

# VERVOERPLAN 2018



Waddenveren Oost



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



## INHOUD

Afkortingen.....	2
1 Algemeen.....	3
2 Vervoersketen.....	13
3 Dienstregeling.....	15
4 Tarievenstructuur.....	16
5 Vervoerscijfers.....	21
6 Extra afvaarten.....	24
7 Onderhoud.....	27
8 De schepen.....	30
9 Goederenvervoer.....	33
10 Dienstverlening.....	34
11 Brandstofverbruik.....	35
12 Gevolgen Voorgestelde wijzigingen.....	40
13 Overleg met decentrale overheden en Consumentenplatform.....	41
14 Bijlagen.....	42
Bijlage 1 HSEQ jaarplan 2017.....	43
Bijlage 2 Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014.....	51
Bijlage 3 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2017.....	52
Bijlage 4 Dienstregeling Ameland-Holwerd 2018.....	53
Bijlage 5 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017.....	55
Bijlage 6 Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018.....	56
Bijlage 7 Tarievenlijst Ameland-Holwerd 2017.....	57
Bijlage 8 Tarievenlijst Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017.....	58
Bijlage 9 Tarievenlijst Bijzondere tarieven 2017.....	59
Bijlage 10 Tarievenlijst Extra reizen 2017.....	60
Bijlage 11 Verbeterplan Klanttevredenheid 2018.....	61
Bijlage 12 Reactie van Consumentenplatform op het conceptvervoerplan 2018.....	64
Bijlage 13 Reactie van decentrale overheden op het conceptvervoerplan 2018.....	66
Bijlage 14 Mondelinge reactie Gemeenteraad Ameland op het concept vervoerplan 2018.....	68



## Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit vervoerplan gebruikte afkortingen.

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

## 1. Algemeen

Wagenborg Passagiersdiensten B.V. is een profit-organisatie die de veerdiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog onderhoudt. WPD is een zelfstandig opererend bedrijf, dat deel uitmaakt van de Koninklijke Wagenborg Groep.

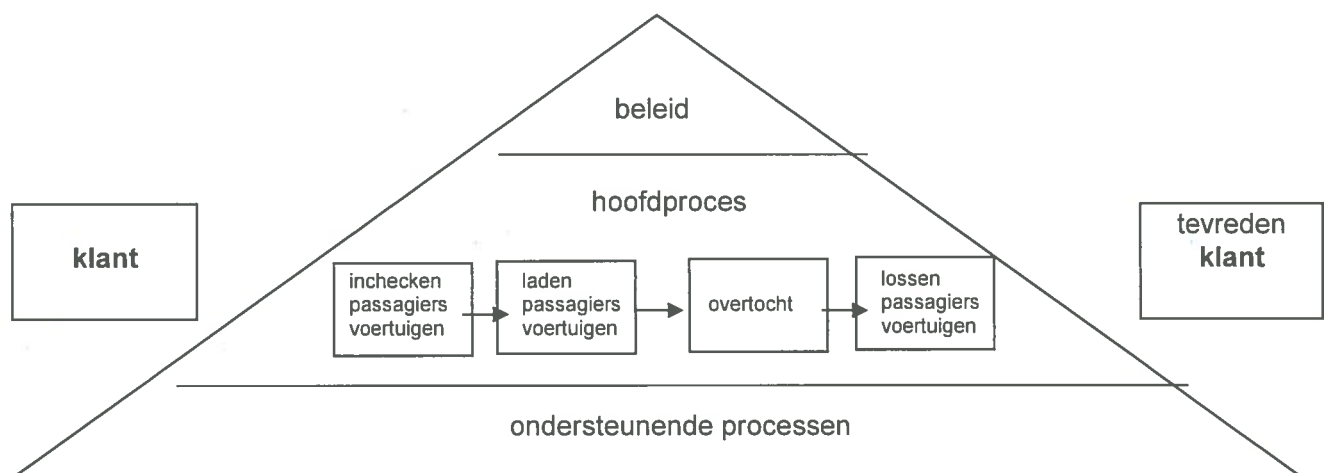
WPD heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan en wil dit ook uitdragen. Hiertoe heeft WPD een kwaliteitssysteem geïmplementeerd dat voldoet aan de voorwaarden van de NEN ISO 9001:2008 norm en de ISM Code.

De assessment scope is als volgt vastgesteld:

*"Leveren van geregelde boottendiensten voor personen, transportmiddelen en vracht tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog, waarbij veiligheid, kwaliteit en continuïteit samen met voorkoming van vervuiling pijlers van de bedrijfsvoering zijn".*

### HOOFDPROCES

Onderstaand wordt het primaire proces van WPD schematisch weergegeven. Dit proces geeft de kernactiviteit weer, aangestuurd door beleid en mogelijk gemaakt door ondersteunende processen in de organisatie.



Dit proces vindt plaats op twee locaties, namelijk op de dienst Ameland-Holwerd en de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog

### DOELSTELLINGEN

De doelstellingen van Wagenborg Passagiersdiensten zijn vastgelegd in het HSEQ jaarplan. Het jaarplan 2017 is als bijlage bij dit vervoerplan gevoegd.

Voor de middellange en lange termijn ligt de koers van WPD vast door de unieke positie als enige aanbieder van de veerdiensten van en naar Ameland en Schiermonnikoog. De lange termijn opdracht is 365 dagen beschikbaarheid als veerdienst conform de afspraken en vereisten, met betrekking tot kwaliteit en continuïteit, opgesteld in het programma van eisen van de concessie voor de Waddenveren Oost met

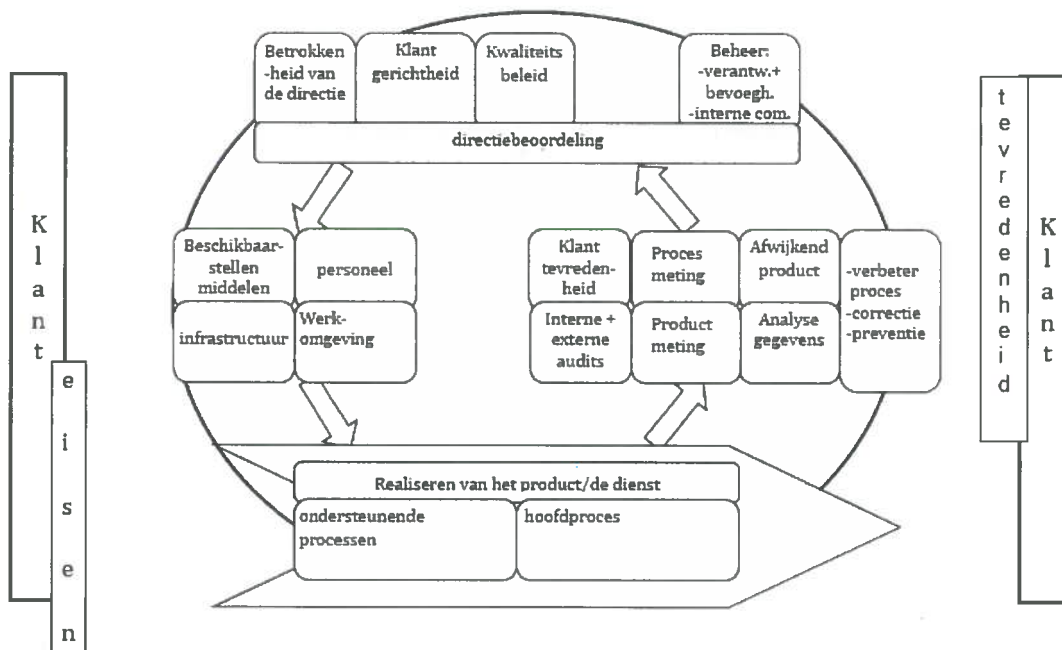
Kernpunten zijn:

- continuïteit
- efficiënt opereren
- voldoen aan relevante wet- en regelgeving
- klanttevredenheid
- personeel
- werken aan continu verbeteren van management

