

MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT

# EVALUATIERAPPORT

## EVALUATIE VEERDIENSTREGELING HOLWERT-AMELAND

25 APRIL 2024



WSP NEDERLAND B.V.  
TRAMSINGEL 2  
4814 AB BREDA

+31 (0)88 910 20 00  
[wsp.com](http://wsp.com)

PROJECTNUMMER  
026231

DOCUMENTNUMMER  
RWHA026231-R-001

## COLOFON

### RAPPORTHISTORIE

v1	29 februari 2024	Conceptversie (70%)
v2	18 maart 2024	Conceptversie (90%)
v6	29 april 2024	Definitief

### VERANTWOORDING

Deze rapportage betreft het evaluatierapport voor de aangepaste veerdienstregeling Holwert-Ameland, opgesteld in opdracht van Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.

### CONTACTGEGEVENS

WSP  
+31 (0)88 910 20 00  
nl.info@wsp.com

# Bescherming persoonlijke levenssfeer

# INHOUDS- OPGAVE

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>3</b>
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	4
1.3	Doel	5
1.4	Leeswijzer	5
<b>2</b>	<b>OPZET ONDERZOEK</b>	<b>6</b>
2.1	Stakeholders	6
2.2	Data	6
2.3	Interviews	7
<b>3</b>	<b>DATA-ANALYSE</b>	<b>8</b>
3.1	Inleiding	8
3.2	Invloed vijfkwartiersdienstregeling	8
<b>4</b>	<b>INTERVIEWS</b>	<b>12</b>
4.1	Punctualiteit	12
4.2	Knelpunten in capaciteit	13
4.3	Ervaringen vijfkwartiersdienstregeling en de tweede veerboot	16
4.4	Ervaringen aansluitende vervoerders	18
4.5	Overige punten	19
<b>5</b>	<b>CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN</b>	<b>21</b>
5.1	Conclusies	21
5.2	Aanbevelingen	22
	<b>REFERENTIES</b>	<b>23</b>

# 1 INLEIDING

## 1.1 AANLEIDING

Het is voor het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: IenW) van belang dat de Waddeneilanden een veilige en betrouwbare verbinding hebben met de vaste wal. In de zomer van 2023 heeft MARIN (Maritime Research Institute Netherlands) in opdracht van DGMO, Rijkswaterstaat (hierna: RWS) en Wagenborg Passagiersdiensten (de concessiehouder voor de veerdienst, hierna: WPD) een vervolgonderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden voor een veilige passage in de vaargeul Ameland-Holwert. WPD heeft naar aanleiding van het MARIN rapport een voorstel gedaan voor een aangepaste dienstregeling per 8 september 2023 (ook wel de vijfkwartiersdienstregeling genoemd), waarmee is ingestemd door de staatssecretaris van IenW. In deze dienstregeling wordt er tussen Holwert en Ameland om de vijf kwartier gevaren, waar de dienstregeling voorheen een afvaart kende om het hele uur. Ook wordt er bij waterstanden vanaf (hoger dan) circa NAP -1,00 meter een tweede schip ingezet bij grote drukte. Deze ruimere dienstregeling houdt in dat er met één schip zes keer per dag per richting wordt gevaren op basis van een vijfkwartiersdienstregeling en met een tweede schip, afhankelijk van de waterstand en drukte, tot vier keer per dag [1] (zie ook Figuur 1-1 en Figuur 1-2).

Ter evaluatie van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling heeft IenW aan WSP gevraagd om een onafhankelijke evaluatie uit te voeren naar de effecten van de invoer van deze vijfkwartiersdienstregeling en onderzoek te doen naar de mogelijkheden om de dienstregeling verder te optimaliseren.

De evaluatie in voorliggende rapportage betreft een analyse in tweevoud. Enerzijds is inzicht geboden in het effect van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling op de punctualiteit en betrouwbaarheid aan de hand van een data-analyse van de vertrek- en aankomsttijden van de afvaarten. Anderzijds is inzicht geboden in de klanttevredenheid door middel van interviews met de stakeholders waarin zij zijn bevraagd naar zowel de effecten van de invoer op punctualiteit, betrouwbaarheid en capaciteit, als de tevredenheid met de nieuwe dienstregeling en het proces van afstemming met aansluitende vervoerders.

<b>AMELAND - HOLWERT</b>		<b>VEERDIENST</b>				<b>VAARTIJD ca. 50 MINUTEN</b>	
maandag t/m vrijdag	<b>06.00</b>	<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30*</b>	
zaterdag	<b>06.00</b> <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30</b>	
zon- en feestdagen		<b>08.30</b>	<b>11.00</b>	<b>13.30</b>	<b>16.00</b>	<b>18.30</b>	

<b>HOLWERT - AMELAND</b>		<b>VEERDIENST</b>				<b>VAARTIJD ca. 50 MINUTEN</b>	
maandag t/m vrijdag	<b>07.15</b>	<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45*</b>	
zaterdag	<b>07.15</b> <small>van 1-4 t/m 31-10</small>	<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45</b>	
zon- en feestdagen		<b>09.45</b>	<b>12.15</b>	<b>14.45</b>	<b>17.15</b>	<b>19.45</b>	

Figuur 1-1: Dienstregeling veerdienst Holwert-Ameland.

<b>AMELAND - HOLWERT</b>		<b>SNELDIEN ST</b>			<b>VAARTIJD ca. 20 MINUTEN</b>			
maandag t/m vrijdag	<b>06.15</b>	<b>07.30</b>		<b>09.20</b>	<b>12.30</b>	<b>15.45</b>	<b>16.45</b>	<b>18.45*</b>
zaterdag, zonen feestdagen			<b>08.00</b>	<b>09.20</b>	<b>12.30</b>		<b>16.45</b>	<b>18.45</b>

<b>HOLWERT - AMELAND</b>		<b>SNELDIEN ST</b>			<b>VAARTIJD ca. 20 MINUTEN</b>			
maandag t/m vrijdag	<b>07.00</b>	<b>08.00</b>		<b>10.30</b>	<b>13.00</b>	<b>16.15</b>	<b>17.45</b>	<b>20.00*</b>
zaterdag, zonen feestdagen			<b>08.30</b>	<b>10.30</b>	<b>13.00</b>		<b>17.45</b>	<b>20.00</b>

Figuur 1-2: Dienstreging sneldienst Holwert-Ameland.

## 1.2 AANPAK

Hiernavolgend wordt de aanpak toegelicht van de tweevoudige analyse ter evaluatie van de nieuwe dienstregeling. De analyse wordt uitgevoerd op basis van de data van aankomst- en vertrektijden (kwantitatieve analyse) en interviews van stakeholders (kwalitatieve analyse). Vervolgens zijn de analyses van de data uit verschillende periodes en de interviews met elkaar vergeleken om uit deze evaluatie juiste conclusies te kunnen trekken en aanbevelingen te kunnen doen.

### DATA-ANALYSE

Deze data zijn afkomstig van WPD en worden gebruikt voor een analyse naar punctualiteit en capaciteit (zie paragraaf 2.2). Ter kwantitatieve evaluatie van de vijfkwartiersdienstregeling zijn de volgende hoofdvraag en subvragen geformuleerd.

- **Hoofdvraag 1:** Wat is het effect van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling op de punctualiteit van de veerverbinding (veerdienst en sneldienst)?
  - **Subvraag A:** Hoe heeft de punctualiteit zich ontwikkeld?
  - **Subvraag B:** Welk aandeel hiervan is toe te schrijven aan de vijfkwartiersdienstregeling?

### INTERVIEWS

Ter kwalitatieve evaluatie van de vijfkwartiersdienstregeling is een drietal hoofdvragen geformuleerd. Deze vragen zijn doormiddel van interviews met stakeholders beantwoord. Daarbij is hoofdvraag 1 ook bevraagd tijdens de interviews.

- **Hoofdvraag 2:** In hoeverre heeft de vijfkwartiersdienstregeling en de waterstandsafhankelijke inzet van de tweede veerboot en de daarmee gepaard gaande afname van het aantal geplande afvaarten geleid tot knelpunten met betrekking tot capaciteit voor personen en voertuigen?
  - **Subvraag A:** Zijn eventuele ontstane knelpunten te relateren aan minder afvaarten wegens lage waterstanden of aan minder afvaarten wegens de vijfkwartiersdienstregeling?

- **Hoofdvraag 3:** Hoe ervaren de reizigers en overige belanghebbenden de vijfkwartiersdienstregeling en de extra inzet, zoals afgesproken op basis van het Marin rapport, van de tweede veerboot?
- **Hoofdvraag 4:** Hoe ervaren de aansluitende vervoerders de vijfkwartiersdienstregeling?
  - **Subvraag A:** Hoe is de afstemming geweest rondom de vele wijzigingen in 2023?
  - **Subvraag B:** Hoe is de afstemming geweest voor de dienstregeling in 2024?
  - **Subvraag C:** In hoeverre is het gelukt om een “acceptabele overstaptijd van ca. 15 minuten” te realiseren?

In paragraaf 2.1 zijn de geïnterviewde stakeholders toegelicht. Voorafgaand aan de interviews zijn de opgestelde vragen bekend gemaakt aan de stakeholders (zie paragraaf 2.3).

---

## 1.3 DOEL

Het doel van de voorliggende rapportage is om inzicht te geven in de doelmatigheid van het invoeren van de nieuwe vijfkwartiersdienstregeling per 8 september 2023. Dit is gedaan met behulp van een data-analyse en interviews met de stakeholders. Deze twee databronnen bieden voldoende ondersteuning voor een algemeen en objectief beeld van de effectiviteit van de vijfkwartiersdienstregeling. Daarnaast zijn er aanbevelingen voor de lange termijn gedaan op basis van de interviews en de data-analyse.

