

# PLAN

**VERVOERPLAN 2023**



**WAGENBORG** PASSAGIERSDIENSTEN





## Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2023. De beperkende maatregelen rondom de covid-19 pandemie liggen nauwelijks achter ons, laten we hopen dat dit van blijvende aard is. De verbindingen Ameland en Schiermonnikoog v.v. worden gelukkig zonder corona-gerelateerde beperkende maatregelen uitgevoerd. Dit vervoerplan is dan ook gebaseerd op een 'normale' samenleving en is samengesteld conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoersconcessie Waddenveren Oost.

In dit vervoerplan leest u hoe Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) in 2023 uitvoering gaat geven aan de veerdiensten Ameland - Holwerd v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v., inclusief een overzicht van de belangrijkste aanpassingen op de veerdienst ten opzichte van voorgaande jaren. De veranderingen voor 2023 zullen beperkt zijn.

Eenzijds omdat de omstandigheden waarbinnen wij onze dienstverlening uitvoeren verslechteren ten gevolge van de toenemende sedimentatie van de Waddenzee. Hierdoor komt het handhaven van de dienstregeling onder maatschappelijke druk te staan.

Het bereiken van het baggerplafond in 2023 door Rijkswaterstaat vormt een risico voor de huidige dienstregeling en daarmee voor de bereikbaarheid en leefbaarheid van beide eilanden. Hier gaat onze grootste zorg naar uit.

Ook heeft de vaargeul problematiek impact op het nakomen van onze verplichtingen zoals opgenomen in de concessievoorwaarden en uitgewerkt in dit vervoerplan. De uitval en vertraging van afvaarten neemt in absolute zin toe, maar omdat deze buiten de directe invloedssfeer ligt worden deze als overmacht gekwalificeerd. Tegelijkertijd toont het toenemende aantal overmacht rapportages de verslechterende omstandigheden aan.

In 2023 zullen wij veel energie steken in het ontwikkelen van een toekomstbestendig vervoersconcept, de verdere verbetering van de afhandeling van digitale processen en het onderzoeken van alternatieven qua bereikbaarheid. Wanneer de natuurlijke ontwikkeling van de Waddenzee van de laatste jaren zich voortzet, zijn wij genoodzaakt om naar alternatieven te kijken. Die gaan we met partijen verkennen, zodat we klaar zijn voor maximale bereikbaarheid in de toekomst.

Ook zullen de veranderingen in 2023 beperkt zijn vanwege de klanttevredenheidsrapportages van het afgelopen jaar. De positieve reacties op de huidige dienstverlening blijkend uit de Klanttevredenheids-onderzoeken, uitgevoerd zowel in opdracht van WPD zelf als door de concessieverlener bij de landelijke veerdiensten van het openbaar vervoer én de Wadden veerdiensten, stemmen ons trots en dankbaar.

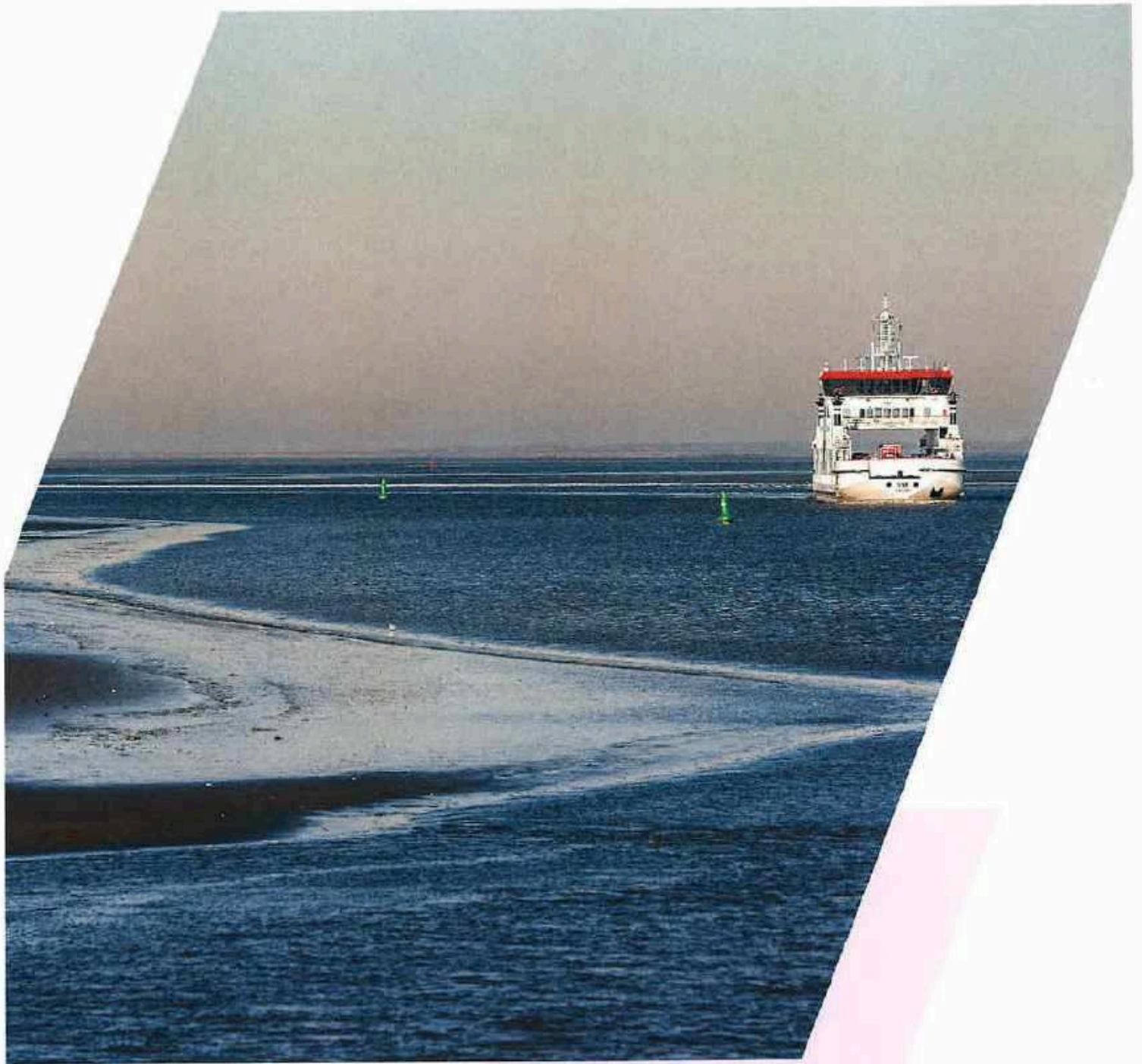
Naast de Klanttevredenheidsonderzoeken van zowel concessieverlener als de interne onderzoeken, zijn de overleggen met het consumentenplatform, het decentrale overheden overleg, Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog (COBS) en Concessie Overleg Bootdienst Ameland (COBA) een belangrijke bron voor dit vervoerplan. Evenals de dagelijkse contacten die wij hebben met onze passagiers: ruim 120.000 telefonische contacten en ontelbare gesprekken met onze passagiers geven aan wat er ervaren en verwacht wordt. Dit alles heeft geleid tot dit Vervoerplan 2023.

Wagenborg Passagiersdiensten **Persoonsgegevens**

Nes (Ameland), 25 juli 2022







## Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

<b>COBA</b>	Concessie Overleg Bootdienst Ameland	<b>HSEQ</b>	Health, Safety, Environment en Quality
<b>COBS</b>	Concessie Overleg Bootdienst Schiermonnikoog	<b>MT</b>	Management Team
<b>LRQA</b>	Lloyds Register Quality Assurance	<b>SMS</b>	Safety Management System
<b>IMO</b>	International Maritime Organization	<b>OPP</b>	Open Plan Proces
<b>ISM Code</b>	International Safety Management Code	<b>PAE</b>	Personenautoequivalent
<b>ISO</b>	Internationale Organisatie voor Standaardisatie	<b>PAX</b>	Personenequivalent
		<b>PUBTRANS</b>	Publicatie Transport Systeem
		<b>WPD</b>	Wagenborg Passagiersdiensten

**De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen (PvE):**

- I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II. een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III. een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- IV. de Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;
- V. voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar;
- VI. de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
- VII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
- IX. een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
- X. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
- XI. een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
- XIII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
- XIV. mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV. een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en, voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen, een deugdelijke motivering van die afwijking.

**Bijlage(n):**

- I Overzicht tarieven 2022
- II Bedrijfsmilieuplan 2023-2025
- III Klanttevredenheidsonderzoeken 2021

*Indien de aannames of uitgangspunten voor 2023 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt WPD zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.*





## Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de wijzigingen die WPD heeft gerealiseerd in 2022, gevolgd door een beschrijving van de initiatieven voor 2023.

### Wat hebben we gerealiseerd in 2022:

Ondanks de ondiepe en te smalle vaargeulen hebben we in 2022 de dienstverlening op peil weten te houden. Daarnaast hebben we het volgende weten te realiseren:

### Parkeren

In 2020 hebben we in Holwerd een geheel nieuw op maat gemaakt parkeersysteem in gebruik genomen. In 2022 is de optie om via een QR-code te betalen aan het parkeersysteem toegevoegd. Naast PIN en contant kan een betaling nu zowel bij een betaalautomaat als bij de uitgang zelf middels een QR-code op de mobiele telefoon betaald worden met de bank app.

### Website

De website is in 2021 geheel gemoderniseerd. Hiermee is de website sneller, betrouwbaarder, beter te onderhouden en uitgebreider geworden qua functionaliteit. In 2022 is echter de voor de websitebezoeker meest interessante verbetering doorgevoerd, namelijk het zelf online kunnen aanpassen en annuleren van tickets/ reserveringen. Dit geldt zowel voor klanten met een Wagenborg account als voor klanten zonder account. Met deze uitbreiding hebben klanten nu de keuze de tickets in "Mijn Wagenborg" te tonen middels een QR-code, te downloaden, toe te voegen aan de wallet of deze te wijzigen of annuleren. Verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening zal een ongoing proces zijn en blijven.

### Laadplein Holwerd

Door de opkomst van elektrische auto's stijgt ook de vraag naar laadpalen. Vanaf het voorjaar van 2022 is het mogelijk op te laden op het parkeerterrein in Holwerd. Met de komst van de laadpalen werken Scorpius EV Charging en Wagenborg Passagiersdiensten mee aan een duurzamer milieu. Reizigers worden op die manier minder afhankelijk van fossiele brandstoffen, waarmee we de mogelijkheid bieden om 'groen' van en naar Holwerd te reizen.

### Webcam

In het havenkantoor van Nes Ameland is een nieuwe webcam geplaatst. Deze krijgen een livestream op ons YouTube kanaal, welke ook op de website wordt getoond. Hiermee is het mogelijk om live mee te kijken bij de aankomst en vertrek van de veerboot.

### Afvaartschermen

In het havenkantoor van Lauwersoog zijn nieuwe tv-schermen opgehangen, waarop de actuele afvaartinformatie is te zien, waaronder de beschikbare ruimte op de sneldienst. De algemene informatievoorziening is uitgebreid, zodat een melding over bijvoorbeeld uitval van een afvaart niet alleen op de website wordt getoond als melding, maar ook op de afvaartschermen.

### Communicatie

Communicatie behoeft continu aandacht om imago, tevredenheid en vertrouwen vanuit de organisatie, passagiers en stakeholders te kunnen waarborgen. Door het dichtslibben van beide vaarroutes zal de benodigde vaartijd blijven toenemen. Dit betekent dat zonder maatregelen de kans op vertraging en uitval toeneemt en actuele reizigersinformatie erg belangrijk blijft. Er zijn een nieuw Intern en Extern Communicatieplan opgesteld, waarbij het uitgangspunt voor de komende jaren is om vast te houden wat goed gaat en bij te sturen waar mogelijk en gewenst om iedereen een prettige reisbeleving aan te kunnen bieden.

### Monaco

In het voorjaar van 2022 is nieuwe planningssoftware Monaco live gegaan voor de hele organisatie. Hiermee heeft iedere medewerker overzicht over actueel rooster en werktijden. Daarnaast is dit systeem direct gekoppeld aan Profit, het programma voor de salarisadministratie.

### Continuïteit dienstregeling

In 2022 is er met het inhuren van een charterschip gedurende een aaneengesloten periode van gepland onderhoud van beide sneldiensten een nieuwe stap gezet in het kunnen waarborgen van de dienstregeling op zowel het traject Ameland – Holwerd v.v. als Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.

### Enquête

Per 2022 is de dienstregeling uitgebreid van de veerdienst en de sneldienst Ameland – Holwerd v.v. en van de sneldienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. Zie hiervoor het Vervoerplan 2022. WPD heeft in 2022 een enquête gehouden onder de gebruikers van de sneldienst om deze wijziging te evalueren.

We onderzoeken hierin de wensen en behoeften van de reizigers in aanloop naar het Vervoerplan 2023. Zo kunnen we bekijken of de vertrektijden van de sneldienst voor de passagiers efficiënter zijn vast te stellen. WPD streeft naar een optimale en stabiele dienstregeling. De laatste wijziging in de dienstregeling 's ochtends was vooral gericht op schoolgaande kinderen en minder geschikt voor forensen. Voor 2023 is WPD voornemens om de sneldienst in de namiddag te wijzigen naar behoefte van de forensen. Hiermee verwachten we de komende jaren geen aanpassingen meer door te hoeven voeren. Zie hoofdstuk IV en V.

## Waardering Klanttevredenheid

In de OV-klantbarometer van 2021 scoort WPD hoog. Totaaloordeel: 8.3 voor de dienst Ameland – Holwerd en 8.4 voor Schiemonnikoog – Lauwersoog.

## Openingstijden Klantenservice

De openingstijden van de Klantenservice zijn sinds 1 januari 2022 verruimd, waardoor we ook bereikbaar zijn van 9.00 tot 15.00 uur tijdens de feestdagen.

## CO<sub>2</sub>-compensatiefonds honoreert project

### Statistieken, vergelijk van 2019 tot en met 2021

Vergelijking		2021	2020	2019
<b>Aantal afvaarten</b>	AH v.v.	6.896	5.952	6.642
	AH sneldienst v.v.	4.952	4.258	4.623
	LS v.v.	3.676	3.394	3.736
	LS sneldienst v.v.	2.725	850	382
	<b>Totaal</b>	<b>18.249</b>	<b>14.454</b>	<b>15.383</b>
<b>Aantal vertraagde afvaarten &gt;10 min.</b>	AH v.v.	1.619	1.154	1.474
	%	23,5%	19,4%	22,2%
	-/- Overmacht %	8,9%	7,1%	9,1%
	LS v.v.	16	27	11
	%	0,4%	0,8%	0,3%
	-/- Overmacht %	0,2%	0,8%	0,2%
	AH sneldienst v.v.	0	0	9
	%	0,09%	0,1%	0,2%
	-/- Overmacht %	0,0%	0,0%	0,2%
	LS sneldienst v.v.	8	0	10
	%	0,3%	0,0%	2,6%
	-/- Overmacht %	0,3%	0,0%	2,6%
	<b>Totaal</b>	<b>1.643</b>	<b>1.181</b>	<b>1504</b>
%	8,9%	8,2%	9,8%	
-/- Overmacht tot. %	3,4%	3,1%	4,1%	
<b>Klachten</b>	AH	40	195	57
	LS	59	76	22
	<b>Totaal</b>	<b>99</b>	<b>271</b>	<b>79</b>
<b>Aantallen (enkele reis)</b>	Pax AH	702.517	545.541	721.759
	Pax SD AH	64.073	38.530	49.545
	Auto AH	104.144	86.399	92.328
	Vracht AH (meters)	122.451	102.915	112.530
	Pax LS	331.435	264.496	345.943
	Pax SD LS	20.815	5.574	2.126
	Auto LS	7.010	6.171	6.663
	Vracht LS (meters)	36.744	30.109	33.707
<b>Procentueel aantal klachten /pax vv</b>	0,01%	0,03%	0,004%	



## 'Ameland in bloei'

De onafhankelijke beoordelingscommissie van het CO<sub>2</sub>-compensatiefonds van WPD heeft aan een project van Wildbeheereenheid Ameland het gevraagde bedrag toegekend van € 3.025,-. Met het project 'Ameland in bloei' wil WBE-Ameland de biodiversiteit op het eiland verbeteren door het aanleggen van wildakkers. Die zijn niet alleen goed voor de biodiversiteit, maar leveren ook een fraai landschap op.

## Toelichting 'Statistieken, vergelijk van 2019 tot en met 2021'

Dit overzicht betreft een vergelijking tot en met 2021. Het aantal afvaarten is in 2021 in vergelijking met 2020 overall gestegen met 3.795 (26%). Deze forse schommelingen hebben te maken met veranderend reisgedrag door de coronapandemie. De sneldienst Lauwersoog – Schiermonnikoog is medio 2019 toegevoegd. We zien zowel in 2020 als in 2021 een forse groei in het aantal afvaarten ten opzichte van 2019. Laten we deze groei buiten beschouwing, dan is het aantal afvaarten van de overige verbindingen gemiddeld gestegen met circa 14%.

In de cijfers over de vertraagde afvaarten zien we dat voor de veerdienst Ameland – Holwerd er na een daling in 2020 weer sprake is van een stijgende lijn. Het percentage vertraagde afvaarten (> 10 minuten) is hier gegroeid van 19,4% in 2020 naar 23,5% in 2021. De verslechtering van de vaargeul komt hier duidelijk in beeld. De sneldienst Ameland – Holwerd heeft net als in 2020 echter 0% vertraagde afvaarten (> 10 minuten). Minus overmachtssituaties bedraagt het percentage vertraagde afvaarten overall nu 3,4%.

De cijfers over uitgevallen afvaarten zijn niet in het overzicht zichtbaar. Het aantal uitgevallen afvaarten exclusief overmacht overeenkomstig het oordeel van de concessieverlener bedraagt op beide lijnen voor de veerdienst 0%. Voor de sneldienst Ameland – Holwerd bedraagt dit in 2021 0,8% en voor Lauwersoog – Schiermonnikoog 2,2%.

Het aantal klachten zowel op de lijn Ameland - Holwerd v.v. als Lauwersoog - Schiermonnikoog is in 2021 ondanks de toegenomen druk in de maatschappij vanwege de coronapandemie aanzienlijk gedaald. Een positieve ontwikkeling die ook wordt bevestigd door de algehele klanttevredenheid. Verder zien we dat na het bijzondere jaar 2020 er in 2021 weer een duidelijke stijging zit in aantallen passagiers (PAX), zowel bij Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. als Ameland - Holwerd v.v. zijn die gestegen. De cijfers bevinden zich hiermee bijna op het niveau van 2019. Opvallend hierbij is dat groei in aantallen passagiers (PAX) komt door niet-eilanders, eilanders hebben minder gebruik van de veerdienst. Verder valt voor beide eilanden de groei in aantallen passagiers (PAX) bij de sneldiensten op, die voorzien daarmee duidelijk in een behoefte. Tenslotte

valt op de stijging van het aantal vervoerde auto's bij de dienst Ameland – Holwerd v.v.

Naast dat de coronapandemie de afgelopen jaren van invloed was op de vervoercijfers, had het zijn weerslag ook anderszins op de bedrijfsvoering. Met de komst van corona werd samenwerken vanwege thuiswerken een nog grotere uitdaging. Daarnaast werd de belasting op het personeel groot, doordat toezicht op de maatregelen als extra druk werd ervaren en WPD aangesproken werd op de handhaving, terwijl dit geen onderdeel is van onze taak. Dit maakte het soms extreem lastig.

## Intentieovereenkomst Urgenda

WPD is een intentieovereenkomst met Urgenda aangegaan om te onderzoeken of autonoom goederenvervoer op de eilanden een optie is waardoor het vervoer van vrachtwagens kan worden teruggedrongen. Dit levert ruimte en gewichtsbesparing op.

## Socio-maatschappelijke Mobiliteits Analyse

Het onderzoek samen met de Rijksuniversiteit Groningen (RUG) om te komen tot een Socio-maatschappelijke Mobiliteits Analyse is afgerond. De eindrapportage leverde een goed beeld op van de wens van de stakeholders, maar week af van de initiële insteek.

