

ADDENDUM VERVOERPLAN 2018



Waddenveren Oost



Dit document is confidantieel. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, door middel van elektronische dataverwerking of op welke andere wijze ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de directie van Wagenborg Passagiersdiensten B.V.

INHOUD

Afkortingen.....	2
1 Algemeen.....	3
2 Vervoersketen.....	13
3 Dienstregeling.....	14
4 Tarievenstructuur.....	16
5 Vervoerscijfers.....	19
6 Extra afvaarten.....	20
7 Onderhoud.....	24
8 De schepen.....	27
9 Goederenvervoer.....	30
10 Dienstverlening.....	31
11 Brandstofverbruik.....	34
12 Gevolgen Voorgestelde wijzigingen.....	36
13 Overleg met decentrale overheden en Consumentenplatform.....	37
14 Bijlagen.....	38
Bijlage 1 HSEQ jaarplan 2017.....	39
Bijlage 2 Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014.....	46
Bijlage 3 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2017.....	47
Bijlage 4 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2018.....	48
Bijlage 5 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017.....	49
Bijlage 6 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018.....	50
Bijlage 7 Tarievenlijst Ameland-Holwerd 2017.....	51
Bijlage 8 Tarievenlijst Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017.....	52
Bijlage 9 Tarievenlijst Bijzondere tarieven 2017.....	53
Bijlage 10 Tarievenlijst Extra reizen 2017.....	54
Bijlage 11 Notulen Decentraal Overhedenoverleg maart 2017.....	55
Bijlage 12 Notulen Consumentenplatform maart 2017.....	59
Bijlage 13 Overzicht sponsoring 2018.....	64
Bijlage 14 Verbeterplan Klanttevredenheid 2018.....	66
Bijlage 15 Vergelijk Klanttevredenheidonderzoek 2016 / 2017.....	68
Addendum De Sneldienst Ameland - Holwerd.....	74

Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit vervoerplan gebruikte afkortingen.

COBA	Concessie Overleg Bootlandienst Ameland
COBS	Concessie Overleg Schiermonnikoog
HAD	Hoofd Administratieve Dienst
HTD	Hoofd Technische Dienst
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance
IMO	International Maritime Organization
ISM Code	International Safety Management Code
HSEQ	Health, Safety, Environment en Quality
MT	Management Team
SMS	Safety Management System
TIMS	Traveller Information Management System
WSD	Wagenborg Sneldienst

1. Algemeen

In aanvulling op de aankondiging (pagina 14) volgt in dit addendum de uitwerking van 'de Sneldienst'.

In het eind van het eerste kwartaal zal op de dienst Ameland - Holwerd een sneldienst in de dienst worden opgenomen. Deze sneldienst met een capaciteit van 48 passagiers is een aanvulling op de bestaande dienstverlening en is tot stand gekomen naar aanleiding van het Open Plan Proces wat in 2015 is ingezet door Rijkswaterstaat, gemeente Ameland en Wagenborg Passagiersdiensten om de effecten van de optredende vertragingen te beperken.

De sneldienst zal volgens een dienstregeling gaan varen. Deze dienstregeling zal in het laatste kwartaal van 2017 bepaald worden aan de hand van een enquête (bijlage A) onder de eilandbewoners en de stakeholders van de veerdienst.

In samenwerking met Arriva zal er een aansluitende busverbinding naar Leeuwarden worden voorzien die het voor eilanders, forensen, studenten en zorgkinderen mogelijk maakt binnen één uur in Leeuwarden te zijn v.v. De sneldienst heeft een dusdanige afmeting dat er vrijwel geen vertragingen als gevolg van de waterstand zal optreden. Daarnaast is de dienstregeling beperkt en specifiek voor de beschreven doelgroep tot stand gekomen. Hiernaast is de sneldienst inzetbaar voor groepen die buiten de dienstregeling om op de door hun gewenste tijd van of naar Ameland willen reizen.