---

## 1.4 LEESWIJZER

De voorliggende rapportage is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 omvat de structuur van het onderzoek, waarin de belanghebbenden worden genoemd en hun rol en belang bij de veerverbinding Holwert - Ameland wordt toegelicht. Ook is de methode van de data-analyse en interviews nader toegelicht. In Hoofdstuk 3 zijn de verkregen gegevens/data van de veerdienstregeling toegelicht en geanalyseerd. Hoofdstuk 4 geeft de resultaten van de interviews. In Hoofdstuk 5 tot slot zijn de conclusies getrokken en zijn lange-termijn aanbevelingen gedaan.



## 2 OPZET ONDERZOEK

In dit hoofdstuk is toegelicht hoe het onderzoek tot stand is gekomen. Als eerste zijn de stakeholders beschreven, vervolgens is de aanpak van de data-analyse en interviews uiteengezet. De hoofdvragen zijn in vier onderwerpen verdeeld: punctualiteit, knelpunten in capaciteit, ervaringen reizigers en ervaringen met aansluitend vervoer.

### 2.1 STAKEHOLDERS

De betrokken stakeholders van de veerverbinding zijn aangewezen door IenW. In Tabel 2-1 is een weergave hiervan gegeven, inclusief een korte beschrijving.

Tabel 2-1: Overzicht stakeholders veerdienst Holwert-Ameland.

STAKEHOLDER	BESCHRIJVING
<b>VERANTWOORDELIJKE PARTIJEN</b>	
<b>MINISTERIE VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT (IENW)</b>	Overheidsorgaan welke – onder meer - zorg draagt voor de ruimtelijke indeling, verkeer en waterbeheer in Nederland. Is verantwoordelijk voor het verlenen van de concessie voor de veerdiensten van en naar de Friese Waddeneilanden.
<b>RIJKSWATERSTAAT NOORD-NEDERLAND (RWS)</b>	Uitvoeringsorganisatie van IenW, verzorgt onderhoud, beheer en aanleg van snelwegen en hoofdvaarwegen in Noord-Nederland.
<b>WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN (WPD)</b>	Scheepvaart- en transportonderneming gevestigd te Delfzijl. Concessiehouder van de concessie Waddenveren-Oost.
<b>VERTEGENWOORDIGERS GEBRUIKERS</b>	
<b>GEMEENTE AMELAND</b>	Vertegenwoordigt de belangen van de Amelanders.
<b>GEMEENTE NOARD-EAST FRYSLÂN</b>	Gemeente van waaruit de schepen vertrekken naar Ameland.
<b>ONDERNEMERS PLATFORM AMELAND</b>	Belangenbehartiger van alle ondernemers op Ameland.
<b>CONSUMENTENPLATFORM WADDENVEREN OOST</b>	Belangenbehartiger van reizigers van Waddenveren Oost.
<b>ROVER</b>	Vereniging voor reizigers.
<b>AANSLUITEND VERVOER</b>	
<b>ARRIVA</b>	Uitvoerder openbaar vervoer o.a. op Ameland en in Friesland.

### 2.2 DATA

Ten behoeve van de data-analyse heeft WPD data aangeleverd. Deze data betreft vertrektijden, vertragingen en uitval van de veerboot en de sneldienst in Q4 (okt – dec) van 2022 en 2023, Q2 en Q3 van 2023. In deze paragraaf is beschreven hoe deze data gebruikt zijn. In verband met de coronapandemie en de daaruit volgende beperkingen is besloten om de data uit de periode 2019-2021 niet mee te nemen in de analyse.

## **PUNCTUALITEIT**

Ter beantwoording van hoofdvraag 1 (zie paragraaf 1.2) zijn de vertragingen uit de meegeleverde kwartaaloverzichten vergeleken met elkaar. Hierin zijn de verschillen in totale vertragingduur, aantal vertragingen en de hoeveelheid uitval vóór en na de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling vergeleken met elkaar. Uit deze analyse is te zien hoe de vertraging rond de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling zich heeft ontwikkeld en wat het gevolg is geweest van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling op de vertragingen.

---

## **2.3 INTERVIEWS**

In Bijlage A zijn de interviewvragen bijgevoegd die zijn gedeeld met de stakeholders. In de interviews is hoofdvraag 1 ook gesteld. Naast het stellen van de vier hoofdvragen zijn de interviews er ook op gericht om de betrokken partijen hun verhaal te laten vertellen, zodat algemene punten met betrekking tot het bevroegde onderwerp naar voren kunnen worden gebracht. Tijdens de gesprekken alsook de vastlegging ervan is aandacht besteed aan de gevoeligheid van het onderwerp.

### **VERWACHTING TIJDENS HOOGSEIZOEN**

Aanvullend aan de hoofdvragen heeft IenW geconstateerd dat het relevant is om de stakeholders te bevragen naar hun verwachting voor knelpunten in capaciteit en punctualiteit tijdens het hoogseizoen. Hier is in de interviews dan ook expliciet naar gevraagd.



