van een passagier: "What is a passenger?" Deze definities waren destijds dé leidraad voor het gedrag van de medewerkers en het serviceniveau. Oprechte service verlenen en dienstbaar zijn, is een ware kunst. Het moet je in de botten zitten, wordt weleens gezegd.

WestCord DNA

Bij WestCord zit het in de botten, zelfs in het DNA van de organisatie. Hoe doen ze dat toch? We spraken hierover met Jeroen Trouw, Front Office manager van hotel ss Rotterdam. Hij vertelt ons dat medewerkers allemaal een 'Ocean Magic Training' volgen. Deze training is mede gebaseerd op de 'zeven geboden' van weleer. Wat gastvrijheid is, komt uitgebreid aan bod. Hoe stel je als medewerker, samen met je collega's, de gast echt centraal?

Het zijn de kleine dingen die het doen. Jeroen Trouw: "Het begint al tijdens het eerste contact aan de telefoon of via de mail. Wij zijn voortdurend bezig met de





WHAT IS A PASSENGER?

A PASSENGER

Is the most important person in our business

A PASSENGER

Is not an interruption of our work – he is the purpose of it

A PASSENGER

Is not dependent upon us – we are dependent upon him

A PASSENGER

Is not an outsider to our business – he is part of it

A PASSENGER

Is not a cold statistic – he is a flesh and blood human being with feelings and emotions, biases and prejudices

A PASSENGER

Is not someone to argue or match wits with. Nobody ever won an argument with a passenger.

A PASSENGER

Is a person who brings us his wants. It is our job to handle them profitably to him and to ourselves.

Holland America Lijn

wensen van de gast: waarvoor komt hij, is er een speciale gelegenheid, is hij eerder geweest? Persoonlijke aandacht is heel belangrijk. Zo vragen wij onze gasten niet in welke kamer ze verblijven, maar vragen we naar hun naam. De medewerkers zoeken dan zelf even op in welke kamer de gast verblijft. Al zit het restaurant nog zo vol, we nemen de tijd voor onze gast. Een felicitatie, een klein cadeautje en een door de general manager persoonlijk geschreven kaartje. Dat doen we iedere keer. Ook al betekent dit dat een receptiemedewerker de dag ervoor anderhalf uur bezig is dit allemaal voor te bereiden.”

Gastvrij zijn

Het gaat om het creëren van een ware beleving: de gasten het gevoel laten ervaren zoals de eerste gasten op het ss Rotterdam in 1959 de overtocht beleefden. Dat probeert het team van ss Rotterdam te bereiken. Gastvrij kun je niet zijn, het is de gast die bepaalt of een bedrijf gastvrij is of niet. Het gaat namelijk over zijn of haar gevoel en de waardering daarvan. Wij hebben het zeker ervaren: het lukt ze in Hotel ss Rotterdam bijzonder goed. En doet ons ook eens op een andere manier naar gastvrijheid te kijken. ■



SCHONERE BRANDSTOF

WPD is met alle schepen overgestapt op brandstof met bio toevoeging. Het grote voordeel van deze brandstof is dat het veel schoner is dan gewone brandstof. Zo is de uitstoot van fijnstof met ca. 30% afgenomen, de NOx-uitstoot ca. 20% gedaald en ook de CO2-uitstoot is gereduceerd. Bijkomend voordeel is een afname van het brandstofverbruik met ca. 4-6 %. Deze bio-menging schoont tevens de motoren, zodat er minder smeermiddel nodig is. Kortom, in alle opzichten beter voor het milieu!



ALTIJD BEREIKBAAR EN ALLES WAT U ZOEKT OP ÉÉN PLEK

Snel en eenvoudig online tickets bestellen, is het uitgangspunt voor de vernieuwde wpd.nl. Daarom zijn de voormalige wpd.nl, wadtaxi.nl en bestellen.wpd.nl geïntegreerd in één overzichtelijke nieuwe website geschikt voor desktop, smartphone en tablet. U kunt overal waar u bent, onderweg of thuis, terecht op één plek voor het bestellen van tickets voor de veerdienst, sneldienst en het parkeren in Holwerd. Overzichtelijk, makkelijk en snel via wpd.nl.



// **Gastvrijheid: geen luxe,
maar broodnodig!** //

Jazeker/écht niet

DRIE MENSEN, DRIE VISIES

De provincie Fryslân houdt rekening met een verdubbeling van het aantal toeristen in de komende tien jaar. Vooral het aantal buitenlandse gasten in Fryslân kan de komende jaren hard groeien, van 315.000 in 2017 tot mogelijk 1,7 miljoen in 2030. Een frisse blik op de toekomst is belangrijk. Wat wil die bezoeker? Wat is verstandig kijkend naar Werelderfgoed Waddenzee? En wat betekent dit voor de gastvrijheid die wij onze gasten bieden? Marianne van Hall, voorzitter VVV Schiermonnikoog, Karina Pool, marketeer WADDEN bij Merk Fryslân en Hans Singelenberg, regiomanager Koninklijke Horeca Nederland geven hun visie op gastvrijheid.



MARIANNE VAN HALL, voorzitter VVV Schiermonnikoog

“Mijn wens is dat gastvrijheid één van de kernwaarden voor het eiland wordt, net zoals rust, ruimte, stilte en natuur voor iedereen vanzelfsprekend is. Als VVV hebben wij met iedereen die naar Schiermonnikoog komt contact. Via de website, mail, telefoon, maar er komen ook tienduizenden gasten bij ons over de vloer. Wij zijn een portal naar het eiland. Daarom trainen wij onze medewerkers regelmatig op gastvrijheid, vorig jaar nog door Koninklijke Horeca Nederland. Kijkend naar gastvrijheid zit er in het hoogseizoen een knelpunt in de krapte aan personeel en de vele seizoenskrachten. En ook zit er spanning op het koesteren van de natuurwaarden en het economisch belang van het toerisme. We moeten voorkomen dat we Amsterdam of Giethoorn worden. Komen er te veel gasten, dan bestaat de kans dat je de unieke waarden kwijtraakt. Daar moeten we alert op blijven. Neemt niet weg dat de gasten die hier zijn het gevoel moeten hebben dat ze welkom zijn. Dat kan soms nog wat beter tussen de oren zitten. Als VVV voeren wij daar gesprekken over met de ondernemersvereniging en de gemeente. Ook de accommodaties kunnen hier en daar een kwaliteitsimpuls gebruiken. Hoewel er recent mooie voorbeelden zijn van hoe je een verblijf aanpast aan de wensen van deze tijd. Dit geldt ook ons verouderde bezoekerscentrum. Met een nieuw informatie- en bezoekerscentrum willen we zoals het nu staat vanaf eind 2020 de klantvriendelijkheid van ons kleinste bewoonde Waddeneiland vergroten.”