## Wat is er verder bereikt?

Er zijn nieuwe handscanners in gebruik genomen, nieuwe versies verschenen van het Bedrijfshandboek en Veiligheidshandboek, een 24/7 consignatiedienst voor technische storingen is in het leven geroepen en kantoor Nes Ameland is verbouwd conform de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED).

## De belangrijkste wijzigingen in 2023 ten opzichte van 2022

Net als in alle voorgaande jaren zullen wij er in 2023 voor zorgdragen dat de reizigers van en naar Ameland en Schiermonnikoog kunnen reizen op het niveau zoals in dit Vervoerplan wordt beschreven. Daarbij zien we dat de druk op systemen steeds verder toeneemt door externe beperkingen. Daarmee doelen we op de kwaliteit en afmeting van de vaargeulen. Dit gegeven in combinatie met de gunstige uitkomsten van de Klanttevredenheidsrapportages Waddenveren Oost 2021, heeft ons doen besluiten in 2023 geen ingrijpende veranderingen door te voeren. Voor ieders beeldvorming: als openbaar vervoerder heeft WPD over 2021 met een 8,4 de hoogste score in vergelijking met andere openbaarvervoer aanbieders.

In aansluiting hierop worden in 2023 de volgende initiatieven ontwikkeld:



## Initiatieven 2023:

### Continuering dienstregeling veerdienst

Het voornemen is om in 2023 de huidige dienstregeling van de veerdiensten Ameland – Holwerd v.v. en Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. te behouden en hier geen wijzigingen in aan te brengen. Uitbreiding van de dienstregeling in de vorm van eventuele extra afvaarten zal worden gecommuniceerd via het online afvaartenoverzicht. Zie hoofdstuk IV en V.

### Aanpassing dienstregeling sneldienst

Er is in 2022 een enquête gehouden onder passagiers van de sneldiensten Ameland – Holwerd v.v. en Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. De resultaten van deze enquête en de ervaringen binnen WPD met de sneldienst zullen in 2023 niet leiden tot een uitbreiding maar wel tot een enkele aanpassing van de dienstregeling. Wij houden hierbij zoveel mogelijk rekening met de gewenste afvaartijden van de kant van de passagiers, maar moeten tegelijk ook rekening houden met de vaarwegen die steeds verder onder druk komen te staan. Zie voor de dienstregeling 2023 hoofdstuk IV en V. Een beeld dat uit de enquête overduidelijk naar voren kwam, was dat de reiziger van beide sneldiensten bij voorkeur niet teveel veranderingen wenst.

## Nieuw vervoersconcept

WPD wil borgen dat de Waddenveren Oost vanuit oogpunt van duurzaamheid en een te ontwikkelen nieuw vervoersconcept toekomstbestendig zijn. De ontwikkeling van dit nieuwe vervoersconcept krijgt in 2023 alle aandacht.

Het vraagstuk van een nieuw, duurzaam vervoersconcept ligt op tafel enerzijds vanuit duurzaamheidsoogpunt en anderzijds vanwege het ondieper worden van de Waddenzee en het dichtslibben van de vaargeulen. Op dit moment lopen er onderzoeken hoe vervoersstromen in de toekomst het best kunnen worden uitgevoerd. Er wordt geëxperimenteerd met elektrische, zelfrijdende vrachtcontainers en gekeken naar een meer efficiënte manier van vervoer in passagiers-, personenauto-, fiets- en vrachtstromen.

Uit oogpunt van (veranderende) milieueisen is het bovendien niet denkbaar dat de huidige vloot in een volgende concessie nog 10 tot 15 jaar kan worden ingezet. De huidige schepen zullen vervangen moeten worden door fossielvrije, CO<sub>2</sub>-neutrale, milieuvriendelijke en duurzame vervoersmiddelen die bovendien passen in een nieuw te ontwikkelen vervoersconcept. Kortom, voor een duurzame, toekomstbestendige Waddenveren Oost is het van belang dat wordt toegewerkt naar een nieuwe vloot, die past binnen dit nieuwe vervoersconcept. De in 2022 aangestelde Innovatie Manager gaat zich samen met de directie actief bezighouden met de ontwikkeling van het nieuwe vervoersconcept. Hierbij zullen stakeholders en adviesorganen actief worden betrokken. Richtinggevend hierbij zijn het Programma van Eisen van de nieuwe concessie, het rapport "Technologieverkenning ondiepe duurzame scheepvaart" van het Programma naar een Rijke Waddenzee, de Gebiedsagenda 2050 en niet te vergeten de resultaten van in dit verband gehouden onderzoeken.





### Digitale dienstverlening

De verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening is een continu proces en zal dus ook in 2023 volop aandacht krijgen. De reiziger zal dat gaan merken aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces. De steeds verder toenemende digitalisering zal het gemak verder vergroten.

### CO<sub>2</sub>-compensatiefonds

Het in 2019 in het leven geroepen CO<sub>2</sub>-compensatiefonds van WPD om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van het reizen met de veerdienst te compenseren heeft inmiddels een aantal interessante duurzame projectvoorstellen gehonoreerd. Voor 2023 gaan wij op zoek naar een groter aansprekend overkoepelend project dat de duurzaamheid op de eilanden en de compensatie van CO<sub>2</sub> nog nadrukkelijker gaat compenseren. Het is de bedoeling

de reiziger mee te gaan nemen in de realisatie hiervan. Samen met de gemeenten en dorpsbelangen zal worden gekeken naar een nieuw uitdagend project.

### Mid Term Review (MTR)

AT Osborne heeft in 2022 als onafhankelijk onderzoeksbureau in opdracht van I&W (concessieverlener) halverwege de lopende concessie een evaluatie uitgevoerd over de afgelopen 7 jaar. Naar aanleiding van dit onderzoek wordt bekeken of de huidige concessievoorwaarden nog voldoen (of dat hier veranderingen in aangebracht moeten worden) en worden de kaders opgesteld voor de nieuwe concessievoorwaarden na 2029. De resultaten van deze MTR zijn bij het schrijven van het Vervoerplan 2023 nog niet bekend, maar zullen zeker in 2023 en de jaren daarna van invloed zijn op hoe er naar processen wordt gekeken.



Aantallen passagiers naar de eilanden\*

Passagiers	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
AH	605.916	584.258	591.435	620.836	618.669	641.679	652.800	673.447	670.668	711.157
LS	297.314	276.882	276.725	286.693	295.693	317.549	317.582	338.185	332.901	355.715
<b>Totaal</b>	<b>903.230</b>	<b>861.140</b>	<b>868.160</b>	<b>907.529</b>	<b>914.362</b>	<b>959.228</b>	<b>970.382</b>	<b>1.011.632</b>	<b>1.003.569</b>	<b>1.066.872</b>
<b>Vershil</b>		<b>-4,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>4,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>4,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>4,3%</b>	<b>-0,8%</b>	<b>6,3%</b>

\*) 2020 is voor de gemiddelden buiten beschouwing gelaten



## I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Er worden twee groepen passagiers onderscheiden. Enerzijds de toeristen en anderzijds de eilanders. Het totaal aantal passagiers dat wij in 2021 hebben vervoerd, bedroeg 1.118.840. Dat is weer aanzienlijk meer dan in het bijzondere coronajaar 2020.

### Prognose 2022 - 2026

Passagiers	2022	2023	2024	2025	2026
AH	736.267	743.630	751.066	758.577	766.163
LS	352.896	356.425	359.989	363.589	367.225
<b>Totaal</b>	<b>1.089.916</b>	<b>1.100.055</b>	<b>1.111.055</b>	<b>1.122.166</b>	<b>1.133.388</b>
<b>Groei*</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,0%</b>

### Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd in 2021 is met 30% gestegen t.o.v. 2020. In 2021 hebben wij in totaal 636.102 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog is in 2021 met 26,9% gestegen t.o.v. 2020. In 2021 hebben wij in totaal 308.616 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2021 met 23,8% gestegen t.o.v. 2020. In 2021 hebben wij in totaal 89.118 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd, hetgeen betekent dat in verhouding meer toeristen de auto hebben meegenomen als gevolg van corona. Door corona is er een breuk in de trend ontstaan. We verwachten echter dat het aantal toeristen naar Ameland en Schiermonnikoog zich na de coronacrisis de komende jaren weer stabiel blijft ontwikkelen.

2019	2020	2021	Gem. groei 2009 - 2021	
721.759	546.541	702.517	8.050	1,3%
345.943	264.496	331.435	2.843	1,0%
067.702	810.037	1.033.952	10.893	1,2%
0,1%	-24,1%	27,6%		

### Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Ameland is in 2021 met 14% gestegen t.o.v. 2020. In 2021 hebben wij in totaal 66.415 eilanders van en naar Ameland vervoerd. Voor Schiermonnikoog is het aantal vervoerde eilanders met 7,4% gestegen. In 2021 hebben wij in totaal 22.819 eilanders van en naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2021 met 4,1% gestegen t.o.v. 2020. In 2021 hebben wij in totaal 15.026 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (retourreizen) en 5.231 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen).

### Sneldienst

In 2021 reisden in totaal 128.147 passagiers met m.s. Fostaborg op de dienst Ameland - Holwerd v.v. Dat is 66,3% meer dan het jaar voorafgaand. Medio 2019 is m.s. Esonborg in de vaart genomen als sneldienst naar Schiermonnikoog.

\*) Op basis van de ontwikkelingen in het verleden wordt uitgegaan van een groei van 1% per jaar van de passagiersaantallen. Met als basisjaar 2019.

In 2020 maakten in totaal 11.148 passagiers gebruik van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. In 2021 waren dit 41.630 passagiers.

De sneldienst vaart zeven keer per dag (met extra afvaarten 10 keer) op de route Ameland en vier keer op de route Schiermonnikoog. De gemiddelde bezetting vanaf Ameland is 58% en vanaf Holwerd 53%. De afvaart van 17.00 uur vanaf Ameland kent zelfs een bezetting van 100%, de ochtend afvaart om 7.30 uur is voor 95% vol. Vanaf Lauwersoog is de 16.45 uur afvaart voor 60% vol en de 17.30 uur voor 50%.

De sneldiensten zijn niet meer weg te denken uit het totale vervoersaanbod. Reden waarom per 1 januari 2021 de dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog op doordeweekse dagen structureel is uitgebreid met extra afvaarten op de ochtend.

### Corona minder invloed op vakantiegedrag

De vakantie intenties voor 2022 laten een stijging zien ten opzichte van een jaar geleden. Dit is te relateren aan de versoepelingen en de verbeterde corona(reis) situatie. Gemiddeld gezien heeft circa 80% de intentie om op vakantie te gaan. In een land als Duitsland speelt corona een belangrijker rol bij het wel of niet hebben van vakantieplannen. Ook heeft de oorlog in de Oekraïne daar duidelijk impact op het reisgedrag. Al



met al blijft het lastig om het toerisme voor de komende jaren te voorspellen.

(bron: NBTC Vakantiemonitor).

### Eilanden

De afgelopen twee jaar hielden Nederlanders de landelijke toerismesector overeind. Vanwege reisbeperkingen en corona bleven we massaal in eigen land. De verwachting is dat de Nederlander het eigen land vaker links laten liggen in 2022. Het NBTC gaat ervan uit dat het aantal Nederlanders dat in eigen land op vakantie gaat ten opzichte van 2021 tot 7% daalt. Wat dit voor de eilanden in deze turbulente tijd betekent, is koffiedik kijken. Na de afgelopen twee jaar veel bezoekers op de eilanden te hebben gehad, die anders gewend waren naar het buitenland op vakantie te gaan, zien we het type bezoeker van voor de coronapandemie weer terugkeren, waarmee naar verwachting ook de stabilisatie gaat terugkeren.

### Prognose marktontwikkeling

Om een goede prognose te kunnen maken laten we het vanwege de coronapandemie bijzondere jaar 2020 hier buiten beschouwing. In de periode van 2009 t/m 2021 is het aantal vervoerde toeristen naar Schiermonnikoog en Ameland gestegen met 14,4% (130.722). Voor Ameland met 15,9% (96.601) en Schiermonnikoog ruim 11,5% (34.121). De gemiddelde groei over de afgelopen 12 jaar bedraagt voor Ameland 1,3% per jaar (8.050) en voor Schiermonnikoog 1,0% per jaar (2.843). Deze inzichten over de periode 2009 t/m 2021 leiden voor ons tot een stabiele prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Schiermonnikoog en Ameland voor de komende vijf jaren (zie tabel). NB: De betreffende percentages voor 2022 t/m 2026 zijn schattingen / verwachtingen van WPD.

### Vervoersaanbod

De capaciteit van de schepen is onder normale omstandigheden in combinatie met de dienstregeling voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen. Er is één concessie Waddenveren Oost; is er ergens een probleem met één van de schepen, dan zijn de schepen onderling uitwisselbaar. WPD streeft maximale flexibiliteit na bij het inzetten van de vloot, eventuele extra afvaarten en het beschikbaar hebben van reserve materieel.

2021	Pax (max)	PAE (max)
m.s. Sier	1.200	67
m.s. Oerd	1.200	67
m.s. Monnik	1.000	34
m.s. Rottum	1.000	34
m.s. Fostaborg	48	-
m.s. Esonborg	48	-

De schema's tonen de vlootcapaciteit als geheel.

### Maximale capaciteit vloot 2023\*

Ameland - Holwerd:

6.300 afvaarten x 1.200 pax = 7.560.000

Lauwersoog - Schiermonnikoog:

3.700 afvaarten x 1.000 pax = 3.700.000 Sneldienst

A-H: 4.500 afvaarten x 48 pax = 216.000 Sneldienst

L-S: 3.546 afvaarten x 48 pax = 170.208

Maximale capaciteit bij 100% bezetting = 11.646.208

### Bezettingsgraad

De gemiddelde bezettingsgraad Ameland - Holwerd v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. bedroeg los van 2020 de voorgaande jaren circa 9,5%. Op basis van het totaal aantal afvaarten per jaar. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vakantieperiodes en in de periode van april tot oktober op vrijdag en maandagen de bezetting normaliter hoger ligt en dat in de maanden november en januari de bezetting gering is.

In algemene zin zien we wel dat de druk op de dekruimte toeneemt bij de veerdienst. Dit heeft te maken met de sterke groei in het vervoerde aantal fietsen. Een directe oplossing is niet voorhanden. Voor Ameland - Holwerd is het huidige vervoer van fietsen per overtocht ongeveer de limiet. Bij Lauwersoog - Schiermonnikoog is de druk op de dekruimte minder groot.

Op basis van eerdere gegevens is de maximale vloot-capaciteit in combinatie met de dienstregeling voornamelijk voldoende om de komende jaren aan de vervoersvraag te kunnen voldoen.

Waddenveren Oost





**II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;**

**III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.**

WPD heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij spelen verschillende aspecten en bedrijfsonderdelen een rol. In dit hoofdstuk komen die aan de orde, inclusief een visie op en vertaalslag naar de toekomst. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Achtereenvolgens komen aan de orde,

- Vloot
- Dienstregeling
- Personeel, organisatie en HSEQ
- Klantenservice
- Communicatie
- ICT
- Havenkantoren
- Gebouwen en terreinen
- Overig

## **Vloot**

WPD heeft de volgende schepen in gebruik:

### Veerdienst Ameland – Holwerd v.v.

#### **m.s. Sier:**

Teboekstelling:  
6010 Z Gron 1994  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1995 1 2015 refit  
PAX: 1200  
PAE's: 67



#### **m.s. Oerd:**

Teboekstelling:  
7136 ZG 2003  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 2003  
PAX: 1200  
PAE's: 67



### Sneldienst Ameland - Holwerd v.v.

#### **m.s. Fostaborg:**

Teboekstelling:  
23337 Z 2012  
Type: passagiersschip  
Bouwjaar: 2013 / 2019 om-  
bouw  
PAX: 48



### Veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.

#### **m.s. Monnik:**

Teboekstelling:  
5479 Z Gron 1985  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1985  
PAX: 1000  
PAE's: 34



#### **m.s. Rottum:**

Teboekstelling:  
5477 Z Gron 1985  
Type: Auto/pass RoRo  
Bouwjaar: 1985 1 2012 refit  
PAX: 1000  
PAE's: 34



### Sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

#### **m.s. Esonborg:**

Teboekstelling:  
HYP4 50329/132  
Type: passagiersschip  
Bouwjaar: 2018  
PAX: 48



## Dienstregeling

WPD stelt jaarlijks in goed overleg haar dienstregeling vast. Voordat die definitief wordt vastgesteld, is er overleg gevoerd met overheden en het Consumentenplatform Waddenveren Oost.

Daarnaast worden eventuele voorstellen tot wijzigingen en suggesties vanuit de medewerkers besproken in het MT.

Doel is het vaststellen van een dienstregeling die duidelijk, stabiel en goed uitvoerbaar is. Voorop staan de bereikbaarheid van de eilanden en aansluiting met het openbaar vervoer. In de winterperiode is het aanbod van passagiers relatief gering, maar is er toch een minimaal dienstenniveau van zes afvaarten naar Ameland en vier naar Schiermonnikoog.

De definitieve dienstregeling wordt gecommuniceerd aan alle betrokken partijen, waaronder decentrale overheden, vervoersmaatschappijen, VVV's, hotels en eilandbewoners.

De dienstregeling van WPD loopt van 1 januari tot en met 31 december van een kalenderjaar.

De huidige dienstregeling is over de afgelopen decennia tot stand gekomen. De dienstregeling heeft geleid op vraag en aanbod een balans bereikt van maximale flexibiliteit en inzetbaarheid. De verwachting is dat zoals hiervoor beschreven dat de vervoersbehoefte geen hele grote veranderingen zal ondergaan in de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. Voor de dienstregeling 2023 wordt verwezen naar hoofdstuk IV.

Om de continuïteit van de dienstregelingen te waarborgen, kunnen de schepen van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden ingezet op de dienst Ameland - Holwerd en omgekeerd. Dit gebeurt voornamelijk tijdens de geplande werfbeurten van de schepen. Het experiment in 2022 met de inzet van een charterschip tijdens de reguliere onderhoudsperiode van de sneldiensten Ameland - Holwerd en Lauwersoog - Schiermonnikoog is goed bevallen en zal in 2023 worden herhaald.

Bij onvoorzien uitval van één van de sneldiensten c.q. calamiteiten zal de gewone veerdienst fungeren als back-up. De bereikbaarheid is hiermee te allen tijde gegarandeerd.

*Opmerking bij dienstregeling veerdienst Ameland-Holwerd:* Ondanks de intensieve baggerinspanningen van het Rijk, is het niet mogelijk om de dienstregeling van de veerdienst uit te voeren en stoppen wij met varen bij een waterstand van minder dan 1.60 m – NAP afgaand tij vanaf Nes.

*Opmerking bij dienstregeling sneldiensten:* De dienstregeling kan niet worden gevaren bij ijsgang. Ook bij 1.60 m – NAP wordt er niet gevaren vanwege het dichtslippen van de vaargeul. Daar komt bij dat de afmearinstallatie in Holwerd bij deze waterstand niet verantwoord kan worden gebruikt. Bij Beaufort > 7 uit N in combinatie met hoge waterstand (+NAP) wordt er niet gevaren. Ook dan is het niet verantwoord passagiers veilig te laden en lossen. De sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. kan bij 1.60 m – NAP niet meer varen.

*Opmerking bij dienstregeling veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog:*

Ook de reguliere veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog heeft last van de ontwikkelingen in de vaargeul en kan bij een waterstand van 1.80 m – NAP de dienstregeling niet meer handhaven.