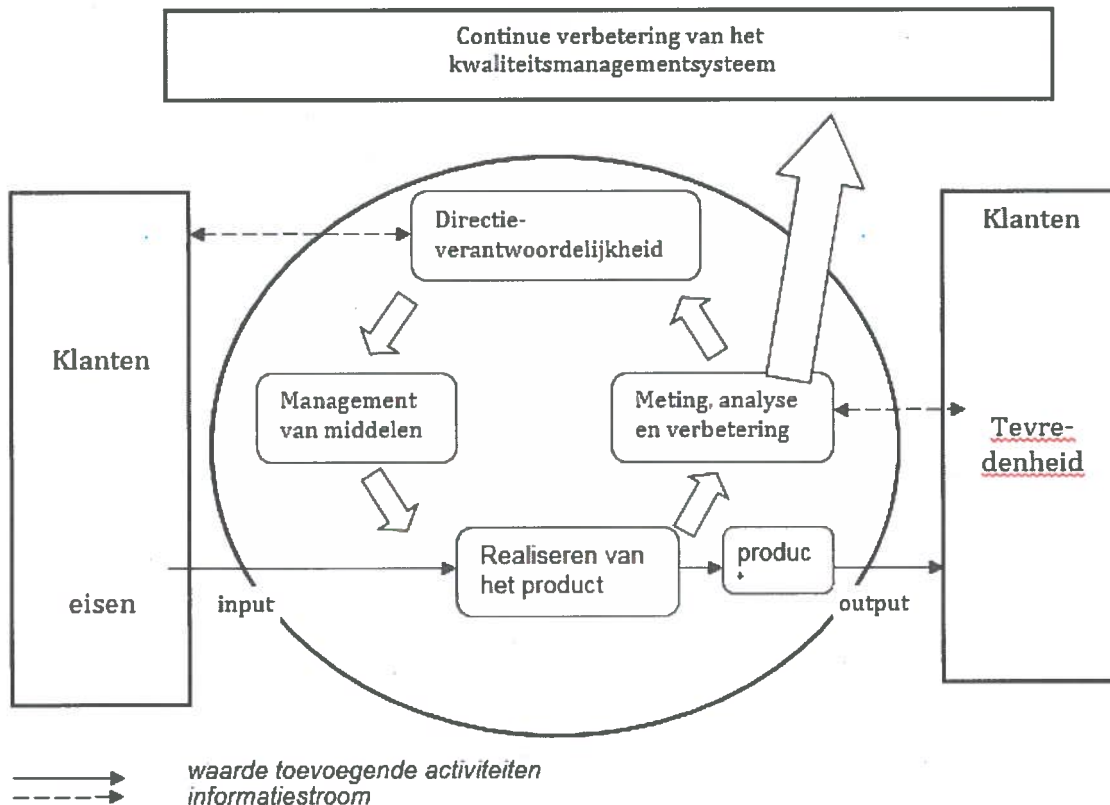
**ISO 9001:2008 NORM**

De directie van WPD wil, door zich te conformeren aan de ISO 9001:2008 norm, komen tot een procesbenadering bij het uitvoeren en continu verbeteren van de doeltreffendheid van haar kwaliteitsmanagement systeem, om kwaliteit te borgen en de klanttevredenheid te verhogen door in te spelen op de eisen van de klanten. Gedurende het jaar 2018 zal de overstap naar de nieuwe kwaliteitsnorm ISO 9001 - 215 worden gemaakt onder auspiciën van Lloyds Register.

Onderstaand worden de processen binnen de organisatie van het kwaliteitsmanagement systeem conform de ISO 9001:2008 norm schematisch weergegeven:



De verbanden tussen de processen in een op de ISO norm gebaseerd kwaliteitsmanagement systeem worden weergegeven in het model op de volgende pagina. Dit model laat zien dat klanten een belangrijke rol spelen in het definiëren van eisen als input. Het bewaken van de klanttevredenheid vereist de beoordeling van informatie met betrekking tot de perceptie van de klant of de organisatie heeft voldaan aan de eisen van klanten. Het model geeft alle eisen van de ISO 9001:2008 norm weer maar toont de processen niet op een gedetailleerd niveau.



#### DE ISM CODE

Regelgeving en technische voorschriften kunnen slechts gedeeltelijk zorg dragen voor een veilige en een zo weinig mogelijk milieubelastende operatie van een schip. De kapitein is als eerste verantwoordelijk voor de veiligheid van schip, bemanning, passagiers en het beschermen van het milieu. De verantwoordelijkheid voor het beheer en een veilige exploitatie ligt bij de directie van WPD.

De taak van alle scheepvaartondernemingen is het tot een minimum beperken van menselijke beslissingen, die direct of indirect bijdragen tot ongelukken of vervuiling. Het personeel moet voldoende geïnformeerd en geoutilleerd zijn om het werk veilig uit te kunnen voeren. Beslissingen aan de wal genomen kunnen net zo belangrijk zijn als die op zee. Het is dan ook noodzakelijk dat alle acties, die de veiligheid en/of het milieu kunnen beïnvloeden, genomen worden op basis van begrip van de gevolgen van die acties.

De "International Management Code for the Safe Operation of Ships and for Pollution Prevention" (de International Safety Management = ISM Code) is ontwikkeld door de International Maritime Organization (IMO). Met de ISM code is een internationale standaard bereikt. Door regels is vastgelegd hoe de organisatie van een bedrijf er ten aanzien van veiligheid en milieu uit moet zien. Om dit te bereiken, dient een veiligheidbeheersysteem (Safety Management System = SMS) gebruikt te worden.

De doelstellingen van de ISM Code zijn:

- het verzekeren van veiligheid op zee
- het voorkomen van lichamelijk letsel of verlies van levens
- het vermijden van schade aan het (met name zee-) milieu en eigendommen

In punt 4 van de Inleiding van de Code is vastgesteld dat niet twee scheepvaartondernemingen gelijk zijn en onder de meest uiteenlopende condities opereren. De Code is gebaseerd op algemene beginselen en doelstellingen. Het is aan het verantwoordelijke management om vast te stellen welke aspecten relevant zijn.

Met name bij WPD geldt een bijzondere situatie. De schepen zijn gebouwd als zeeschepen, maar varen (met passagiers) op de Waddenzee. Dit brengt met zich mee dat de veiligheid van bemanning en passagiers en bescherming van het (Waddenzee-)milieu op zich zeer belangrijke onderdelen zijn van het beleid van de directie. De directie heeft dan ook besloten de regels van de ISM Code te implementeren.

Certificaat:



Voor de implementatie van de ISM Code binnen de bedrijfsvoering van WPD zijn werkinstructies en richtlijnen ter beschikking gesteld op de locatie waar deze van toepassing (zouden kunnen) zijn. Bij de beoordeling of documenten noodzakelijk zijn, is in overweging genomen dat niet alle in de IMO A 741/18 genoemde documentatie van toepassing is voor WPD.

#### OVERIGE SYSTEEMDOCUMENTATIE

Voor WPD zijn er tevens handboeken ten aanzien van regelgeving, werkafspraken en werkinstructies van toepassing. Deze documentatie kan bedoeld zijn voor een bepaalde werkplek, afdeling of schip. Hieronder vallen het Bedrijfsveiligheid Handboek, het Bewegwijzering Handboek en voor zover van toepassing, een werkinstructiemap op de werkplek. Daarnaast kent de rederij een KVGWM-jaarplan. Vanwege de uniformiteit en om te voorkomen dat bepaalde aspecten op verschillende plaatsen (en zodoende dubbel) worden vastgelegd, is vastgesteld waaraan systeemdokumentatie moet voldoen. Zo is vastgesteld: welke procedure wordt gevolgd bij het opstellen van nieuwe handboeken, welke informatie waar is vastgelegd, hoe het beheer wordt geregeld, hoe de distributie wordt geregeld en hoe de structuur en de samenhang van alle documenten is.