KARINA POOL, MARKETEER WADDEN BIJ MERK FRYSLÂN

“De komende zes jaar gaan drie provinciale marketingorganisaties Holland boven Amsterdam, Marketing Groningen en Merk Fryslân samen aan de slag om Waddenzee Werelderfgoed als één duurzame toeristische bestemming op de nationale en internationale kaart te zetten. Gefinancierd door provincies en Waddenfonds en met diverse partijen als toetsen en brenger, waaronder de eilander VV's. Op 4 april jl. was de

aftrap van dit samenwerkingsproject, waarbij de focus ligt op kleinschalig kwaliteitstoerisme op de eilanden, het zeegebied zelf en de kuststrook van Groningen, Friesland en Noord-Holland. Met als rode draad verbindende, interessante verhalen rondom het waddengebied; om te beleven en om mee te geven aan gasten. Het programma werkt met invloedcirkels; van binnen naar buiten. We beginnen bij onze ambassadeurs, de bewoners en ondernemers. Als die op dezelfde manier uitdragen hoe bijzonder het Unesco-gebied is, gaat

er eenduidige communicatie naar de gast toe ontstaan. Dat is ook een vorm van gastvrijheid. Verbinding en samenwerking kunnen de gastvrijheid verbeteren; niet alleen kijken naar je eigen product, maar wat kun je samen, waardoor je de gast meer te bieden hebt. Op de nieuwe website www.visitwadden.nl is te lezen hoe ondernemers de campagne kunnen benutten. In de toekomst moet het waddengebied bij iedereen bekend staan als werelderfgoedwaardige en duurzame bestemming en dat ook waarmaken.”

HANS SINGELENBERG, REGIOMANAGER KONINKLIJKE HORECA NEDERLAND

“Koninklijke Horeca Nederland heeft als belangrijkste missie dat de horeca haar gasten de beste gastvrijheid biedt. Gezien het belang van toerisme voor de Waddeneilanden, geldt dat zeker ook voor de bestemmingen van Wagenborg. Het woord gastvrijheid is snel uitgesproken, maar de uitvoering heeft wat meer ‘om hakken’. Gastvrijheid is eigenlijk de kunst (en dus niet ‘het kunstje’) om de gast zich welkom te laten voelen. Door een gastheer of -vrouw die het echt meent. Dit is meer dan iemand vriendelijk verwelkomen; het gaat om het overtreffen van verwachtingen. Aanvoelen wat een gast verwacht. Als je dan nét iets meer doet, zal de gast een mooie beleving hebben en die doorvertellen. Dan heeft de gast genoten van de zogenaamde “Customer Journey” (of beter: “Guest Journey”). Ofwel: “de reis” - aaneenschakeling van belevenissen - die het geheel memorabel heeft gemaakt. Zo komen we bij de verbinding tussen Wagenborg, de horeca, de inwoners van de eilanden. Zij samen kunnen voor die mooie “reis” zorgen. Een “reis” die begint met de overtocht en verdergaat met de gastheer of -vrouw in de horeca. Maar ook de winkelmedewerker en politieagent die ‘de gast’ tegenkomt, is van belang in de totaalbeleving. Koninklijke Horeca Nederland biedt horecaondernemers kennis, informatie, trainingen en tools om gastvrijheid hoog in het vaandel te houden. Uiteindelijk moeten we dat samen doen. Daarom mooi te zien dat alle partijen op de Waddeneilanden zich dat goed beseffen en serieus nemen. Waar we kunnen, dragen wij daar namens de horeca graag ons steentje aan bij. Wij wensen de eilander gasten de beste gastvrijheid!”



De eilanden bruisen van de evenementen en activiteiten. Er is het hele jaar door wat 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 de Stichting Internationaal Kamermuziekfestival Schiermonnikoog



Zie voor de actuele agenda en meer informatie over alle evenementen op de eilanden op:

www.vvvameland.nl/agenda of
www.vvvschiermonnikoog.nl/agenda

A woman with long dark hair, wearing a black sleeveless dress, is running on a sandy beach. She is smiling and looking down at a violin she is holding in her right hand. Her hair is blowing in the wind. In the background, there is a lighthouse on a dune under a clear blue sky.

**WAGENBORG
PASSAGIERSDIENSTEN
AL VELE JAREN TROUWE
SPONSOR VAN STICHTING
INTERNATIONAAL
KAMERMUZIEKFESTIVAL
SCHIERMONNIKOOG**

Het muziekfestival kent twee edities: Festival Jong Talent in maart en het kamermuziekfestival in oktober. De twee festivals brengen jaarlijks zo'n 140 musici en een paar duizend bezoekers naar het eiland. De festivals hebben een landelijke uitstraling. De afgelopen editie van oktober 2018 werd geopend door minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap Ingrid van Engelshoven.

Het festival Jong Talent

Om meer ruimte te scheppen voor de artistieke ontwikkeling van jonge talentvolle musici werd in 2012 gestart met het Festival Jong Talent. Vier vermaarde docenten/masters en 36 leerlingen vanuit de hele wereld komen voor een week naar het eiland om te leren en te schitteren. Het publiek krijgt de gelegenheid om een aantal masterclasses bij te wonen en krijgt daarnaast een smaakmakend concertprogramma voorgeschoteld van prijswinnaars en finalisten van de belangrijkste concoursen in Nederland en daarbuiten. Zo biedt het Festival Jong Talent een kijkje in de keuken van de prestaties en ontwikkelingen van jong opkomend talent van nu, de grote sterren van morgen.