De logistieke uitwerking van deze sneldienst heeft vorm gekregen in het laatste kwartaal van 2017 en zal worden geïmplementeerd gedurende het eerste kwartaal van 2018. Uitgangspunt hierbij is de totale vervoersketen en het gemak van de gebruiker. Zowel in informatie als kaartverkoop als in overstapfaciliteiten.

2. Dienstregeling

TOTSTANDKOMING

In het derde kwartaal is een enquête gehouden onder de eilandbevolking en de stakeholders van Wagenborg Passagiersdiensten. Deze enquête met een respons van 521 heeft een goed inzicht gegeven in de behoefte van de eerste doelgroep reizigers. De uitslag van de enquête is vervolgens besproken met het Consumentenplatform en de decentrale overheden. Het resultaat is voorgelegd aan Arriva om te bezien of aansluitend busvervoer naar Leeuwarden kon worden aangeboden. Na een interne evaluatie en is de dienstregeling tot stand gekomen.

Doel is het vaststellen van een dienstregeling die duidelijk, stabiel en goed uitvoerbaar is. Hierbij staat de bereikbaarheid van het betreffende eiland voorop. In de winterperiode is de aanvraag van passagiers relatief gering, maar wordt er toch voor gekozen gemiddeld zes afvaarten te verzorgen.

De definitieve dienstregeling wordt gecommuniceerd richting de belanghebbende decentrale overheden, vervoersmaatschappijen en VVV's. Deze dienstregeling wordt tevens gebruikt ten behoeve van informatieverstrekking doormiddel van de dienstregelingfolders en -posters, door diverse VVV-uitgaven en door publicatie op de website van WSD. Daarnaast wordt de dienstregeling ingevoerd in het reserveringssysteem waardoor passagiers en vervoersbedrijven kunnen reserveren voor het volgende jaar.

Een kopie van de dienstregeling Ameland-Holwerd en Holwerd - Ameland voor 2018 is opgenomen als bijlage (bijlage B) bij dit vervoerplan. Voor wat betreft de dienstregeling Ameland - Holwerd zal hert advies van het Consumentenplatform worden gevolgd.

3. Tarievenstructuur

Wagenborg Sneldienst is een aanvulling op het regulier veerdienst aanbod. Als onderdeel van het geconfectioneerde vervoer geldt het programma van eisen van de Concessie Waddenveren Oost. De sneldienst is een extra verbinding die de mogelijkheid geeft snel naar de vaste wal te reizen. Als basis geldt dan ook de tarievenstructuur van WPD en wordt de passage aangeboden tegen een toeslag van 7,50€ per stoel. Hierbij is alleen een enkele reis voorzien. Uitgangspunt is een geldig vervoerbewijs WPD. De eilander korting is daarmee toegepast en is de systematiek helder en eenduidig. Voor reizigers die regelmatig gebruik maken van de sneldienst is een extra kortingsregeling voorzien die aansluit bij de reeds geldende meervaarten systematiek van WPD:

enkele reis Sneldienst: geldig vervoerbewijs WPD + 7,50€ (incl. BTW)
10 vaartenkaart Sneldienst, korting 10%, d.w.z. 10 sneldienst afvaarten voor 67,50€
20 vaartenkaart Sneldienst: korting 20%, d.w.z. 20 sneldienst afvaarten voor 120,00€
Groepskorting: 10% (6,75€ per persoon, per afvaart)

Groepskorting wordt toegekend aan groepen van 15 personen of meer die gezamenlijk reizen en zich minimaal 10 dagen voorafgaande aan de geplande reis hebben aangemeld.

Geldigheid tickets:

Alle boottickets, inclusief de sneldienst tickets, zijn geldig tot een tariefwijziging plaatsvindt. In de praktijk komt dit neer op één kalenderjaar, van 1 januari tot en met 31 december. Tickets die tegen het basistarief verkocht zijn, zijn niet geldig in de periode dat de zomertoeslag van toepassing is. De enige uitzondering hierop zijn de meervaartentegoeden voor volwassenen (en personenauto's). Eventuele terugbetaling van niet gebruikte of gedeeltelijk gebruikte kaarten, vindt uitsluitend plaats via het hoofdkantoor in Nes.