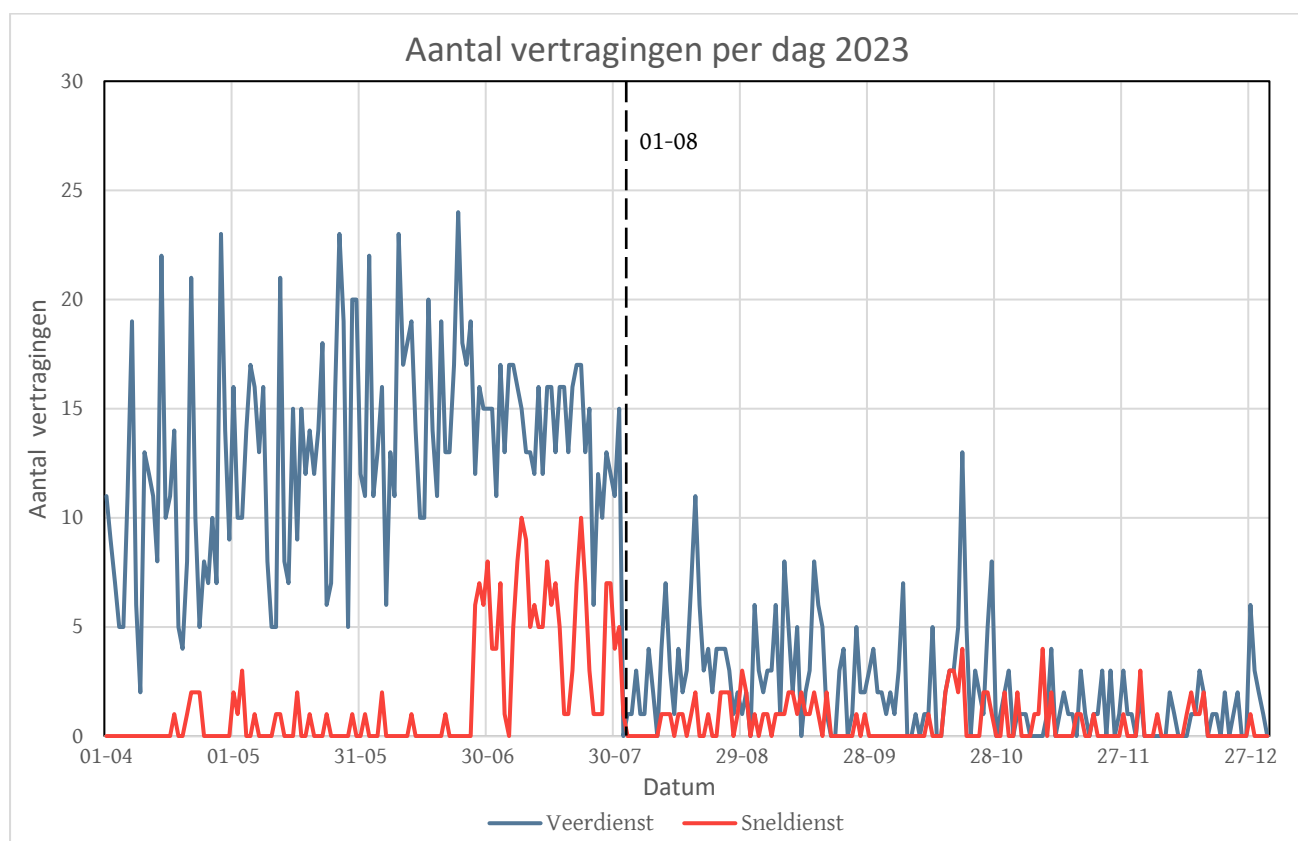
## 3 DATA-ANALYSE

### 3.1 INLEIDING

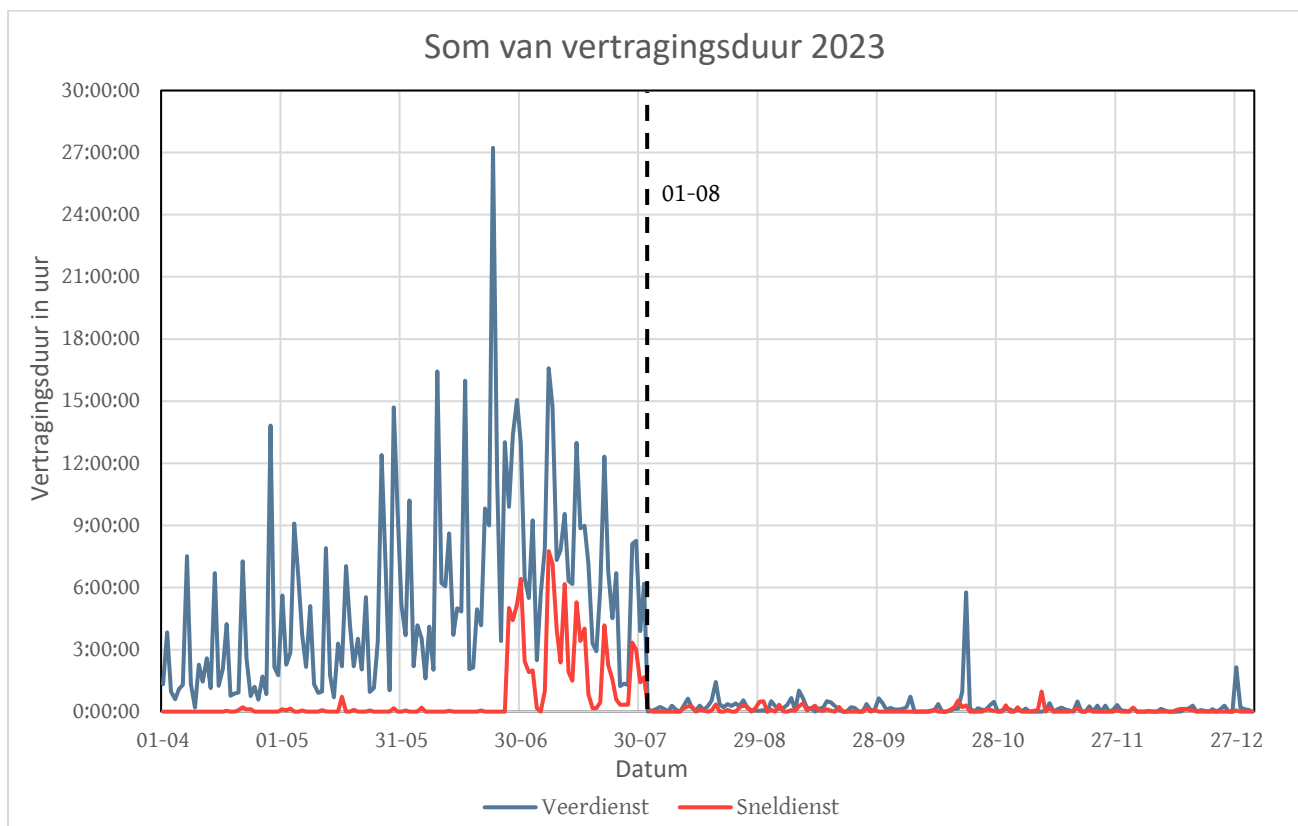
In dit hoofdstuk is de punctualiteit van de veerverbinding geanalyseerd. De data zijn verkregen van Wagenborg Passagiersdiensten en betreffen gegevens van de afvaarten tussen Holwert en Ameland tussen 1 oktober en 31 december 2022 alsook tussen 1 april en 31 december 2023. Deze data bevat het aantal vertragingen, de totale vertragingstijd en het aantal uitgevallen afvaarten per dag. De analyse betreft een objectieve, kwantitatieve beschouwing van de invloed van de vijfkwartiersdienstregeling op de punctualiteit van de veerverbinding Holwert-Ameland.

### 3.2 INVLOED VIJFKWARTIERSDIENSTREGELING

In Figuur 3-1 is het aantal vertragingen weergegeven per dag tussen 1 april 2023 en 31 december 2023. In Figuur 3-2 is de totale vertragingstijd per dag over dezelfde periode weergegeven. De verticale stippellijn in Figuur 3-1 en Figuur 3-2 geeft de datum weer van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling (start proefperiode per 1 augustus 2023 [3]). In beide figuren is onderscheid gemaakt tussen de veerdienst en de sneldienst. De vertragingen welke in Figuur 3-2 zijn meegenomen betreffen vertragingen waarbij veerdienst minimaal één minuut later vertrekt dan zou moeten volgens de dienstregeling.



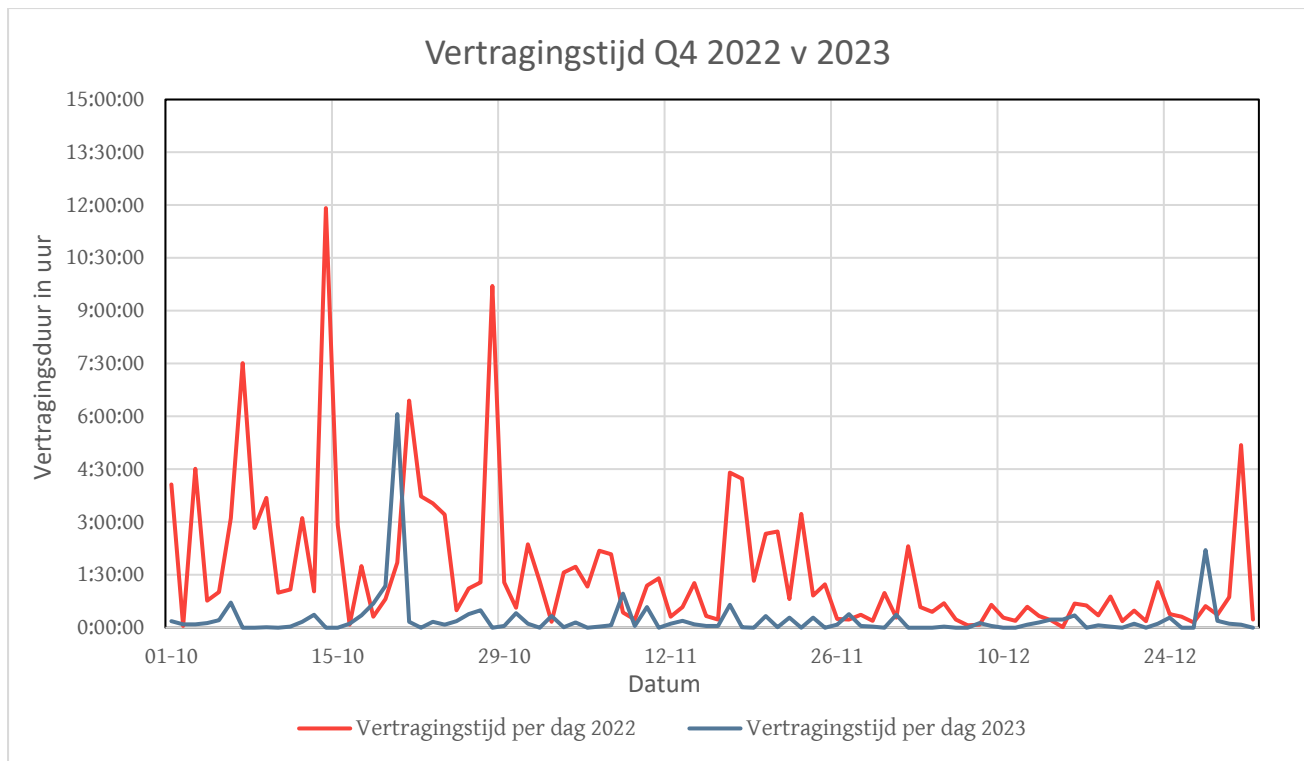
Figuur 3-1: Aantal vertraagde afvaarten per dag van de veerdienst en de sneldienst tussen 1 april 2023 en 31 december 2023.



Figuur 3-2: De totale vertragsduur per dag van de veerdienst en sneldienst tussen 1 april 2023 en 31 december 2023.

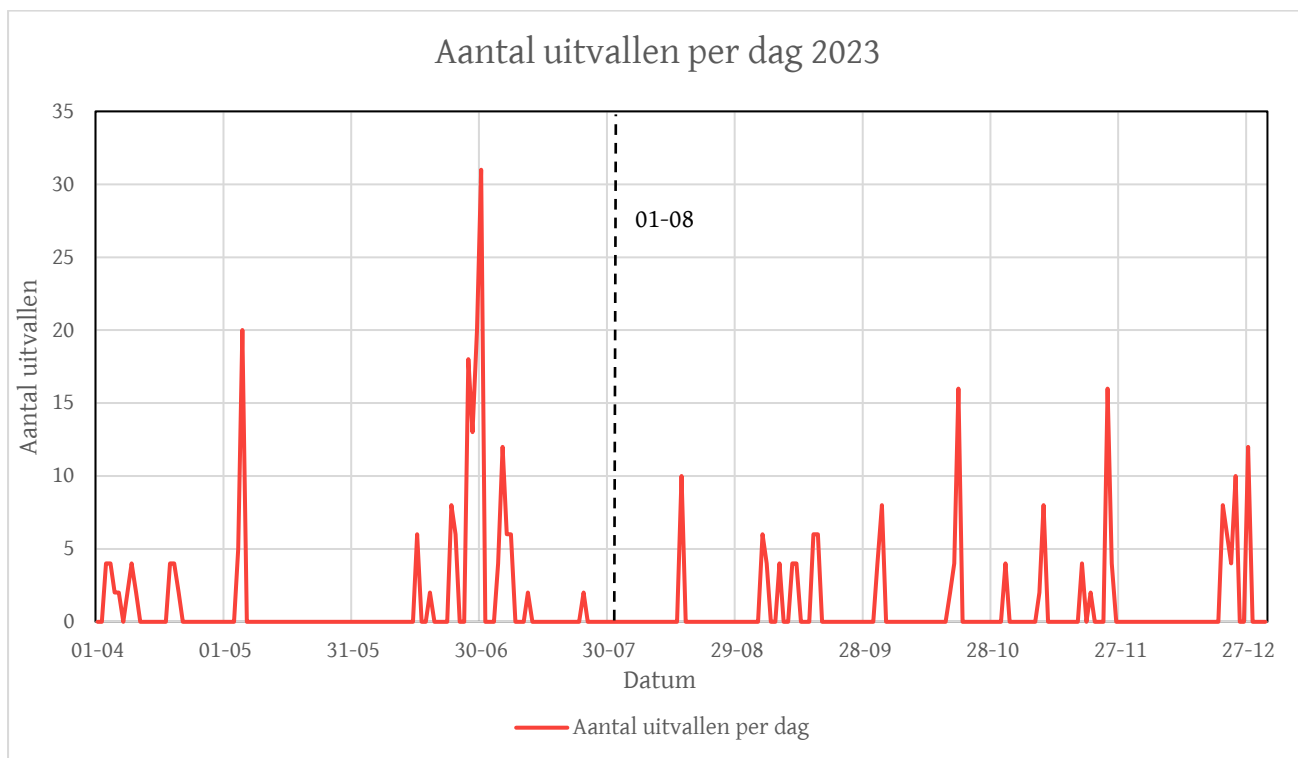
Figuur 3-2 geeft weer hoe het aantal vertragingen per dag is afgenomen van gemiddeld 10 per dag naar gemiddeld 3 per dag. In Figuur 3-2 is dezelfde daling sinds 01-08 te zien als in Figuur 3-1. De vertragsduur sinds de invoering van de vijfkwartiersdienststregeling is hierbij afgenomen van gemiddeld 5 uur per dag naar gemiddeld 15 minuten per dag. In zowel Figuur 3-1 als Figuur 3-2 is een verhoging in de maand juli te zien van het aantal vertragingen en de duur van de vertraging bij voornamelijk de sneldienst. De oorzaak van dit verhoogde aantal vertragingen is niet relevant voor dit onderzoek en wordt niet verder behandeld, maar een relatie met drukte in het hoogseizoen ligt voor de hand.