Internationaal Kamermuziekfestival Schiermonnikoog

Begin oktober vindt het Internationaal Kamermuziekfestival Schiermonnikoog plaats. Dit zesdaagse festival combineert klassieke muziek met de beleving van de natuur. Sinds 2002 komen in de eerste week van oktober zo'n 70 nationale en internationale musici naar Schiermonnikoog. In de beslotenheid van het eiland voeren zij hun muziek uit voor een publiek van muziek- en natuurliefhebbers. De sereniteit en geïsoleerdheid van het eiland, de intense natuur en de intimiteit van kamermuziek versterken elkaar en dat maakt het festival zo anders dan andere kamermuziekfestivals. Eenmaal voet op de veerboot gezet, krijg je het gevoel buiten de normale wereld te stappen. Alles wat aan de andere kant van het water plaatsvindt, is niet meer van belang. Het eiland biedt zowel vrijheid als isolement. En dat brengt de luisteraar dichter bij de muziek en de musicus dichter bij zijn instrument en zijn publiek.

Naast het reguliere concertprogramma hebben de festivals een randprogrammering met muziekdocumentaires, buitenconcerten, masterclasses, lezingen, natuurexcursies en sterrenwandelingen.

Wagenborg Passagiersdiensten draagt met haar sponsoring belangrijk bij aan de kwaliteit en noodzakelijke continuïteit van de festivals.

Georges Mutsaerts – zakelijk leider
Stichting Internationaal Kamermuziekfestival Schiermonnikoog

photo ©Foppe Schur

BOEREN GEMOEDELIJKHEID OP VAKANTIEBOERDERIJ





De kippen scharrelen kakelend rond op het grasveld van Vakantieboerderij Springfield. In de stal staan vijftig koeien. De loods doet momenteel dienst als verloskamer. Daar worden lammetjes geboren die, zodra ze dat kunnen, ook over het erf dartelen. Bij Springfield verblijf je letterlijk op de boerderij, eentje die nog in bedrijf is, en dat is een charme die veel mensen waarderen.

Willem Visser weet niet beter, of het leven op de boerderij wordt gecombineerd met het ontvangen van vakantiegasten. Zijn ouders hadden vroeger een boerderij in het dorp van Schiermonnikoog. Zodra de koeien in het voorjaar naar buiten gingen, werden de stallen schoongemaakt zodat de gasten hier konden verblijven. In de jaren zeventig hebben ze op 'de west' een huisje met boerderij gebouwd, de huidige Vakantieboerderij Springfield. Ook op deze locatie werden de stallen in het voorjaar omgetoverd tot gastenverblijven.

Veelzijdige natuur

Tessa Brans ging vroeger regelmatig uitwaaien op Schiermonnikoog. Haar uitvalsbasis? De boerderij van van Willem en zijn vader - zijn moeder was toen al overleden. Tessa: *"Zo hebben Willem en ik elkaar leren kennen."* Inmiddels staan de twee elf jaar samen aan het roer van de vakantieboerderij. Gelegen aan een ondergewaardeerd stukje Schiermonnikoog, stelt Tessa: *"Het is hier heel rustig. Het dorp en het strand liggen op loopafstand. En de omliggende natuur is heel mooi en veelzijdig."*

Springfield biedt drie groepsaccommodaties, die afzonderlijk of als geheel gehuurd kunnen worden. *"Die zijn nog maar een paar jaar oud. Voorheen stond er een oude stal die in gebruik was als kampeerboerderij, maar die is afgebroken. We houden van kleinschaligheid en goedemeeheid. Dat willen we uitstralen. Daarom hebben we*

slaapkamers in plaats van slaapzalen in de groepshuizen." De huizen hebben een industriële, landelijke uitstraling met veel hout, gezellige zithoeken en uitzicht op de omliggende landerijen.

Rust uitstralen

Kleinere gezelschappen kunnen prima vertoeven in een van de vier huisjes. Twee ervan waren in een vorig leven een stal. Nu zijn het sfeervolle stulpjes voorzien van oude elementen zoals bedsteden en een houtkachel. *"En dan hebben we natuurlijk nog de boerencamping, waar mensen hun tentje kunnen opzetten."* Op welke manier mensen ook verblijven bij Vakantieboerderij Springfield, de boeren goedemeeheid is een vast gegeven. *"Onze boerderij is in bedrijf, dus er is overdag altijd wel wat leven in de brouwerij."*

Tessa en Willem krijgen vaak als reactie dat mensen het gezellig vonden op de vakantieboerderij, en dat ze lekker tot rust zijn gekomen. Die rust is deels te danken aan het natuurrijke eiland zelf, waar alles wat langzamer gaat dan aan de wal, maar ook aan hoe Tessa en Willem met hun gasten omgaan. Het is soms hard werken, maar dat laten ze zo min mogelijk merken. *"Het is belangrijk om die rust uit te stralen. En om soms even te babbelen, al heb je het druk. In ons gastenboek staat zelfs: 'De boer en boerin hadden altijd tijd voor een praatje'. Het is fijn om te zien dat je daar iemand een plezier mee doet."* ■

Ontdek Schiermonnikoog!