## Personeel, organisatie en HSEQ

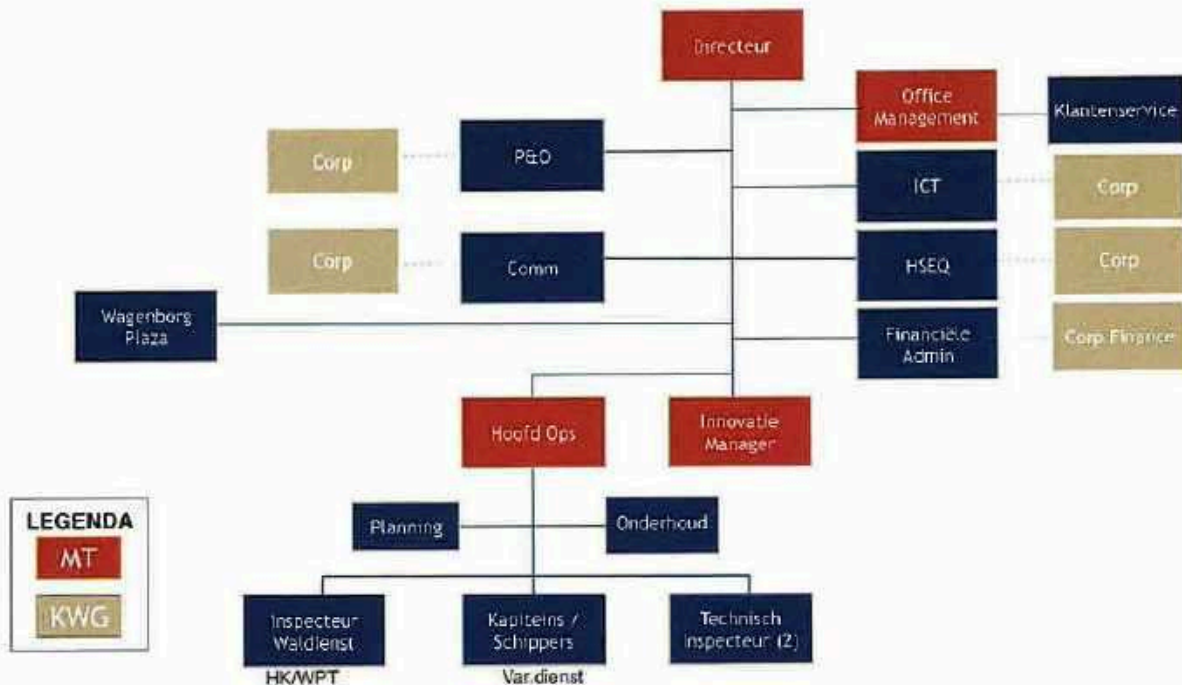
WPD is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is sinds 2018 in het bezit van ISO 9001:2015. Voor 2023 zal LRQA audits houden in april / mei 2023 voor een vernieuwing van het ISO 9001:2015 certificaat. Ook zullen er voor de schepen ISM tussentijdse audits gehouden worden (ISM – MSC certificaat) ook dit zal plaatsvinden in maart / april 2023.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een management review systeem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van LRQA. De bevindingen hiervan worden in het MT besproken en eventuele vervolgacties gemonitord.

WPD sluit aan bij de corporate HR- en HSEQ principes van de Koninklijke Wagenborg Groep (KWG). Het organogram laat zien dat WPD een heldere organisatiestructuur kent, met daarin de verbinding naar KWG. WPD zelf kent weinig tussentijdse managementlagen. Verantwoordelijkheden liggen zoveel mogelijk op de werkvloer, zo dicht mogelijk bij de reiziger. Dit sluit aan op het beleid van het management om de customer journey, oftewel klantbeleving centraal te stellen.

Er wordt veel tijd en geld geïnvesteerd in de kwaliteit en deskundigheid van het personeel, door middel van training en scholing, zowel vakinhoudelijk als op het gebied van servicegerichtheid, veiligheid en gezond werken. Het beleid is gericht op flexibele inzet van medewerkers en het bewust zijn van de werkomgeving, hetgeen de interne doorstroom bevordert en het werk beter laat aansluiten bij talenten en ambities van medewerkers.





WPD biedt het personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (WPD) en een bedrijfsreglement voor kantoorpersoneel, waardoor het verloop zeer gering is en WPD over een loyaal en competent menselijk kapitaal beschikt.

De lijn met de HR- en HSEQ principes van corporatie KWG wordt ook vertaald in het stimuleren van de duurzame inzetbaarheid en vitaliteit van de medewerkers. Er is een actief beleid gericht op het productief, gemotiveerd en gezond houden van werknemers om hen in staat te stellen tot aan pensionering binnen de organisatie te blijven werken. Dit gebeurt o.a. door een actief Arbeidsbeleid, het stimuleren van sport en gezonde voeding, actieve verzuimbegeleiding, het creëren van een gezonde en veilige werkomgeving en Arbo-verantwoorde investeringen.

Het steeds langer moeten doorwerken maakt het onderwerp vitaliteit, duurzame inzetbaarheid en ouderenbeleid nu en in de komende jaren tot een speerpunt, dat ook in het cao-overleg op de agenda staat.

De ontwikkeling van WPD in het algemeen komt de werkgelegenheid in Friesland en Groningen ten goede. Werving van varende personeel voor m.s. Rottum, m.s. Monnik en m.s. Esonborg vindt plaats op het vasteland omdat de schepen van Lauwersoog - Schiermonnikoog 's nachts afgemeerd zijn op Lauwersoog. De schepen van de dienst Ameland – Holwerd zijn 's nachts afgemeerd op Ameland. Varende personeel van m.s. Sier, m.s. Oerd en m.s. Fostaborg wordt daarom geworven op Ameland. Tot op heden zorgt dit voor voldoende aanbod.

## Klantenservice

WPD heeft service hoog in het vaandel staan. De visie voor de komende jaren luidt: "reizigers alle mogelijke service te bieden vanaf het moment dat ze besluiten naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen".

### Zichtbare klantenservice op alle locaties.

Op dit moment wordt de service aan klanten voor het grootste deel verzorgd door medewerkers van de Klantenservice en via de loketten van de havenkantoren op Ameland, Holwerd en Lauwersoog en op Schiermonnikoog door de aanwezige verkeersleiders. Deze afdelingen worden ondersteund door het office-management, secretariaat, communicatie en applicatiebeheerder.

### Klantenservice anno 2023

De verwachtingen van klanten zijn behoorlijk veranderd de afgelopen tien jaar, waardoor de lat voor Klantenservice steeds hoger is komen te liggen.

Onder goede klantenservice verstaan we tegenwoordig heel wat anders dan vroeger. Uitstekende klantenservice betekent steeds vaker: snelle service altijd en overal, persoonlijk en proactief.

Technologie maakt het mogelijk dat we 24 uur per dag en 7 dagen per week via diverse kanalen aan staan. Het is voor de Klantenservice ondoenlijk alle kanalen te gebruiken, daarom worden alle zeilen bijgezet om de reiziger te bedienen.

De klant verwacht betrokkenheid en dat de Klantenservice overal van op de hoogte is. Ook wordt er nog veel hulp gevraagd bij online reserveren en hebben sommige mensen gewoon geen zin om altijd maar zelfred-

zaam te zijn. Dan willen ze niet zelf uitpluizen, maar het gewoon aan iemand vragen. Problemen moeten snel en direct opgelost worden.

Per jaar handelt de Klantenservice gemiddeld 120.000 telefonische contacten af. Ondanks de digitalisering merken we dat het persoonlijke contact en een goede service belangrijk zijn. Er blijft veel behoefte aan een persoonlijke benadering en menselijk contact.

Door het verder digitaliseren van o.a. online wijzigen en annuleren krijgt de Klantenservice vanaf 2023 meer ruimte om de reiziger zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Hiermee zal de servicegraad verder toenemen.

Voor eenvoudige wensen kan de reiziger online terecht en bij complexe vraagstukken is de Klantenservice 365 dagen per jaar bereikbaar.

De openingstijden en de bezetting van de Klantenservice en de Havenkantoren zijn gebaseerd op de tijden van de gepubliceerde dienstregeling en de telefonie statistieken. Jaarlijks wordt beoordeeld of de openingstijden nog passend zijn. Zo nodig worden die bijgesteld. Zo zijn de openingstijden sinds 1 januari 2022 verruimd, waarmee de Klantenservice ook op feestdagen bereikbaar is van 9.00 tot 15.00 uur.

## Communicatie



In 2021 is een nieuw Intern- en Extern Communicatieplan voor WPD opgesteld. Goede communicatie begint bij de basis en daarom zijn deze twee plannen afzonderlijk van elkaar opgesteld. Interne en externe communicatie vragen om een andere

aanpak en bediening. Vanuit deze plannen zijn aanbevelingen gekomen welke de basis vormen voor goede communicatie, met als doel het interne- en externe imago te verbeteren.

Communicatie behoeft continue aandacht om imago, tevredenheid en vertrouwen vanuit de organisatie, passagiers en stakeholders te kunnen waarborgen. Uitgangspunt voor de komende jaren is dat we vasthouden aan wat goed gaat en bijsturen waar mogelijk en gewenst. We blijven monitoren wat vernieuwd en verbeterd kan worden om iedereen een prettige reisbeleving aan te kunnen bieden. De volgende speerpunten zijn daarbij vastgesteld:

1. Tijdige en juiste klantcommunicatie, beschikbaar via meerdere kanalen;
2. Tijdige en juiste medewerkerscommunicatie, beschikbaar via meerdere kanalen;
3. Verhogen klanttevredenheid;
4. Verhogen medewerkersbetrokkenheid en sociale veiligheid;
5. WPD, een duurzame organisatie / onderneming (MVO)
6. Het in algemene zin vergroten van de zichtbaarheid van WPD

Langs deze speerpunten zal de communicatie worden vormgegeven. Hierbij staan thema's als innovatie en duurzaamheid centraal.

Wat gaan we concreet doen:

- We organiseren twee Open deurendagen, 1 keer in Lauwersoog en 1 keer op Ameland;
- We ontwikkelen nieuwe veiligheidsfilms;
- We maken nieuwe stockfoto's;
- Een bredere verspreiding van het personeels- en relatiemagazine de WPDdetails, naast huis-aan-huis worden deze ook aangeboden aan de vakantieparken en hotels op Ameland en Schiermonnikoog
- Naast een klanttevredenheidsonderzoek vanuit de concessie, onderzoeken wij vanuit WPD ook de klanttevredenheid in samenwerking met Stenden University;
- We schrijven een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit;

Naar aanleiding van de verschillende onderzoeken beoordelen wat mogelijk is om reisbelevingen en medewerkerstevredenheid te verbeteren en welke kanalen we hierbij nodig hebben.





## ICT

Voor WPD is een optimaal functionerende ICT van enorm belang. Daarom maakt WPD regelmatig op verschillende terreinen een optimalisatieslag en wordt er actief gereageerd op ICT-ontwikkelingen in de markt.

## Wat hebben we bereikt in 2022

### Website

In de nazomer van 2022 zijn we gestart met het aanbieden van het online wijzigen of annuleren van tickets. Voorheen moest men contact opnemen met onze Klantenservice om een reservering voor een bepaalde afvaart om te zetten naar een andere tijd. Nu kan men dit eenvoudig zelf doen via de website.

### Parkeersysteem

In 2022 is de optie om via een QR code te betalen aan het parkeersysteem toegevoegd. Naast PIN en contant, kan een betaling nu zowel bij een betaalautomaat als bij de uitgang zelf middels een QR code op de mobiele telefoon betaald worden met de bank app.

### Webcams

In het Havenkantoor van Nes Ameland is een nieuwe webcam geplaatst waarmee het mogelijk is om live mee te kijken bij de aankomst en vertrek van de veerboot.

### Afvaartschermen

In het havenkantoor van Lauwersoog zijn nieuwe tv-schermen opgehangen waarop de actuele afvaartinformatie is te zien, waaronder de beschikbare ruimte op de sneldienst. De algemene informatievoorziening is uitgebreid, zodat een melding over bijvoorbeeld uitval van een afvaart niet alleen op de website getoond wordt als melding, maar ook op de afvaartschermen.

### Reserveringssysteem

Het reserveringssysteem is de bron voor veel zaken. De website, kassa's en poortjes zijn er o.a. mee verbonden, en alles moet zo optimaal mogelijk werken. Er is onderzoek gedaan naar eventuele knelpunten in het gehele proces, zodat we hier in 2022 en 2023 optimalisatie kunnen uitvoeren waar nodig, om alles voor de klant zo soepel mogelijk te laten verlopen van het online kopen van tickets, tot het inchecken bij de poortjes.

## Wat staat er op de agenda voor 2023?

In 2023 gaan we verder met het moderniseren en optimaliseren van verschillende systemen. Hierbij kan gedacht worden aan: Het reserveringssysteem, Wagenborg TV en schermen met afvaartinformatie, Webcams op andere locaties, een Wagenborg App met push notificaties voor specifieke afvaarten, vernieuwing van communicatiemiddelen op locaties zoals lichtkranten en nieuwe kassa's bij de kaartverkoop. De steeds verder-

gaande digitalisering is een ongoing proces en zal het gemak voor de reiziger steeds verder vergroten.

## HAVENKANTOREN

WPD heeft net als veel andere grote bedrijven te maken met de Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED). Deze richtlijn heeft tot doel om minder energie te verbruiken in Europa. De Havenkantoren kunnen beter worden geïsoleerd. Voor 2023 moeten deze voldoen aan niveau C van de richtlijn, en voor 2030 aan niveau A. WPD gaat de kantoren upgraden naar niveau A. WPD is voornemens om te stoppen met cashbetalingen in de Havenkantoren. Duitse reizigers betalen echter vaak nog met contant geld. Minder dan 2% van de transacties zijn nog met contant geld. In het OV is cashless al enkele jaren ingevoerd.

## GEBOUWEN EN TERREINEN

Op het gebied van gebouwen en terreinen staan de volgende zaken op de planning voor 2023 en de daaropvolgende jaren.

### Algemeen

#### Implementatie EED komende jaren:

EED is de Europese Energy-Efficiency-Directive. Deze richtlijnen zijn bedoeld voor bedrijven met meer dan 250 FTE en meer dan €50 miljoen omzet. Deze bedrijven worden geacht een extra inspanning te leveren om hun energieverbruik te reduceren dan wel efficiënter in te richten. De RVO is in Nederland het toezichhoudende Agentschap van de Rijksoverheid. We hebben in oktober 2021 met goed gevolg de EED audit van de RVO volbracht. In 2025 staat de volgende audit gepland, dan zal wederom worden beoordeeld welke maatregelen er in de tussentijd zijn doorgevoerd en of deze in overeenstemming zijn met de wensen en verwachtingen voortkomend vanuit de richtlijnen.

#### Energietabelplicht C 2023, A 2030 en neutraal in 2050:

Eigenaren van kantoorpanden van 100m<sup>2</sup> of meer zijn vanaf 1 januari 2023 verplicht om minimaal te voldoen aan label C. Deze plicht wordt de komende jaren steeds verder aangescherpt. Vanaf 2030 minimaal label A en vanaf 2050 energie neutraal.

Voor het hoofdkantoor Reeweg 4 te Nes Ameland is gekozen om deze naar Label A te brengen en voor de terminals houden we voorlopig label C aan. Door de veranderende geopolitieke situatie in Oekraïne en de stijgende kosten van energie is het speelveld aanzienlijk gewijzigd. Het versneld optimaliseren van de energie-efficiëntie van ons vastgoed kan naast maatschappelijk gewenst ook nog eens financieel aantrekkelijk zijn. Om hierin de juiste stappen te nemen, maken we gebruik van de Trias Energetica.

#### Implementatie RI&E punten:

RI&E is een verplichting vanuit de ARBO-wet, zodat



werknemers veilig en gezond kunnen werken. Door middel van een RI&E worden de risico's in kaart gebracht en kunnen ze gericht worden aangepakt. Hiermee creëren we een veilige, gezonde en efficiënte werkomgeving en houden we onze werknemers gezond.

#### **Implementatie NEN & EN inspecties:**

Naast de reguliere verplichting tot onderhoud is er voor vele bedrijfsmiddelen vanuit de ARBO-wet vastgesteld dat ze periodiek geïnspecteerd dienen te worden. Inspecties vinden plaats conform de NEN en EN-normeringen.

#### **Vastgoedbeheer**

##### **Verbeteren faciliteiten terminals:**

Onderhouden en vervangen van assets is een continu doorlopend proces waarbij de MJOP en de natuurlijke vervangingsmomenten leidend zijn. Tegenwoordig komen daar, door veranderende eisen aan inspecties en normeringen, meer momenten bij.

##### **Renovatie parkeerterrein P2:**

Voor 2022 en 2023 staat de renovatie van parkeerterrein P2 (binnendijks) op de planning. Gekozen is om de bestaande open verharding uit te nemen en terug te plaatsen in een nieuw te realiseren cunet. Deze oplossing is zowel circulair door het hergebruik van de bestaande infra als ook klimaat-adaptief, doordat er bij hevige regenval een betere infiltratie en berging van hemelwater kan plaatsvinden.

##### **RWS & Veerhavens:**

Renovatie veerhavens en concessie terreinen conform DBM-contract en omgevingsplan LAOS. Rijkswaterstaat heeft sinds juli 2021 een integraal DBM-contract met de VOF Combinatie Veerhavens. In deze combinatie zitten Aveco de Bondt Ingenieurs, Spie Smart City, De Boer en de Groot en Jansma Drachten. PPO van district Noord-Nederland treedt hierbij op als interne projectbegeleider voor Rijkswaterstaat. De scope bestaat uit groot en uitgesteld onderhoud, meerjarig onderhoud en ondersteunende werkzaamheden.

#### **Wagenparkbeheer**

##### **RDW / MMBS kentekens invoeren:**

Registratieplicht motorrijtuigen met beperkte snelheid (MMBS). Vanaf 1 januari mogen rijdende werktuigen (MMBS) en hun getrokken materieel alleen nog op de openbare weg als deze zijn geregistreerd bij het RDW en zijn voorzien van kentekenplaten.

##### **Vernieuwen trekkers Still:**

De terminal trekkers (route Ameland - Holwerd) hebben het einde van hun operationele inzettermijn bereikt en zijn derhalve toe aan vervanging. De Technische Dienst is momenteel aan het inventariseren welke mogelijkheden daarvoor het meest geschikt zijn. Men kan hierbij denken aan het aanschaffen van nieuwe terminal trekkers of het operationeel leasen ervan.

##### **Vernieuwen en renoveren bagagewagens:**

De onderstellen van de huidige bagagewagens (route Ameland - Holwerd) hebben het einde van hun operationele inzettermijn bereikt en zijn derhalve toe aan vervanging. De Technische Dienst is momenteel aan het inventariseren welke mogelijkheden daarvoor het meest geschikt zijn. Men kan hierbij denken aan het vervangen van de onderwagens met behoud van de huidige bovenwagens.

#### **Overig**

##### **Bedrijfsmilieuplan**

Vanuit de concessie stellen wij driejaarlijks een milieuplan op met een rapportage over de milieubelasting in de voorgaande periode, een analyse van de mogelijkheden voor milieuvriendelijkere exploitatie, inclusief een lijst met concrete maatregelen. Op die manier spannen wij ons aantoonbaar in om een zo gering mogelijke uitstoot van CO<sub>2</sub>, NOx, fijnstof en andere schadelijke stoffen te bewerkstelligen en duurzame technologieën in te zetten.

In 2019 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zijn begin 2022 geëvalueerd. Na evaluatie van het Bedrijfsmilieuplan is er in 2022 een nieuw Bedrijfsmilieuplan opgesteld en goedgekeurd. Dit plan blijft van kracht tot en met 2025. In het voorjaar 2025 zal een nieuw Bedrijfsmilieuplan geschreven worden voor het vervoerplan 2026 (Bedrijfsmilieuplan 2023-2025, zie bijlage).

##### **Revitalisatie haventerreinen**

In samenwerking met landschapsarchitectenbureau LAOS en Rijkswaterstaat gaat invulling gegeven worden aan het project Herinrichting Veerterreinen Wadden, met als doel de logistieke afhandeling en inrichting te verbeteren.





#### **IV De Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar**

#### **V Voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar**

Het hele jaar door geldt er een basisdienstregeling. Gedurende een groot deel van het jaar zijn er extra afvaarten, die van tevoren worden ingepland. Daarbij komen, in geval van onvoorziene situaties, extra afvaarten die op het laatste moment worden ingepland. De dienstregeling 2023 is hier opgenomen.

#### **Dienstregeling / OV - traject Ameland - Holwerd v.v.**

##### **Veerdienst**

Het voorstel is om de dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwerd v.v. in 2023 ongewijzigd te laten. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

##### **Sneldienst**

Het voorstel is om in de dienstregeling van de sneldienst Ameland – Holwerd v.v. in 2023 een wijziging door te voeren.