**VESTIGINGEN**

De directie en dagelijkse leiding van Wagenborg Passagiersdiensten B.V. wordt gevoerd vanuit het kantoor te Nes op Ameland:

Bezoekadres: Reeweg 4, 9163 GV Nes/Ameland  
Correspondentieadres: Postbus 70, 9163 ZM Nes/Ameland  
Telefoon: Administratie : (0519) 546050  
Rederij : (0519) 546051  
Secretariaat : (0519) 546054  
Directie : (0519) 546055  
Email: info@wpd.nl  
Handelsregister: 02300456, Groningen  
BTW-nummer: NL800243031B01

Daarnaast zijn er nog de volgende vestigingen/havenkantoren:

- Havenkantoor Holwerd:  
Bezoekadres: Grândyk 1, 9151 AE Holwerd
- Havenkantoor Nes/Ameland:  
Bezoekadres: Veerdam Nes/Ameland
- Havenkantoor Lauwersoog:  
Bezoekadres: Zeedijk 9, 9976 VM Lauwersoog
- Havenkantoor Schiermonnikoog:  
Bezoekadres: Veerdam Schiermonnikoog





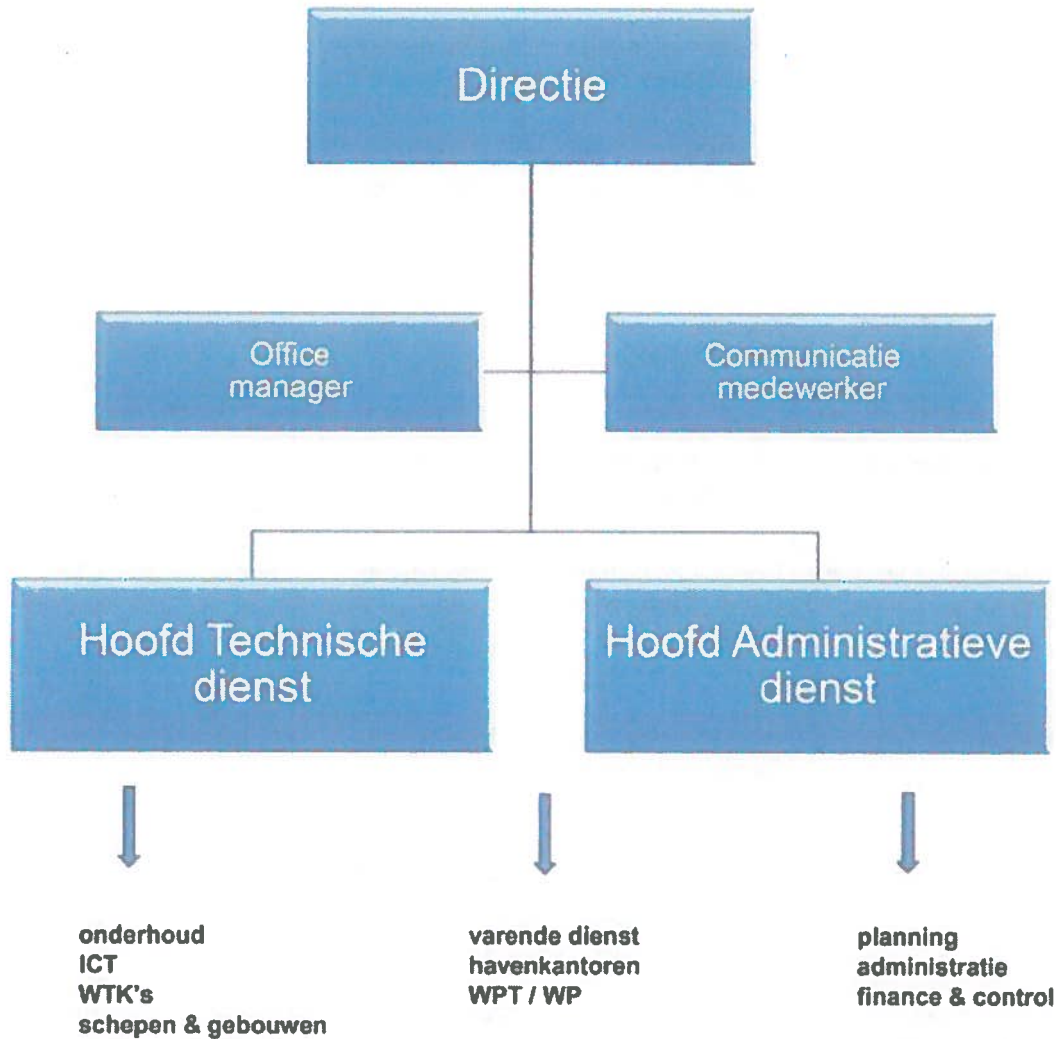


## ORGANISATIE EN FUNCTIEOMSCHRIJVINGEN

De organisatiestructuur van Wagenborg Passagiersdiensten is weergegeven in onderstaand schema.



## WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.



Voor de in dit schema genoemde functies is een omschrijving aanwezig. De taken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in functieomschrijvingen welke worden beheerd door de Office Manager. Elke werknemer heeft een exemplaar van de voor hem/haar van toepassing zijnde functie ontvangen.

De kapitein is de eerst verantwoordelijke voor de veiligheid aan boord van de schepen en het milieu. Hij wordt bij de uitvoering van zijn taken begeleid door de directeur. Mede door tweemaandelijks kapiteinsoverleg.

**INTERNE COMMUNICATIE**

In de onderstaande tabel zijn de interne communicatieprocessen systematisch weergegeven.

Soort overleg	Wie	Onderwerp	Frequentie	notulen
Managementoverleg (staf)	Managementteam	Vaste agenda	2x per maand	ja
Werkoverleg havenkantoor Nes	Directie, medewerkers afdeling	Vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Werkoverleg havenkantoor Holwerd	Hoofd Operationele Dienst, medewerkers afdeling	Vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Werkoverleg WPT	Directie, medewerkers afdeling	Vaste agenda	2 x per jaar	Ja
Werkoverleg Receptionistes/ Telefonistes	Office Manager, medewerkers afdeling	Vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Werkoverleg Administratie afdeling	Hoofd Administratieve Dienst, medewerkers afdeling	Vaste agenda	1x per half jaar	Ja
Werkoverleg ICT afdeling	Hoofd Technische Dienst, medewerkers afdeling	Vaste agenda	1x per half jaar	Ja
Werkoverleg werktuigkundigen	Hoofd Technische Dienst, werktuigkundigen, technische dienst	vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Kapiteinsoverleg Ameland-Holwerd	Directie, kapiteins veerdienst A-H	Vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Kapiteinsoverleg Lauwersoog-Schiermonnikoog	Directie, kapiteins L-S, chef Lauwersoog, chef Schiermonnikoog	Vaste agenda	1x per kwartaal	Ja
Overlegvergadering	Ondernemingsraad, directeur	Vaste agenda	6x per jaar	Ja

Elke week wordt het 'WPD Journaal' verspreid naar alle werkplekken binnen de organisatie. In het WPD Journaal worden relevante mededelingen gedaan met betrekking tot de dagelijkse gang van zaken en ontwikkelingen binnen de organisatie.

#### ONZE MENSEN

WPD heeft ca. 125 medewerkers. Van deze medewerkers wordt in eerste instantie vakkennis verwacht. Deze kennis wordt up to date gehouden door opleiding en training, gestimuleerd door het bedrijf. Enerzijds stelt de wetgeving steeds hogere eisen, anderzijds is er het persoonlijk initiatief van medewerkers om hun kennis uit te breiden. Ook ten aanzien van dienstbetoon worden trainingen georganiseerd. De doelstellingen t.a.v. opleiding en training worden ieder jaar vastgelegd in het HSEQ-jaarplan (voor 2015 ook bekend als het KVGWM-jaarplan). Flexibiliteit is een tweede aspect. Hierbij valt te denken aan het maken van extra uren indien nodig en het zich eigen maken met gemoderniseerd materieel, maar ook de omgang met de steeds wisselende houding van de consument.

Aan het welzijn en de gezondheid van de medewerkers wordt veel aandacht besteed. Enerzijds op de werkplek zelf, een zo plezierig en veilig mogelijke omgeving om in te werken. Anderzijds door middel van het sociaal beleid, dat gericht is op persoonlijke voldoening en motivatie. De begeleiding op het gebied van welzijn en gezondheid wordt extern verzorgd door Cavari Clinics.

#### KLANTEN

WPD opereert op een consumentenmarkt. Deze consumentenmarkt kan in twee groepen worden onderverdeeld:

- de vakantieganger
- de eilander

Daarnaast kent de rederij nog de zakelijke markt als klant. Iedere categorie verwacht voor een zo laag mogelijke prijs een kwalitatief goede en veilige overtocht. Het streven van WPD is om aan deze wens te voldoen.



Aangezien het grootste deel van de klanten uit vakantiegangers bestaat, betekent dit dat WPD niet alleen innovaties op gebied van materieel dient te volgen, maar ook de trends in het toerisme.

Om van de klanttevredenheid een meetbare indicator voor het kwaliteitsmanagement systeem te maken wordt er drie maal per jaar een klanttevredenheidsonderzoek gedaan door een extern instituut. Dit onderzoek wordt gedaan in de vorm van enquêtes op beide veerroutes. In dezelfde vorm wordt er tevens jaarlijks een klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door I&O Research in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en

Milieu. Een andere indicator is de klachtenregistratie. Tijdens de directie beoordeling worden deze geanalyseerd en opgenomen in de diverse plannen.