Kaartverkoop:

Vervoersbewijzen kunnen online worden gekocht via www.wpd.nl. Deze website heeft ook een speciale mobiele versie waarbij via slechts enkele handelingen een geldig vervoerbewijs kan worden aangeschaft. Meervaartentegoeden zijn eveneens beschikbaar via deze website. Vervoerbewijzen kunnen daarnaast in de havenkantoren en aan de balie van het kantoor in Nes gekocht worden. Er zijn 48 vervoerbewijzen per afvaart beschikbaar. Via TIMS wordt op monitoren in de vertrekterminals ook zichtbaar gemaakt hoeveel plaatsen er per afvaart beschikbaar zijn.

4. Het schip

m.s. SNELDIENST

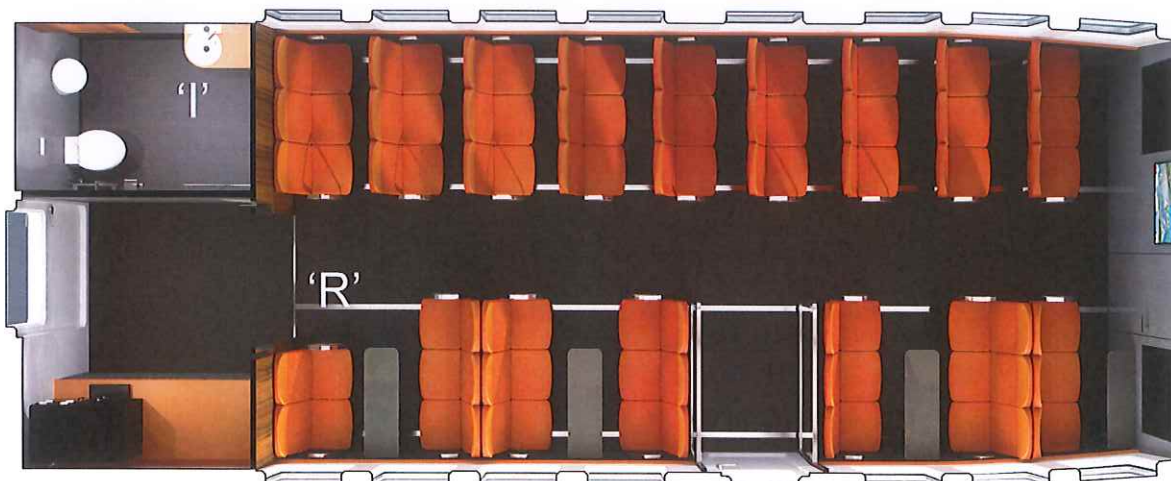
Teboekstelling:	n.n.
Type:	passagiersschip
Bouwjaar:	2018
Aantal passagiers:	48
Lengte	22 meter
Breedte	6,10 meter
Diepgang	1,10 meter
Snelheid	40 km/uur



Het m.s. "Sneldienst" (naam is nog niet bekend) wordt naar verwachting in dienst genomen medio maart 2018. De kiellegging heeft plaats gevonden op 20 juli 2017. De doop staat gepland voor 2 maart 2018. Deze sneldienst zal worden gebouwd onder certificering conform de EU2006/87 richtlijn voor Zone 2 schepen en de SSC Rules voor wat betreft de constructie.