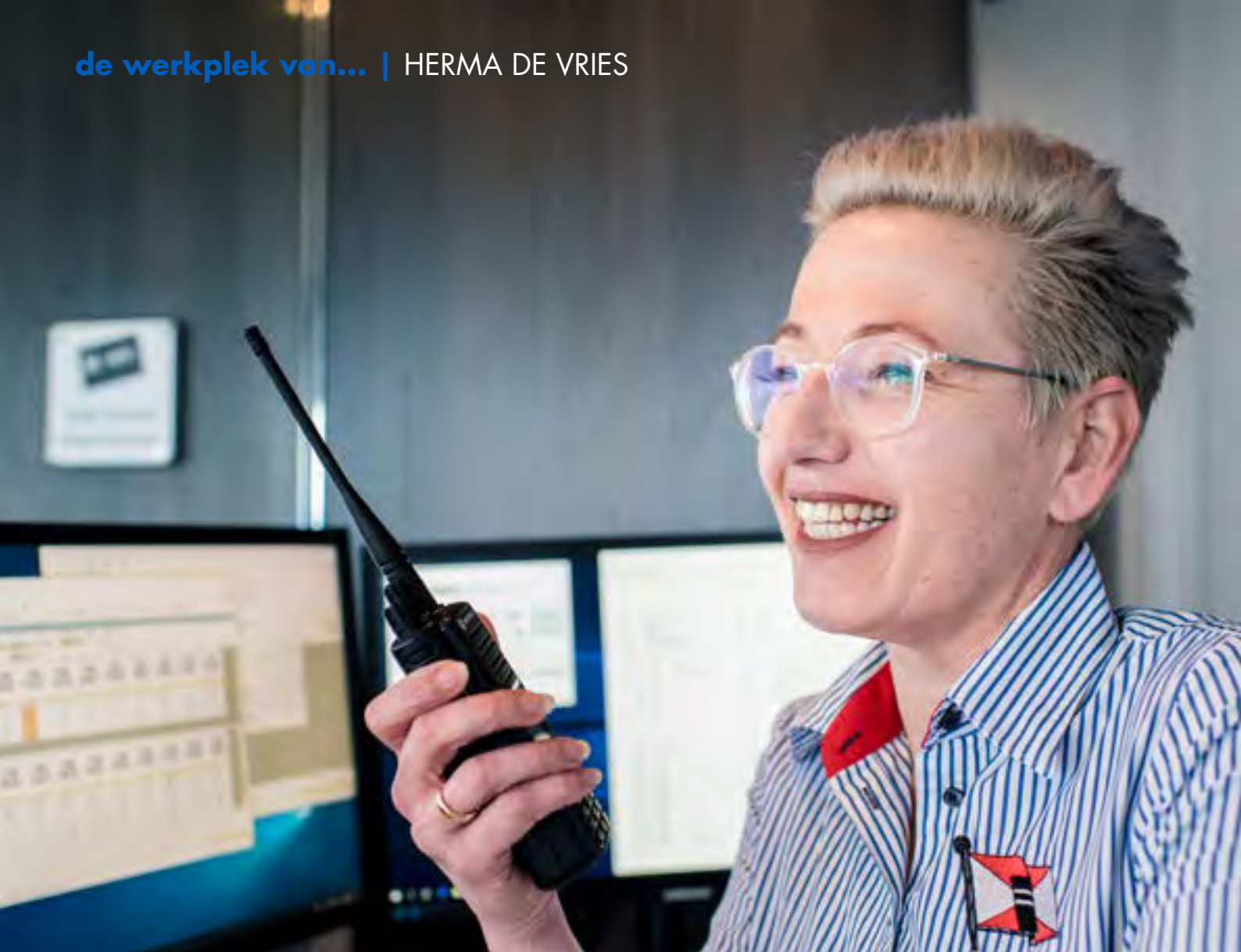
vvschiermonnikoog.nl



Schier
monnikoog

HOE ZIET JOUW WERKPLEK ERUIT?

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 IN ELKE WPDETAILS EEN WERKPLEK IN DE SCHIJNWERPER. DEZE KEER DE WERKPLEK VAN HERMA DE VRIES, VERKEERSLEIDER OP DE VEERDAM VAN AMELAND.



Herma de Vries

"Ik ben geboren in Maastricht en opgegroeid in Nes op Ameland. Mijn moeder was Amelandse en werkte op het eiland als telefoniste voor Arriva. Sinds twee jaar werk ik bij Wagenborg Passagiersdiensten, maar eigenlijk staat mijn hele leven in het teken van vervoer. Want mijn opa en oma verzorgden vroeger op Ameland het bus- en taxivervoer. En zelf heb ik ook zo'n 11 jaar achter de knoppen gezeten bij Arriva. Na 10 jaar tot volle tevredenheid op de receptie bij de Amelander Kaap te hebben gewerkt, kroop het bloed waar het niet gaan kan. Nu heb ik de allermooiste baan die ik ooit heb gehad."

Wat doe je als Verkeersleider?

"De veerboot moet binnen 15 minuten uit- en ingeladen zijn. Auto's, caravans en vrachtwagens dienen in de juiste baan voorgesorteerd te staan en bij het loket in te checken. Een voertuig dat niet is ingecheckt of in een verkeerde baan staat, zorgt voor opstoppingen of een boot die niet vol vertrekt. Je moet je hoofd er goed bij hebben. Als ik de baan op ga tijdens het laden, zie ik aan de gekleurde kaartjes achter het raam direct wie er wel en niet heeft ingecheckt. Soms rijden er ook auto's uit een andere baan weg. Je hebt weinig tijd, dus in no time moet je handelen en optreden. Als Verkeersleider moet je rechtlijnig zijn en ben je niet van je stuk te brengen. Het leuke is, dat ik iedereen die ik aan het loket heb gehad nog een keer zie bij het laden. Ik zwaai ze allemaal persoonlijk uit!"

Komt er nog meer bij kijken?

"Je zit hier op de veerdam midden in het gaan en komen van passagiers. Jaarlijks zo'n 1,2 miljoen. Dat proberen we met elkaar zo vlot en plezierig mogelijk af te handelen. Wij zorgen ervoor dat alle hekken goed staan, bedienen de lichtkrant en het banenbord en verrijden de bagagewagentjes. Je gelooft het misschien niet, maar mijn functie vereist ook een heftruckcertificaat. Dat heb ik in één keer gehaald. Nu mag ik ook op de zoutstrooier rijden. Juist die uitdagingen vind ik geweldig. Mensen verwachten dat niet van mij."

Wat spreekt je aan in je werk?

"Het laden en lossen van de boot lijkt makkelijker dan het is. Het vraagt om precisie en perfect samenspel. Met de kapitein, stuurman en matrozen. Ik werk met zes ploegen, dus heb veel directe collega's, praktisch allemaal eilanders. De werksfeer is goed, we betekenen veel voor elkaar. Het zijn voor mij echt de collega's die het verschil maken. Net zoals ik zelf het verschil probeer te maken in de omgang met mensen. Door vriendelijk te zijn, kun je mensen blij maken. Dat vind ik fantastisch. Als iedereen hier met een goed gevoel weggaat, ben ik ook blij. Tussendoor geniet ik van mijn werkplek met uitzicht op het Wad en het gaan en komen van de boten. Ik doe dit werk heel graag, dit ben ik gewoon. Ik hoef er ook heel weinig moeite voor te doen."

Waar zit de uitdaging in jouw werk?

“Allereerst dat we met elkaar alles op rolletjes laten verlopen. En dat is best een uitdaging, want het wordt steeds drukker, ook nu met de Fostaborg erbij. Verder zit voor mij de uitdaging in de omgang met de passagiers. Om net dat beetje extra te doen. Als iemand binnenkomt, merk ik direct of een vrolijke noot op z'n plaats is. Ik houd zelf van een grap en een grol, maar niet iedereen zit daarop te wachten. Dan doseer ik dat. Het is hier niet alleen vakantiegevoel, je maakt ook trieste dingen mee en dat moet je goed aanvoelen. Zo schieten mij twee situaties van deze week door het hoofd. Vanuit Stichting Ambulance Wens hadden we een terminale patiënt aan boord. Dat proberen we bijzonder te maken. Op dezelfde avond zie ik bij het afsluiten een gezin met 2 jongetjes in tranen bij het hek staan. Ze hadden net een familielid op de laatste boot uitgezwaaid. Ik moest de bagagewagentjes nog verrijden en vroeg aan de kinderen of ze mij daar bij wilden helpen. Tijdens het parkeren kreeg ik de vraag of er ook een kapitein op de boot zat. Waarop ik zeg; zal ik eens proberen hem op te roepen. Dat lukte en even later klonk de scheepstoeter twee keer speciaal voor deze kinderen. Ik zie die blije gezichtjes nog voor me.”