#### KWALITEIT

De unieke positie van WPD als enige aanbieder van de veerdienst doet niets af aan de kwaliteit van dienstverlening, dienstbetoon en dienstregeling. WPD heeft kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel. Daarnaast worden er hoge eisen gesteld aan de kwaliteit van medewerkers, het materieel én het materiaal waarmee gewerkt wordt. Kwaliteit gaat vaak gepaard met investeringen, die zichzelf op lange termijn terugverdienen. Ten aanzien van de kwaliteit van de dienstregeling worden er ook in die maanden van het jaar waarin de vakantiegangers zich niet in grote hoeveelheden laten zien, gemiddeld vier (bootdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog) tot zes (bootdienst Ameland-Holwerd) afvaarten per dag uitgevoerd. Voornoemde ligt bovendien vast in het programma van eisen van de Concessie voor de Waddenveren Oost, versie 9 maart 2011. In dit kader vindt er overleg plaats tussen de decentrale overheden en het Consumentenplatform.

Aangezien het bedrag dat voor het bootkaartje betaald moet worden voor de consument een belangrijke factor is, betekent kwaliteit voor WPD ook het zoeken naar een goede verhouding tussen de prijs en het geboden product. Dit laat zich duidelijk zien aan boord van de schepen, op de

terreinen, in de terminals en in de kantoren waar gewerkt wordt: efficiënt en comfortabel, maar zonder overbodige luxe.

## VEILIGHEID

Veiligheid en veerboten: vaak wereldwijd in het nieuws. Voor WPD geldt dat zij de wetgeving in veel gevallen vóór wensen te blijven of hogere eisen stellen dan de wet voorschrijft ten aanzien van veiligheid en aanpassingen realiseren op basis van ontwikkelingen in de markt, werkoverleg en ervaring.

Het ISO 9001:2008 systeem is de ruggengraat van alle operaties binnen het bedrijf. Het veiligheids- en milieubeleid van WPD wordt gewaarborgd en door de constante confrontatie en stimulatie uitgebouwd doormiddel van:

- gestructureerd werkoverleg
- functioneringsgesprekken
- een opleidingsbeleid dat verder gaat dan de wettelijke eisen
- procedures en werkinstructies
- het Bedrijfsveiligheid Handboek
- jaarlijkse controles (audits) door LRQA
- het houden van interne audits door daarvoor geselecteerde medewerkers

Dit beleid geldt onder meer:

- voor het materieel
- ten aanzien van opleiding van de bemanning van de schepen.
- voor de werkplekken
- het vervoer van gevaarlijke stoffen

Een calamiteit is nooit uit te sluiten. Om hier op voorbereid te zijn, heeft WPD een calamiteitenprocedure, wordt er gewerkt met een Bedrijfsveiligheid Handboek en worden er regelmatig veiligheidstrainingen gegeven en oefeningen op het gebied van veiligheid gehouden.

Ook de Koninklijke Wagenborg heeft het aspect veiligheid hoog in het vaandel. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de beleidsverklaring van 13 juni 2014. In deze beleidsverklaring is de visie van de directie op gezondheid, veiligheid, milieu en kwaliteit weergegeven.

Deze verklaring is als bijlage 2 bij dit vervoerplan opgenomen.

## MILIEU

De Waddenzee is een uniek en kwetsbaar natuurgebied. WPD werkt sinds jaar en dag in dit gebied en weet het op zijn waarde in te schatten. Vooruitlopend op wetgeving is er een milieu-inventarisatie geweest en een milieuplan opgesteld. Het milieuplan legt de doelstellingen op het gebied van milieu vast en wordt iedere vier jaar opgesteld. De invloed van externe contacten en toeleveranciers op WPD is hierin meegenomen. Door het bijwonen en initiëren van discussies, benut WPD mogelijkheden om maatregelen te nemen welke het milieu verder ontlasten. Het Milieuplan is opnieuw geactualiseerd in 2016.

WPD heeft in 2011 een industrieel onderzoek gedaan naar de mogelijkheid emissievrij te gaan varen. Dit onderzoek wees uit dat elektrische of elektrisch hybride voorstuwing bedrijfseconomisch binnen het tariefstelsel van WPD niet mogelijk is.

Het onderzoek heeft echter ook inzicht gegeven in de beschikbare mogelijkheden. De schepen voor de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog zijn uitgerust met hoofdmotoren die voldoen aan de hoogste milieu eisen. De Technische Dienst van WPD heeft als opdracht alle mogelijkheden op het gebied van milieu ontlastende maatregelen toe te passen. Dit is ook opgenomen in het milieuplan die ook richting geeft aan de milieu paragraaf uit het HSEQ jaarplan.

WPD heeft in 1996 de Milieuprijs voor de Scheepvaart ontvangen voor het "Zero Dumping" ontwerp van de schepen in dienst op de lijn Ameland-Holwerd. De schepen zijn dermate uitgerust en ontworpen dat er op geen enkele wijze vanaf het schip iets in de Waddenzee terecht komt. Zelfs regenwater wordt opgevangen en aan de waterzuivering aangeboden na de dienst.

De uitkomsten van de initiële milieudoorlichting worden door de Technische Dienst toegepast en daar waar mogelijk verbeterd. Dit heeft geleid tot het toepassen van milieubesparende materialen en als laatste toepassing vernieuwde LED verlichting aan boord van de schepen.

**INDICATOREN**

Om te komen tot een efficiënte periodieke evaluatie van het kwaliteitsmanagement systeem heeft WPD indicatoren bepaald die een beeld geven van de processen in de organisatie. Deze indicatoren zijn schematisch weergegeven in onderstaande tabel.

INDICATOREN	REGISTRATIEWIJZE	BEHEERDER
Cijfer klanttevredenheid	Enquête	Directeur
Aantal klachten	Formulier 29 Klachtenkaartje, registratie schriftelijke en telefonische klachten	Office Manager
Aantal schade/storing schepen	Formulier 33	Hoofd Technische Dienst
Aantal schadestoring (ha- ven)kantoren	Formulier 34	Hoofd Technische Dienst
Aantal schade klant/werknemer	Formulier 31	Office Manager
Percentage vertraging afvaarten	Werkplekverslag	Hoofd Administratieve Dienst
(bijna) ongelukken	Formulieren 42 en 43	Hoofd Technische Dienst
Percentage ziekteverzuim	Formulieren 20 t/m 23 Ziekteverzuimprogramma	Hoofd Administratieve Dienst
Inkoop/Leverancier gegevens	Ordner leverancier gegevens Formulier 38	Hoofd Technische Dienst
Groei vervoerscijfers	Databeheer centrale server	Hoofd Administratieve Dienst
Planning opleiding/training	Personeelsdossiers	Hoofd Administratieve Dienst
Functioneringsgesprekken	Formulier 7	Office Manager
Aanbevelingen interne/externe audits	Auditrapporten	Directeur
Klachten ongewenste omgangs- vormen	n.v.t.	Vertrouwenspersoon WPD

De indicatoren worden ieder jaar verzameld en geanalyseerd door de beheerder. De uitkomsten worden vervolgens besproken in het Managementoverleg en de directiebeoordeling.

## 2. Vervoersketen

De veerdienst van en naar Ameland en Schiermonnikoog vormt een schakel in de vervoersketen. Deze keten start bij de voordeur van de reiziger en eindigt op zijn of haar bestemming. Dit betekent dat WPD een onderdeel is van een samengesteld reismiddel. Diverse organisaties zoals Arriva, Q-Buzz, het openbaar vervoersbureau Assen, taxibedrijven als Cositax, Boersma, Drenth, Waaxma, de Nederlandse Spoorwegen en overheidsinstanties als Provincie Fryslân en de Provincie Groningen (ook weer vertegenwoordigd door het OV Bureau) zijn betrokken bij deze totale keten. WPD heeft regelmatig contact met voornoemde organisaties, zowel op lokaal als op regionaal niveau. Ervaringen worden uitgewisseld en mogelijke verbeteringen besproken en doorgevoerd.

### HOOFDPROCES

Onderstaand is het hoofdproces van WPD, namelijk het vervoeren van passagiers, gedetailleerd weergegeven.