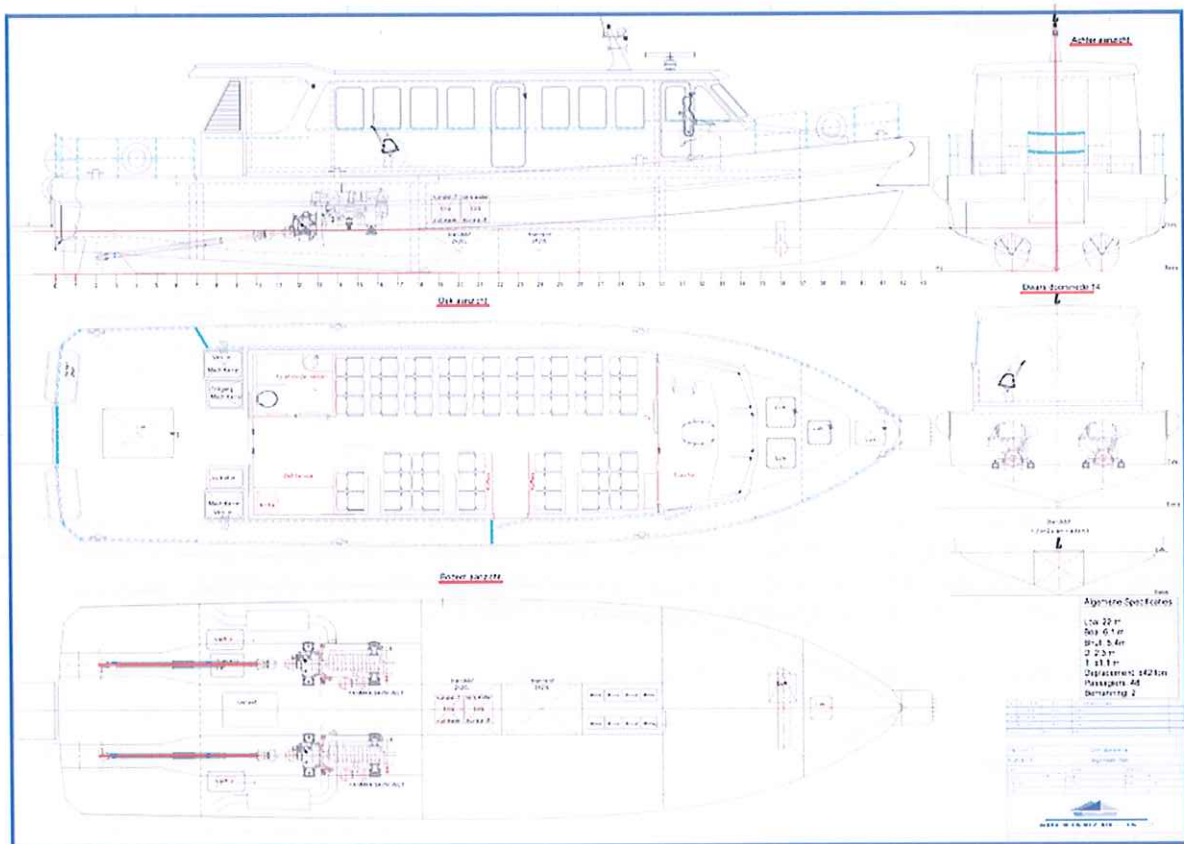
De specificaties van het schip zijn opgenomen als bijlage C

Impressie Interieur:



Mindervaliden kunnen het schip via de achterzijde binnen. Het schip is voorzien van een invalidentoilet ('I') wat voldoet aan de voorschriften en een rolstoelplaats ('R')

Algemeen plan:



5. INFORMATIEVOORZIENING

Als extra informatievoorziening is zal het Traveller Information Management System (TIMS) in gebruik worden genomen. Dit informatie systeem voorziet in een 'real time' overzicht van het te verwachten vervoersaanbod. Hierin opgenomen worden veerdienst, sneldienst en watertaxi, zodat de reiziger een goed beeld krijgt van de te verwachten aankomsten, beschikbare plaatsen (sneldienst / watertaxi) in relatie tot de gepubliceerde dienstregeling. Dit zelfde systeem is succesvol toegepast bij Red Funnel Ferries. Zie een voorbeeld van het informatiebord hieronder (kleur en opmaak nog niet definitief):