In welke mate speelt gastvrijheid een rol in jouw werk?

“Gastvrijheid zit mij in de genen. Ik herken wat dat betreft veel van mijn moeder in mijzelf. Ameland leeft van het toerisme. Gastvrij en hartelijk ontvangen worden, maakt een verschil van dag en nacht. Ik zeg altijd, verplaats je in de ander; hoe wil jij behandeld worden als je op vakantie gaat? Gastvrijheid doen we met elkaar, met het hele eiland. De veerboot is voor reizigers naar Ameland het eerste en laatste wat ze beleven. Samen met mijn collega's vertegenwoordigen wij WPD. Dat zijn wij. En daar ben ik trots op. Ik ben trots op het eiland en ik ben trots op WPD.” ■

**“Gastvrijheid zit mij
in de genen”**



KLANTTEVREDENHEID



Al bijna 20 jaar voert het European Tourism Futures Institute (ETFI), verbonden aan NHL Stenden Hogeschool in Leeuwarden, van april tot en met september aan boord van de veerboten naar Ameland en Schiermonnikoog klanttevredenheidsonderzoeken uit. Ben Wielenga van NHL Stenden ETFI is sinds een aantal jaar verantwoordelijk voor deze onderzoeken. Ben heeft jarenlang aan het wad gewoond. Zijn emotionele band met het waddenzeegebied heeft het idee versterkt om hier ook zijn expertisegebied van te maken. De klanttevredenheidsonderzoeken voor Wagenborg zijn een van de onderzoeken die Ben in relatie tot het waddenzeegebied uitvoert.



NHL Stenden ETFI heeft als onderzoeksinstituut een erkende en gewaardeerde plek in de toeristisch-recreatieve sector, zowel nationaal als ook steeds meer internationaal. Ben Wielenga: *"Ik zit nu zo'n vier jaar bij NHL Stenden ETFI. Tijdens mijn studie Tourism Management aan, toen nog, Stenden Hogeschool liep ik destijds stage bij ETFI. Ze boden mij een baan aan, dus ik ben gebleven. Inmiddels heb ik al aardig wat onderzoeken op mijn naam gezet. Veel van die onderzoeken zijn gericht op het Waddengebied, maar ik heb bijvoorbeeld ook de impact van windparklocaties op het toerisme in Emmen onderzocht, onderzoek gedaan naar Groepsverblijven op Ameland, gekeken naar de ontwikkeling van het toerisme op het Duitse vasteland van het waddengebied, onderzoek uitgevoerd tijdens het klassiek muziekfestival CityProms in Leeuwarden, en ik ben betrokken geweest bij diverse onderzoeken voor de Gemeente Emmen, Traditionele Chartervaart Nederland, de Waddenvereniging en de Provincie Limburg. En natuurlijk niet te vergeten diverse klanttevredenheidsonderzoeken. Daarnaast ben ik actief als docent in het hoger onderwijs."*

Klanttevredenheidsonderzoek

"Het klanttevredenheidsonderzoek van WPD laat zien in hoeverre de dienstverlening van de veerdienst aansluit bij de tevredenheid van de passagiers. Wij kijken jaarlijks welke factoren de tevredenheid bepalen, hoe WPD daarop scoort en wat er kan worden gedaan om dit te verbeteren. Er rollen dus concrete verbeterpunten uit. De onderzoeken lopen al vele jaren, zodat er inzicht ontstaat in de ontwikkeling en de cijfers goed kunnen worden vergeleken," aldus Ben Wielenga.

Hoe werkt het?

"Als eerste wordt het doel, de opzet en de planning van het onderzoek vastgesteld. Elk jaar kijk ik samen met WPD kritisch naar de veldwerkmomenten en de vragenlijst om die waar nodig te actualiseren. Zo hebben we voor dit jaar bijvoorbeeld vragen toegevoegd over de online communicatie en social media. Het onderzoek zelf wordt niet telefonisch of via internet, maar persoonlijk uitgevoerd aan boord, door zo'n vijf a` zes enquêteurs. Professionele krachten die zorgen voor een goede respons en betrouwbare resultaten. Alle toepasbare resultaten vatten wij samen in een overzichtelijk rapport aan WPD."

WPD

In 2018 zijn 1.979 respondenten bevestigd, 995 op de boot van en naar Ameland en 984 van en naar Schiermonnikoog. De reizigers naar Ameland komen voor het overgrote deel uit Friesland, die naar Schiermonnikoog vooral uit de provincie Groningen. Terugkerende vertraging op de lijn Ameland - Holwerd blijft vervelend voor de passagiers en komt ook vaak als punt naar voren tijdens de klanttevredenheidsonderzoeken. Toch scoren alle kwaliteitsaspecten op de veerdiensten ruim voldoende. Een aantal daarvan zelfs boven het rapportcijfer 8. Ook de bewoners van Ameland en Schiermonnikoog zijn bij de enquêtes betrokken. Zij geven WPD op alle aspecten een voldoende. Zeer positief is dat alle rapportcijfers in de loop der jaren enorm zijn verbeterd. Kijken we bijvoorbeeld naar de prijs- kwaliteitverhouding dan is die van een 7,2 in 2005 opgeklommen naar een 8,0 in 2018. Blijven we bij het thema van dit magazine 'gastvrijheid', dan zien we dat bij een begrip als behulpzaamheid personeel het rapportcijfer is gestegen van een 7,6 in 2014 naar een 8,2 in 2018.