#### Havenkantoor Holwerd en Lauwersoog:

Aankomende passagiers melden zich voor een overtocht naar Ameland of Schiermonnikoog bij het havenkantoor. Hier worden de passagebewijzen gecontroleerd. Verkoop van passagebewijzen geschiedt via internet of door kaartverkoper/controleur (Holwerd) of kapitein (Lauwersoog). Passagiers te voet worden toegelaten via het toegangscontrole systeem dat controleert of het vervoersbewijs geldig is en ook de telling van de passagiers bijhoudt. Passagiers met een rijwiel, brommer of bolderwagen wachten voor het fiets toegangshek. Controle van het passagebewijs vindt ter plaatse van het hek plaats met behulp van een handscanner die controleert of het vervoersbewijs geldig is en ook de telling van de passagiers bijhoudt. Passagiers met een personenauto, vrachtwagen of caravan melden zich bij de autokassa waar wordt gecontroleerd op een geldig vervoersbewijs, de aantallen worden geteld en wordt ingeboekt. Vervolgens stellen deze voertuigen zich op het opstelrein op. Het baannummer wordt bij de autokassa gemeld. Voor beide diensten geldt dat de dienstdoende kapitein verantwoordelijk is voor de handhaving van de maximaal te laden aantallen passagiers en het gewicht.

#### Laden te Holwerd en Lauwersoog:

Nadat het schip volledig is gelost, controleert de stuurman of het dek vrij is van obstakels. Indien alles vrij is, kan op aanwijzing van de kapitein met het toelaten van de passagiers worden begonnen. Voertuigen worden toegelaten op aanwijzing van de kapitein, die de kaartverkoper/controleur hiertoe per portofon instrueert. De kaartverkoper/controleur geeft op zijn beurt de auto's die aan boord kunnen een sein. De stuurman, geassisteerd door een matroos, draagt zorg voor het laden van het auto-dek. In samenwerking met de kaartverkoper/controleur en de matroos worden de verschillende groepen passagiers toegelaten. Veiligheid staat hierbij voorop. Het laden gebeurt altijd op aanwijzing van de stuurman. Wanneer het schip geladen is geeft de kapitein opdracht het schip klaar te maken voor vertrek. Hierna worden geen passagiers meer toegelaten.



Overtocht van en naar Ameland en Schiermonnikoog: Tijdens de overtocht dienen de passagiers over afwijkingen aan de dienstregeling geïnformeerd te worden. Dit gebeurt doormiddel van Wagenborg TV en de omroepinstallatie. De kapitein ziet toe op een veilige vaart. Desgewenst dient er informatie aan de passagiers te worden gegeven.

Lossen en laden te Nes en Schiermonnikoog: Nadat het schip veilig is afgemeerd, wordt er begonnen met lossen. De stuurman meldt aan de kapitein wanneer het schip is afgemeerd. De kapitein geeft aan wanneer er gelost kan worden. De verkeersleider

ter plaatse assisteert daar waar nodig. Wanneer het schip volledig is gelost, controleert de stuurman of het dek vrij is van obstakels waarna er op aanwijzing van de kapitein begonnen wordt met laden. De verkeersleider laat de verschillende categorieën passagiers toe. De stuurman draagt zorg voor het laden aan dek.

Havenkantoor Nes en Schiermonnikoog:

De verkeersleider bedient de hekken, informeert desgewenst de passagiers en ziet toe op een goede opstelling van mens en materieel. De verkeersleider in Nes controleert de geboekte auto's op aantallen en juiste afvaart en ziet toe op een juiste opstelling van het aanbod op het opstelrein. De lopende passagierstelling gebeurt in Nes door een automatisch telsysteem en op Schiermonnikoog door de kapitein. In beide gevallen worden de aantallen bijgewerkt in Book-IT, in Nes door de verkeersleider en op Schiermonnikoog door de Chef Havenkantoor Lauwersoog of diens vervanger na opgave van de kapitein.



### PROGNOSE

WPD wil haar hoofdproces en dus de vervoersketen de komende vijf jaar optimaliseren doormiddel van consolidatie van het aanbod naar rato van de technische ontwikkelingen en mogelijkheden.

De belangrijkste aandachtspunten in dit proces zijn:

- de dienstverlening in de gehele keten
- de infrastructuur
- het materieel
- het personeel

### VERBETERPLAN KLANTTEVREDENHEID

Verbetering van bovenstaande aandachtspunten betreft een continue proces.

Enkele mijlpalen en concrete voorbeelden ter verbetering van reisinformatie problemen voor 2018 zijn opgenomen in het Verbeterplan Klanttevredenheid 2018 met daarbij de volgende aanvulling:

- het havenkantoor van Schiermonnikoog zal in 2018 worden opgeknapt en voorzien van meerdere faciliteiten die het gebruik voor de passagiers verbeteren. Aanbevelingen vanuit het Consumentenplatform en een oproep in de Dorpsbode worden hierbij meegenomen.
- in 2018 zal de applicatie Traveller Information Management System (TIMS) geïmplementeerd worden en geeft consistentie in informatievoorziening en communicatie richting de reiziger. De offerte voor deze applicatie is als bijlage bij dit vervoerplan gevoegd.

### SNELDIENST

Het eind van het eerste kwartaal 2018 zal op de dienst Ameland - Holwerd een sneldienst in de dienst worden opgenomen. Deze sneldienst met een capaciteit van 48 passagiers is een aanvulling op de bestaande dienstverlening en is tot stand gekomen naar aanleiding van het Open Plan Proces dat in 2015 is ingezet door Rijkswaterstaat, gemeente Ameland en Wagenborg Passagiersdiensten om de effecten van de optredende vertragingen te beperken.

De sneldienst zal volgens een dienstregeling gaan varen. Deze dienstregeling zal in het laatste kwartaal van 2017 bepaald worden aan de hand van een enquête onder de eilandbewoners en de stakeholders van de veerdienst en vervolgens ter goedkeuring voorgelegd worden aan het Ministerie IenM.

In samenwerking met Arriva zal er een aansluitende busverbinding naar Leeuwarden worden voorzien die het voor eilanders, forensen, studenten en zorgkinderen mogelijk maakt binnen één uur in Leeuwarden te zijn v.v. De sneldienst heeft een dusdanige afmeting dat er vrijwel geen vertragingen als gevolg van de waterstand zal optreden. Daarnaast is de dienstregeling beperkt en specifiek voor de beschreven doelgroep.

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

### 3. Dienstregeling

#### TOTSTANDKOMING

WPD stelt jaarlijks in overleg met verschillende partijen haar dienstregeling vast. Voordat de dienstregeling definitief wordt vastgesteld, wordt overleg gevoerd met de Decentrale overheden, de verschillende vervoersondernemingen en met het Consumentenplatform. Daarnaast worden eventuele voorstellen tot wijzigingen en suggesties door medewerkers in het voorafgaande jaar gedaan besproken in het managementteam.

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

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

#### HUIDIGE DIENSTREGELING

De dienstregeling van WPD loopt van 1 januari tot en met 31 december van een kalenderjaar, dit in afwijking van de dienstregelingen van openbaar vervoerbedrijven. Reden hiervoor is de looptijd van de dienstregeling gelijk te stellen aan die van de tarieven.

#### PROGNOSE

Doordat de huidige dienstregeling over de afgelopen decennia tot stand is gekomen en een balans heeft bereikt tussen vraag en aanbod is de verwachting dat de vervoersbehoefte geen grote veranderingen zal ondergaan in de komende jaren. Extrapolatie van de vervoersontwikkeling geeft dit ook aan. Daarnaast is er voldoende capaciteit in het huidige aanbod. De dienstregeling van 2018 zal gezien voorgaande dan niet afwijken van de dienstregeling van 2017 voor de dienst Lauwersoog – Schiermonnikoog.

Op de dienst Ameland - Holwerd wordt er een knip aangebracht in de vertrektijden. De afvaarten in de ochtend vertrekken op het half uur en de vertrektijden in de middag zijn op het hele uur. Deze beperkte aanpassing maakt dat de effecten van eventuele vertragingen met ca. 30% worden vermindert. Dit samen met de overige te realiseren maatregelen uit het Open Plan Proces zal leiden tot significante afname van de optredende vertragingen. Met name de doorsteek van de vaargeul (die volgens Rijkswaterstaat medio 2019 gerealiseerd zou kunnen zijn) heeft een enorm effect op de lengte van de oversteek en daarmee op het handhaven van de dienstregeling.