Aanvullend aan voorgaande figuren is in onderstaande Figuur 3-3 de totale vertragingstijd uit het vierde kwartaal van 2022 vergeleken met de totale vertragingstijd uit het vierde kwartaal van 2023. Het aantal vertragingen is in het vierde kwartaal van 2023 met gemiddeld 85% afgenomen ten opzichte van 2022.



Figuur 3-3: Totale vertragingstijd per dag, vergelijking van 2022 en 2023 in kwartaal 4.

Tot slot geeft Figuur 3-4 de uitval van afvaarten per dag weer in de periode 1 april en 31 december 2023. Er blijkt geen duidelijk verband te zijn tussen de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling en het aantal uitgevallen afvaarten per dag. Figuur 3-4 toont een overeenkomstig patroon in het aantal uitvallen per dag vóór en na de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. Er zijn echter twee waarnemingen vóór 1 augustus 2023 die hoger zijn dan in de maanden na de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. Uit de overmachtsmeldingen blijkt dat de uitvallen op deze dagen zouden zijn veroorzaakt door een dichtgeslibde vaargeul (op 5 mei 2023) en/of materieel defect op 30 juni 2023. Deze hogere aantal uitvallen zijn incidenten en geven geen significant resultaat voor een verandering in punctualiteit door de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling.



Figuur 3-4: Totaal aantal uitgevallen afvaarten in 2023.

## 4 INTERVIEWS

Onderstaand hoofdstuk geeft invulling aan de resultaten van de interviews. Deze zijn onderverdeeld in dezelfde vier onderwerpen als de hoofdvragen, namelijk: punctualiteit, knelpunten in capaciteit, ervaringen reizigers, en ervaringen aansluitende vervoerders. Per paragraaf wordt als eerste de betreffende interviewvraag herhaald. Vervolgens volgen de antwoorden van de stakeholders in de volgende volgorde: Wagenborg Passagiersdiensten, Gemeente Ameland, Ondernemersplatform Ameland, Consumentenplatform Waddenveren Oost, Gemeente Noardeast-Fryslân, Rover, Arriva en Rijkswaterstaat Noord-Nederland.

### 4.1 PUNCTUALITEIT

**Gestelde vraag:** *“Wat is het effect van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling op de punctualiteit van de veerverbinding (veerdienst en sneldienst)?”.*

#### **WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN (WPD)**

Volgens WPD is de punctualiteit van de veerdienst verbeterd na de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. Per dag vertrekt er één afvaart minder. Doordat er minder vaarbewegingen zijn, is er volgens WPD meer rust in de dienstregeling. Hierdoor varen de schepen vaker op tijd, verklaart WPD.

Volgens Wagenborg is de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling met name bedoeld voor het verhogen van de veiligheid. WPD stelt dat een vaargeul nodig is welke breed genoeg is voor continue passeermogelijkheden. Dan kunnen twee schepen tegelijkertijd varen en is een veilige afvaart te realiseren. Het onderzoek naar een passeermogelijkheid heeft geresulteerd in een passeervak halverwege de overtocht. Daar voegt WPD aan toe dat zij daarmee dan de gewenste snelheid niet kunnen halen. Er is volgens WPD uit noodzaak gekozen voor een vijfkwartiersdienstregeling zodat de schepen op een veilige manier op tijd bij het passeervak kunnen komen.

#### **GEMEENTE AMELAND**

Nu de vijfkwartiersdienstregeling is ingevoerd, hoort de gemeente Ameland positieve geluiden over de punctualiteit van zowel het personeel van Wagenborg als van de eilanders. Voorafgaand aan de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling liep de vertraging steeds verder op en was er in de dienstregeling zelf geen mogelijkheid om die vertragingen weer in te lopen.

De gemeente Ameland geeft aan dat ze in 2018 reeds advies heeft gegeven om over te gaan op een vijfkwartiersdienstregeling in verband met de oplopende cumulatieve vertragingen. Gemeente Ameland zegt dat WPD in plaats hiervan heeft gekozen om een knip in de middag in te voeren en een sneldienst na de excessieve vertragingen heeft toegevoegd. Dit bleek ook niet genoeg, vervolgt de gemeente. Volgens de gemeente Ameland is de cyclus van 60 minuten te kort en heeft dit altijd vertraging veroorzaakt. De gemeente Ameland is positief over de vijfkwartiersdienstregeling wat betreft punctualiteit.

#### **ONDERNEMERSPLATFORM AMELAND (OPA)**

Ondernemersplatform Ameland geeft aan de vijfkwartiersdienstregeling te waarderen. OPA heeft hier al langere tijd voor gepleit en ziet dat het nu functioneert. De schepen hebben nu genoeg tijd voor de afvaart, het laden en het lossen. OPA ziet dat iedereen binnen het (ondernemers-) platform tevreden is. Volgens het ondernemersplatform is het door de nieuwe dienstregeling nu mogelijk om op tijd bij afspraken op het vaste land te zijn. Voorheen lag bij dit onderwerp onzekerheid.

Naar de mening van OPA is er nu meer balans tussen het baggerwerk en de dienstregeling. Met het oog op deze balans functioneert de huidige vijfkwartiersdienstregeling goed. Als de vaargeul in de toekomst minder gebaggerd zou worden, verwacht OPA dat vijf kwartier ook te krap zal worden met oog op punctualiteit.



### **CONSUMENTENPLATFORM WADDENVEREN OOST (CPWO)**

Door de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling is de punctualiteit een stuk beter geworden volgens het Consumentenplatform Waddenveren Oost. CPWO stelt dat de cumulatieve vertragingen vooral het gevolg waren van een te krappe dienstregeling. Alleen al een afvaart exclusief het laden en lossen duurt meestal al een uur. Nu is dus het tijdsraam vergroot waardoor er geen vertragingen meer ontstaan. CPWO ziet dat de nieuwe dienstregeling meer rust heeft gebracht bij alle partijen, met name bij het personeel van WPD. Vooral degenen die op de pier staan in Nes en Holwert, aldus het consumentenplatform.

### **GEMEENTE NOARDEAST-FRYSLÂN**

De punctualiteit is erg verbeterd sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling volgens de gemeente Noardeast-Fryslân. De gemeente krijgt niet veel klachten of opmerkingen over de punctualiteit, wat door de gemeente als positief wordt gezien. Over de uitval van de veerdienst heeft de gemeente ook niet veel gehoord.

### **ROVER**

Rover hoort veelal positieve ervaringen van reizigers; er zijn veel minder vertragingen. Daarbij verklaart Rover dat een bijkomend gevolg van de vijfkwartiersdienstregeling is dat er minder afvaarten zijn op een dag. Rover stelt dat men nu langer moet wachten op de eerstvolgende afvaart wanneer een afvaart gemist wordt.

### **ARRIVA**

Arriva ziet dat er minder vertragingen zijn in de veerdienst door de vijfkwartiersdienstregeling. Daar is Arriva tevreden over en dat ze nu een stabiele busdienst aan kunnen bieden. Arriva noemt dat de bussen in Holwert een aansluitgarantie op de veerdienst hebben, wat betekent dat de bus wacht op de veerboot – ook wanneer deze vertraging heeft. Volgens Arriva waren er vóór de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling regelmatig vertragingen in de veerdienst, en daardoor dan ook bij de busdienst.

Nu is de punctualiteit onder normale omstandigheden aanzienlijk verbeterd op zowel Ameland als in Holwert, aldus Arriva. Daarbij benadrukt Arriva dat het hier gaat om een periode buiten het hoogseizoen en onder normale weersomstandigheden. Arriva voegt toe dat de punctualiteit tijdens extreme situaties nog steeds minder goed is dan normale omstandigheden, maar dat vindt Arriva begrijpelijk.