Sch Time	Destination	Service	Spaces	More
19:05	Ameland	Fast Ferry	9 places free	
19:35	Ameland	Ferry	Available	10 minutes delays
19:45	Ameland	Water Taxi	Fully booked	
20:45	Ameland	Fast Ferry	10 places free	
21:00	Ameland	Ferry	Available	
21:20	Ameland	Water Taxi	5 places free	
21:45	Ameland	Fast Ferry	Available	

Approximate sailing times:

Ferry - 1 hr, Fast Ferry - 30 mins, Water Taxi - 25 mins

Het TIMS systeem zal eveneens aan het eind van het eerste kwartaal geïmplementeerd worden. De ontwikkeling is in gang gezet. (Bijlage D)

6. VERVOERSKETEN

In samenwerking met Arriva is een dienstregeling van het busvervoer tot stand gekomen geheel afgestemd op de dienstregeling van de sneldienst. Arriva zet op alle afvaarten een speciale bus in rechtstreeks naar Leeuwarden. Deze dienstregeling sluit aan op de behoefte die inzichtelijk is geworden door de eerder genoemde enquête (Bijlage A).

De overstaptijd van sneldienst naar bus bedraagt 6 minuten. De afstand is 160 meter, dit betekent voldoende tijd ook voor de mindervaliden om de bus te bereiken.

De dienstregeling van het aansluitend busvervoer is opgenomen als bijlage E.

De dienstdoende kapiteins hebben met regelmaat rechtstreeks contact met de busdienst om ook in geval van vertraging o.i.d. tot een goede afstemming te komen.

Met de ingebruikname van de sneldienst zal er een uitgewerkte vervoersketen werkelijkheid worden. Door samenwerking met Arriva wordt het vervoer tussen Ameland en Leeuwarden enorm verbeterd. Met de slogans 'Binnen een uur in Leeuwarden' en 'Binnen een uur op Ameland' hopen Arriva en WPD een toegevoegde waarde te leveren aan de verschillende reizigers.

7. LOGISTIEK

Zowel op Ameland als in Holwerd zijn de mogelijkheden voor uitbreiding beperkt en moet er aansluiting gezocht worden bij de bestaande middelen. Op Ameland wordt een verzamelplek voor sneldienst passagiers gecreëerd aan de oostzijde van de vertrekterminal. De passagiers worden opgehaald door een bemanningslid van de Sneldienst en lopen van de vertrekterminal naar de gangway van de afmeerlocatie (bijlage F). Daar worden de vervoersbewijzen gevalideerd door de bemanning en kunnen de passagiers aan boord van de sneldienst.

Bij aankomst op Holwerd worden de passagiers begeleidt door de bemanning en is de routing naar de westzijde van het terrein aangegeven op het terrein. De passagiers lopen via het uitgangshek aan de westzijde het terrein af.

De passagiers voor de sneldienst in Holwerd die met de bus vanaf Leeuwarden komen hebben als verzamelplaats de westzijde van de vertrekterminal. Zodra de aankomende passagiers het terrein hebben verlaten begeleidt de bemanning de buspassagiers naar de gangway van de afweerplaats van de sneldienst. Daar worden de vervoersbewijzen van de sneldienst gevalideerd en kunnen de passagiers aan boord van de sneldienst. Passagiers die in de vertrekhal de keuze maken om met de sneldienst te gaan kunnen door de poortjes via de aangegeven routing naar de gangway van de sneldienst.

Bij aankomst Ameland worden de passagiers begeleidt door de bemanning en is de routing naar de oostzijde van de vertrekterminal. De passagiers lopen via het bestaande hek aan de oostzijde het terrein af. (bijlage F).

In geval dat Sneldienst en Veerdienst op het zelfde moment aankomen (in geval van vertraging van de veerdienst) gaat het laden en lossen van de sneldienst voor op het laden en lossen van de veerdienst.