In 2015 is het Open Plan Proces gestart. Dit Open Plan Proces is gestart in opdracht van de Minister van I&M op basis van een aangenomen motie in het AO Scheepvaart. Deelnemers aan dit proces zijn Rijkswaterstaat Noord Nederland, Gemeente Ameland en Wagenborg Passagiersdiensten en staat onder leiding van Marc Jager. Er is een stuurgroep en een werkgroep.





Het Open Plan Proces heeft geleid tot 5 mogelijke oplossingsrichtingen die de vertragingen op de dienst Ameland - Holwerd moeten doen afnemen.

In november 2015 zijn deze 5 mogelijke oplossingsrichtingen benoemd:

- Realiseren van de bochtqafsnijding "Vloedgeul" en het nader onderzoeken van de haalbaarheid van de bochtqafsnijding "Reegeul-Oost"
- Het aanbrengen van een knip in de dienstregeling, waardoor in de ochtend onstane vertragingen niet doorwerken naar de middag
- Doorvoeren van enkele optimalisaties in het proces van in- en uitladen.
- Het realiseren van een sneldienst, met name gericht op eilandbewoners en forenzen
- Het optimaliseren van het baggerregime

In oktober 2016 zijn de oplossingsrichtingen uitgewerkt en de gevolgen van de oplossingsrichtingen in kaart gebracht en gepresenteerd. Wagenborg Passagiersdiensten heeft aangegeven de gepresenteerde eindadviezen te zullen opvolgen.

Optimalisatie van het proces van in- en uitladen wordt bereikt door afspraken rond het bunkerproces aan te scherpen en passagiers te informeren bij het in- en ontschepen via een omroepsysteem

Een kopie van zowel de huidige als de voorgestelde dienstregeling voor Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog voor 2018 is opgenomen als bijlage bij dit vervoerplan. Voor wat betreft de dienstregeling Ameland - Holwerd zal de knip in overeenstemming met de eindadviezen van het Open Plan Proces en in afstemming met het Consumentenplatform en decentrale overheden worden gevolgd. Wagenborg Passagiersdiensten heeft het Consumentenplatform en het Decentrale overheden overleg om advies gevraagd. Alleen de Gemeente Ameland heeft afwijkend gereageerd. Wagenborg Passagiersdiensten staat achter de adviezen zoals eind 2016 uitgebracht door de voorzitter van het Open Plan Proces. Dit hebben we ook zo opgenomen. Noch het rapport van Goudappel Coffeng, noch het mondeling overleg met de gemeenteraad van Ameland heeft hier verandering in gebracht. Zeker ook omdat Provincie en consumentenplatform expliciet akkoord gaan met de invoering van "de knip".

Aansluiting van het openbaarvervoer op de invoering van "de knip" wordt geborgd door de busconcessie van de Provincie Fryslân.

Ontvangen reacties op conceptvervoerplan 2018 van het Consumentenplatform Waddenveren Oost en Provincie Fryslân zijn opgenomen in de bijlage van dit vervoerplan. Van de overige decentrale overheden zijn geen reactie, dan wel opmerkingen ontvangen op het door WPD ingediende conceptvervoerplan 2018.

**4. Tarievenstructuur****TOTSTANDKOMING**

Voor 2018 heeft voorziet het CPB een kostenstijging van 1,6% en een (contract)loonstijging van 2%. Daarnaast bedraagt de verwachte stijging van de olieprijs 4,2% er jaar. WPD zal de door de concessieverlener aangegeven ruimte van 0,8% voor 2018 voor verkoopprijsindexatie gebruiken. Dit om ook op langere termijn een verantwoorde verhouding tussen verkoopprijs en kosten te kunnen handhaven.

1	Volwassene	basistarief
2	Kind (4 t/m 11 jaar)	50% van 1
3	Eilander volwassene	50% van 1
4	Eilander kind (4 t/m 11 jaar)	25% van 1
5	Eilander halfjaarabonnement volwassene	12,5 x 3 (persoonsgebonden)
6	Eilander halfjaarabonnement kind (4 t/m 11 jaar)	12,5 x 4 (persoonsgebonden)
7	Forens	50% van 1
8	Forensen halfjaarabonnement volwassene	12,5 x 7 (persoonsgebonden)
9	Forensen 10-vaarten volwassene	8 x 7 (persoonsgebonden)
10	Wadloper	50% van 1
11	Kar	50% van 1
12	Rijwiel	70% van 1
13	Bromfiets/scooter	2 x 12
14	Eilander bromfiets/scooter	60% van 13
15	Motor	25% van 18
16	Eilander motor	60% van 15
17	Eilander motor 5-vaarten	4 x 16 (motorgebonden)
18	Voertuig tot 5,5 m	basistarief
19	Eilander voertuig tot 5,5 m	60% van 18
20	Eilander voertuig tot 5,5 m 5-vaarten	4 x 19 (autogebonden)
21	Voertuig > 5,5 m/aanhangwagen per meter (maximale breedte 2,60 m)*	basistarief
22	Contracttarief per meter (maximale breedte 2,60 m)*	75% van 21
23	Metertarief eilander aanhanger	60% van 21
24	Eilander 10-vaarten volwassene	8 x 3 (niet persoonsgebonden)
25	Eilander 10-vaarten kind (4 t/m 11 jaar)	8 x 4 (niet persoonsgebonden)

## Vervoerplan 2018

26	Volwassene 10-vaarten	9 x 1 (niet persoonsgebonden)
27	Volwassene 20-vaarten	16 x 1 (niet persoonsgebonden)
28	10-vaartenkaart voertuig tot 5,5 m	9 x 18 (niet auto gebonden)
29	Eilander kar	50% van 3
30	Eilander rijwiel	70% van 3
31	Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	1x 75% van 21
32	Eilander rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	1x 40% van 21
33	Hond	50% van 1
34	Eilander hond	50% van 3
35	Groepskorting (voor >15 personen)	10%

\* Met uitzondering van gevaarlijke stoffen

**HUIDIGE TARIEVEN**

WPD hanteert een basistarief en een zomertoeslag. Voor voertuigen geldt dat lengte, de breedte en het al dan niet vervoeren van gevaarlijke stoffen bepalend zijn voor het tarief. Een kopie van de tarievenlijst Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog voor 2018 is opgenomen als bijlage bij dit vervoerplan. Ook de tarieven voor bijzondere voertuigen en de extra reizen zijn toegevoegd.

**Retourtickets:**

WPD verkoopt uitsluitend retourtickets. Hierop is slechts één uitzondering. De door WPD erkende wadloopcentra kunnen ten behoeve van de door hun georganiseerde wadlooptochten de speciale wadloopkaarten verkrijgen.

In 2016 is het Forensentarief ingevoerd. Een forens is een niet-eilander werknemer, werkzaam bij een bedrijf dat feitelijk is gevestigd op Ameland of Schiermonnikoog.

Door de invoering van het forensentarief willen WPD niet-eilander werknemers die werkzaam zijn bij een feitelijk op Ameland of Schiermonnikoog gevestigd bedrijf de mogelijkheid bieden tegen een gereduceerd tarief te reizen.

Groepskorting wordt toegekend aan groepen van 15 personen of meer die gezamenlijk reizen en zich minimaal 10 dagen voorafgaande aan de geplande reis hebben aangemeld. Hiernaast kunnen groepen één auto (bestelbus) tegen eilander tarief boeken om bagage te vervoeren.

De bootdiensten zijn vrijgesteld van BTW heffing. Een deel van de prijs voor een personenticket wordt als toeristenbelasting afgedragen aan de Gemeente. WPD heeft geen invloed op de hoogte van de toeristenbelasting.

**Geldigheid tickets:**

Alle boottickets zijn geldig tot een tariefwijziging plaatsvindt. In de praktijk komt dit neer op één kalenderjaar, van 1 januari tot en met 31 december. Tickets die tegen het basistarief verkocht zijn, zijn niet geldig in de periode dat de zomertoeslag van toepassing is. De enige uitzondering hierop zijn de meervaartentegoeden voor volwassenen en personenauto's. Meervaartentegoeden aangeschaft tegen het basistarief kunnen ook in de zomerperiode worden gebruikt. Dit is een voordeel voor de vaste klanten van WPD. Daarbij komt dat de meervaartentegoeden sinds 2015 onbeperkt geldig zijn.

Eventuele terugbetaling van niet gebruikte of gedeeltelijk gebruikte kaarten, vindt uitsluitend plaats via het hoofdkantoor in Nes.