Arriva geeft aan dat de uurdienstregeling in het verleden ook te krap was voor Arriva. Vanaf Holwert was er een aansluitgarantie op de veerdienst. Nu de schepen geen vertraging meer hebben, hoeven de bussen in Holwert ook niet meer te wachten. Voorafgaand aan de vijfkwartiersdienstregeling kwam ongeveer 50% van de afvaarten te laat aan. Nu is Arriva tevreden doordat zij een stabiel product zonder vertragingen kunnen leveren.

### **RIJKSWATERSTAAT NOORD-NEDERLAND**

RWS NN krijgt positieve indrukken van de punctualiteit na de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. Volgens RWS zorgt de dienstregeling voor een stabielere verbinding. RWS voegt toe dat ze kwantitatief niets kunnen zeggen over de punctualiteit, zij ontvangen enkel de overmachtmeldingen bij uitval.

RWS vervolgt dat de vaargeul er het afgelopen halfjaar goed bij ligt, wat ook één van de achterliggende redenen kan zijn voor een verbeterde punctualiteit.

---

## **4.2 KNELPUNTEN IN CAPACITEIT**

**Gestelde vraag:** *“In hoeverre heeft de vijfkwartiersdienstregeling en de waterstandsafhankelijke inzet van de tweede veerboot en de daarmee gepaard gaande afname van het aantal geplande afvaarten geleid tot knelpunten met betrekking tot capaciteit voor personen en voertuigen?”.*

## **WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN (WPD)**

Volgens Wagenborg heeft de vijfkwartiersdienstregeling niet geleid tot knelpunten met betrekking tot capaciteit. WPD vervolgt dat het bereiken van de capaciteit vooral te maken heeft met het moment op de dag waarop de reizigers gebruik maken van de schepen. Die momenten zijn, volgens WPD, te vergelijken met een reguliere spits, maar dan vooral op de maandag, donderdag, vrijdag en zaterdag. WPD redeneert dat dit ook de reden is dat meer afvaarten op een dag niet de oplossing is. Er is namelijk geen belangstelling vanuit reizigers om vroeger in de ochtend of later in de avond te reizen dan dat nu in de dienstregeling aangeboden wordt, aldus WPD.

Volgens WPD leidt ook de inzet van de tweede veerboot niet tot knelpunten met betrekking tot capaciteit. De inzet van de tweede veerboot is onzeker bij lage waterstanden, zegt WPD. Dit was ook zo vóór de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. WPD verklaart dat die onzekerheid komt door het effect van de windrichting op de waterstand. Daar voegt WPD aan toe dat de diepgang van de schepen ook niet een oplossingsrichting is, de schepen kunnen niet minder diep in het water liggen dan dat ze nu liggen.

Voor het hoogseizoen verwacht WPD geen knelpunten. Volgens WPD loopt de inzet van materieel gelijk met de behoeften en beperkingen, mede dankzij het reserveringssysteem.

## **GEMEENTE AMELAND**

De gemeente Ameland merkt sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling geen afname in capaciteit. Hier voegt de gemeente aan toe dat de vijfkwartiersdienstregeling is ingevoerd na het hoogseizoen. De gemeente Ameland is benieuwd naar de drukte die vanaf het voorjaar komt. Er wordt door reizigers namelijk gepland op basis van de beschikbare afvaarten, volgens de gemeente.

De capaciteit van passagiers op de boot wordt zelden bereikt, aldus de gemeente Ameland. Op enkele momenten, rondom een festival of het begin van de bouwvak, zat de boot wel eens vol met personen, volgens de gemeente. De gemeente Ameland benoemt dat de plekken voor voertuigen op de veerboot vaker vol zijn, met name bij langer vooruit geplande reizen. De gemeente Ameland zegt dat er met vrachtwagens wel eens frictie was op het gebied van capaciteit op de veerboot, maar sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling is dit niet meer voorgekomen.

De gemeente Ameland schat in dat de consequenties van de vermindering van capaciteit ook tijdens het hoogseizoen zullen meevallen, mits de afvaarten van de tweede boot ver van tevoren bekend zijn gemaakt. Daarbij, zo geeft de gemeente aan, zullen de gevolgen van vermindering in capaciteit vooral over de voertuigen gaan, en niet over de mensen. Om de bezetting te spreiden zijn er twee varianten mogelijk volgens de gemeente Ameland. De eerste is tijd, daarbij zou er op een andere dag geboekt moeten worden bij een volle afvaart. De tweede variant is om de auto te laten staan in Holwert.

## **ONDERNEMERS PLATFORM AMELAND**

Met de nieuwe vijfkwartiersdienstregeling varen er twee afvaarten minder op een dag, stelt OPA. OPA vindt dit logisch en een kleine afname in totale capaciteit hoort daarbij. OPA ervaart de afname in capaciteit voornamelijk vanwege de inzet van de tweede veerboot. Deze tweede veerboot werd vóór de invoering van de nieuwe (vijfkwartiers-) dienstregeling veel consistentier ingezet, vervolgt OPA. OPA ziet een oplossing in het bekend maken van de inzet van de tweede veerboot. Daar voegt OPA aan toe dat zij graag een verschuiving zien aangaande de inzet van de tweede veerboot van 'nee, tenzij' naar 'ja, mits'. Een ander punt wat het ondernemersplatform aankaart is dat er geen voorrang voor eilanders wordt ervaren op de veerboot. Kort voor vertrek een afvaart boeken is volgens OPA daardoor onmogelijk. Dit was voor de vernieuwde dienstregeling ook niet mogelijk maar toen waren er meer alternatieve mogelijkheden op een dag, aldus OPA.

Een van de leden van het ondernemersplatform is het transportbedrijf van goederentransport. Zij geven aan tevreden te zijn over de huidige capaciteit van de veerdienst. Het transportbedrijf mag elk jaar van tevoren plekken inboeken voor het vervoer, daardoor ervaren zij geen problemen in capaciteit sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling.

Het ondernemersplatform schat voor het hoogseizoen in dat de maximale capaciteit van de veerdienstregeling bereikt zal worden, net zoals in de jaren ervoor. Ze hopen dat er genoeg boten ingezet zullen

worden. OPA verwacht dat er minder gasten naar het eiland komen omdat zij hun auto willen meenemen – en daar mogelijk dan geen plek voor is op de veerboot. Dit zal gevolgen hebben voor de ondernemers op het eiland.

### **CONSUMENTENPLATFORM WADDENVEREN OOST**

Consumentenplatform Waddenveren Oost vindt het niet erg dat er een dienst minder gedraaid wordt op een dag. Het probleem is volgens CPWO niet de vermindering in capaciteit door de vermindering van afvaarten, maar eerder dat Amelanders niet op elk gewenst moment naar de wal kunnen. Dat probleem speelt volgens CPWO vooral in de zomerperiode. Het valt bij CPWO op dat de toeristen in het weekend en in de vakantieperiodes vaak rond dezelfde tijd reizen, namelijk het middaguur. Hierdoor ontstaan volgens het CPWO de knelpunten in de capaciteit. Het consumentenplatform zou graag beschikbare, gereserveerde ruimte zien op de veerverbinding, speciaal voor de Amelanders en noemt daarbij de reserveplekken die er voorheen ook voor Amelanders beschikbaar waren. Die zijn er nu niet meer, aldus CPWO.

Over de uitval van de veerdienst door extreme situaties is begrip bij het consumentenplatform. CPWO verwacht dat het in de zomer weer druk gaat worden, maar kan geen inschatting geven of dit tot capaciteitsproblemen zal leiden.

### **GEMEENTE NOARDEAST-FRYSLÂN**

Met betrekking tot eventuele knelpunten in capaciteit bij de veerdienst heeft de gemeente Noardeast-Fryslân over het algemeen weinig gemerkt. Verder bespreekt de gemeente dat ze het meenemen van de auto naar Ameland bijzonder vinden. Volgens de gemeente Noardeast-Fryslân heeft de gemeente Ameland uitgesproken om een (gedeeltelijk) autoluw eiland te willen creëren. Om dit te realiseren zijn er meerdere knoppen waaraan gedraaid kan worden, aldus de gemeente Noardeast-Fryslân, zoals het aanpassen van de prijs voor het meenemen en het parkeren van de auto in Holwert en Ameland, of het verzinnen van een andere oplossing voor het meenemen van de bagage. Dit zal het aantal auto's op de veerboot verminderen, waardoor de beschikbare vrije capaciteit voor ander transport zal toenemen.

Een voorspelling van de gemeente Noardeast-Fryslân voor het hoogseizoen is dat de gevolgen van de vermindering in capaciteit kunnen worden vergroot. Daar voegt de gemeente aan toe dat de problemen tijdens het hoogseizoen in hun ogen waarschijnlijk meevallen aangezien de vermindering in capaciteit relatief beperkt is.

### **ROVER**

Rover hoort van reizigers dat het verminderde aantal afvaarten leidt tot een verhoogde populariteit van bepaalde afvaarten, waardoor deze afvaarten snel de maximale capaciteit bereiken. Daarnaast stelt Rover dat de inzet van de tweede veerboot niet ver van tevoren zichtbaar is, waardoor mensen soms op voorhand de keuze maken dan maar niet naar Ameland te gaan. Een voorstel van Rover is dat de voorspelbaarheid van de inzet van de tweede veerboot wordt verhoogd. Daarmee zou volgens Rover de populariteit van afvaarten beter verspreid kunnen worden. Verder ziet Rover dat knelpunten in de capaciteit vaak bij voertuigen speelt. Daarbij is een suggestie van Rover ter reductie van het autogebruik om een bagageservice te realiseren waarbij de bagage van de toeristen naar de accommodaties gebracht zou kunnen worden.

Rover vindt het lastig om voor het hoogseizoen een voorspelling te maken. Bij treinen kan je op voorhand voorspellen dat er meer vertraging is als de drukte toeneemt, zo stelt Rover. Over de veerdienst geeft Rover aan in relatie tot vertragingen in het hoogseizoen geen voorspellingen te kunnen doen.