##### **Wijziging**

- **Maandag t/m zondag en feestdagen**  
Vanaf Holwerd 17.30 uur (was 17.15 uur)

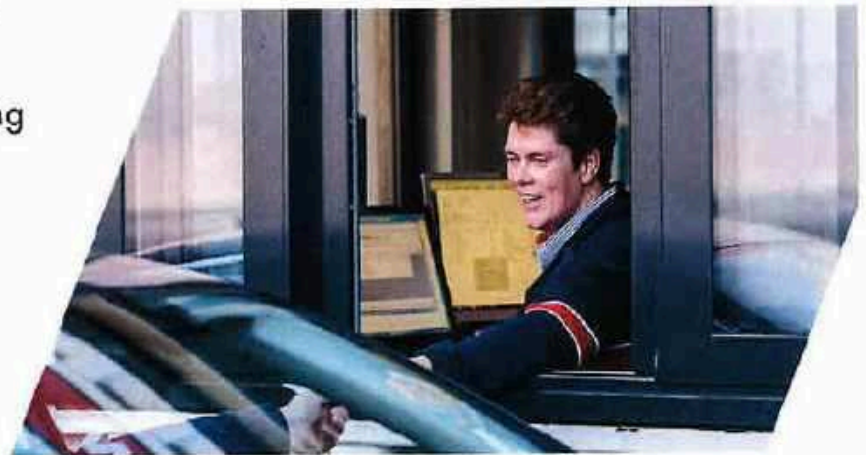
#### **Dienstregeling / OV - traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.**

##### **Veerdienst**

De dienstregeling van de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. blijft in 2023 ongewijzigd. Extra afvaarten worden naar behoefte bij drukte ingezet.

##### **Sneldienst**

In 2023 is er geen uitbreiding van de dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.





# DIENSTREGELINGEN van 01-01-2023 T/M 31-12-2023

## AMELAND - HOLWERD VEERDIENST



VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

maandag	06.15		08.30	09.30 van 01-05 t/m 30-09	10.30	11.30 van 01-05 t/m 30-09	13.00	14.00 van 01-05 t/m 30-09	15.00	16.00 van 01-07 t/m 31-08	17.00		19.00*
dinsdag t/m donderdag	06.15		08.30		10.30		13.00		15.00		17.00		19.00*
vrijdag	06.15	07.30 van 01-05 t/m 30-09	08.30	09.30 van 01-05 t/m 31-10	10.30	11.30 van 01-05 t/m 31-10	13.00	14.00 van 01-05 t/m 31-10	15.00	16.00 van 01-06 t/m 31-10	17.00	18.00 van 01-06 t/m 31-10	19.00
zaterdag	06.15 van 01-04 t/m 31-10		08.30	09.30 van 01-07 t/m 31-08	10.30	11.30 van 01-05 t/m 31-08	13.00	14.00 van 01-06 t/m 31-08	15.00	16.00 van 01-07 t/m 31-08	17.00	18.00 van 01-07 t/m 31-08	19.00
zon- en feestdagen			08.30		10.30		13.00	14.00 van 01-06 t/m 30-09	15.00	16.00 van 01-06 t/m 30-09	17.00	18.00 van 01-06 t/m 31-08	19.00

## HOLWERD - AMELAND VEERDIENST



VAARTIJD ca. 50 MINUTEN

maandag	07.15		09.30	10.30 van 01-05 t/m 30-09	11.30	12.30 van 01-05 t/m 30-09	14.00	15.00 van 01-05 t/m 30-09	16.00	17.00 van 01-07 t/m 31-08	18.00		20.00*
dinsdag t/m donderdag	07.15		09.30		11.30		14.00		16.00		18.00		20.00*
vrijdag	07.15	08.30 van 01-05 t/m 30-09	09.30	10.30 van 01-05 t/m 31-10	11.30	12.30 van 01-05 t/m 31-10	14.00	15.00 van 01-05 t/m 31-10	16.00	17.00 van 01-06 t/m 31-10	18.00	19.00 van 01-06 t/m 31-10	20.00
zaterdag	07.15 van 01-04 t/m 31-10		09.30	10.30 van 01-07 t/m 31-08	11.30	12.30 van 01-06 t/m 31-08	14.00	15.00 van 01-06 t/m 31-08	16.00	17.00 van 01-07 t/m 31-08	18.00	19.00 van 01-07 t/m 31-08	20.00
zon- en feestdagen			09.30		11.30		14.00	15.00 van 01-06 t/m 30-09	16.00	17.00 van 01-06 t/m 30-09	18.00	19.00 van 01-06 t/m 31-08	20.00

\* van op 4 en 5 december 2023

## AMELAND - HOLWERD SNELDIENST



VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag	06.30	07.30	09.30	11.15 van 01-04 t/m 31-10	12.30	14.15 van 01-04 t/m 31-10	15.45	16.45	18.30	20.00 van 01-07 t/m 31-08
dinsdag t/m donderdag	06.30	07.30	09.30		12.30		15.45	16.45	18.30	20.00 van 01-07 t/m 31-08
vrijdag	06.30	07.30	09.30	11.15 van 01-04 t/m 31-10	12.30	14.15 van 01-04 t/m 31-10	15.45	16.45	18.30	20.00
zaterdag zon- en feestdagen		08.00	09.30		12.30			16.45	18.30	20.00 van 01-04 t/m 31-10

## HOLWERD - AMELAND SNELDIENST



VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag	07.00	08.00	10.30	11.45 van 01-04 t/m 31-10	13.00	14.45 van 01-04 t/m 31-10	16.15	17.30	19.00	20.30 van 01-07 t/m 31-08
dinsdag t/m donderdag	07.00	08.00	10.30		13.00		16.15	17.30	19.00	20.30 van 01-07 t/m 31-08
vrijdag	07.00	08.00	10.30	11.45 van 01-04 t/m 31-10	13.00	14.45 van 01-04 t/m 31-10	16.15	17.30	19.00	20.30
zaterdag zon- en feestdagen		08.30	10.30		13.00			17.30	19.00	20.30 van 01-04 t/m 31-10

Geen afvaarten sneldienst op dinsdag 12 september 2023 ivm gepland onderhoud.



**LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG VEERDIENST**  VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	<b>06.30</b>	<b>09.30</b>	<b>12.30</b>	<b>15.30</b>	<b>18.30</b>
zon- en feestdagen		<b>09.30</b>	<b>12.30</b>	<b>15.30</b>	<b>18.30</b>

**SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG VEERDIENST**  VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag t/m zaterdag	<b>07.30</b>	<b>10.30</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>
zon- en feestdagen		<b>10.30</b>	<b>13.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>

**LAUWERSOOG - SCHIERMONNIKOOG SNELDIENST**  VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	<b>07.00</b>	<b>11.25</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>
zaterdag, zon- en feestdagen		<b>11.25</b>	<b>14.30</b>	<b>16.30</b>	<b>19.30</b>

**SCHIERMONNIKOOG - LAUWERSOOG SNELDIENST**  VAARTIJD ca. 20 MINUTEN

maandag t/m vrijdag	<b>07.30</b>	<b>11.55</b>		<b>16.00</b>	<b>20.00</b>
zaterdag, zon- en feestdagen		<b>11.55</b>		<b>16.00</b>	<b>20.00</b>

Voor meer informatie en het bestellen van tickets kunt u terecht op [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl).  
Kijk op het afvaartenoverzicht op onze website voor een actueel overzicht van al onze afvaarten,  
inclusief extra ingeplande afvaarten.  
Informatie over aansluitend busvervoer: 0900 9292 (0,90 p/m) / [www.9292av.nl](http://www.9292av.nl).  
Overmacht voorbehouden.





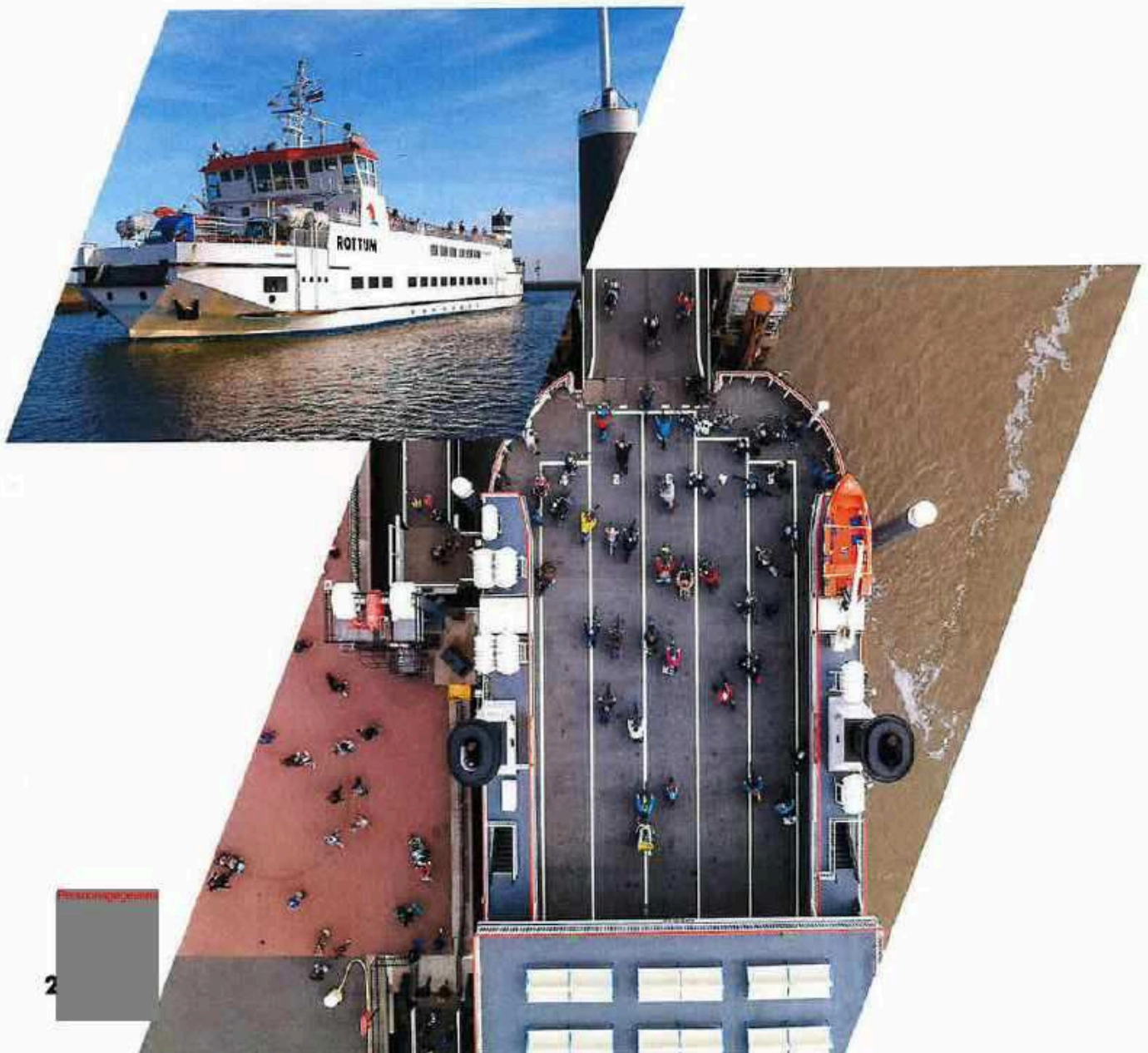
## **VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar**

### **Tarieven**

De tarieven voor 2023 blijven ongewijzigd, zij het dat de maximale tariefruimte die de concessiegever voor 2023 vaststelt, wordt overgenomen.

WPD zal deze tariefruimte als indexatie toepassen op de tarieven voor 2023. Dit ter compensatie van onze geslepen algemene kosten, zoals brandstof- en personeelskosten.

Een overzicht van onze tarieven treft u als bijlage aan. Dit betreft echter de tarieven van 2022, vanwege het nog niet bekend zijn van de tariefruimte en toeristenbelasting 2023.





## VII Een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoersvraag van Reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen

### Extra afvaarten

Bij een te verwachten toenemende vervoersaanvraag worden de mogelijkheden bekeken om extra afvaarten in te zetten. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaart(en) van de veerdienst of de sneldienst.

Op verzoek kunnen - waar mogelijk - extra afvaarten van de veerdienst of sneldienst ingezet worden. Dit betreffen afvaarten besloten vervoer die tegen een speciaal tarief uitgevoerd worden. Dit kan zowel goederenals groepspersonenvervoer betreffen. Dit valt overigens buiten de concessie.

Voor voertuigen wordt de inzet geanalyseerd op basis van de boekingsgegevens en de vervoersgegevens van voorgaande jaren.

Passagiers voor de veerdienst kunnen niet reserveren. De inzet van extra afvaarten wordt bepaald op basis van weersvoorspellingen en/of vakanties en de vervoersgegevens van voorgaande jaren. Op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart veerdienst ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom de terminal geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. De praktijk wijst uit dat extra afvaarten negen van de tien keer worden ingezet voor het opvangen van het personenautovervoer.

De inzet van extra afvaarten wordt gecommuniceerd richting belanghebbenden, VVV's en OV-bedrijven. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via het actuele afvaartenoverzicht op de website wvd.nl, in de terminals en schepen op Wagenborg TV en teletekst.



## VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Voor het onderhoud van de schepen wordt gebruik gemaakt van het onderhoudsprogramma **Mastex**. Hierin staat per schip al het onderhoud gedefinieerd, en wordt gepland op basis van draaiuren of een tijdsinterval. Zo ontstaat er een duidelijke onderhoudshistorie. Het reguliere onderhoud wordt veelal uitgevoerd tijdens de dienstregeling, en heeft geen invloed op de uitvoering daarvan. Regelmatig worden er onderhoudsdagen gepland, waarbij het schip voor de kant ligt en personeel aanwezig is om onderhoud uit te voeren.

Jaarlijks wordt er een werfbeurt gepland waarbij groot onderhoud, en/of verbeteringen aan het schip worden uitgevoerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Sier en m.s. Oerd worden gepland in de maanden november en januari, wanneer de vervoersbehoefte het laagst is. m.s. De Monnik kan tijdens deze periode ingezet worden op Ameland. Voor m.s. Sier en m.s. Oerd houden we rekening met een werfbeurt van 3 weken. Tijdens deze werfbeurten wordt het preventief onderhoud aan motoren en voorstuwing gepland, en het onderwaterschip geïnspecteerd.

De werfbeurten van de schepen m.s. Rottum en m.s. Monnik op de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog worden gepland in het laagseizoen rondom de werfbeurten van m.s. Sier en m.s. Oerd.





### m.s. Sier

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	November	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

### m.s. Oerd

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Onderhoudsdagen	Januari	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

### m.s. Monnik

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

### m.s. Rottum

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	December	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	variabel	dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt

### m.s. Fostaborg

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud (Voor modificatie Esonborg)	Januari	4 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (14x per jaar)	4 uur	wordt ingepland

### m.s. Esonborg

Omschrijving	Data in 2023	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari/maart	2 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren (3x per jaar)	5 uur	wordt ingepland



## IX Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder ad, punt 1, van de concessie

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie:

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
m.s. Sier	Eigendom	1995 / verbouw 2014
m.s. Oerd	Eigendom	2003
m.s. Monnik	Eigendom	1985 / verbouw 2015
m.s. Rottum	Eigendom	1980 / verbouw 2012
m.s. Fostaborg	Eigendom	2013 / verbouw 2019
m.s. Esonborg	Eigendom	2018





## **X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het Personenvervoer afwikkelt**

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij ons nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer.

Jaarlijks worden er veel goederen verscheept, zij het niet door WPD. Wel vervoeren wij vrachtwagens die goederen vervoeren. WPD werkt nauw samen met transportbedrijven, aannemers en dergelijke partijen om het vervoer van goederen zo goed mogelijk te laten verlopen.

De afwikkeling van het personen- en vrachtvervoer gebeurt in gezamenlijkheid op basis van de beschikbare dekruimte. Hierbij is geen voorrangregeling van toepassing; wie het eerst komt, het eerst maakt. Dreigt het schip vol te raken, dan wordt een extra afvaart ingezet. In principe houdt het goederenvervoer gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer. Meer personen betekent meer vracht, minder personen minder vervoer van goederen.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen op veerboten is wettelijk geregeld in de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG). Voor stoffen die op basis van de wet niet via reguliere afvaarten vervoerd mogen worden, verzorgt WPD overtochten die uitsluitend zijn bestemd voor vervoerders van gevaarlijke stoffen.





## XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

### Toelichting:

WPD heeft voor m.s. Sier en m.s. Oerd de maximale capaciteit op het certificaat laten aanpassen. De reddingsmiddelen aan boord zijn geschikt voor 1.400 passagiers, terwijl er maximaal 1.200 passagiers worden toegelaten.

Voetgangers die met veerboot reizen hoeven niet te reserveren. Er is bijna altijd genoeg plaats. En op de bekende drukke momenten is er een tweede boot beschikbaar. Wel kan er van te voren online een ticket worden besteld, zodat wachten aan de kassa niet nodig is. Passagiers kunnen vervolgens zelf bepalen op welke dag en tijdstip zij gebruik willen maken van het ticket. De sneldienst dient gereserveerd te worden op afvaart en stoel, op zowel de heen- als terugreis.



Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat
m.s. Sier	994	408	1200
m.s. Oerd	994	408	1200
m.s. Monnik	760	240	1000
m.s. Rottum	760	240	1000
m.s. Fostaborg	48	-	48
m.s. Esonborg	48	-	48





## **XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers**

Hieronder een beschrijving waarvan wij denken dat die kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de reizigers.

### **Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger**

- Het voornemen is om de dienstregeling van de veerdiensten Ameland - Holwerd v.v. en Lauwersoog - Schiemonnikoog v.v. in 2023 ongewijzigd te laten. Er komt alleen een aanpassing in de dienstregeling van de sneldienst Ameland - Holwerd v.v.. Wijziging: maandag t/m zondag en feestdagen vanaf Holwerd 17.30 uur i.p.v. 17.15 uur. Deze wijziging heeft geen kwantitatieve gevolgen voor de reizigers.

### **Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger**

- De verdere aanpassing en verbetering van de digitale dienstverlening merkt de reiziger aan de informatievoorziening en het gemak van het bestelproces.
- Het nog nadrukkelijker compenseren van de CO<sub>2</sub>-uitstoot van de veerdienst en het hierin meenemen van de reiziger zal een duurzame beleving van de reis bevorderen.
- Investerings in kwaliteit en deskundigheid van het personeel (training en scholing) zullen de servicegraad en daarmee de klanttevredenheid verder doen toenemen.
- Digitalisering van o.a. online wijzigingen en annuleren biedt de Klantenservice vanaf 2023 meer ruimte om reizigers nog beter van dienst te kunnen zijn. Hiermee zal de servicegraad verder toenemen.
- Revitalisatie van de haventerreinen zal een gunstige uitwerking hebben op de afdeling van vervoersstromen en op de beleving van de reiziger.
- De beperkte wijziging in de wijziging van de vertrektijden van de sneldienst Ameland - Holwerd v.v. komt de veiligheid bij het laden en lossen van de veer- en sneldienst ten goede.

# **OLERO**



### **XIII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag**

Er zijn geen kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen.





## **XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen**

Niet van toepassing.



## **XV Een weergave van de in het advies en in het overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking**

**Hierbij de reactie op de reacties van de adviesorganen:**

### **Consumentenplatform Waddenveren Oost:**

Het CWO adviseert positief op dit vervoerplan. Onderstaand treft u nog enkele aanbevelingen / kanttekeningen.

Om drukte en gedrang tijdens het ontschepen te voorkomen zou WPD de passagiers kunnen informeren (via Wagenborg-TV) dat ze te alle tijd hebben om rustig van boord te gaan.

Het CWO is positief over de dienstregelingsaanpassing van de sneldienst (17.30 vanaf Holwerd in plaats van 17.15).