**Sneldienst:**

Het tarief voor de komst van de nieuwe Sneldienst zal in het laatste kwartaal van 2017 bepaald worden aan de hand van een enquête onder de eilandbewoners en de stakeholders van de veerdienst en vervolgens ter goedkeuring medio november 2017 voorgelegd worden aan het Ministerie IenM.

**Eilander tarieven:**

WPD heeft besloten de eilander bevolking, welke als bevolkingsgroep voor het dagelijks leven afhankelijk is van de veerdienst en welke als vaste klant kan worden gezien, een korting te verschaffen in de vorm van 'het eilander tarief'. Personen die in het bezit zijn van een geldige WAGENBORGpas komen voor het eilander personen-, bromfiets- en motortarief in aanmerking. Geldigheid kan worden gecontroleerd aan de kassa. Personenauto's kunnen worden vervoerd voor het eilander tarief als aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- 1) de bestuurder kan een geldige WAGENBORGpas tonen;
- 2) de auto staat op naam van een eilander ingezetene. Dit kan gecontroleerd worden doormiddel van het kentekenbewijs, of
- 3) de bestuurder kan een geldige WAGENBORGpas en een brief van de rederij tonen, waarin vermeld staat dat zijn lease-auto tegen het eilander tarief vervoerd kan worden.

**Betaalmiddelen:**

Geldige betaalmiddelen zijn contant geld, pinpas, Eurocard en Maestro en VISA. Aangeboden vreemde valuta moet worden geweigerd.

**Debiteuren:**

Voor een beperkt aantal bedrijven bestaat de mogelijkheid om op rekening te worden vervoerd op basis van automatische incasso.





## PROGNOSE

Het CPB (Centraal Plan Bureau) geeft voor de periode 2018 – 2021 een verwachte inflatie van 1,6% en een verwachte loonstijging van 2,0%. De verwachte stijging van de olieprijs bedraagt 4,2% per jaar. WPD zal de door de concessieverlener aangegeven ruimte van 0,8% voor 2018 voor verkoop-prijsindexatie gebruiken Dit om ook op langere termijn een verantwoorde verhouding tussen verkoop-prijs en kosten te kunnen handhaven.

Jaar	Indexatiepercentage
2018	1,5 %
2019	1,5 %
2020	1,5 %

WPD zal gebruik maken van de door de concessieverlener aangegeven ruimte, namelijk 0,8% voor 2018. Daarbij komt de indexatie op de toeristenbelasting. Als gevolg hiervan zal de prijs per ticket voor 2018 ook nog worden verhoogd. De indexatie van de toeristenbelasting is nog niet bekend. De gemeenteraad van Ameland en van Schiermonnikoog stellen de toeristenbelasting pas vast in de laatste maanden van het lopende jaar. Hierdoor is het niet mogelijk om de tarieven 2018 op te nemen in dit vervoerplan.



## 5. Vervoerscijfers

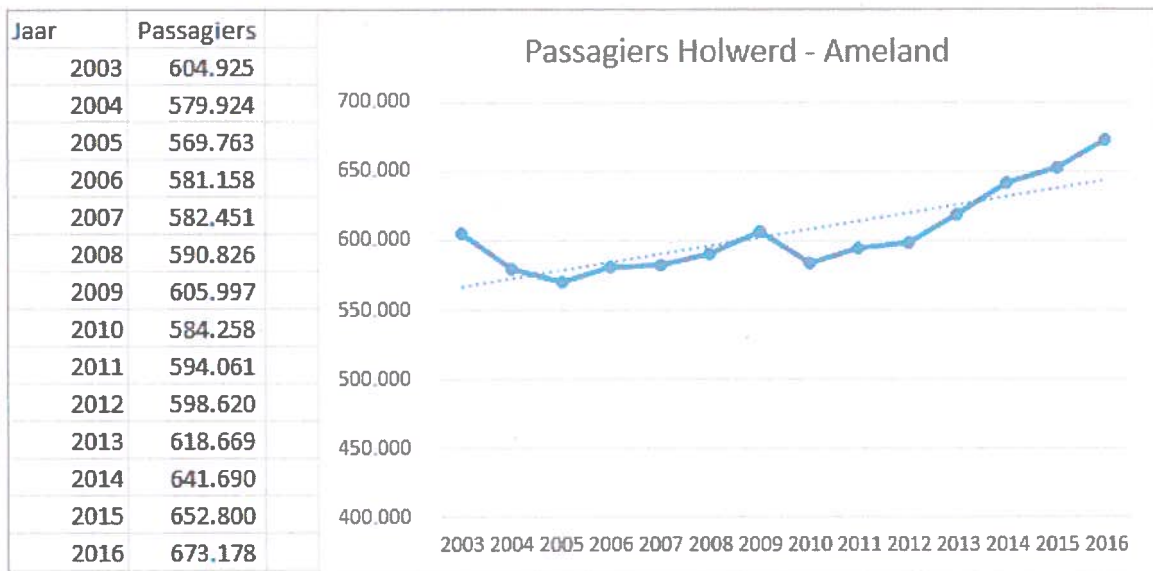
### CIJFERS

Onderstaand is een overzicht van de vervoersontwikkeling in de afgelopen jaren voor beide eilanden opgenomen.

#### Personen vervoer Schiermonnikoog:



#### Personen vervoer Ameland:



**Voertuigen naar Ameland:** Het autovervoer naar Ameland houdt gelijke tred met de ontwikkeling van het personenvervoer.

**Voertuigen naar Schiermonnikoog:** idem.



## Vervoerplan 2018

Ten aanzien van het vervoer van personenauto's bedraagt het aantal eilander auto's wat richting Ameland wordt vervoerd 8-10% ten opzichte van het totaal aantal vervoerde auto's. Voor Schiermonnikoog bedraagt dit aantal ruim 90%. Op de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog wordt dus slechts een gering aantal niet-eilander auto's vervoerd. Meestal zijn de overtochten door niet-eilander auto's gerelateerd aan bouwactiviteiten op het eiland. De oorzaak van dit verschil zit in het beleid van de Gemeente Schiermonnikoog, wat er op is gericht niet-eilander auto's zo veel mogelijk te weren van het eiland en het aantal eilander auto's te maximeren per adres. Zoals het nu lijkt, zal dit beleid de komende vijf jaar niet veranderen.

Ten aanzien van het vrachtvervoer naar beide eilanden staat goederenvervoer genoemd in hoofdstuk 2, artikel 2.1 lid d. Concessie Waddenveren Oost.

### Aantal afvaarten inclusief prognose per 2017:

Gerealiseerd		Ameland	Schiermonnikoog
2012	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	300	60
2013	Volgens dienstregeling	2540	1760
	Extra afvaarten	360	70
2014	Volgens dienstregeling	2630	1760
	Extra afvaarten	342	95
2015	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	320	70
2016	Volgens dienstregeling	2580	1760
	Extra afvaarten	330	70
2017	Volgens dienstregeling	2550	1760
	Extra afvaarten	370	80
2018	Volgens dienstregeling	2550	1760
	Extra afvaarten	370	80
2019	Volgens dienstregeling	2550	1760
	Extra afvaarten	380	80

**PROGNOSE**

De ontwikkeling van de vraag en aanbod voor de komende vijf jaar kan alleen gegeven worden op basis van het verleden. Deze extrapolatie geeft aan dat er geen grote veranderingen te verwachten zijn voor zowel passagiers als wat personenauto vervoer. De meteorologische omstandigheden zijn van grote invloed op vraag en aanbod. Van minder invloed is de economische of demografische ontwikkeling. De trendlijnen van Ameland en Schiermonnikoog lopen vrijwel recht. Voor Ameland loopt deze licht omhoog, voor Schiermonnikoog heel licht omhoog. Er worden geen kwalitatieve en kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag verwacht als gevolg van wijzigingen in de bedrijfsvoering of dienstverlening door WPD.





## 6 Extra afvaarten

Om op extreem drukke dagen alle passagiers te vervoeren, worden extra afvaarten uitgevoerd. Deze afvaarten worden zoveel mogelijk vooraf ingepland. Indien nodig kan ook op korte termijn een extra afvaart worden ingezet. Naast extra afvaarten voor passagiers worden er ook extra afvaarten ingezet voor het vervoer van gevaarlijke stoffen.