### **ARRIVA**

Arriva geeft aan geen knelpunten in capaciteit te ervaren in hun buslijn sinds de intrede van de vijfkwartiersdienstregeling. De verwachting van Arriva is hiermee dat er daarom dan ook geen knelpunten in de capaciteit van de veerdienst worden ervaren. Op de maandag, vrijdag en zondag zijn er extra afvaarten en die hebben bij Arriva ook niet geleid tot problemen in bus-capaciteit. Af en toe is er extra volle bezetting in de bussen, zegt Arriva, en dit is als de sneldienst en veerdienst ongeveer tegelijkertijd aankomen. Deze extra

bezetting heeft er tot nu toe niet voor gezorgd dat reizigers moeten blijven staan. Daar voegt Arriva aan toe dat dit met de voorgaande dienstregeling ook niet het geval was.

Voor het hoogseizoen verwacht Arriva dat de ideale afvaarttijden voor toerisme minder vaak beschikbaar zal zijn. Eventuele knelpunten in capaciteit in het hoogseizoen zijn afhankelijk van het aantal afvaarten met betrekking tot de inzet van de tweede veerboot volgens Arriva. Arriva redeneert dat wanneer de tweede veerboot minder vaak vaart dan verwacht, het aantal passagiers op de eerste veerboot toeneemt. Met als gevolg een mogelijk capaciteitsgebrek op de aansluitende bussen. In eerste instantie verwacht Arriva dit niet. Arriva geeft aan de mogelijkheid te hebben om het busvervoer op te schalen aan de vaste wal, maar voegt daaraan toe dat op Ameland de uitbreiding met extra bussen moeilijker op relatief korte termijn te realiseren is.

#### **RIJKSWATERSTAAT NOORD-NEDERLAND**

RWS NN geeft aan geen beeld te hebben op de bezettingsgraad van de afvaarten van WPD. Wel zien ze dat er nu 11 afvaarten zijn in plaats van 13 afvaarten per dag. Verder is er nu een reserveringssysteem ingevoerd waardoor er volgens RWS NN geen risico is dat mensen op de havens achterblijven. Reizigers kunnen de afvaart niet reserveren als deze vol is, waarmee knelpunten in capaciteit moeilijker te kwantificeren zijn. De vraag zal zich aanpassen aan het aanbod van de beschikbare vaarten. Aangaande de inzet van de tweede veerboot geeft RWS NN aan dat Wagenborg nu striktere eisen stelt aan de waterstanden dan voor de eerste veerboot. Of dit leidt tot knelpunten in capaciteit kan door RWS NN niet worden beoordeeld.

RWS NN verwacht dat de bezettingsgraad van de schepen bij zowel voertuigen en passagiers hoger is in het hoogseizoen. Hierdoor zou volgens RWS NN laden en lossen langer kunnen duren. Of dit aanleiding geeft tot knelpunten in de punctualiteit en capaciteit vindt RWS NN moeilijk in te schatten. RWS NN adviseert de bezetting van de veerdienst te blijven monitoren tijdens de komende drukke periodes.

---

### **4.3 ERVARINGEN VIJFKWARTIERSDIENSTREGELING EN DE TWEEDE VEERBOOT**

*Gestelde vraag: "Hoe ervaren de reizigers en overige belanghebbenden de vijfkwartiersdienstregeling en de extra inzet, zoals afgesproken op basis van het Marin rapport, van de tweede veerboot?"*

#### **WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN (WPD)**

Voorafgaande aan de invoering van de vijfkwartiersdienstregeling waren de ervaringen van reizigers volgens WPD over het algemeen overwegend positief. Daarbij refereert WPD aan het twee jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek uit 2022, één van WPD zelf en de OV-Klantenbarometer met respectievelijk een cijfer 8,0 en 8,3. Volgens WPD zijn de ervaringen van reizigers ná de invoering van de vijfkwartiersdienstregeling en de nieuwe inzet van de tweede veerboot nog steeds onverminderd overwegend positief.

#### **GEMEENTE AMELAND**

De gemeente Ameland hoort tevredenheid van de reizigers over de betrouwbaarheid van de boot sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling.

De inzet van de tweede veerboot is essentieel volgens de gemeente Ameland. Daarbij wordt aangegeven dat vóór de nieuwe dienstregeling de tweede veerboot standaard in de dienstregeling zat, en nu niet meer. De gemeente Ameland stelt dat de tweede veerboot tijdig in het afvaartoverzicht zou moeten staan zodat men er tijdig op kan boeken. De gemeente Ameland heeft weinig signalen ontvangen van problematiek met de inzet van de tweede veerboot.

#### **ONDERNEMERS PLATFORM AMELAND**

OPA stelt dat de forenzen en transportondernemers op Ameland tevreden zijn sinds de nieuwe dienstregeling. Volgens het ondernemersplatform waren er vóór de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling veel vertragingen.

Die vertragingen waren volgens OPA vervelend, met name voor forenzen en transportondernemers. Toeristen ervaren minder last van vertragingen door de andere instelling waarmee ze reizen. OPA is sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling tevreden.

Wanneer gevraagd wordt naar de inzet van de tweede veerboot geeft OPA aan hier niet tevreden over te zijn. Voor OPA is er een onzekerheid wanneer de tweede veerboot ingezet wordt. OPA geeft aan dat de tweede veerboot minder ingezet wordt dan voorheen, wat volgens OPA resulteert in minder afvaarten op een dag dan door enkel de wijziging naar een vijfkwartiersdienstregeling. Het ondernemersplatform heeft WPD gevraagd naar wat het criterium is van de inzet van de tweede veerboot. Het antwoord hierop was dat de tweede veerboot wordt ingezet bij 80% van de capaciteit. Volgens OPA is het echter onduidelijk waar de 80% op is gebaseerd. Het ondernemersplatform stelt dat er voor de reizigers te veel afhankelijkheid is van WPD met betrekking tot de inzet van de tweede veerboot.

De vijfkwartiersdienstregeling is een goede eerste stap, zegt OPA, maar het ondernemersplatform ziet graag meer. Het ondernemersplatform geeft aan dat er verbeterde communicatie nodig is tussen WPD en de Amelanders. Als voorbeeld noemt OPA een verbetering in communicatie over de inzet van de tweede veerboot.

### **CONSUMENTENPLATFORM WADDENVEREN OOST**

De toerist zal een verminderde vertragingen zien en daarmee tevreden zijn, zo stelt het consumentenplatform. De beheerder van vakantiewoningen in het CPWO vraagt naar de bootreizen van de gasten, waarbij nooit klachten vernomen worden van de bereikbaarheid van Ameland. Over de inzet van de tweede veerboot zegt CPWO dat deze voorheen standaard werd ingezet, en dat dit nu niet meer standaard is. Het CPWO benoemt dat de tweede veerboot wordt ingezet wanneer er drukte wordt verwacht en wanneer de getijden gunstig zijn. Hoever van tevoren bekend is wanneer de tweede boot ingezet wordt is onbekend bij het consumentenplatform.

### **GEMEENTE NOARDEAST-FRYSLÂN**

De gemeente Noardeast-Fryslân is tevreden over de nieuwe dienstregeling. De gemeente ziet dat de veerboot nu betrouwbaar is. De gemeente benoemt dat het aankomt op betrouwbaarheid bij het vervoersysteem. De gemeente heeft geen geluiden vernomen van eventuele nadelige ervaringen van reizigers of andere stakeholders. Verder heeft de gemeente geen signalen vernomen van problemen omtrent de inzet van de tweede veerboot.

### **ROVER**

De reizigers ervaren veel meer rust bij het laden en lossen dan vóór de invoer van de vernieuwde dienstregeling, volgens Rover. Er zijn echter ook negatieve opmerkingen gemeld bij Rover. Van sommige eilandbewoners is vernomen dat de veerdienst te zwaar belast zou zijn, waardoor de bewoners zich in hun bewegingsvrijheid beperkt voelen (geen ruimte en geen reserveplekken voor eilanders). Verder is gemeld bij Rover dat de vertrektijden van de veerboot van Holwert naar Ameland, van 17:15 en 19:45, onhandig zijn voor forenzen. Door de nieuwe dienstregeling zit er een te groot gat tussen deze reismomenten. Ook het tijdslot van de sneldienst biedt hier geen oplossing, hoort Rover. Een andere melding die Rover heeft gekregen over de sneldienst is dat deze vaak moet wachten op de auto's die van de reguliere veerdienst komen, waarmee de functie van de sneldienst verloren gaat. Al met al zijn er volgens Rover veel verbeteringsmogelijkheden in de avondspits. Rover stelt daarom dat het aanbod hier moet worden vergroot.

### **ARRIVA**

Over het algemeen is Arriva positief over de vijfkwartiersdienstregeling. Arriva noemt de huidige dienstregeling robuuster en stabiel. Volgens de vervoersmaatschappij is de reis is nu beter te voorspellen doordat er minder vertragingen zijn. Uiteindelijk is volgens Arriva de totale reistijd voor de reiziger, inclusief vervoer van en naar de boot, niet toegenomen.

Met de nieuwe dienstregeling zitten de veerboten en de snelboten dichter op elkaar. Voor die diensten worden busritten gecombineerd uitgevoerd, verklaart Arriva, anders moet er te vaak een bus rijden. Dit resulteert in een langere reistijd voor sommige reizigers, tot een kwartier langer.



Over de tweede veerboot zegt Arriva dat er geen sprake is van de inzet hiervan in de winter. Arriva zegt dat ze richting de zomer waarschijnlijk vaker een extra bus zullen moeten inzetten omdat de bezetting op de boot dan hoger wordt.