Het CWO heeft het regelmatig met u gehad over de wenselijkheid van een familieaccount. Met name voor eilander families kan het handig zijn om met één inlog binnen een familie meerdere boekingen te kunnen regelen. Hoewel het ons bekend is dat dit lastig te realiseren is binnen het door WPD gebruikte reserveringssysteem vragen we u de realisatie van een familieaccount toch weer op te nemen in het vervoerplan.

#### **Reactie WPD:**

*Om drukte en gedrang tijdens het ontschepen te verminderen zullen wij via Wagenborg Tv aangeven dat er voldoende tijd is en er ruimte gegeven moet worden aan de overige passagiers;*

*De realisatie van een familieaccount is een lang gekoesterde wens. De beperking van het systeem is mede veroorzaakt door de eilander tariefensystematiek en de daarbij horende identificatie. Wij gaan in overleg met de leverancier om de mogelijkheden (nogmaals) te verkennen en zullen u tijdens de overleggen op de hoogte houden van de ontwikkelingen en de (on)mogelijkheden.*

### **Gemeente Schiermonnikoog:**

Zoals besproken hebben wij enkele vragen naar aanleiding van het concept vervoersplan 2023.

Zal het busvervoer op de afvaarten afgestemd worden? Ook sneldiensten?

Valt er een inschatting te maken hoe vaak de waterstand < 1.80 NAP (en 1.60 voor sneldiensten) in 2023 voor zal komen en de afvaart zal strammen?

Is er vervanging voor de Esonborg tijdens de onderhoudsbeurt in febr/maart of vervalt dan de sneldienst?

#### **Reactie WPD:**

*Het busvervoer op Schiermonnikoog zal op alle afvaarten van de veerdienst worden uitgevoerd conform de dienstregeling. Op de afvaarten van de sneldienst zal dit in overleg en waar mogelijk worden uitgevoerd. Hierover is goed overleg met Arriva.*

*Helaas is het niet vooraf mogelijk in te schatten hoe vaak de waterstand lager is dan 180-NAP in 2023. Volgens de astronomische getijden voorspelling is komt dit op Schiermonnikoog nauwelijks voor. De waterstanden worden echt sterk beïnvloed door de weersomstandigheden. Bij oostelijke winden treedt er verfaging op. Deze kan dusdanig zijn dat uitval het resultaat is. Over het algemeen is dit enkele dagen vooraf bekend en zullen wij de berichtgeving net als bij extreme hoge waterstanden inhoud geven.*

*Er wordt gezorgd voor vervanging van de Esonborg bij de geplande werfbeurten, zodat de continuïteit van de sneldienst gewaarborgd is.*

---

### **Gemeente Noardeast-Fryslân:**

Wij hebben geen opmerkingen als Noardeast-Fryslân.

---

### **Gemeente Ameland:**

**Reactie WPD:** *We hebben geen reactie ontvangen van gemeente Ameland op het concept vervoerplan 2023.*



### **Gemeente Het Hogeland:**

Behoudens één punt waar we aandacht voor vragen hebben wij geen inhoudelijke opmerking.  
In het plan staat op pagina 23 de volgende zin:

*Passagiers voor de veerdienst kunnen niet reserveren. De inzet van extra afvaarten wordt bepaald op basis van weersvoorspellingen en/of vakanties en de vervoersgegevens van voorgaande jaren.*

Wij zouden willen adviseren om wel een reserveermogelijkheid aan te bieden. Dit om goed zicht te krijgen op de parkeerdruk en dit beheersbaar te houden.

### **Reactie WPD:**

*Het invoeren van een reservering systeem voor passagiers in relatie met de parkeerdruk en de beheersbaarheid er van zien wij niet zo.*

*De toenemende parkeerdruk in Lauwersoog wordt veroorzaakt door het opheffen van parkeerlocaties en het uitbreiden van de parkeerbehoefte door de voorgenomen bouw van het Waddencentrum. De zorg dat de parkeerdruk in Lauwersoog toeneemt delen wij. Hiervoor is in een eerder stadium al schriftelijk aandacht gevraagd door diverse partijen waaronder Wagenborg Passagiersdiensten. Wij hopen dan ook dat er een oplossing gevonden wordt door het voorzien van meer parkeerfaciliteiten in en rond de haven van Lauwersoog.*

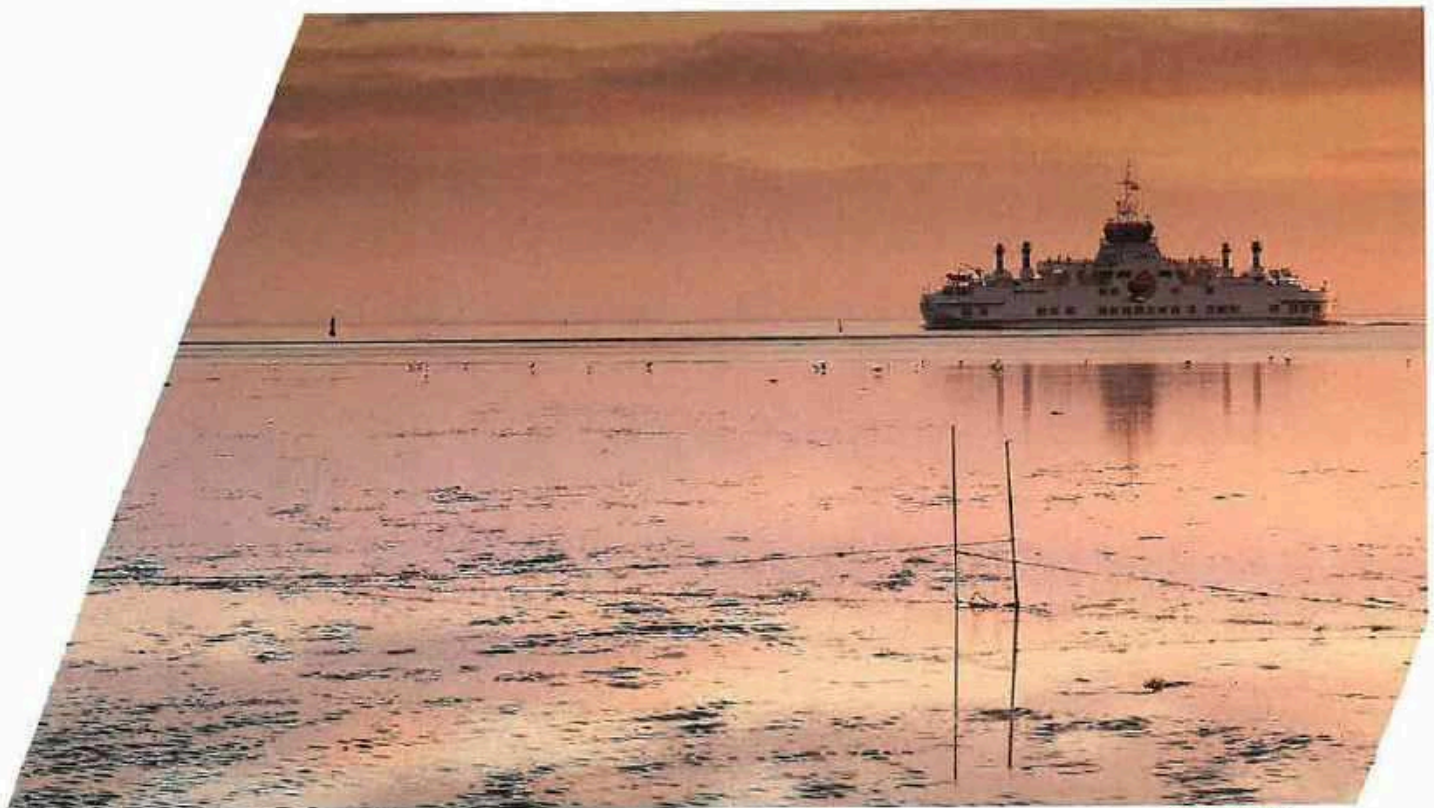
### **Openbaar Lichaam OV-bureau Groningen - Drenthe:**

Op 30 juni hebben wij het concept vervoerplan Waddenveren Oost 2023 ontvangen, waarvoor dank! Onderstaand vindt u hierop onze reactie.

#### **Aansluitende bus op veerboot Schiermonnikoog**

Aansluitende bus op boot Schiermonnikoog  
Vanuit het concessiegebied voor het busvervoer Groningen Drenthe rijdt lijn 163 van de stad Groningen naar Lauwersoog Haven in aansluiting op de afvaarten van/naar Schiermonnikoog. In uw vervoersplan geeft u aan de basisdienstregeling voor de veerdienst en sneldienst in 2023 ongewijzigd te laten. De aansluitingen tussen bus en boot blijven hierdoor in 2023 ongewijzigd.

Aansluitende bus op extra en gewijzigde afvaarten  
Bij evenementen, warme dagen en andere momenten met extra reizigers zet u extra afvaarten in. Vriendelijk verzoek om hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met de dienstregeling van buslijn 163 tussen Groningen en Lauwersoog. Dit vergroot de kans dat het (nog) mogelijk is een aansluitende reis met buslijn 163 te kunnen bieden tussen Groningen en Lauwersoog.





Wij verzoeken u ook zo vroegtijdig mogelijk aan te geven op welke momenten extra boten zullen varen. Voor 2023 zullen wij gezien ervaringen in het verleden uitgaande van de huidige inzichten op de volgende momenten al extra ritten op buslijn 163 inplannen:

- Woensdag voor Hemelvaart, vrijdag voor Pinksteren en de vrijdagen in de periode tussen de zomer- en herfstvakantie.
- Zondag na Hemelvaart, 2e Pinksterdag en de zondagen in de periode tussen de zomer- en herfstvakantie.

Deze inzet betreft veelal een extra bus aansluitend op drukke afvaarten en elk uur een bus in de middag. Voorstel is in het najaar met elkaar de extra inzet van boten en buslijn 163 nader met elkaar af te stemmen.

#### **Online combinatietickets bus en boot**

Voordat de corona-maatregelen hun intrede hebben gedaan zijn we gezamenlijk met u en Arriva Fryslân gestart met overleg over combinatietickets bus + boot. Ons voorstel is hieraan binnenkort een vervolg te geven en gaan er vanuit dat u hiertoe het initiatief neemt.

**Reactie WPD:** *Aansluitende bus op extra en gewijzigde afvaarten. Wij zullen conform uw wens in een zo vroeg mogelijk stadium aangeven wanneer wij extra afvaarten inzetten op gewijzigde tijdstippen. Heel erg fijn dat er extra bussen beschikbaar zijn op de bekende druk momenten.*

*Online combinatietickets bus en boot; wij zullen het initiatief nemen om het overleg over de invoering van combinatietickets weer op korte termijn te hervatten samen met de betrokken ov vervoerders.*

#### **Provincie Friesland:**

Afgezien van onderstaande algemene opmerkingen hebben wij geen vragen of opmerkingen.

De klanttevredenheid over 2021, zoals gemeten door de OV klantenbarometer, is erg goed. Het totaaloordeel van de verbinding naar Ameland en Schiermonnikoog komt uit op een rapportcijfer van respectievelijk een 8,3 en 8,4. Onze complimenten hiervoor.

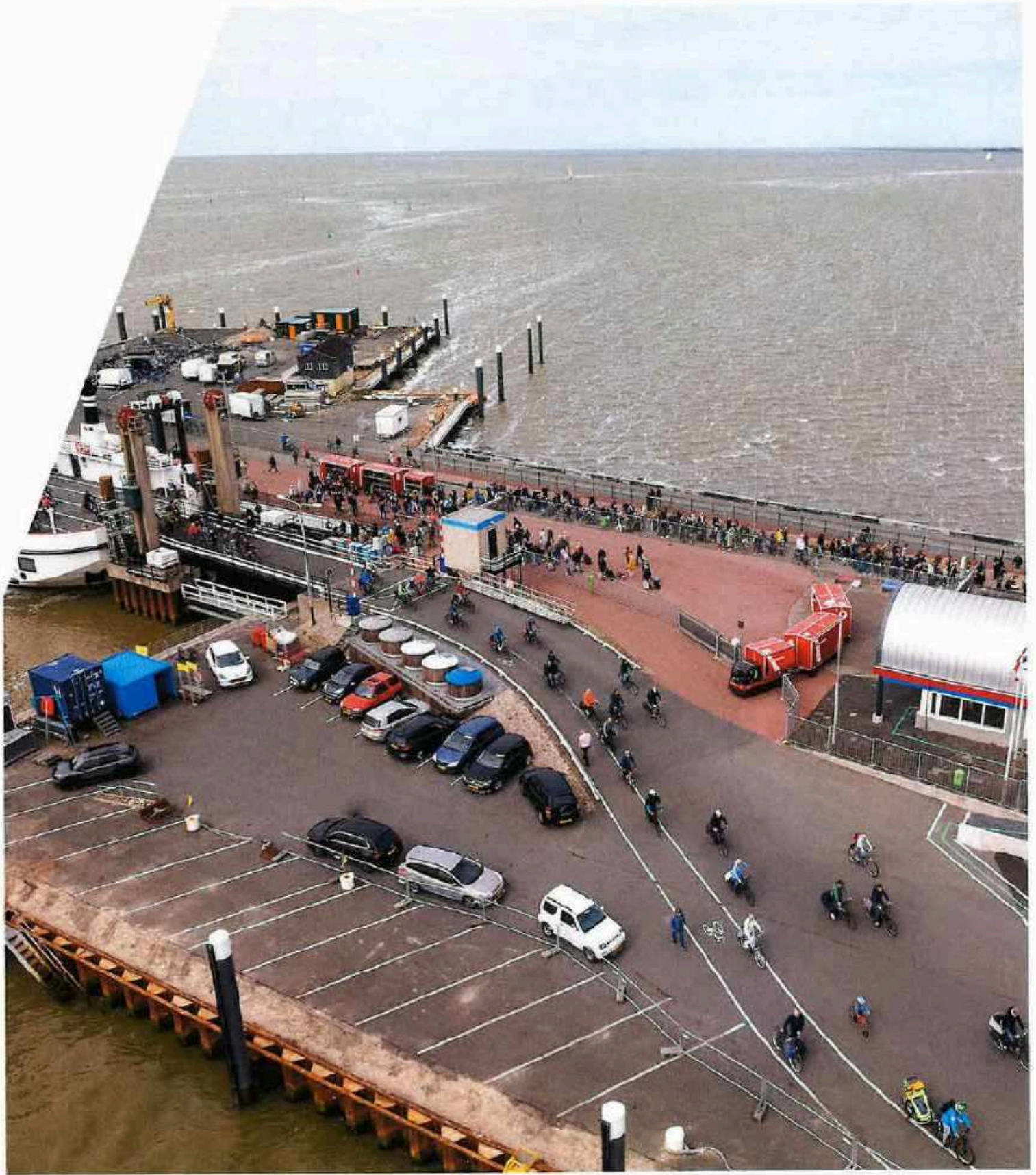
Goed om te lezen dat het aantal reizigers in 2021 weer flink is toegenomen ten opzichte van 2020. U verwacht dat het aantal toeristen naar Ameland en Schiermonnikoog zich na de coronacrisis stabiel zal blijven ontwikkelen de komende jaren.

Wij delen uw zorgen met betrekking tot de vaargeulproblematiek.

Wij zijn benieuwd naar de resultaten van de ontwikkeling van een nieuw vervoersconcept in 2023.









Omschrijving	2021	2022	2021	2022	Inclusief toeristen- belasting
	Basis	Basis	Zomer	Zomer	
Volwassene	€ 14,20	€ 14,55	€ 16,75	€ 17,10	€ 1,59
20-vaartentegoed volwassene **	€ 233,55	€ 239,15	€ 274,35	€ 279,95	€ 31,80
10-vaartentegoed volwassene **	€ 129,40	€ 132,55	€ 152,35	€ 155,50	€ 15,90
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 7,90	€ 8,050	€ 9,15	€ 9,35	€ 1,59
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis	
Groep volwassene ***	€ 12,95	€ 13,25	€ 15,20	€ 15,55	€ 1,59
Groep kind 4 t/m 11 jaar ***	€ 7,25	€ 7,40	€ 8,40	€ 8,60	
Rijwiel	€ 8,85	€ 9,05	€ 10,80	€ 10,85	
Hond	€ 6,30	€ 6,45	€ 7,55	€ 7,75	
Kar	€ 6,30	€ 6,45	€ 7,55	€ 7,75	
Bromfiets/scooter	€ 17,70	€ 18,10	€ 20,80	€ 21,70	
Motor	€ 22,80	€ 23,15	€ 27,10	€ 27,80	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 90,40	€ 92,65	€ 108,45	€ 111,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m **	€ 813,60	€ 833,85	€ 976,05	€ 1000,80	
Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p m (incl. chauff)	€ 22,15	€ 22,70	€ 26,80	€ 27,25	
Caravan/aanhangwg, mx. br 2,60 m, per m	€ 21,30	€ 21,80	€ 25,55	€ 26,20	
Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p mtr (incl. chauff)	€ 44,30	€ 45,40	€ 53,20	€ 54,50	
Voertuig >5,5 m, gev stoff, p m (incl. chauff)	€ 44,30	€ 45,40	€ 53,20	€ 54,50	
Rijwieldrager (incl. drp gepft fietsen)	€ 15,95	€ 16,35	€ 19,15	€ 19,65	
Wagenborgpas	€ 7,50	€ 7,50			
Toeslagticket sneldienst	€ 7,65	€ 7,75			
20-vaartentegoed sneldienst **	€ 122,40	€ 124,00			
10-vaartentegoed sneldienst **	€ 68,85	€ 69,75			
Forens 10-vaartentegoed	€ 50,40	€ 51,60			
Forens halfjaarabonn. volwassene	€ 78,75	€ 80,60			
eil. volw.	€ 6,30	€ 6,45			
eil. volw. 10-vaartentegoed	€ 50,40	€ 51,60			
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,15	€ 3,25			
eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	€ 25,20	€ 26,00			
eil. halfjaarabonn. volwassene	€ 78,75	€ 80,60			
eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar	€ 39,40	€ 40,60			
eil. rijwiel	€ 4,40	€ 4,55			
eil. hond	€ 3,15	€ 3,25			
eil. kar	€ 3,15	€ 3,25			
eil. bromfiets/scooter	€ 10,60	€ 10,85			
eil. motor	€ 13,55	€ 13,90			
eil. 5-vaartentegoed motor	€ 54,20	€ 55,60			
eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzitt.)	€ 54,25	€ 55,60			
eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 217,00	€ 222,40			
eil. voertuig >5,5 m, mx. br. 2,60 m, pr mtr	€ 16,65	€ 17,05			
eil. caravan/aanhangwagen, mx. br. 2,60 m, pr mtr	€ 12,75	€ 13,10			
eil. voertuig >5,5 m, br 2,60 m/gev stoffen, pr mtr	€ 33,25	€ 34,10			
eil. rijwieldrager (incl. drp gepftste fietsen)	€ 8,50	€ 8,75			

**Toeslagticket sneldienst**

Tarief per enkele reis, incl. 9% BTW bedraagt € 7,75.

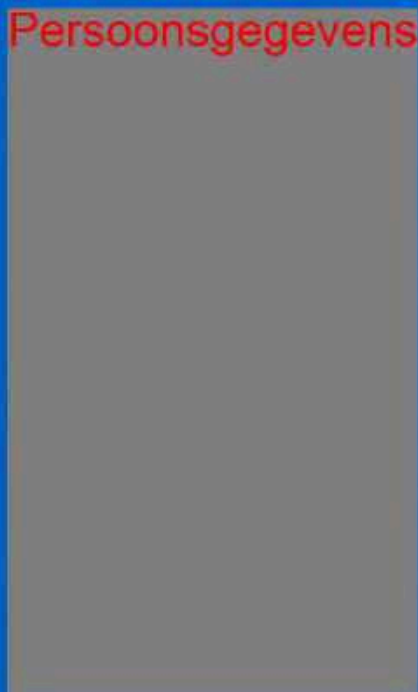
Een toeslagticket voor de sneldienst is alleen geldig in combinatie met een vervoersbewijs voor de veerdienst.