Aanbevelingen

Ben: *"Als aanbevelingen zien we onder andere wensen als betere communicatie tijdens vertragingen, comfortabelere zitplaatsen en verbetering van de wifi-verbinding naar voren komen. Ik weet van WPD dat ze waar mogelijk de aanbevelingen doorvoeren. En dat ze met de mooie cijfers die zij in het onderzoek krijgen niet op hun lauweren gaan rusten. De ervaring laat zien dat de scores juist motiverend werken om volgend jaar nog beter uit de bus te komen. De praktische inslag van het onderzoek bij WPD en dat ze er daadwerkelijk wat mee doen, maakt mijn werk leuk."*

Toekomst van het onderzoek

"Op dit moment bekijken we of er naast het 'veldwerk' op de veerdiensten, aansluiting gevonden kan worden met de nieuwe website van WPD om daar via een link een online enquête te introduceren. Hiermee hopen wij nog meer respondenten te krijgen en zo een nog beter inzicht in de klanttevredenheid," sluit Ben Wielenga af. Kijkend naar zijn enthousiasme gaat die aanvulling er zeker komen. ■



LANDGOED LAUSWOLT: EEN ICONISCH BEGRIIP VANWEGE DE HOGE KWALITEIT DIE GASTEN WORDT GEBODEN



Landgoed Lauswolt is vanwege de ligging in de prachtige natuur bij Beetsterzwaag én de unieke belevenis die aan gasten wordt geboden een bijzonder hotel en restaurant. Een hotel in het hoogste segment met Brabander Marc van Gulick en zijn team van bijna honderd mensen als uitstekend gastheer. Een kijkje in de keuken hoe hier het begrip “gastvrijheid” wordt ingevuld.

Marc van Gulick deed ervaring op in befaamde restaurants voordat hij in 1999 als chefkok naar Lauswolt kwam. Sinds 2007 is hij directeur. De creativiteit die hij vroeger op het bord legde, probeert hij nu te leggen in de gehele gang van zaken, zoals een hoge kwaliteit aan gastvrijheid.

Michelinster

Landgoed Lauswolt beschikt over een unieke combinatie van een sterrenhotel en sterrenrestaurant. De Heeren van Harinxma, het sterrenrestaurant onder leiding van Chef de Cuisine Arjan Bisschop, heeft dit jaar voor de derde maal op rij een Michelinster ontvangen. In april 2016 is op het landgoed het culinaire zusje Bistro Nijeholt geopend, dat al meteen in het najaar werd beloond met een Bib Gourmand.

De mensen die hier werken maken de gastvrijheid

Marc van Gulick: *“Gastvrijheid zit onze mensen in de genen. Er werken hier bijna alleen Friezen, dus dat die stug zouden zijn, kan ik gelijk ontkrachten. Misschien hebben ze iets langer nodig om te ontdooien, maar als je eenmaal het vertrouwen hebt gewonnen, is het fantastisch. Er heerst hier een echte teamgeest, we houden elkaar*

scherp. Onze medewerkers zijn betrokken en trots; ze zijn de kracht van het hotel. Iets dergelijks zie je volgens mij ook bij Wagenborg Passagiersdiensten. Ik zeg wel eens Lauswolt is een ‘way of life’; je houdt ervan of niet, je bent binnen 2 jaar weer weg of je blijft de rest van je leven. Onlangs hebben wij afscheid genomen van een collega die hier 45 jaar heeft gewerkt.”

De gast het gevoel geven dat dit hun tweede huis is

Gastvrijheid loopt als rode draad door het hotel. Van de tuinman die alles er tiptop uit laat zien tot en met de housekeeping die zorgt dat de kamers schoon zijn en blijven. Het zit in kleine dingen, zoals ‘s avonds op de kamers het bed openslaan, de gordijnen sluiten en de lamp aandoen, een kleine attentie op het kussen of ‘s ochtends een krantje aan de deur. Maar bovenal zit het in de herkenning. Van Gulick: *“We hebben veel vaste gasten waarvan we weten wat zij fijn vinden, zoals een extra potje honing of zacht in plaats van hard gekookt eitje bij het ontbijt. Die aandacht, daar zijn we heel goed in. Gasten voelen zich daardoor thuis en ervaren onze service als een warme deken.”*

“Alles klopt van a tot z. Dat weten onze gasten en daar kunnen ze op rekenen. Om ze te verrassen, creëren we regelmatig ‘wauw-momentjes’. Kleine wisselende gimmicks, waarmee we het extra bijzonder maken. Zoals de chef’s table, waarbij gasten een bepaalde gang van het menu in de keuken geserveerd krijgen. Of een kaartje op bed met “ook ‘s nachts bent u bij ons in goede handen”, samen met een nachtcrème. Ons team komt maandelijks bij elkaar om nieuwe ‘wauw-momentjes’ aan te dragen.”

Wandeltochten

Gastheerschap wordt ook zichtbaar in de wekelijkse wandeltochten. Marc van Gulick: *“Op zaterdag ga ik met onze hotelgasten een wandeling maken in de natuur, ik vertel van alles over de omgeving en midden in het bos stoppen we als de bediening komt met warme chocomel en lekkere hapjes. Onze gasten zijn het allerbelangrijkste en die gunnen wij een unieke belevenis.”* Marc van Gulick en zijn team zijn er trots op om op Landgoed Lauswolt te werken en verwennen met heel veel passie, bezieling en beleving iedere dag opnieuw hun gasten. Gastvrijheid, daar zijn ze steengoed in. Maar het is hard werken om daar goed in te blijven. ■



EGBERT WAGENBORG **KRIJGT EEN ZUSJE**



Op 14 maart 2019 heeft scheepswerf Koninklijke Niestern Sander bekend gemaakt dat ze opdracht heeft gekregen van Wagenborg voor de bouw van een zusje van de Egbert Wagenborg. De werf zal binnenkort starten met de bouw van het tweede schip van dit EasyMax type.



EasyMax concept

Het EasyMax concept betreft een multi-purpose schip van 14.000 ton laadvermogen en is door Wagenborg en Niestern Sander samen ontwikkeld. Wagenborg is in 2018 voor dit scheepsontwerp onderscheiden met de KVR Maritime Shipping Award, mede door haar superieure brandstofefficiëntie. De Egbert Wagenborg heeft zich inmiddels bewezen als een duurzaam en succesvol scheepstype en zal samen met haar toekomstige zusje blijven bijdragen aan de positie van Wagenborg Shipping als toonaangevende multipurpose rederij.