#### **RIJKS WATERSTAAT NOORD-NEDERLAND**

RWS NN ervaart te weinig duidelijkheid en transparantie in de waterstandsafhankelijke inzet van de tweede veerboot. Onduidelijk is waar de inzet van deze tweede veerboot van afhangt.

---

## **4.4 ERVARINGEN AANSLUITENDE VERVOERDERS**

*Gestelde vraag: "Hoe ervaren de aansluitende vervoerders de vijfkwartiersdienstregeling?"*

#### **WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN (WPD)**

WPD heeft ervaren dat de reacties op de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling door de aansluitende vervoerders overwegend negatief waren. Volgens WPD is er een goede afstemming geweest met de busdiensten over de wijzigingen. Volgens WPD is er over de afstemming ook een evaluatie geweest waarin afspraken zijn gemaakt, ook richting de centrale overheden en consumentenorganisaties.

#### **GEMEENTE AMELAND**

Gemeente Ameland geeft aan niet erg betrokken te zijn bij het aansluitende vervoer. Wel geven ze aan dat ze signalen horen dat er veel misgaat met het busvervoer, specifiek bij het vervoer van leerlingen met beperkingen. Hier zit de zorgen voor de gemeente. Voor deze kinderen is het een zorgpunt wanneer de afvaart wordt gemist vanwege hun aansluiting met het OV, verklaart de gemeente. De gemeente Ameland zegt dat de betrouwbaarheid van deze afvaart belangrijk is en dat de betrouwbaarheid van het aansluitende vervoer op dit moment zorgwekkend is.

De gemeente Ameland geeft aan dat het contact over afstemming tussen de veerdienst en buschauffeurs, zoals is afgesproken, wel eens misgaat. De gemeente wil graag zien dat het bellen voor afstemming tussen de aansluiting van veerdienst en de busdienst hersteld wordt, met name voor deze kwetsbare groep.

#### **ONDERNEMERS PLATFORM AMELAND**

Volgens OPA gaat het aansluitend vervoer op de normale veerboot goed, maar gaat de aansluiting op de sneldienst slecht. De buslijn gericht op de sneldienst bestaat niet meer volgens OPA, nu moeten reizigers van de sneldienst wachten op de bus die aansluit op de normale veerdienst. Hierdoor is de tijdwinst van de sneldienst tenietgedaan. OPA stelt dat de sneldienst nu vooral voor auto gebruikers nuttig is die niet afhankelijk zijn van aansluitend openbaar vervoer. OPA geeft aan dat er veel tevredenheid was over de aparte buslijn die er was in aansluiting op de sneldienst. Daarnaast heeft OPA aangegeven begrip te hebben voor Arriva's keuze.

#### **CONSUMENTENPLATFORM WADDENVEREN OOST**

CPWO geeft aan dat de aansluiting van het openbaar vervoer op de sneldienst niet goed is. Ongeveer 30 van de 40 gebruikers van de snelboot hebben een eigen auto volgens CPWO, de anderen gaan verder met de bus. Sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling sluit volgens CPWO de bus echter alleen aan op de normale veerboot. De reizigers die van de sneldienst verder gaan met de bus moeten dan ongeveer een kwartier wachten. Een oplossing die CPWO had bedacht tijdens het interview was om een klein busje apart te kunnen laten rijden die op de sneldienst aansluit.

#### **GEMEENTE NOARDEAST-FRYSLÂN**

De gemeente Noardeast-Fryslân geeft aan dat sinds de invoering van de vijfkwartiersdienstregeling de aansluiting op de bussen goed is aan de kant van Holwert. Vóór het invoeren had een bus met grote vertragingen al snel problemen met de volgende bus, aldus de gemeente. Vóór de invoer van de

vijfkwartiersdienstregeling kwam het volgens de gemeente ook voor dat er door de vertragingen 'no show'-ritten waren met de lokale belbuslijn (de opstapper). 'No show'-ritten van de opstapper kosten veel geld voor de provincie volgens de gemeente Noardeast-Fryslân.

Als voorspelling voor het hoogseizoen verwacht de gemeente niet dat er knelpunten komen door het verminderde busvervoer van Holwert naar Leeuwarden. Ook voor de opstapper worden er in het hoogseizoen geen problemen verwacht door de gemeente.

### **ROVER**

Rover verneemt negatieve ervaringen over de aansluiting van de bus op de veerdienst sinds het invoeren van de vijfkwartiersdienstregeling. Dit gaat met name over de sneldienst. Klachten hierover komen van reizigers met de sneldienst die moeten wachten op de bus die aansluit op de reguliere veerdienst, aldus Rover. Daarbij wordt de functie c.q. tijdwinst van de sneldienst weggenomen. Over het algemeen hoort Rover dat er een toename is van wachttijden bij bussen sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling. Dit komt omdat er minder bussen rijden, voegt Rover toe.

### **ARRIVA**

Vanuit Arriva zijn de algemene ervaringen rondom de vijfkwartiersdienstregeling overwegend positief. Voor de toekomst zou Arriva graag zien dat de vijfkwartiersdienstregeling aangehouden wordt totdat het zeker is dat de uursdienstregeling een goed alternatief is. Arriva geeft aan dat de provincie deze stelling ondersteunt. Over de totstandkoming van de vijfkwartiersdienstregeling heeft Arriva wel negatieve ervaringen. Door aanpassingen in de dienstregeling op korte termijn was Arriva niet in staat om de bussen binnen een week aan te laten sluiten op de nieuwe veerdienstregeling, verklaart Arriva.

### **RIJKSWATERSTAAT NOORD-NEDERLAND**

RWS krijgt geen geluid van de reizigers over de ervaringen van aansluitend vervoer.

---

## **4.5 OVERIGE PUNTEN**

In dit deelhoofdstuk worden aanvullingen aan het interview door de stakeholders uitgelicht. Hier wordt relevante informatie gedeeld die niet direct aansluit op de hoofdvragen.

### **EVALUATIE OVER DE SNELDIENST**

CPWO en Rover geven aan dat de voorliggende evaluatie de sneldienst niet voldoende meeneemt, terwijl de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling volgens het consumentenplatform wel invloed heeft op de uitvoering van de sneldienst. Daarnaast geven de gemeente Ameland en het OPA aan dat de sneldienst veel uitvalt. Er is dan geen passend alternatief voor de reizigers volgens het ondernemersplatform. Oplossingen die OPA noemt is dat de sneldienst vaker tussen het tijdsslot van de reguliere veerdiensten door zou moeten varen en dat de sneldienst ook in het donker zou moeten kunnen uitvaren. Rover geeft de suggestie voor het gebruik van logischere tijdstippen door te schuiven in de afvaarten van de veerdienst en sneldienst.

Daarbij wordt door CPWO aangegeven dat in de richting van Holwert naar Ameland het gat tussen de voorlaatste sneldienst (17:45) en de laatste veerdienst (19:45) te groot is. CPWO noemt ook dat de passagiers van de sneldienst tijdens bepaalde diensten moeten wachten op de auto's van de veerdienst.

### **OORZAAK INVOERING VIJFKWARTIERSDIENSTREGELING?**

Volgens WPD worden de verslechterende omstandigheid van de vaargeul niet weggehaald met de invoering van de vijfkwartiersdienstregeling. In de ogen van WPD is de oplossing een politieke borging van de dimensionering van de vaargeul. Hierin zouden de breedte en diepte van de vaargeul samen met de frequentie van afvaarten moeten worden geborgd.

### **COMMUNICATIE OVER WIJZIGINGEN**

De wijze van invoering van de vijfkwartiersdienstregeling is een terugkerend onderwerp in de gesprekken over de problematiek in communicatie. De gemeente Ameland en Arriva hebben hierover aangegeven dat de communicatie rond het wijzigen van de dienstregeling tegenviel. Hierbij benadrukte de gemeente Ameland vooral het belang van tijdig communiceren. Volgens Arriva is de communicatie beter geworden met WPD in het vervolg tot op heden.

### **OPMERKINGEN OPZET ONDERZOEK**

De evaluatieperiode van de vijfkwartiersdienstregeling is volgens Rover en RWS te kort, omdat het hoogseizoen (nog) niet meegenomen is.

De gemeente Ameland heeft tijdens het interview zorgen geuit over het mogelijke effect van voorliggend onderzoek. Daarbij noemt de gemeente dat de interviews met stakeholders een hoge mate van subjectiviteit kunnen hebben. De gemeente Ameland benadrukt het belang van het vragen naar verwachtingen van de effectiviteit van de vijfkwartiersdienstregeling in het hoogseizoen, en niet alleen de voorbije periode te evalueren.

## 5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In deze rapportage is de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling op de veerverbinding tussen Holwert en Ameland geëvalueerd. Deze evaluatie heeft zich gericht op twee aspecten van de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling, namelijk de invloed op de punctualiteit en capaciteit van de veerverbinding en de invloed op de algehele reiservaring van stakeholders en reizigers. In onderstaand hoofdstuk worden de conclusies gegeven op de hoofdvragen uit paragraaf 1.2. Hiernaast zijn lange termijn aanbevelingen gemaakt die meegenomen kunnen worden in de ontwikkeling van de dienstregeling.

### 5.1 CONCLUSIES

De punctualiteit van de veerdienst is aanzienlijk verbeterd sinds de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling, dit blijkt uit de data-analyse en de interviews. In de data-analyse in paragraaf 3.2 is naar voren gekomen dat over de periode van Q4 de totale vertragingstijd tussen 2022 en 2023 met 85% is afgenomen. Deze verandering in punctualiteit is nagenoeg direct te merken vanaf het moment dat de vijfkwartiersdienstregeling is ingevoerd, zoals te zien is in Figuur 3-1. Ook de stakeholders bevestigen de verbetering van de punctualiteit unaniem zoals is getoond in paragraaf 4.1.