Omschrijving	2021	2022	2021	2022	Inclusief toeristen- belasting
	Basis	Basis	Zomer	Zomer	
Volwassene	€ 14,75	€ 15,05	€ 17,00	€ 17,65	€ 2,11
20-vaartentegoed volwassene**	€ 238,60	€ 249,25	€ 279,40	€ 290,85	€ 42,20
10-vaartentegoed volwassene**	€ 131,90	€ 137,55	€ 154,85	€ 160,95	€ 21,10
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 8,15	€ 8,60	€ 9,40	€ 9,85	€ 2,11
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis	
Groep volwassene***	€ 13,20	€ 13,75	€ 15,50	€ 16,10	€ 2,11
Groep kind 4 t/m 11 jaar***	€ 7,55	€ 7,95	€ 8,65	€ 9,10	
Rijwiel	€ 8,85	€ 9,05	€ 10,60	€ 10,85	
Hond	€ 6,30	€ 6,45	€ 7,55	€ 7,75	
Kar	€ 6,30	€ 6,45	€ 7,55	€ 7,75	
Bromfiets/scooter	€ 17,70	€ 18,10	€ 21,20	€ 21,70	
Motor	€ 22,60	€ 23,15	€ 27,10	€ 27,80	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 90,40	€ 92,65	€ 108,45	€ 111,20	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m**	€ 813,60	€ 833,85	€ 976,05	€ 1000,80	
Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 22,15	€ 22,70	€ 26,60	€ 27,25	
Caravan/aanh. mx. br 2,60 m, per meter	€ 21,30	€ 21,80	€ 25,55	€ 26,20	
Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p m. (incl. chauff.)	€ 44,30	€ 45,40	€ 53,20	€ 54,50	
Voertuig >5,5 m, gev stoff, p m. incl. chauff)	€ 44,30	€ 45,40	€ 53,20	€ 54,50	
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 15,95	€ 16,35	€ 19,15	€ 19,65	
Wagenborgpas	€ 7,50	€ 7,50			
Toeslagticket sneldienst	€ 7,65	€ 7,75			
20-vaartentegoed sneldienst **	€ 122,40	€ 124,00			
10-vaartentegoed sneldienst **	€ 68,85	€ 69,75			
Forens 10-vaartentegoed	€ 50,40	€ 51,60			
Forens halfjaarabonnement volwassene	€ 78,75	€ 80,60			
eil. volwassene	€ 6,30	€ 6,45			
eil. volwassene 10-vaartentegoed	€ 50,40	€ 51,60			
eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,15	€ 3,25			
eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	€ 25,20	€ 26,00			
eil. halfjaarabonn. volwassene	€ 78,75	€ 80,60			
eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar	€ 39,38	€ 40,60			
eil. rijwiel	€ 4,40	€ 4,55			
eil. hond	€ 3,15	€ 3,25			
eil. kar	€ 3,15	€ 3,25			
eil. bromfiets/scooter	€ 10,60	€ 10,85			
eil. motor	€ 13,55	€ 13,90			
eil. 5-vaartentegoed motor	€ 54,20	€ 55,60			
eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 54,25	€ 55,60			
eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 217,00	€ 222,40			
eil. voertuig >5,5 m, max. br 2,60 m, p m.	€ 16,65	€ 17,05			
eil. caravan/aanhgw, max. br 2,60 m, p m.	€ 12,75	€ 13,10			
eil. voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m/gev stof, p m.	€ 33,25	€ 34,10			
eil. rijwieldrager (incl. daarop gepl. fietsen)	€ 8,50	€ 8,75			

WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

## Persoonsgegevens







MILIEUPLAN  
2023 - 2025





## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	<i>Structuur Bedrijfsmilieuplan</i>	3
1.2	<i>HSEQ beleid Koninklijke Wagenborg Groep</i>	3
<b>2</b>	<b>Schepen Ameland-Holwerd</b>	<b>4</b>
2.1	<i>Beschrijving schepen</i>	4
2.2	<i>Recente aanpassingen en vernieuwingen</i>	5
2.3	<i>Doelstellingen 2020-2022</i>	6
2.4	<i>Doelstellingen 2023-2025</i>	7
<b>3</b>	<b>Schepen Lauwersoog-Schiermonnikoog</b>	<b>8</b>
3.1	<i>Beschrijving schepen</i>	8
3.2	<i>Recente aanpassingen en vernieuwingen</i>	8
3.3	<i>Doelstellingen 2020-2022</i>	10
3.4	<i>Doelstellingen 2023-2025</i>	10
<b>4</b>	<b>Terreinen</b>	<b>11</b>
4.1	<i>Algemeen</i>	11
4.2	<i>Beheer en controle</i>	11
4.3	<i>Doelstellingen 2020-2022</i>	12
4.4	<i>Doelstellingen 2023-2025</i>	12
<b>5</b>	<b>Gebouwen</b>	<b>13</b>
5.1	<i>Algemeen</i>	13
5.2	<i>Energie</i>	13
5.3	<i>Schoonmaak &amp; Afval</i>	14
5.4	<i>Overig vervoer</i>	14
5.5	<i>Doelstellingen 2020-2022</i>	15
5.6	<i>Doelstellingen 2023-2025</i>	15
<b>6</b>	<b>Personeel</b>	<b>16</b>
6.1	<i>Algemeen</i>	16
6.2	<i>Werkinstructies, procedures en HSEQ</i>	16
6.3	<i>Doelstellingen 2020-2022</i>	17
6.4	<i>Doelstellingen 2023-2025</i>	17
<b>7</b>	<b>Conclusie</b>	<b>18</b>



## 1. INLEIDING

Wagenborg Passagiersdiensten (WPD), onderdeel van de Koninklijke Wagenborg Groep (KWG), onderhoudt de veerdiensten tussen Holwerd - Ameland en Lauwersoog - Schiermonnikoog. WPD onderhoudt met vier traditionele schepen en twee kleinere sneldiensten een geplande dienstregeling zoals overeengekomen met de concessieverlener.

WPD streeft er naar om een zo betrouwbaar mogelijke verbinding naar de eilanden te verzorgen, met de veiligheid van passagiers, bemanning en schip voorop. Door intensief preventief onderhoud en zeer regelmatige controles houdt WPD haar materieel in goede conditie om de kans op schade, uitval of milieuverontreiniging tot een minimum te beperken.

WPD onderhoudt de veerdiensten in het waddengebied, door UNESCO als werelderfgoed aangemerkt. Het betreft een zeer divers natuurgebied waar WPD met respect mee omgaat en waar mogelijk de impact van haar activiteiten op de omgeving beperkt.

WPD houdt actief technologische ontwikkelingen in de gaten en toetst de toepasbaarheid van milieuvriendelijker alternatieven aan haar bedrijfsvoering. Bij vervanging van installaties wordt altijd onderzocht of een energiezuiniger alternatief beschikbaar is en of dit economisch haalbaar is.

In 2018 heeft WPD de Stichting *CO2 Compensatie* opgericht. Hiermee biedt WPD haar reizigers de mogelijkheid om een bijdrage te leveren aan een duurzamer milieu. Het betreft een vrijwillige toeslag, om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van hun overtocht te compenseren door initiatieven te financieren die CO<sub>2</sub> reductie bewerkstelligen op Ameland en/of Schiermonnikoog. De stichting zal bekend welke projecten ondersteund worden, zodat passagiers weten waar hun bijdrage naar toe gaat.

### 1.1. STRUCTUUR BEDRIJFSMILIEUPLAN

Dit bedrijfsmilieuplan is opgezet om een beeld te geven van de huidige situatie met betrekking tot afvalstromen, energieverbruik en uitstoot of lozing van schadelijke stoffen. Er zal per hoofdstuk terug gekeken worden op de vorige periode daarnaast zal een toekomst beeld gegeven worden en zullen er heldere en haalbare doelstellingen geformuleerd worden.

Voor de leesbaarheid is er een onderscheid gemaakt tussen de schepen op de lijn Ameland – Holwerd en de schepen Lauwersoog – Schiermonnikoog. (respectievelijk hoofdstuk 2 en 3). De vervoersdruk op de dienst naar Ameland is hoger dan die naar Schiermonnikoog, maar ook de schepen en het vaarwater verschillen sterk, waardoor significant andere factoren een rol spelen bij het vaststellen van realistische doelen. In de daaropvolgende hoofdstukken zullen vervolgens terreinen, gebouwen en personeel aanbod komen.

### 1.2. HSEQ BELEID KONINKLIJKE WAGENBORG GROEP

De Koninklijke Wagenborg Groep (KWG) heeft een duidelijke visie met betrekking tot een corporate HSEQ beleid. WPD maakt integraal deel uit van dit beleid en neemt actief deel aan diverse werkgroepen om het beleid om te zetten naar de praktijk.



## 2. SCHEPEN AMELAND-HOLWERD

### 2.1. BESCHRIJVING SCHEPEN

Voor de veerdienst Ameland-Holwerd zijn twee schepen in gebruik;

- M.S. Oerd, bouwjaar 2003; 1200 pax, 72 auto's, 4 x 745 kW Schottel pompjet
- M.S. Sier, bouwjaar 1995; 1200 pax, 72 auto's, 4 x 650 kW Schottel pompjet

Bij de ontwikkeling van M.S. Sier en haar zusterschip M.S. Oerd heeft het beperken van de milieubelasting een grote rol gespeeld. Bij haar ingebruikname in 1995 heeft M.S. Sier dan ook de milieuprijs voor de scheepvaart gewonnen.

De beide schepen lozen *geen* afvalwater naar buiten. Al het regenwater wat aan dek valt wordt opgevangen in regenwatertanks en afgegeven naar de wal, evenals al het grijs- en zwart water; dit principe heet 'zero-dumping ship'.

Er is veel aandacht geweest voor de isolatie van de schepen, waardoor minder energie benodigd is voor verwarming of koeling. Verwarming gebeurt door gebruik van warmtewisselaars in het koelwatersysteem van de hoofdmotoren, waardoor de verwarmingsketels tijdens de vaart niet hoeven te branden.

Afgewerkte olie en oliehoudend water worden in de machinekamers opgevangen in de "vuile olie tanks" en bij gelegenheid afgegeven aan gecertificeerde collectoren volgens de geldende regels. Oliefilters, poetsdoeken en ander afval uit de technische ruimtes wordt op de havenkantoren opgeslagen in daar specifiek voor ingerichte ruimtes en opgehaald door daartoe uitgeruste verwerkingsbedrijven. Restafval van de bemanning wordt afgegeven aan het bedrijf wat de bufftruimtes aan boord pacht.

Slechts tijdens de vaart wekt het schip zelf het benodigde elektrisch vermogen op, wanneer afgemeerd aan het einde van de dienst wordt direct overgeschakeld op walstroom. Deze walstroom is in beheer van Rijkswaterstaat. De herkomst van deze stroom is bij WPD niet bekend.

Voor de sneldienst Ameland-Holwerd wordt het volgende schip ingezet;

- M.S. Fostaborg 2013 (ombouw 2019), 48 pax, 2x 720 kW MTU voortstuwingsmotoren.

M.S. Fostaborg met ruimte voor 48 passagiers verzorgt het vervoer van passagiers tussen Ameland - Holwerd. Het schip heeft een snelheid van ongeveer 40 km per uur. Dit betekent dat de overtocht in 20 minuten gemaakt kan worden.



## 2.2. RECENTE AANPASSINGEN EN VERNIEUWINGEN

Per 1 Maart 2019 is de gehele vloot overgestapt op een andere brandstof: ChangeXL. Change XL is een B7 biodiesel met een toevoeging van een mengsel van natuurlijke enzymen.

Tussen maart 2019 en 1 november 2019 heeft WPD volgens de opgave van de brandstofleverancier in totaal 960.000 kg minder Co2 uitgestoten. In 2020 is dat 1.618.416 kg geweest.

Diesel verbruik ltr	2018	2019	2020	2021
<b>WPD</b>	<b>4.020.949,00</b>	<b>4.165.109,00</b>	<b>3.014.096,00</b>	<b>3.366.225,00</b>
<i>Over</i>			1.789.059,00	1.705.916,00
<i>Sier</i>			1.224.837,00	1.630.309,00
<b>WSD</b>	<b>187.301,00</b>	<b>395.368,00</b>	<b>366.833,00</b>	<b>449.200,00</b>
<i>Fostaborg</i>			366.833,00	49.152,00
<i>Fostaborg*</i>				366.048,00
<b>totaal</b>	<b>4.208.250,00</b>	<b>4.560.477,00</b>	<b>3.380.929,00</b>	<b>3.815.425,00</b>
CO2 uitstoot KG.	2018	2019	2020	2021
<b>WPD</b>	<b>12.987.665,27</b>	<b>13.433.864,89</b>	<b>9.718.651,14</b>	<b>10.854.055,89</b>
<i>Over</i>			5.769.288,72	5.597.287,55
<i>Sier</i>			3.649.364,42	5.255.768,34
<b>WSD</b>	<b>604.982,23</b>	<b>1.275.193,59</b>	<b>1.182.816,33</b>	<b>1.450.450,35</b>
<i>Fostaborg</i>			1.182.816,33	266.116,31
<i>Fostaborg*</i>				1.182.335,04
<b>totaal</b>	<b>13.592.647,50</b>	<b>14.709.058,48</b>	<b>10.901.467,47</b>	<b>12.304.506,24</b>

Daarbij is uit gegaan van WTW (Well to Wheel / gehele keten)

Wij gebruiken sinds 01-03-2019 B7 biodiesel, waarvan max 7% biodiesel.

De totalen in 2018 en 2019 zijn over de gehele vloot AH+LS

\* MS Fostaborg is per 1-4-2021 terug op 100% B0



## **M.S. Oerd:**

De Oerd is gebouwd in 2003, er zijn geen grote technische aanpassingen of vernieuwingen noodzakelijk. Wel wordt continu gekeken naar energiebesparende alternatieven bij defecten of schade.

## **M.S. Sier:**

Begin 2016 heeft M.S. Sier een revitalisatie ondergaan waarbij diverse installaties zijn gereviseerd of vervangen.

De schepen zijn specifiek voor het vaarwater ontwikkeld. Door middel van de zeer lichte constructie en een onderwaterschip met een grote blok-coëfficiënt hebben ze een geringe diepgang. Doordat het vaargebied en de toepassing bekend waren bij het ontwerp zijn de systemen aan boord hier ook op ingericht. En konden er specifieke aanpassingen gemaakt worden. Zo is er geen andere mogelijkheid dan het afgeven van grijs en zwart water dan naar de wal, en zelfs het regenwater wordt opgevangen en in tanks verzameld om te voorkomen dat vuil (olieresten, zwerfvuil) van het (auto-)dek naar het oppervlaktewater kunnen spoelen.

De motorisering is gekozen ten tijde van de bouw en voldoet de komende jaren aan de wettelijke en gebruikseisen. Het systeem van pompjets is toegepast voor het varen op de Waddenzee. Er zijn geen plannen voor renovatie of her motorisering.

## **M.S. Fostaborg**

In 2019 is de M.S. Fostaborg (voorheen M.S. Waterlines) aan de vloot toegevoegd. Het schip is in 2013 gebouwd als Special Service Craft, en in 2019 verbouwd tot passagiersschip.

## 2.3. DOELSTELLINGEN 2020-2022

De doelstellingen in het milieu plan 2020-2023 hebben geleid tot de volgende acties:

- Onderzoek en realisatie aanpassing vaargeul door afsnijding 'Reegeul':
  - o De afsnijding van de Reegeul is niet vergund door het ministerie van LNV.
- Bij schade of vervanging van een installatie wordt onderzocht welke milieuvriendelijker alternatief beschikbaar is en zo mogelijk toegepast.
  - o Diesel gestookte kachel van de het ms Fostaborg is vervangen door een warmtepomp, die buiten de dienst op Nes via walspanning gevoed wordt.
- Daar waar dit nog niet gedaan is verlichting vervangen voor een duurzamer alternatief. (werfbeurten 2019 en 2020)
  - o Diverse armaturen zijn vervangen door LED verlichting.
- Kijken naar de mogelijkheden voor het gebruiken van een alternatief voor een aangroeiwerende conservering onder water om de weerstand zo laag mogelijk te houden.
  - o Nog geen toereikend alternatief gevonden.
- Haalbaarheidsstudie voor het gebruik van emissie vrij varen voor onze nieuw te bouwen schepen. Elektrisch of waterstof als brandstof voor de veerboten naar de eilanden (technologie, scheepstypen en vaarprofielen, infrastructuur, kosten, wettelijk kader, enz.)
  - o Er lopen verschillende studies naar transitiebrandstoffen en emissieloze voortstuwing. Dit proces moet leiden tot een nieuw vervoersconcept. Het proces wordt voortgezet in de komende jaren.





## 2.4. DOELSTELLINGEN 2023-2025

Het vaarwater tussen Ameland en Holwerd ontwikkeld zich dusdanig dat in vrijwel alle omstandigheden het volle voortstuwingsvermogen nodig is om de overtochten veilig en op tijd te kunnen maken. De lengte van de vaargeul neemt toe door de ontwikkelingen van de Waddenzee, waardoor de te varen afstand constant toeneemt. Door het sterk verzanden beperkte breedte van het vaarwater ondervindt het schip steeds groter wordende weerstand tijdens de overtocht. Dit is het gevolg van de toenemende sedimentatie van de Waddenzee.

Voor de dienst Ameland-Holwerd is een grote winst te realiseren, wanneer de dimensie van de vaargeul voldoende diep en breed gemaakt zou worden. Hierdoor zal de uitstoot van CO<sub>2</sub> en NO<sub>x</sub> significant verminderd worden en zal het brandstofverbruik aanzienlijk beperkt worden omdat niet het volle vermogen benodigd is zijn tijdens de overtocht. "Voortvarend Besparen" zal dan leiden tot een besparing van ca 20%.

Doelstellingen voor de periode 2023-2025:

- Toepassen van een brandstof die verder de CO<sub>2</sub> en NoX uitstoot beperkt. Onderzocht wordt welke brandstof het beste bij de schepen past HVO10 of HVO20;
- Onderzoek en implementatie naar de haalbaarheid van een SCR installatie aan boord.
- Onderzoek naar een alternatieve afhandeling van het vrachtvervoer in samenwerking met Stichting Urgenda.
- Verbeteren en uitbreiden van het ultrasoon antifouling systeem.
- De organisatie uitbreiden met een Innovatie manager zodat de aandacht en inzet voor het onderzoek naar een nieuw duurzaam vervoersconcept uitgewerkt kan worden.





## 3. SCHEPEN LAUWERSOOG-SCHIERMONNIKOOG

### 3.1. BESCHRIJVING SCHEPEN

Voor de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog zijn twee schepen beschikbaar;

- M.S. Rottum, 1985, grote revitalisatie 2011-2012, 1000 pax, 36 auto's, 2 x 600 kW Mitsubishi voortstuwingsmotoren.
- M.S. Monnik, 1985, 1000 pax, 36 auto's, 2 x 600 kW Mitsubishi voortstuwingsmotoren.

De schepen zijn in resp. 1985 en 1986 in de vaart gekomen op de dienst Ameland-Holwerd. Nadat het ms. Sier (1995) en het ms. Oerd (2003) de dienst op Ameland-Holwerd over genomen hebben zijn ms. Rottum en ms. Monnik naar Schiermonnikoog overgeplaatst waar ze de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog hebben overgenomen.

Omdat Schiermonnikoog "autoluw" is en slechts met een vergunning met een motorvoertuig naar het eiland gereisd mag worden is de beschikbare ruimte op het autodek meer dan voldoende.

De dienstregeling naar Schiermonnikoog is veel minder intensief dan naar Ameland, tussen elke aankomst op Lauwersoog en de eerstvolgende vertrektijd is ruim een uur de tijd om te lossen en laden. Op drukke dagen, wanneer het maximum aantal passagiers voor een schip is bereikt wordt het tweede schip ingezet.

Ms. Rottum wordt ca. 75% van de tijd ingezet, het ms. Monnik de rest (ca. 1 week per maand). Beide schepen zijn voorzien van (vrijwel) identieke hoofdmotoren, keerkoppelingen en schroeven.