PRIMEUR UIT GRONINGEN



Scheepswerf Koninklijke Niestern Sander – volledig dochter van de Wagenborg Groep – heeft aan de Provincie Groningen het eerste volledig elektrisch aangedreven inspectievaartuig in Nederland opgeleverd. In maart 2019 is dit groene schip 'PW18' ceremonieel gedoopt door Fleur Gräper-van Koolwijk (gedeputeerde provincie Groningen).

Echt Gronings

Het nieuwe inspectieschip is een Groninger primeur. Zo waren diverse Groningse onderaannemers en toeleveranciers uit het maritiem cluster bij de bouw betrokken voor engineering, het leveren van staal en het verzorgen van onderdelen van de machinekamer, navigatieapparatuur en reddingsequipment.

“Het elektrische inspectievaartuig is een prachtig voorbeeld van innovatie overgoten met vakmanschap. Allereerst dankzij de Provincie Groningen, die als gebruiker besloot om voor volledig emissieloos te gaan met dit schip. De overheid als “launching customer”, die het goede voorbeeld geeft en bereid is te investeren in de ontwikkeling van nieuwe techniek. Techniek die ons bovendien uitzicht biedt op vervolgtrajecten, bijvoorbeeld in de richting van waterstof”, aldus Jan Doorduyn, algemeen directeur van Niestern Sander.

Nieuwe technieken

De meest in het oog springende nieuwe techniek is het geïnstalleerde batterijpakket. Op een inspectieschip van een dergelijke grootte en vermogen is dit uniek te noemen. Met het elektrisch voortstuwingssysteem, waarvoor credits aan Hydrosta, is het schip op een reguliere werkdag in staat om volledig

emissieloos te varen. Daarnaast bezit het schip andere nieuwe technische ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid. Zo zit onder dit schip geen koperafscheidende anti-fouling, maar siliconen folie van PPG. Niet aangebracht met de verfspuit met alle gezondheidsrisico's en vervuiling tot gevolg, maar geplakt vanaf de rol. Ten slotte wordt de restwarmte van de systemen aan boord benut door een ingenieus warmteterugwinningssysteem, bedacht door de firma Mave. Jan Doorduyn gaat door: “Wij doen met dit project veel ervaring op die we



SLIM EN GROEN SCHIP

Het nieuwe vaartuig is het eerste groene, volledig elektrisch aangedreven inspectievaartuig in Nederland. De installatie van een batterijpakket op een inspectieschip van een dergelijke grootte en vermogen is uniek. Daarnaast bezit het schip straks de nieuwste technische ontwikkelingen op het gebied van duurzaamheid, zoals energiebesparing, gebruik van restwarmte, toepassing van duurzame hout- en verfsoorten en een stille elektrische motor. Kortom een Slim & Groen schip. De provincie gebruikt het schip voor toezicht, handhaving en begeleiding van de scheepvaart en evenementen in Groningen.

Cijfers

- Lengte: 19,30 m
- Breedte: 5,20 m
- Diepgang: 1,30 m



100%
ELEKTRISCH

breder kunnen toepassen en waarmee we de Groningse maritieme infrastructuur versterken."

Vakmensen

Het staalplaatmateriaal van dit - voor Niestern Sander begrippen - kleine schip is de helft dunner dan wat men normaliter gewend is. Een punt van aandacht was dan ook hoe dit prachtig gelijnde schip, ontworpen door Vripak, dan toch strak gebouwd kon worden. "Dat begint natuurlijk met een goed passend staalpakket van Centraalstaal", vertelt Jan Doorduyn. "Maar komt verder aan

op gecontroleerd en beheerst construeren en lassen in de juiste volgorde en met minimale warmte-inbreng. Het resultaat mag er zijn, dankzij de inzet van onze vakmensen."

Trots

De provincie Groningen heeft ongeveer 143 kilometer vaarweg in beheer. Het nieuwe elektrische inspectievaartuig wordt gebruikt voor toezicht en handhaving, bij evenementen en begeleiding van speciale transporten over water in Groningen en Noord-Nederland. Het nieuwe elektrische schip is een geweldig voorbeeld van hoe de provincie Groningen een bijdrage levert aan innovatie en energietransitie: kiezen voor schone en veilige energie en dat zelf ook in praktijk brengen. Zowel de provincie Groningen als scheepswerf Koninklijke Niestern Sander zijn trots op dit innovatieve en duurzame project in het noorden van Nederland. Gedeputeerde van de provincie Groningen en doopvouw van de PW18 Fleur Gräper-Van Koolwijk vertelt: "Prachtig om te zien dat wij - via een Europese aanbesteding - toch gewoon in onze eigen provincie de werf vonden die samen met ons deze uitdaging wilde aangaan om dit schip te bouwen. En dat dit bedrijf ook ons huidige inspectieschip bouwde, 46 jaar geleden, is een leuke bijkomstigheid!" ■



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 2019 is er de komende maanden een Veerbootcafé:

Ameland

- 8 mei
- 12 juni
- 10 juli

Schiermonnikoog:

- 1 mei
- 5 juni
- 15 juli

Ameland:

Tijdstip: 10.00 - 11.00 uur, locatie Herberg De Zwaan, Hollum

Schiermonnikoog:

Tijdstip: 10.30 - 11.30 uur, locatie dorps huis

KLANTENSERVICE

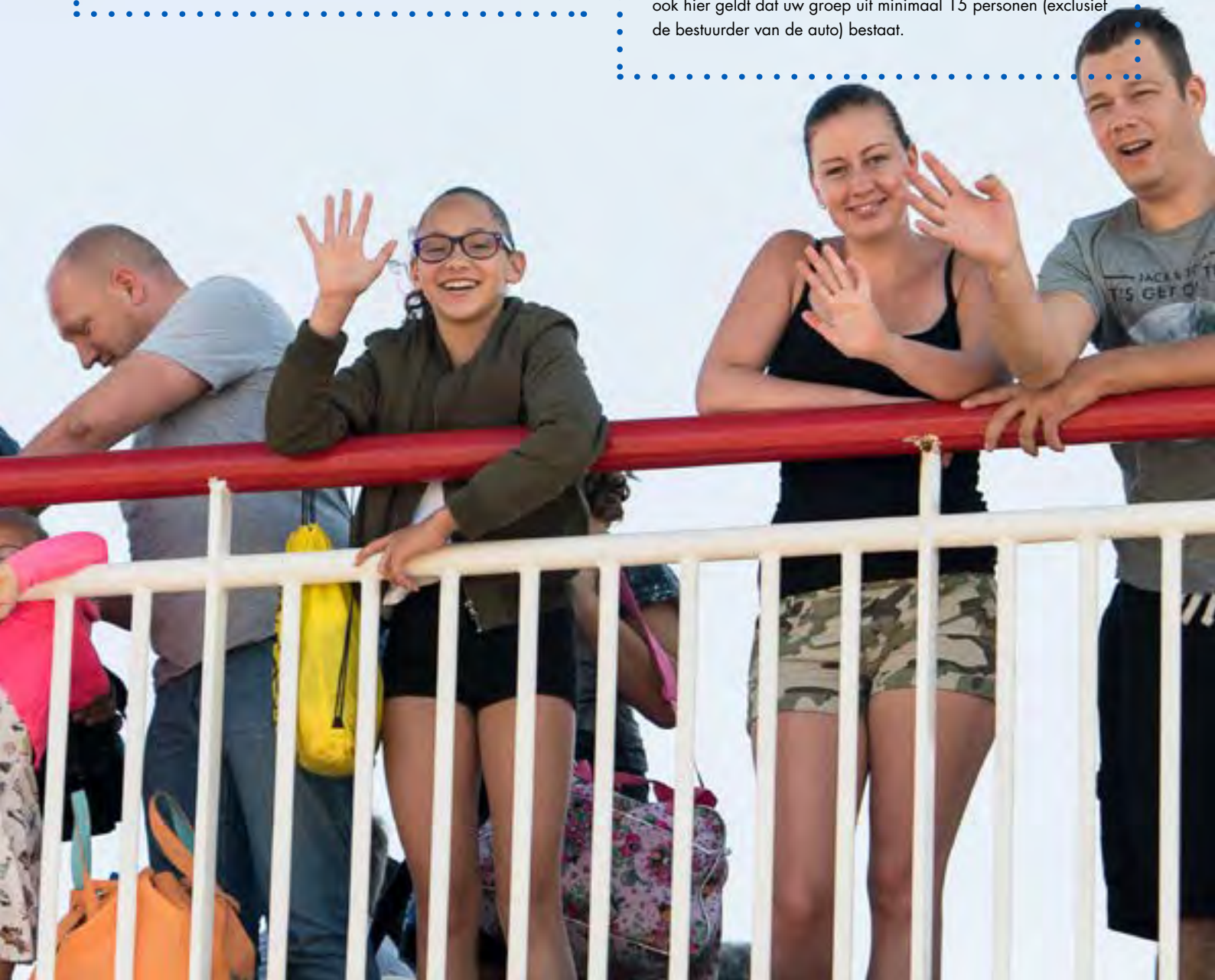
Waar loopt de reiziger tegenaan?

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 reserveringsafdeling.

'Uit hoeveel personen moet mijn groep reizigers bestaan om in aanmerking te komen voor het groepstarief?'

Om gebruik te kunnen maken van het tarief voor groepen moet uw groep uit minimaal 15 personen bestaan. U meldt uw groep minimaal één dag voorafgaand aan uw heenreis aan en u maakt gezamenlijk de heen- en terugreis.

In de periode van 1 april tot 1 oktober kunt u tegen gereduceerd tarief naar Ameland een bagage-auto tot maximaal 5,5 meter en naar Schiermonnikoog een bagage-aanhanger meenemen. Om hiervoor in aanmerking te komen, maakt u minimaal één dag voorafgaand aan uw heenreisdatum een reservering voor de bagage-auto of -aanhanger. De heenreis van de groep en de auto of aanhanger moet wel op dezelfde dag plaatsvinden en ook hier geldt dat uw groep uit minimaal 15 personen (exclusief de bestuurder van de auto) bestaat.



VOLGENDE EDITIE

WPDETAILS #9 VERSCHIJNT JULI 2019

“KLIMAAT”

In de komende editie aandacht voor:

COLOFON

**UITGAVE VAN WAGENBORG
PASSAGIERSDIENSTEN B.V.**
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,
Youri IJnsen

ONTWERP

Guus van der Linde

FOTOGRAFIE

Jantina Scheltema, Ilya Zonneveld, Simon
van der Woude

DRUKWERK

Marnedrukkers

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Copyright 2019 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
bested 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



Hoe trotseren de veerboten hoge golven tijdens zware storm?

En kan de boot onder alle omstandigheden
varen?

Dreigt de Waddenzee te verdrinken of te verdrogen?

Behoren droogvallende platen straks tot het
verleden? Drie mensen, drie visies.



Waddenweer

De Waddeneilanden hebben waddenweer,
met meer zonuren. In gesprek met
waddenliefhebber en weerman Piet Paulusma.

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.

“

“Achtien jaar geleden kreeg ik de kans om als lerares Engels aan de slag te gaan op Schiermonnikoog. Ik woon zelf in Dokkum en daardoor is het reizen wel een belasting. Maar aan de andere kant is het werken op het eiland wel ontzettend leuk. Er zijn kleine klassen, waardoor je een goede persoonlijke band met leerlingen kunt opbouwen. De kinderen zijn hier ook iets wijzer, omdat ze veel met toeristen te maken hebben. En al die voordelen wegen nog altijd op tegen de nadelen.

Het lastige op de Inspecteur Boelensschool is dat er veel niveauverschillen zijn. Leerlingen met basisberoepsniveau tot en met vwo-niveau zitten allemaal bij elkaar in één klas. Dit maakt het lesgeven op deze school tot een mooie uitdaging. Ook is er vaak een negatief beeld ten opzichte van gamen, maar voor de ontwikkeling van het Engels kan dit positief zijn. Over het algemeen zijn jongeren die online gamen en dus in het Engels communiceren met andere mensen, vaak een stapje verder.

Of ik me na al die tijd ook eilander voel? Nee. Dat ben je alleen als je op Schiermonnikoog geboren en getogen bent. Wel voel ik me erg betrokken bij het eiland. De mensen hebben me ook altijd welkom geheten en zo heb ik dat ook gevoeld. Ook wanneer er nieuwe leerlingen van de vaste wal op school komen, nemen de kinderen hen hier snel op in de maatschappij. Ik probeer gastvrij te zijn door iedereen zich te laten thuis voelen in mijn lessen op school.”

Annemarie de Jong

Docent Engels aan de Inspecteur Boelensschool op Schiermonnikoog

”

VASTE REIZIGER IN BEELD...



WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN

Openingstijden Reserveringsafdeling:

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

Contact

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



www.wpd.nl