De vertrek terminals van Holwerd en Nes blijven centraal voor de afwikkeling van de passagiersstromen. De sneldienst passagiers maken dan ook eveneens gebruik van de terminals.

14 Bijlagen

Bijlage A:	Behoefteteonderzoek
Bijlage B:	Dienstregeling Ameland - Holwerd en Holwerd - Ameland
Bijlage C:	Specificatie Sneldienst
Bijlage D:	Implementatie TIMS
Bijlage E:	Dienstregeling aansluitend busvervoer
Bijlage F:	routing Ameland en Holwerd
Bijlage G:	Aan en afmeer installaties

Bijlage A: Behoeftte onderzoek sneldienst:



Behoeftteonderzoek sneldienst Wagenborg Passagiersdiensten

Onderzoek naar de wens van bezoekers van Ameland en eilanders met betrekking tot de nieuwe sneldienst

Auteur: Ben Wielenga
European Tourism Futures Institute (ETFI)




DIENSTREGELING van 01-04-2018 t/m 31-12-2018
AMELAND - HOLWERD
**VEERDIENST - VAARTIJD ca. 45 MINUTEN
SNELDIENST - VAARTIJD ca. 20 MINUTEN**

maandag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30		sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30 van 01:00 t/m 30:09	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30 van 01:05 t/m 30:09	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00 van 01:00 t/m 31:00	veerdienst 15.00		sneldienst 17.00	veerdienst 17.00		sneldienst 18.30	veerdienst 19.00
dinsdag t/m donderdag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30		sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30		veerdienst 10.30		veerdienst 13.00		veerdienst 15.00		sneldienst 17.00	veerdienst 17.00		sneldienst 18.30	veerdienst 19.00
vrijdag	veerdienst 06.15	sneldienst 06.30	veerdienst 07.30 van 01:07 t/m 31:00	sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30 van 01:05 t/m 30:09	veerdienst 10.30	veerdienst 11.30 van 01:05 t/m 30:09	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00 van 01:05 t/m 31:10	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00 van 01:00 t/m 31:10	sneldienst 17.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00 van 01:00 t/m 31:00	sneldienst 18.30	veerdienst 19.00
zaterdag	veerdienst 06.15 van 01:00 t/m 31:00			sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30	veerdienst 09.30 van 01:07 t/m 31:00	veerdienst 10.30 van 01:04 t/m 31:10	veerdienst 11.30 van 01:00 t/m 31:00	veerdienst 13.00	veerdienst 14.00 van 01:00 t/m 31:00	veerdienst 15.00	veerdienst 16.00 van 01:07 t/m 31:00	sneldienst 17.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00 van 01:07 t/m 31:00	sneldienst 18.30	veerdienst 19.00
zon- en feestdagen				sneldienst 08.00	veerdienst 08.30	sneldienst 09.30		veerdienst 10.30 van 01:04 t/m 31:10		veerdienst 13.00		veerdienst 15.00	veerdienst 16.00 van 01:00 t/m 30:00	sneldienst 17.00	veerdienst 17.00	veerdienst 18.00 van 01:00 t/m 31:00	sneldienst 18.30	veerdienst 19.00

Overmacht voorbehouden – Overname toegestaan mits ongewijzigd

Tevens het versijfel op de erprijzen en de aanpak op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Wierwoude ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amstelveen en Rotterdam gedecoreerde Algemene Verkoop en Beheerwet Conditie welke versijfel. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.