Beide schepen vangen al het zwart en grijs water op in tanks en geven dit af aan de wal via het riool via een aansluiting onder de autobrug in Lauwersoog. Afgewerkte olie en oliehoudend water worden in de machinekamers opgevangen in de "vuile olie tanks" en bij gelegenheid afgegeven aan gecertificeerde bedrijven volgens de geldende regels. Oliefilters, poetsdoeken en ander afval uit de technische ruimtes wordt op de havenkantoren opgeslagen in daar specifiek voor ingerichte ruimtes en opgehaald door daartoe uitgeruste verwerkingsbedrijven. Restafval wordt afgegeven aan het bedrijf wat de buffetten aan boord pacht.

Tijdens de vaart wekt het schip zelf het benodigde elektrisch vermogen op, wanneer afgemeerd aan het einde van de dienst wordt direct overgeschakeld op walstroom. Dit is de walstroom die wordt aangeleverd via Rijkswaterstaat, De oorsprong van de walstroom in Lauwersoog is bij WPD niet bekend.

Voor de sneldienst Esonstad - Schiermonnikoog / Lauwersoog - Schiermonnikoog is het volgende schip beschikbaar;

- M.S. Esonborg, 2018, 48 pax, 2 x 600 kW Yanmar voortstuwingsmotoren.

Het ms. Esonborg met ruimte voor 48 passagiers verzorgt het vervoer van passagiers tussen Esonstad en Schiermonnikoog en tevens de overtocht tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog. Het schip heeft een snelheid van ongeveer 40 km per uur. Dit betekent dat de overtocht in 20 minuten gemaakt kan worden.

### 3.2. RECENTE AANPASSINGEN EN VERNIEUWINGEN

Zoals al beschreven varen alle schepen van WPD met Change XL B7, een brandstof met Bio toevoeging. Met het overgaan op deze brandstof wordt is een reductie op de uitstoot van CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> en fijnstof en een brandstofbesparing gerealiseerd. Ook de Schepen varende van Lauwersoog naar Schiermonnikoog en omgekeerd varen v met deze brandstof.



Diesel verbruik ltr	2018	2019	2020	2021
<b>WPD</b>	<b>4.020.949,00</b>	<b>4.165.109,00</b>	<b>624.068,00</b>	<b>675.095,00</b>
<i>Rottum</i>			478.950,00	494.972,00
<i>Monnik</i>			145.118,00	181.123,00
<b>WSD</b>	<b>187.301,00</b>	<b>395.368,00</b>	<b>103.168,00</b>	<b>199.824,00</b>
<i>Esonborg</i>			103.168,00	199.824,00
<b>totaal</b>	<b>4.208.250,00</b>	<b>4.560.477,00</b>	<b>727.236,00</b>	<b>875.919,00</b>
CO2 uitstoot KG.	2018	2019	2020	2021
<b>WPD</b>	<b>12.987.665,27</b>	<b>13.433.864,89</b>	<b>2.012.244,86</b>	<b>2.180.00,72</b>
<i>Rottum</i>			6.544.326,58	1.585.967,72
<i>Monnik</i>			167.918,48	584.013,00
<b>WSD</b>	<b>604.982,23</b>	<b>1.275.193,59</b>	<b>332.654,76</b>	<b>644.312,51</b>
<i>Esonborg</i>			332.654,00	644.312,51
<b>totaal</b>	<b>13.592.647,50</b>	<b>14.709.058,48</b>	<b>2.344.899,76</b>	<b>2.824.313,23</b>

Daarbij is uit gegaan van WTW (Well to Wheel / gehele keten)

Wij gebruiken sinds 01-03-2019 B7 biodiesel, waarvan max 7% biodiesel.

De totalen in 2018 en 2019 zijn over de gehele vloot AH+LS

#### **M.S. Rottum**

M.S. Rottum heeft in 2011-2012 een refit ondergaan waarbij alle scheepssystemen vernieuwd zijn. In de periode 2016-2020 zijn er enkele aanpassingen gedaan ten opzichte van de situatie in 2015. Er zijn geen grote technische aanpassingen of vernieuwingen noodzakelijk

#### **M.S. Monnik**

M.S. Monnik vaart als tweede schip ter ondersteuning van de dienstboot. Op M.S. Monnik zijn veel systemen welke bij de bouw zijn geplaatst nog in gebruik. Dit maakt het ms Monnik het duurzaamste schip van de vloot. Wel wordt bij schade of vervanging gekozen voor modernere, energiezuinige oplossingen.

#### **M.S. Esonborg**

M.S. Esonborg is in 2018 gebouwd en voorzien van de meest moderne en energiezuinige scheepsapparatuur. Het ms. Esonborg is relatief zuinig door de directe overbrenging middels schroeven. De stroomvoorziening aan boord gaat via accu's. Deze worden bijgeladen door de dynamo's op de hoofdmotoren tijdens de vaart, en walspanning wanneer het schip voor de kant ligt. De generator aan boord dient als back-up, en wordt normaal gesproken niet gebruikt.



### 3.3. DOELSTELLINGEN 2020-2022

In het milieu plan 2020-2022 zijn de volgende doelstellingen opgenomen geweest:

- Kijken naar de mogelijkheden voor het gebruiken van een alternatief voor een aangroeiwerende conservering onder water om de weerstand zo laag mogelijk te houden.
  - o Voor het MS Esonborg loopt er een onderzoek naar de toepassing van een siliconen verf. Als dit effectief en efficiënt is zal mogelijke toepassing onderzocht worden voor de overige schepen.
- Haalbaarheidsstudie voor het gebruik van emissie vrij varen voor onze nieuw te bouwen schepen. Elektrisch of waterstof als brandstof voor de veerbotten naar de eilanden (technologie, scheepstypen en vaarprofielen, infrastructuur, kosten, wettelijk kader, enz.)
  - o het toepassen van transitiebrandstoffen en het daarvoor ombouwen van ms Esonborg hebben plaatsgevonden, Toepassing is binnen de huidige regelgeving niet mogelijk gebleken doordat de Europese regelgeving daar nog niet voor ingeregeld bleek.

### 3.4. DOELSTELLINGEN 2023-2025

Omdat de vervoersdruk naar Schiermonnikoog veel minder hoog is dan naar Ameland en de tijd tussen de afvaarten ruimer is, kan er door de bemanning actief op het brandstofverbruik tijdens de vaart gelet worden. Voor dit doel zijn de schepen uitgerust met verbruiksmeters waarop het actuele en gemiddelde verbruik af te lezen zijn.

Doelstellingen voor de periode 2023-2025:

- Op het MS Esonborg worden de passagiers stoelen op nieuw bekleed met een beter te reiniger stoffering. Hierdoor zal er een afname zijn van de hoeveelheid schoonmaak producten.
- Aan boord van het ms. Monnik alle verlichting op het autodek vervangen door LED.
- Energie gebruik terugdringen met minimaal 10%. Dit onder andere door het effectief sturen op het gebruik van de olie gestookte ketel op het MS Rottum (verwarming) door deze in de zomer niet te gebruiken en het gebruik van airco in de accommodatie op het MS Rottum efficiënter gebruiken
- Vervangen van de Man Overboord Boten aan boord van het ms. Rottum en het ms. Monnik door elektrisch voortgestuwde boten.







## 4. TERREINEN

### 4.1. ALGEMEEN

De terreinen en afmeerinrichtingen waar WPD gebruik van maakt zijn in eigendom en beheer van het rijk.

#### **Ameland.**

RWS / PPO beheer concessieterrein.  
Gemeente beheer openbare ruimte.

#### **Holwerd.**

RWS / PPO beheer concessieterrein en openbare ruimte tot aan overgang beheersgebied provincie N356. De afstemming tussen RWS en Afvalbedrijf wordt niet altijd als optimaal beschouwd dit wil soms zorgen voor overlast van zwerfvuil op de veerhaven en het omliggende waddegebied.

#### **Lauwersoog.**

RWS / PPO beheer concessieterrein.  
Gemeente beheer openbare ruimte, echter geen beheersovereenkomst met gemeente 't Hogeland. Hierdoor laat het onderhoud in de openbare ruimte veelal te wensen over. geen van de partijen voelt zich namelijk echt ergens verantwoordelijk voor of treed als zodanig op.

#### **Schiermonnikoog.**

RWS / PPO beheer concessieterrein.  
Gemeente beheer openbare ruimte.  
De gemeente heeft aangegeven geen of slechts geringe financiële middelen beschikbaar te hebben om de in beheer zijnde veerhaven adequaat te onderhouden. Deze situatie zorgt veelal dat het onderhoud van de openbare ruimte op de veerhaven te wensen overlaat.

### 4.2. BEHEER EN CONTROLE

Hoewel WPD geen formele verantwoordelijkheden heeft m.b.t. het beheer en onderhoud van terreinen is zij er wel sterk van afhankelijk en door de continue aanwezigheid van personeel heeft zij ook een goed beeld van de situatie.

In voorkomende gevallen, bijvoorbeeld na stormachtig weer of zeer hoog water, informeert WPD Rijkswaterstaat en/of de betreffende gemeente over benodigde schoonmaak of reparatie om te voorkomen dat zwerfafval in het wad terecht komt. Hier is verbetering wenselijk.

Alle storingen/schades worden gemeld bij de Brandaris (Centraal Meldpunt Waddenzee) ook worden deze meldingen gedaan bij de technische dienst van WPD en houdt een registratie bij. Tevens is er periodiek overleg om openstaande punten te bespreken met RWS en of gemeente. Deze overleg momenten zijn van groot belang voor de juiste en tijdige opvolging.

De huidige regelingen en afspraken zijn getoetst door Rijkswaterstaat en actueel. De jaarlijkse evaluatie dient er voor om eventuele verbeteringen te herkennen en afspraken te maken over de implementatie. Elke twee maand komen RWS en WPD bij elkaar om de voortgang op verbeteringen te bespreken.



Door de intensieve overleggen met Rijkswaterstaat en gemeentes is het doel om WPD instaat te stellen om snel actie te laten ondernemen in geval van (dreigende) milieurisico's of vervuiling van de terreinen. De overleggen dragen bij aan helderen en goede afspraken gemaakt over de mogelijkheden om dit door WPD te laten uitvoeren.

Door beheer en onderhoud door de concessieverlener te laten uitvoeren en de controle door de rijksdiensten kan er efficiënter, goedkoper en met minder overlast voor mens en materieel gewerkt worden. WPD heeft het initiatief genomen dit inhoud en vorm te geven in de af te sluiten erfpacht- en huurcontracten.

## 4.3. DOELSTELLINGEN 2020-2022

Doelstellingen voor de periode 2020-2022:

- WPD zal jaarlijks afspraken en regelingen opnieuw vastleggen met Rijkswaterstaat en gemeentes. Zodat WPD instaat is adequaat te handelen in geval van (dreigende) milieurisico's of vervuiling van de terreinen.
  - o Door de vele wisselingen en verschillende verschuivingen bij de verschillende overheidsdiensten, is juist de opvolging vanuit de betreffende overleggen/afspraken lastig en tijdrovend

## 4.4. DOELSTELLINGEN 2023-2025

Doelstellingen voor de periode 2023-2025:

- WPD zal jaarlijks afspraken en regelingen continueren en vastleggen met Rijkswaterstaat en gemeentes. Zodat WPD en de overheidspartijen instaat zijn adequaat te handelen in geval van (dreigende) milieurisico's of vervuiling van de terreinen.
- Het afsluiten van nieuwe erfpacht- en huurcontracten voor de terreinen waarin beheer en onderhoud is vastgelegd en geborgd.





## 5. GEBOUWEN

### 5.1. ALGEMEEN

Voor het uitvoeren van de concessie heeft WPD de volgende gebouwen in gebruik;

- Havenkantoor/Terminal Holwerd
- Havenkantoor /Terminal Nes
- Havenkantoor/Terminal + loods Lauwersoog
- Havenkantoor/Terminal + loods Schiermonnikoog
- Kantoor Nes
- Werkplaats Nes
- Opslagloods Nes

In alle gebouwen wordt jaarlijks preventief onderhoud gepleegd aan aanwezige verwarmings- en airco installaties om de goede werking te garanderen en een zo hoog mogelijk rendement te behouden.

Bij defecten aan de verlichting wordt er zoveel mogelijk vervangen door LED lampen. Kleine aantallen worden zo uitgevoerd, grote ruimtes op projectbasis. Met name bij voorkomende herinrichtingen wordt de aanwezige spot- of TL verlichting vervangen door een LED variant.

Vanuit de risico inventarisatie en evaluatie zijn verschillende punten naar voren gekomen waar WPD de komende tijd aan zal werken. Hier vallen bij voorbeeld NEN & EN normen onder, apparaten die niet meer geschikt zijn zullen worden vervangen voor nieuwe eer duurzamere en zuinigere types.

Vanuit de EED zullen projecten opgepakt en gestart worden om vanuit KWG aan deze norm en plicht te voldoen. Op het moment van schrijven zijn hier nog geen concrete plannen voor.

Om te voldoen aan de label plicht voor kantoorgebouwen, zal het hoofdkantoor op Ameland gerenoveerd worden en te voldoen aan de label plicht. (Energie label C 2023 -A 2030 - Neutraal 2050). Voor de terminals zal gekeken worden op welke manier er een duurzaamheidsslag gemaakt kan worden ook hier zien wij mogelijkheden om anders met energie om te gaan. Gelet op de omgeving waarin WPD opereert is het vanzelfsprekend dat WPD een voorbeeld functie vervult op het gebied van milieu en duurzaamheid.

### 5.2. ENERGIE

Jaarlijks vindt een evaluatie plaats van de lopende energiecontracten. Wanneer een contract de aflooptdatum nadert wordt een nieuw contract afgesloten waarbij een zo groot mogelijk deel groene stroom wordt ingekocht. Hiermee volgt WPD het beleid van KWG om energie zuinig en milieubewust om te gaan met energie en verduurzamen.

- Havenkantoor Schiermonnikoog is helemaal zelfvoorzienend
- Rederij kantoor Nes heeft 100% groene stroom via Amelander Energie Centrale, dit is een samenwerking met GreenChoice.
- Voor de overige havenkantoren is een Groene stroom contract bij Vattenval. Deze contracten hebben over het algemeen een looptijd van drie jaar
- Voor de haveninstallaties wordt de benodigde stroom geleverd via RWS. RWS levert ook de walstroom voor als de schepen 's nachts.



## 5.3. SCHOONMAAK & AFVAL

Afval van de technische ruimtes van de schepen wordt gescheiden verzameld op (bij) de havenkantoren en opgeslagen in daartoe ingerichte ruimtes. Zowel bij havenkantoor Lauwersoog als Nes is een 10ft container geplaatst waarin oliehoudend afval wordt opgeslagen. Dit afval wordt periodiek opgehaald door een daartoe uitgerust en gecertificeerd bedrijf.

Het huisvuil van de havenkantoren en het hoofdkantoor wordt nog niet gescheiden verzameld. Huisafval wordt in containers verzameld welke in eigendom zijn van de betreffende gemeentes en door hen afgevoerd. De reden van het niet gescheiden verzamelen van huisafval is dat de Noord Nederlands Reiniging Dienst (NNRD) aan scheiding achteraf doet. Voor papier is wel een aparte container aanwezig. Voor het verzamelen van klein chemisch afval zijn in de werkplaats in Nes afvalbakken ingericht. Verfstoven worden in Nes opgeslagen in en verkast en weggebracht/opgehaald met het overige verzamelde KCA.

Defecte accu's worden verzameld in loods Nes en op verzoek opgehaald voor recycling.

Voor de schoonmaak van de gebouwen zijn "all-in" contracten afgesloten met de diverse onderaannemers, zij werken met eigen materiaal en middelen. Deze materiaallijsten zijn via deze ondernemingen in te zien.

Op de steiger in Nes, heeft in samen werking met Gemeenten en RWS er een update/vervanging plaats gevonden van de aval containers. Deze stonden altijd als losse rolcontainers. Deze containers zijn vervangen voor half ondergrondse containers. 1 voor papier, 4 voor rest afval.

## 5.4. OVERIG VERVOER

Omdat de verantwoordelijkheid verder gaat dan alleen het bevaren van de Waddenzee kijkt WPD ook naar het overige vervoer. Het stimuleren van fietsplannen voor personeel is niet alleen voor de lichamelijke gezondheid goed, het reduceert ook het aantal auto kilometers. Bij vervanging van lease auto's word gekeken of de contracten en de auto's duurzamer kunnen. Dit heeft er toe geleid dat twee van de drie lease auto's in 2020 vervangen zijn voor elektrische/hybride modellen bij aflopen of nieuwe contracten. De derde lease auto heeft een lopend contract tot eind 2022. Ook zijn in de afgelopen jaren al onze bagagetrekkers vervangen door elektrische modellen. Voor het overige vervoer geldt dat er goed gekeken en gepland word wie welke vervoersmiddel gebruikt en dat we het aantal kilometers zo veel mogelijk inzichtelijk is en daar waar kan beperkt kan worden.





## 5.5. DOELSTELLINGEN 2020-2022

Doelstellingen voor de periode 2020-2022:

- Er is een project opgestart om te inventariseren (2019) welke verlichting in alle gebouwen vervangen kan worden door LED verlichting, met bijbehorend investeringsvoorstel. Voorstel wordt geformuleerd en meegenomen in de begroting. Realisatie gepland in 2020.
  - o Door personele wisselingen en COVID heeft dit project geen doorgang gevonden. wel blijft men bij defecten en het noodzakelijk van lampen kijken waar en hoe LED toegepast kan worden.
- Doelstelling is om in 2020 de afvalstroom in kaart te brengen. Te onderzoeken waar en op welke manier WPD beter in kan zetten op een duurzame manier van afval inzameling en verwerking. Na onderzoek zal er een plan op gestel worden voor uitvoer dit zal in 2021 en 2022 plaats vinden.
  - o WPD is tot de conclusie gekomen dat grote afvalstromen vanaf de schepen komt, omdat dit verwerkt word door afval verwerkend die aan scheiding achteraf doen is hier geen vervolg aan gegeven. Voor de kantoor locaties geldt dan men heel bewust om gaat met afval, het gescheiden inzamelen is hier dan ook gebruikelijk.
- De onderaannemers zullen bij de herziening van de contracten benaderd worden om te inventariseren welke middelen in welke hoeveelheden toegepast worden en of er mogelijk minder milieubelastende alternatieven beschikbaar zijn. Deze inventarisatie zal in 2021 plaats vinden.
  - o Dit is een onderdeel van de leveranciers beoordeling en gaat mee in die cyclus, de eerste bevindingen zijn positief.
- Om een bijdrage te leveren het verminderen van restafval zal er onderzocht worden op welke manier WPD met toeleveranciers en onderaannemers afspraken kan maken op het gebied van onder anderen verpakkingsmaterialen. Daarvoor zal eerst het onderzoek over de eigen afvalstromen afgerond moeten worden. De start van deze vervolgstap zal gepland worden medio 2021.
  - o Dit is in 2021 niet uitgevoerd, wel is hier over gesproken bij de verschillende leveranciersbeoordelingen, de komende tijd zal uitwijzen hoe dit meer en beter form kan krijgen.

## 5.6. DOELSTELLINGEN 2023-2025

Doelstellingen voor de periode 2023-2025:

- Kantoor gedeelte van het havenkantoor Lauwersoog zo veel mogelijk elektrisch verwarmen.
- Tot aan de verbouw van Kantoor Nes, bewuster omgaan met gebruik CV installatie en airco.
- Verbouw/renovatie kantoor Nes om te voldoen aan de label plicht (van 2030!)
- De huidige heftrucks vervangen voor elektrische heftrucks.
- Minder kilometers met de auto maken.
- Bij vervanging van lease auto's zoveel mogelijk een duurzaam alternatief.

## 6. PERSONEEL

### 6.1. ALGEMEEN

Al het personeel van WPD kent het belang van de omgeving waarin zij hun werk doen en de staat waarin deze omgeving zich bevindt. De schoonheid van de wadden is tenslotte één van de hoofdredenen waarom de eilanden zo goed bezocht worden en nog altijd aan populariteit winnen.

Aan boord is er geen enkele reden om te lozen naar het oppervlaktewater, alle systemen zijn zo ingericht dat het een kleine moeite is om het af te geven naar de wal. Dit is ook een natuurlijke werkwijze waarover nooit andere ideeën ontstaan.