Verder is duidelijk geworden dat de aanpassing van de uursdienstregeling naar een vijfkwartiersdienstregeling over het algemeen niet heeft geleid tot grotere capaciteitsproblemen. Dat neemt niet weg dat toch nog steeds capaciteitsproblemen ervaren worden. Uit de interviews volgt een overheersend beeld dat er capaciteitsproblemen zijn op populaire tijdstippen voor zowel toeristen (rond de middag) als forenzen (spits), dit was onder de (oude) uursdienstregeling zo en is er nu onder de vijfkwartiersdienstregeling nog steeds. De vermindering van het aantal afvaarten onder deze vijfkwartiersdienstregeling heeft blijkbaar wel weinig invloed heeft op de bezetting tijdens de populaire tijdstippen. Ook de waterstandafhankelijke inzet van de tweede veerboot heeft niet geleid tot capaciteitsproblemen. Het is echter wel duidelijk dat de onvoorspelbaarheid van deze tweede veerboot tot frustraties leidt.

De meningen over de te verwachte capaciteits- en punctualiteitsproblemen voor het hoogseizoen 2024 blijken niet eenduidig. Enerzijds worden er net als in de afgelopen jaren capaciteitsproblemen voor het hoogseizoen verwacht, maar anderzijds blijkt uit de interviews blijkt dat stakeholders niet denken dat één afvaart minder<sup>1</sup> de capaciteitsproblemen verder zal verhogen. De eventuele knelpunten worden eerder gerelateerd aan minder afvaarten als gevolg van lage waterstanden en/of de inzet van de tweede veerboot. De verwachte knelpunten hebben meer te maken met de populariteit van afvaarten op bepaalde tijdstippen voor toeristen en forenzen. Zo zijn de doordeweekse afvaarten in de ochtend en de namiddag populair vanwege woon-werkverkeer, en de afvaarten in het weekend en maandag populair vanwege toerisme, met name de afvaart rond 11 uur wanneer toeristen moeten uitchecken.

Uit de evaluatie komt unaniem naar voren dat stakeholders de vijfkwartiersdienstregeling als een goede stap in de goede richting zien, omdat dit de veerdienst voorspelbaarder en dus betrouwbaarder maakt. Ook de aansluitende vervoerders ervaren de vijfkwartiersdienstregeling als een goede ontwikkeling. De aansluiting tussen de sneldienst en het busvervoer op Holwert kan daarentegen nog verbeterd worden. Er is vernomen dat reizigers met de sneldienst lang op de bus moeten wachten wanneer zij in Holwert aankomen, de bus wacht hier namelijk op reizigers van de normale dienstregeling waarmee het nut van de sneldienst grotendeels verloren gaat. Verder is duidelijk dat de afstemming van de invoer van de nieuwe dienstregeling te wensen over heeft gelaten. Stakeholders bevestigen dat er bijna geen afstemming heeft plaatsgevonden en dat de gebruikers en aansluitende vervoerders bijna geen tijd hadden om zich voor te bereiden op de nieuwe dienstregeling. Deze afstemming was minder relevant voor 2024 omdat de dienstregeling ongewijzigd is gebleven.

<sup>1</sup> In werkelijkheid zijn er twee afvaarten minder per dag, van maximaal 13 naar maximaal 11. Als de tweede boot niet ingezet wordt, zijn er nog minder afvaarten per dag.

## 5.2 AANBEVELINGEN

Op basis van de conclusies zijn de volgende lange termijn aanbevelingen gemaakt:

### **Zet de vijfkwartiersdienstregeling voort**

Door zowel de kwalitatieve als de kwantitatieve analyse wordt bevestigd dat de vijfkwartiersdienstregeling een goede implementatie is. Er wordt daarom aanbevolen om deze dienstregeling in de huidige vorm onverminderd voort te zetten.

### **Maak de inzet van de tweede veerboot voorspelbaarder**

Door de meeste stakeholders worden problemen gesignaleerd met betrekking tot de voorspelbaarheid van de tweede veerboot. Er wordt daarom aanbevolen om de voorspelbaarheid van de inzet van de tweede veerboot te verhogen. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het op de website van de veerdienst inzichtelijk maken van het criterium wanneer de tweede veerboot wel en niet ingezet kan worden alsook het kunnen reserveren van een plek op deze tweede veerboot.

### **Onderzoek naar vermindering capaciteitsproblemen tijdens populaire tijdsframes**

Er wordt aanbevolen om aanvullend onderzoek uit te voeren naar het verminderen van capaciteitsproblemen tijdens populaire tijdsframes voor toeristen en forenzen. Hier kan voor de toeristensector bijvoorbeeld gedacht worden aan een gefaseerde uitcheckmogelijkheid.

### **Onderzoek mogelijkheden gereserveerde plekken voor Amelanders**

Er wordt aanbevolen om aanvullend onderzoek uit te voeren naar gereserveerde (auto-) plekken op de veerboot voor Amelanders. Zo blijven een aantal autoplekken open zodat de eilandbewoners spontaan naar het vaste land kunnen reizen. Hiermee kan een belangrijk knelpunt in capaciteit voor de eilandbewoners worden verminderd.

### **Verbeter aansluiting sneldienst en buslijn**

Vanuit stakeholders is vernomen dat vóór de invoer van de vijfkwartiersdienstregeling een directe verbinding bestond tussen de sneldienst en de bus op Holwert. Er wordt aanbevolen om te onderzoeken of deze verbinding hersteld kan worden.

### **Officiële afstemmingsperiode met inbreng van gebruikers**

Op basis van de interviews worden frustraties vastgesteld bij de stakeholders omtrent de vele wijzigingen rond de dienstregeling in 2023. Dit heeft geleid tot minder steun voor de veerdienst. Vanwege de vitale rol van de veerdienst binnen de Amelandse gemeenschap wordt aanbevolen om een officiële afstemmingsperiode in te zetten bij toekomstige veranderingen. Hierin loont het om de gebruikers van de veerdienst, met name de Amelanders, mee te nemen in beslissingen met betrekking tot de dienstregeling.



## REFERENTIES

- [1] Kamerstukken, vergaderjaar 2022-2023, 31 409, nr. 416.
- [2] Onafhankelijk onderzoek vertragingen veerdienst Holwerd-Ameland (ref. RWHB008582-R-001), WSP (voormalig: Lievense Milieu B.V), 11 november 2019.
- [3] Vervoerconcessie Waddenveren Oost, Rijksoverheid, URL: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/openbaar-vervoer/documenten/vergunningen/2011/05/24/vervoersconcessie-waddenveren-oost>.
- [4] Vervoerplan 2024, Wagenborg Passagiersdiensten, URL: [Vervoerplan 2024 - DEF 1409-4.indd \(wpd.nl\)](#)



# OVERZICHT BIJLAGE(N)

## Bijlage A

- Vragenlijst Interviews

# BIJLAGE

## **A** VRAGENLIJST INTERVIEWS





# INTERVIEWVRAGEN VEERDIENST HOLWERD-AMELAND

**Onderzoeksvraag 1:** *Wat is het effect van de invoer van de vijfkwartierstregeling op de punctualiteit van de veerverbinding (veerdienst en sneldienst)?*

- Wat is uw beeld van de punctualiteit van de veerdienst ná de vernieuwde dienstregeling op 8 september?
- Hoeveel van een eventuele verandering is toe te schrijven aan de vijfkwartiersdienstregeling?

**Onderzoeksvraag 2:** *In hoeverre heeft de vijfkwartiersdienstregeling en de waterstandsafhankelijke inzet van de tweede veerboot en de daarmee gepaard gaande afname van het aantal geplande afvaarten geleid tot knelpunten met betrekking tot capaciteit voor personen en voertuigen?*

- Wat is uw algemene beeld van de knelpunten in capaciteit van de veerboten ná de invoer van de vijfkwartiers-dienstregeling?
- Hoe vaak kon u/men niet mee doordat de boot vol zat?
- Is de tweede veerboot beschikbaar voor extra inzetbaarheid?

**Onderzoeksvraag 3:** *Hoe ervaren de reizigers en overige belanghebbenden de vijfkwartiersdienstregeling en de extra inzet, zoals afgesproken op basis van het Marin rapport, van de tweede veerboot?*

- Wat is uw algemene ervaring met de afvaarten na de invoering van de vijfkwartiers-dienstregeling?
- Wat merkt u in verschil in reistijd na de invoering van de vijfkwartiers-dienstregeling?
- Zijn er volgens u problemen opgelost door de invoering van de vijfkwartiers-dienstregeling?
- Ondervindt u problemen na de invoering van de vijfkwartiers-dienstregeling, die er daarvoor niet waren?
- Hoe ervaart u de extra inzet van de tweede veerboot?
- Hoe ervaart u de aansluiting met het openbaar vervoer sinds de invoer van de nieuwe dienstregeling?

**Onderzoeksvraag 4:** *Hoe ervaren de aansluitende vervoerders de vijfkwartiersdienstregeling?*

- Hoe is de afstemming geweest tussen WPD en de aansluitende vervoerders rondom de vele wijzigingen in 2023?
- Wie is verantwoordelijk geweest voor de vijfkwartiers dienstregeling?
- Hoe is de afstemming tussen WPD en de aansluitende vervoerders voor de dienstregeling 2024?
- Heeft u mogelijke verbeterpunten in communicatie of het proces?
- In hoeverre is het gelukt om een “acceptabele overstaptijd van ca. 15 minuten” te realiseren?