Bijlage B: Dienstregeling

Bijlage C: Specificatie sneldienst:



Coliusweg 13, 8503 AC Joure | Tel.: (0513) 41 84 00 | Email: info@marine-engineers.nl | www.marine-engineers.nl

SPECIFICATIES

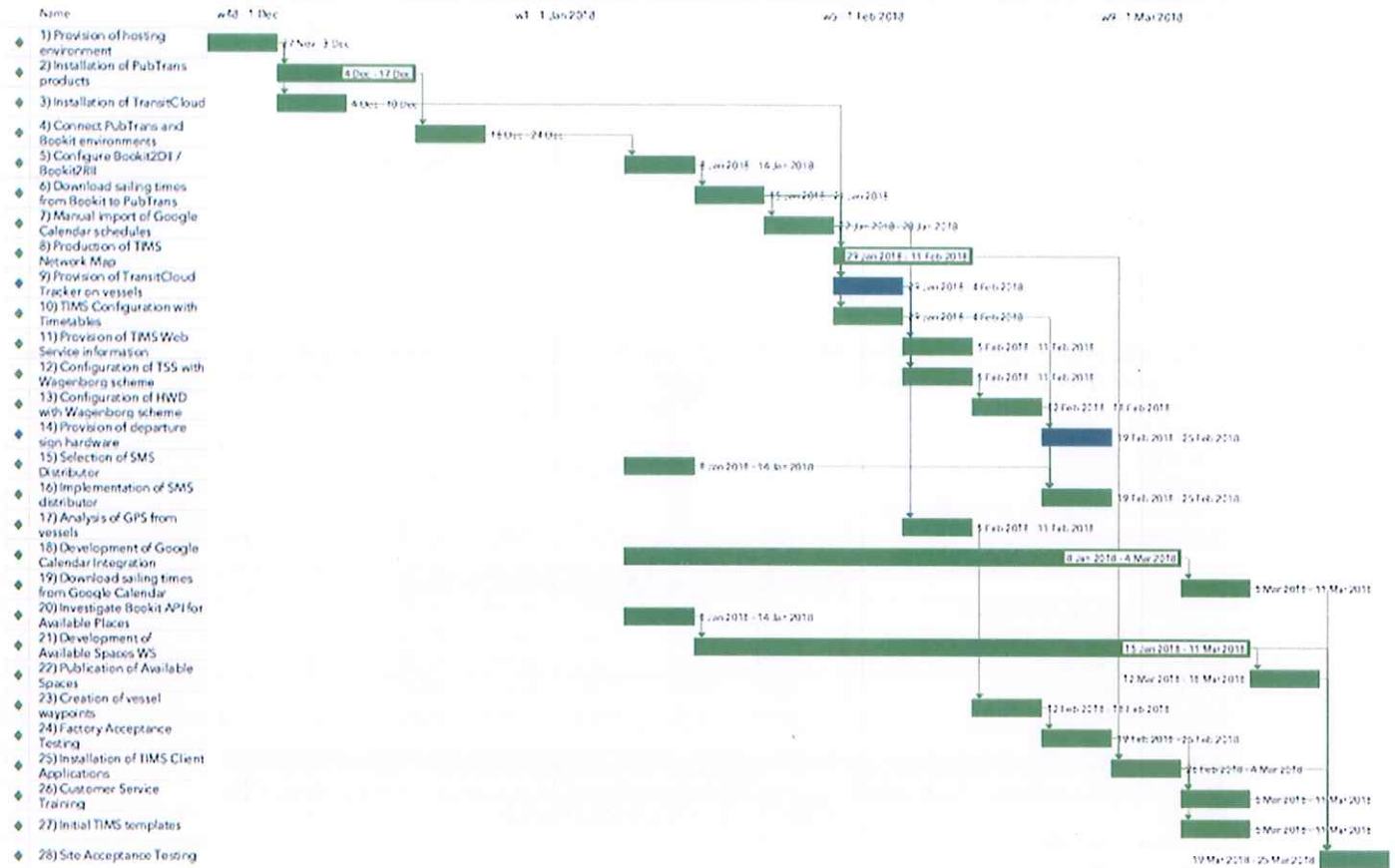
22M WATERTAXI WAGENBORG



Bijlage D: Implementatieplan TIMS

Wagenborg Passagiersdiensten TIMS Implementation

27 Nov 2017 - 23 Mar 2018



19 Oct 2017 - Wagenborg Passagiersdiensten TIMS Implementation

1/1

Bijlage E: Dienstregeling aansluitend busvervoer

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Werkdag	166	166	166	166	166	166
<i>Ameland, Veerdam</i>	6:30	8:00	9:00	17:00	18:30	20:00
<i>Holwerd, Veerdam</i>	6:50	8:20	9:20	17:20	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	6:55	8:25	9:25	17:25	18:55	20:25
Holwerd, Holwerd Provinciale weg	6:59	8:29	9:29	17:29	18:59	20:29
Leeuwarden, (Bus)Station	7:30	9:00	10:00	18:00	19:30	21:00

Alle werkdagen	166	166	166	166	166	166
Leeuwarden, (Bus)Station	6:20	7:50	9:20	16:50	18:20	19:50
Holwerd, Holwerd provinciale weg	6:50	8:20	9:50	17:20	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	6:55	8:25	9:55	17:25	18:55	20:25
<i>Holwerd, Veerdam</i>	7:00	8:30	10:00	17:30	19:00	20:30
<i>Ameland, Veerdam</i>	7:20	8:50	10:20	17:50	19:20	20:50

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Zaterdag	166	166	166	166	166
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:00	9:00	17:00	18:30	20:00
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:20	9:20	17:20	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	8:25	9:25	17:25	18:55	20:25
Holwerd, Holwerd Provinciale weg	8:29	9:29	17:29	18:59	20:29
Leeuwarden, (Bus)Station	9:00	10:00	18:00	19:30	21:00

Zaterdag	166	166	166	166	166
Leeuwarden, (Bus)Station	7:50	9:20	16:50	18:20	19:50