Het afdwingen van het gescheiden verzamelen van restafval door passagiers zal meer aandacht nodig hebben. Hiervoor zal onderzocht worden op welke manier WPD hier een betere bijdrage aan kan verlenen. Dit geldt ook voor het terugdringen van het totaal aan restafval.

In de tweede helft van 2022 zal WPD een innovatie manager aantrekken om een nieuw vervoerconcept uit te denken. Milieu, duurzaamheid en efficiëntie zijn hierbij onderdelen die vanzelfsprekend de aandacht gaan krijgen. Het nieuwe vervoerconcept moet uiteindelijk gaan leiden tot nieuwbouw van schepen voor WPD.

### 6.2. WERKINSTRUCTIES, PROCEDURES EN HSEQ

De manier van werken en geldende afspraken zijn vastgelegd in het bedrijfshandboek. Hierin wordt expliciet aandacht besteed aan het werken met gevaarlijke stoffen, het verwerken van KCA en oliehoudend afval en de overige afvalstromen. Met name het voorkomen van vervuiling is een belangrijk onderdeel. Elke nieuwe werknemer wordt op de hoogte gebracht van deze procedures en werkinstructies.

Procedures en werkinstructies kunnen wijzigen door veranderende omstandigheden, het toepassen van nieuwe technieken en veranderende afspraken. Dit is een continu proces waarbij het personeel expliciet wordt gevraagd mee te denken over risico's, voorkomende problemen en mogelijke oplossingen.

WPD denkt actief mee aan het in de praktijk brengen van het corporate HSEQ beleid van de Koninklijke Wagenborg Groep, waarbij er, gezien de specifieke omstandigheden van WPD nog extra nadruk ligt op het "Environment" gedeelte.





## 6.3. DOELSTELLINGEN 2020-2022

Doelstellingen voor de periode 2020-2022:

- In 2019 starten voor onderzoek en voorbereiden vervangen afvalbakken op schepen en kantoren. Daarnaast het plaatsen van nieuwe afvalbakken om afval gescheiden in te zamelen in 2020 voor schepen en kantoren.
  - o In 2020 zijn er nieuwe afvalbakken geplaatst in de terminals. Ondanks de hier en daar positieve geluiden blijkt in de praktijk dat deze afvalbakken geen meer waarde hebben. Uit eindelijk beland alles in dezelfde afval container. Immers de afval verwerker doet aan scheiding achteraf. Daarom is er besloten om verder af te zien de aanschaf van deze afvalbakken.
- Continu stimuleren van houding en gedrag ten opzichte van afval en milieu.
  - o Of het nu gaat om verbruik tijdens het varen of het schoonhouden van de terreinen, er is aandacht voor en men handelt hier ook naar.
- Vanaf 2021 onderzoeken en bepalen hoe WPD het totaal aan kilo afval kan reductie. Door eerst in kaart te brengen wat dat nu is en waar men naar toe wil.
  - o De grote afvalstromen komen vanaf de schepen, omdat dit verwerkt word door afval verwerkend die aan scheiding achteraf doen is hier geen vervolg aan gegeven. Voor de kantoor locaties geldt dan men heel bewust om gaat met afval, het gescheiden inzamelen is hier dan ook gebruikelijk.

## 6.4. DOELSTELLINGEN 2023-2025

Doelstellingen voor de periode 2023-2025:

- Continu stimuleren van houding en gedrag ten opzichte van afval en milieu.
- Vormgeven nieuw vervoer concept wat niet alleen de schepen betreft, maar ook de afhandeling van de passagiers en de wijze waarop de passagiers reizen, horeca en hospitality en bewustwording als onderdeel van het concept (opmaat richting nieuwbouw) door het aantrekken van een innovatie manager.



## 7. CONCLUSIE

Bij WPD heerst een cultuur waarbij de zorg voor de omgeving niet alleen heel natuurlijk is, maar ook praktisch wordt toegepast. Het personeel denkt actief mee over het voorkomen van ongelukken of vervuiling.

Aangezien er voor de periode van dit milieuplan geen plannen zijn voor vernieuwing van de vloot is het technisch en economisch niet haalbaar om de laatste technieken toe te passen op de schepen. Toch wordt altijd de afweging gemaakt om individuele systemen waar mogelijk te vervangen door een energiezuinigere uitvoering.

Wel gaat er in deze periode een nieuw vervoerconcept uitgewerkt worden wat een voorbode is voor nieuwbouw.

De genoemde doelstellingen binnen de invloedssfeer van WPD in dit milieuplan zijn concreet en haalbaar gesteld en zullen regelmatig geëvalueerd worden. Dit vindt plaats in de verschillende MT overleggen waar besluitvorming tot stand komt en budgetten beschikbaar gesteld worden voor onderzoeken en realisatie. Elk kwartaal vindt er een management review plaats waarin alle onderdelen van HSEQ besproken worden terugkijkend op de vorige periode en toe werkend naar de plannen voor de toekomst. Eens per jaar wordt de directie beoordeling uitgevoerd daarin wordt besproken of de doelen van het afgelopen jaar behaald zijn of dat er bijsturing nodig is.

De doelstellingen benoemd in dit milieuplan voor de periode 2023-2025:

### Schepen Ameland-Holwerd

- Er zullen stappen gezet gaan worden op het gebied van brandstoffen. Op dit moment wordt onderzocht welke brandstof het beste bij de schepen past HVO10 of HVO20.
- Onderzoeken naar de haalbaarheid van een SCR installatie aan boord van de huidige schepen.
- De organisatie uitbreiden met een Innovatie manager zodat de aandacht en inzet voor het onderzoek naar een nieuw duurzaam vervoersconcept uitgewerkt kan worden.
- Verbeteren ultrasoon antifouling systeem, en deze uitbreiden.

### Schepen Lauwersoog-Schiermonnikoog

- Op het MS Esonborg worden de passagiers stoelen op nieuw bekleed met een beter te reiniger stoffering. Hierdoor zal er een afname zijn van de hoeveelheid schoonmaak producten.
- Aan boord van het ms. Monnik alle verlichting op het autodek vervangen door LED.
- Energie gebruik terugdringen met minimaal 10%. Dit onder andere door het effectief sturen op het gebruik van de olie gestookte ketel op het MS Rottum (verwarming) door deze in de zomer niet te gebruiken en het gebruik van airco in de accommodatie op het MS Rottum efficiënter gebruiken.
- Vervangen van de Man Overboord Boten aan boord van het ms. Rottum en het ms. Monnik door elektrisch voortgestuwde boten.

### Terreinen

- WPD zal jaarlijks afspraken en regelingen continueren en vastleggen met Rijkswaterstaat en gemeentes. Zodat WPD en de overheidspartijen instaat zijn adequaat te handelen in geval van (dreigende) milieurisico's of vervuiling van de terreinen.
- Het afsluiten van nieuwe erfpacht- en huurcontracten voor de terreinen waarin beheer en onderhoud is vastgelegd en geborgd.





## Gebouwen

- Kantoor gedeelte van het havenkantoor Lauwersoog zo veel mogelijk elektrisch verwarmen.
- Tot aan de verbouw van Kantoor Nes, bewuster omgaan met gebruik CV installatie en airco.
- Verbouw/renovatie kantoor Nes om te voldoen aan label plicht A.
- De huidige heftrucks vervangen voor elektrische heftrucks.
- Minder kilometers met de auto maken.
- Bij vervanging van lease auto's zoveel mogelijk een duurzaam alternatief.

## Personeel

- Continu stimuleren van houding en gedrag ten opzichte van afval en milieu.
- Vormgeven nieuw vervoer concept wat niet alleen de schepen betreft, maar ook de afhandeling van de passagiers en de wijze waarop de passagiers reizen, horeca en hospitality en bewustwording als onderdeel van het concept (opmaat richting nieuwbouw) door het aantrekken van een innovatie manager.

# FACTSHEET 2021 WADDENVEERDIENST AMELAND

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterwerken

aanpak  
**CROW**  
aanpak



## OV - Klantenbarometer

- Door de coronapandemie is de OV-Klantenbarometer anders dan voorgaande jaren, o.a. door meer thuiswerken en online onderzoek. In deze rapportage is de populatie anders van samenstelling. Het zijn de volgende punten:
- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
  - De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
  - In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is.
  - Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
  - De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klantvrede in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

### Specifieke info

**Aantal respondenten** 809

**Aantal gemeenten** 10  
voarturen

### Verdeling respons

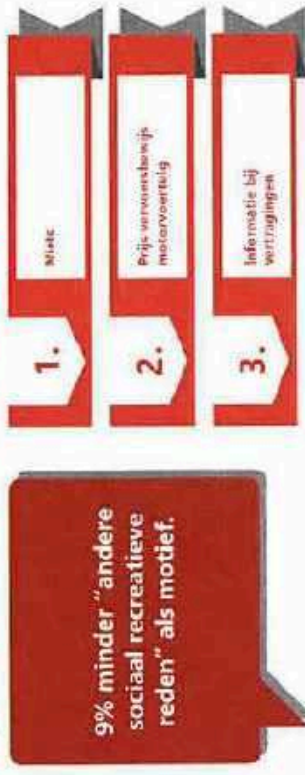
**12%** Eilandbewoners  
**88%** Bezoekers



### Totaaloordeel gebied



### Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten

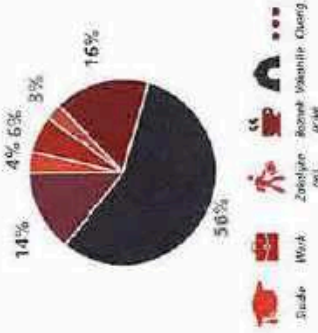


9% minder "andere sociaal recreatieve redenen" als motief.

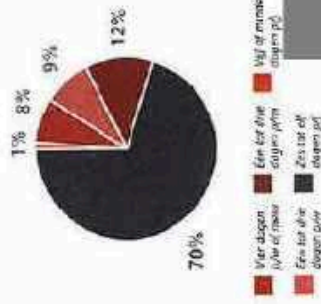
Vervoerder **Wagenborg**











### Motief



### Frequentie





Thema	Vraag	2018	2019	2020	2021	Voldoet Ja/nee	% 7 of hoger 2021
 <b>Begin van de reis</b>	Kon u makkelijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	9,0	8,5		8,9	Ja	92%
	Hoe vind u de <b>netheid</b> van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	8,1		8,3	Nee	90%
	Wat vindt u van de <b>stiptheid</b> van het vaarmlig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	6,6	7,6		7,6	Nee	71%
	Kon u makkelijk of makkelijk aan boord komen?	8,9	8,8		9,1	Ja	98%
 <b>In het vaartuig</b>	Wat vindt u van de <b>klantvriendelijkheid</b> van het personeel?	8,3	8,5		8,6	Nee	95%
	Wat is uw oordeel over hoe <b>netjes en schoon</b> het vaartuig is?	8,0	8,1		8,1	Nee	88%
	Wat vindt u van de <b>netheid</b> van de sanitaire voorzieningen aan boord?	7,7	7,9		8,0	Nee	88%
	Hoe ervaart u het <b>geluid</b> aan boord?	6,9	6,8		6,9	Nee	55%
	Vindt u het <b>klimaat</b> in dit vaartuig aangenaam?	7,6	7,6		7,7	Nee	83%
	Wat is uw oordeel over de <b>inrichting</b> van dit vaartuig?	7,6	7,5		7,2	Ja	72%
 <b>Informatie</b>	Wat vindt u van de <b>informatie</b> bij uw vertrekhaven?	7,8	7,8		8,0	Nee	88%
	Wat vindt u van de <b>reisinformatie</b> in het vaartuig?	7,6	7,7		7,7	Nee	82%
	Hoe vond u de <b>informatie bij het boeken</b> van uw reis?	8,2	8,1		8,3	Nee	91%
	Vond u het makkelijk of makkelijk om uw <b>vervoerbewijs te kopen</b> uw reissaldo te laden?	8,4	8,5		8,6	Nee	95%
 <b>Vervoerbewijs</b>	Wat vindt u van de <b>prijs per persoon</b> van deze vaart?	6,2	6,3		6,5	Nee	55%
	Wat vindt u van de <b>prijs per motorvoertuig</b> van deze vaart?	4,4	4,7		4,9	Nee	32%
	Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw <b>medereizigers</b> ?	7,4	7,4		7,9	Ja	80%
 <b>Gevoel</b>	Voelt u zich <b>gestrest of ontspannen</b> tijdens deze reis?	8,4	8,3		8,5	Nee	93%
	Wat vindt u van de <b>frequentie</b> (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	7,8	7,8		7,9	Nee	84%
 <b>Bagage</b>	Kon u uw <b>bagage</b> makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,4	8,5		8,7	Ja	96%
	Wat is uw <b>totaaloordeel</b> over deze vaart?	8,1	8,2		8,3	Ja	95%
 <b>Informatie</b>	Hoe wordt u <b>geïnformeerd</b> bij vertragingen of andere problemen?	6,3	6,4		6,1	Nee	52%
	Hoe ervaart u de <b>drukke</b> in het vaartuig?				7,2		71%
 <b>Sociale veiligheid</b>	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich tijdens deze vaart?	9,0	8,9		9,0	Nee	97%
	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,7	8,8		8,8	Nee	97%



# FACTSHEET 2021 WADDENVEERDIENST SCHIERMONNIKOOG

Ministerie van Infrastructuur  
en Waterstaat

crow



## OV-Klantenbarometer

Door de coronapandemie is de OV-Klantenbarometer anders dan voorgaande jaren, o.a. door meer thuiswerken en online onderwijs is de populatie anders van samenstelling. Let op de volgende punten:

- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is.
- Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
- De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klantvrede in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

### Specifieke info

Aantal  
respondenten  
1069

Aantal gemeten  
vaarten  
12

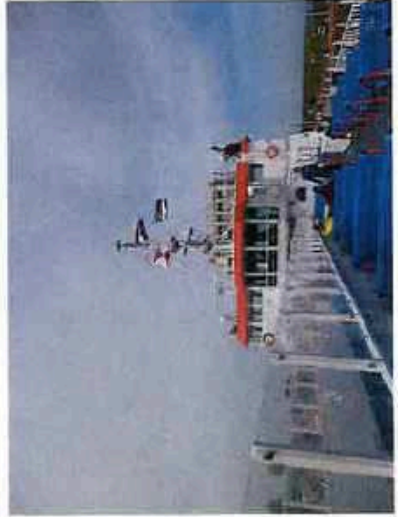
Verdeling respons  
8%

92%

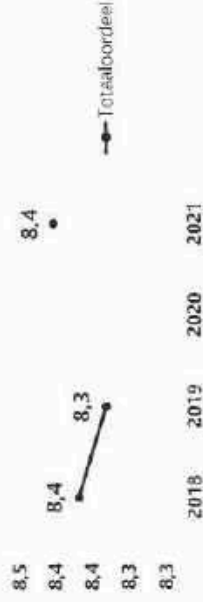
Bezitters



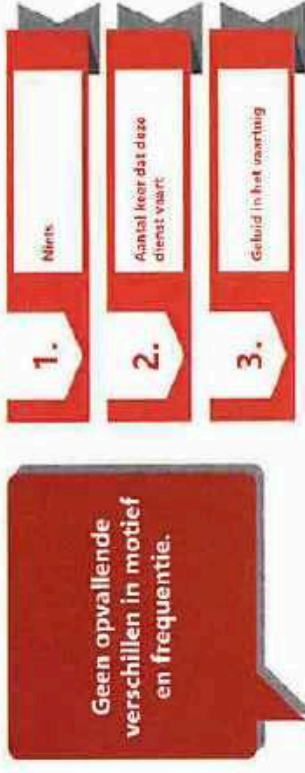
Vervoerder  
**Wagenborg**



### Totaaloordeel gebied

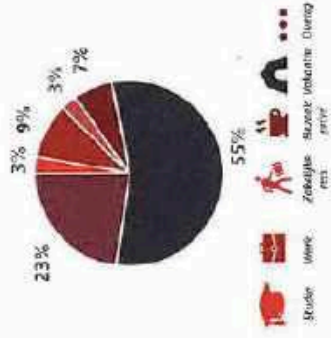


### Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten

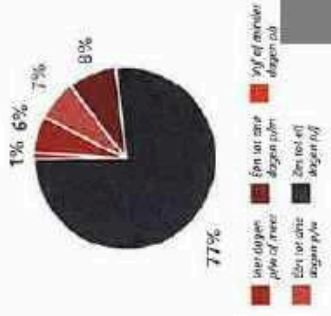


Geen opvallende verschillen in motief en frequentie.






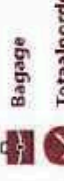
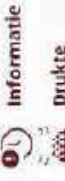

### Motief



### Frequentie





Thema	Vraag	2018	2019	2020	2021	Voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021
 <b>Begin van de reis</b>	Kon u makkelijk of makkelijk een <b>zitplaats</b> vinden toen u instapte?	8,7	8,1	8,5	8,5	Ja	86%
	Hoe vond u de <b>netheid</b> van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	8,3	8,4	8,4	Nee	94%
	Wat vindt u van de <b>stiptheid</b> van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,0	9,1	9,2	9,2	Ja	98%
	Kon u makkelijk of makkelijk <b>aan boord komen</b> ?	9,1	9,1	9,1	9,1	Nee	95%
 <b>In het vaartuig</b>	Wat vindt u van de <b>klantvriendelijkheid</b> van het personeel?	8,7	8,7	8,8	8,8	Nee	96%
	Wat is uw oordeel over hoe <b>netjes en schoon</b> het vaartuig is?	8,2	8,3	8,3	8,3	Nee	94%
	Wat vindt u van de <b>netheid</b> van de sanitaire voorzieningen aan boord?	8,2	8,2	8,1	8,1	Nee	90%
	Hoe ervaart u het <b>geluid</b> aan boord?	6,6	6,4	6,6	6,6	Ja	59%
	Vindt u het <b>klimaat</b> in dit vaartuig aangenaam?	7,9	7,7	7,7	7,7	Nee	84%
Wat is uw oordeel over de <b>inrichting</b> van dit vaartuig?	7,7	7,6	7,4	7,4	Nee	76%	
 <b>Informatie</b>	Wat vindt u van de <b>informatie</b> bij uw vertrekhaven?	8,0	8,0	8,0	8,0	Nee	88%
	Wat vindt u van de <b>reisinformatie</b> in het vaartuig?	7,8	7,9	7,8	7,8	Nee	84%
	Hoe vond u de <b>informatie bij het boeken</b> van uw reis?	8,2	8,1	8,4	8,4	Ja	92%
	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw <b>vervoerbewijs te kopen uw reissaldo te laden</b> ?	8,6	8,6	8,6	8,6	Nee	93%
 <b>Vervoerbewijs</b>	Wat vindt u van de <b>prijs per persoon</b> van deze vaart?	6,6	6,5	7,0	7,0	Ja	67%
	Wat vindt u van de <b>prijs per motorvoertuig</b> van deze vaart?	5,4	5,6	6,1	6,1	Ja	49%
	Ondervindt u tijdens deze vaart <b>last van uw medereizigers</b> ?	7,7	7,7	7,9	7,9	Nee	81%
 <b>Gevoel</b>	Voelt u zich <b>gestrest of ontspannen</b> tijdens deze reis?	8,4	8,5	8,6	8,6	Nee	93%
	Wat vindt u van de <b>frequentie</b> (aantal vaarten per dag) op deze lijn?	7,3	7,3	7,4	7,4	Nee	72%
 <b>Bagage</b>	Kon u uw <b>bagage</b> makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,4	8,3	8,6	8,6	Ja	92%
	Wat is uw <b>totalaaloordeel</b> over deze vaart?	8,4	8,3	8,4	8,4	Nee	98%
 <b>Informatie</b>	Hoe wordt u <b>geïnformeerd</b> bij <b>vertragingen of andere problemen</b> ?	6,7	6,8	6,0	6,0	Ja	50%
	Hoe ervaart u de <b>drukke</b> in het vaartuig?	9,0	9,0	8,9	8,9	Nee	95%
 <b>Sociale veiligheid</b>	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich tijdens deze vaart?	8,8	8,8	8,7	8,7	Nee	96%
	Hoe <b>veilig</b> voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan?	8,8	8,8	8,7	8,7	Nee	96%