Holwerd, Holwerd provinciale weg	8:20	9:50	17:20	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	8:25	9:55	17:25	18:55	20:25
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:30	10:00	17:30	19:00	20:30
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:50	10:20	17:50	19:20	20:50

Sneldienst Ameland-Holwerd (Wagenborg) en snelbus Holwerd-Leeuwarden (Arriva)

Zondag	166	166	166	166
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:00	9:00	18:30	20:00
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:20	9:20	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	8:25	9:25	18:55	20:25
Holwerd, Holwerd Provinciale weg	8:29	9:29	18:59	20:29
Leeuwarden, (Bus)Station	9:00	10:00	19:30	21:00

Zondag	166	166	166	166
Leeuwarden, (Bus)Station	7:50	9:20	18:20	19:50
Holwerd, Holwerd provinciale weg	8:20	9:50	18:50	20:20
Holwerd, Veerdam	8:25	9:55	18:55	20:25
<i>Holwerd, Veerdam</i>	8:30	10:00	19:00	20:30
<i>Ameland, Veerdam</i>	8:50	10:20	19:20	20:50

Toegang naar Sneldienst via oostzijde wachtruimte binnen de hekken havenkantoor, begeleidt door bemanningslid.
Via zichtbare looproute (+zebrapad). Afstand 60 meter.
Validatie met handscanner boven aan de gangway.
Bij aankomst van Sneldienst via looproute oostzijde havenkantoor naar de veerdam (stippellijn). Afstand naar bussen: 110 meter.



Bij aankomst lopen de passagiers onder begeleiding van de bemanning de groene lijn naar het uitgangshek. Nadat de bemanning het uitgangshek heeft gesloten. Wordt het toegangshek aan de westkant geopend en wordt de WPD ticket gevalideerd. De passagiers lopen de gestippelde lijn naar de gangway van de sneldienst. Boven aan het hek wordt de Sneldienst gevalideerd en krijgen de passagiers toegang. Beschikbare transfertijd boot / bus 6 minuten, benodigde tijd 3 min. Afstand: 125 meter



BIJLAGE G: Aan en afmeer installaties Ameland en Holwerd.