Bij zowel de inzet van extra afvaarten op lange termijn als bij de inzet op korte termijn wordt deze inzet gecommuniceerd richting openbaar vervoersbedrijven, (transport)bedrijven en de accommodaties op eiland. Daarnaast worden de extra afvaarten gepubliceerd via de website van WPD, de lokale media en teletekst.

### INZET LANGE TERMIJN

Onderstaande procedure geldt voor de dienst Ameland-Holwerd.

Jaarlijks vindt er een overleg plaats met vertegenwoordigers van de havenkantoren Nes en Holwerd, de reserveringsafdeling en de kapiteins. Tijdens deze bijeenkomst wordt gekeken naar de inzet van schepen gedurende het afgelopen seizoen. Aandachtspunt is hierbij of er op de kritieke drukke dagen voldoende extra afvaarten zijn ingezet of misschien juist te veel afvaarten zijn ingezet. Bezetting van de schepen is hierbij een belangrijk aandachtspunt. Vervolgens wordt voor het volgende jaar bepaald op welke kritieke drukke dagen er al extra afvaarten kunnen worden ingezet. Hierbij is het van belang een goed beeld te hebben van de vakantiedata en data waarop grote evenementen zijn gepland. Een lijst met het voorstel voor de inzet van extra afvaarten wordt vervolgens besproken tijdens de managementvergadering. De goedgekeurde extra afvaarten worden ingevoerd in het reserveringssysteem, zodat hier vroegtijdig voor kan worden gereserveerd.

### INZET KORTE TERMIJN

Bij te verwachten drukte, waarbij het maximale aantal passagiers overschreden zou kunnen worden, wordt een reserveploeg opgeroepen om stand-by te blijven. Deze reserveploeg kan nog dezelfde dag ingezet worden om een extra afvaart te varen. Naast de extra inzet als gevolg van veel passagiers, worden er waar mogelijk ook extra afvaarten ingezet om bij grote vertragingen de vertraging in een keer in te lopen.

De planning vergelijkt regelmatig de beschikbaarheid van de schepen Ameland-Holwerd in drukke en populaire perioden. Indien blijkt dat er meer vraag is naar afvaarten en er nog ruimte is om deze in te zetten, dan gebeurt dat zo vroeg mogelijk. De reden voor deze extra aanvraag is vaak een mooi weersvoorspelling, vakanties of speciale transporten van klanten.

Mocht het aanbod van passagiers groter zijn dan op dat moment vervoerd kan worden, dan wordt waar mogelijk een extra afvaart ingezet en worden de nog wachtende passagiers in en rondom het havenkantoor via de omroepinstallatie geïnformeerd over het vertrek van de eerstvolgende afvaart. Ten aanzien van de telling van passagiers geldt de volgende procedure. Het aantal passagiers wordt geregistreerd bij de autokassa, de fietscontrole en het toegangscontrolesysteem. De kapitein is verantwoordelijk voor de telling van de passagiers en het geladen gewicht en maakt hierbij gebruik van de hem dienstdoende middelen. Zodra het maximale aantal passagiers het toegangscontrolesysteem is gepasseerd, worden de hekken en poortjes gesloten.

Bij zeer grote drukte 's ochtends richting het eiland, wordt er bovendien 's middags een extra afvaart ingezet voor het vervoer vanaf het betreffende eiland. De inzet van deze afvaart wordt aan de passagiers medegedeeld via Wagenborg TV en via de omroepinstallatie voordat men op het eiland aan komt.

Het wisselen van de dienstboot in geval van vertraging komt vrijwel alleen voor op de dienst Ameland/Holwerd en alleen als er twee gelijkwaardige en volledig operationele schepen aanwezig zijn. Tevens dient er voldoende bemanning te zijn. Gewoonlijk zal dit alleen mogelijk zijn bij ploegenwissel en voorafgaand aan de inzet van de tweede boot, dan wel aansluitend aan de inzet van de tweede boot.

De procedure bij deze schepenwissel is als volgt:

De kapitein van de dienstboot signaleert grote vertraging in aankomsttijd te Nes (e.e.a. ter beoordeling van de dienstdoende kapitein en afhankelijk van een groot aantal factoren). Hij kan in deze situatie de tweede boot vragen de volgende afvaart over te nemen. Bij de afweging zijn een aantal scenario's mogelijk:

1) Er is al een vaarploeg aan boord van de tweede boot: Na te zijn gewaarschuwd door de kapitein van de dienstboot, gaat de tweede boot om 15 minuten na het uur onder de brug, gaat laden en vertrekt op het halve uur. De verlate boot lost na aankomst en verhaalt afhankelijk van de verdere dienstregeling van die dag naar de oostelijke ligplaats, of neemt de eerstvolgende afvaart van de tweede boot over. De boten wisselen in dit geval.

2) Er is nog geen vaarploeg aan boord, maar deze zal rond het halve uur aan boord komen voor de dienst van de tweede boot. De kapitein kan vragen de ploeg van de tweede boot vroeger te laten komen, om de tweede boot vroeger op te starten en onder de brug te verhalen. Contact hierover dient tijdig vlak na vertrek uit Holwerd te gebeuren als duidelijk is dat de boot laat zal aankomen. Indien het kantoor bezet is, kan dit het beste via kantoor gebeuren. Als dit niet het geval is kan hij telefonisch contact opnemen met de andere kapitein, welke dan de rest van de bemanning waarschuwt.

3) De tweede boot is klaar met de dienst of bijna klaar en de bemanning is nog aan boord. De kapitein van de dienstboot vraagt de kapitein van de tweede boot om de afvaart over te nemen, de bemanning moet dan dus minimaal twee uren langer varen dan gepland. Eventueel kan de oorspronkelijke dienstboot de eerstvolgende afvaart weer opnemen en dus weer dienstboot worden.

4) In alle gevallen dient tijdig contact opgenomen te worden met de hofmeester.

5) De planning dient te worden geïnformeerd over de vertraging, die in overleg met de kapitein eventueel bemanningsleden benadert voor het eerder opkomen. Ook controleert de operationele dienst de inzetbaarheid van de hofmeester. Eventuele bunkertijden in de komende periode dienen te worden aangepast door de werktuigbouwkundige op de dienstboot.



Gebruikelijk wordt op maandagmiddag een inschatting gemaakt over de in de komende week te verwachten vertragingen. Dit overleg is tussen de planning en de dienstdoende kapitein. Hierbij wordt voor zover mogelijk al rekening gehouden met uit te voeren schepenwissels. Deze vooraf ingeplande wissels zijn aldus gericht op het terugdringen en beperken van de vertragingen. Tevens worden de wissels op de gebruikelijke manier gecommuniceerd met alle betrokken partijen.

#### INZET GEVAARLIJKE STOFFEN

Gevaarlijke stoffen -zoals bijvoorbeeld chloor en schoonmaakmiddelen van de NAM- worden nooit in combinatie met passagiers vervoerd. Dit brengt teveel risico's met zich mee. Voor het vervoeren van gevaarlijke stoffen worden extra afvaarten ingezet door WPD.

Ieder jaar in december worden de afvaarten voor de gevaarlijke stoffen gepland en gecommuniceerd met de bedrijven die deze gevaarlijke stoffen vervoeren. Deze bedrijven kunnen reserveren voor deze gevaarlijke stoffenafvaarten. De planning maakt de reservering in orde, mits NWA gegevens, lengte en gewicht van de vrachtwagen en het UN-nummer worden opgegeven.



## Vervoerplan 2018

De kapitein van de gevaarlijke stoffenafvaart maakt een overzicht van het daadwerkelijke aantal vervoerders van gevaarlijke stoffen, hun gegevens en de gevaarlijke stoffen per eenheid. Dit overzicht wordt na afloop van de reis doorgestuurd naar kantoor. Hier wordt het overzicht gearchiveerd.

Voor de dienst Ameland-Holwerd wordt in de periode van mei tot september gemiddeld eens per week een afvaart ingezet voor de aan- en afvoer van gevaarlijke stoffen. In de periode van september tot mei is dit eens per twee weken. Voor de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog wordt gemiddeld eens per maand een gevaarlijke stoffenafvaart ingezet.

Aan boord van ieder schip is een het meest recente exemplaar van het boek Chemiekaarten aanwezig. Dit boek geeft algemene informatie over het veilig werken met chemicaliën en overzichten van de fysische eigenschappen, directe gevaren/symptomen, maatregelen bij brand, explosie, inademen, kenmerkingsborden en etiketten etc. van elke gevaarlijke stof. In het voertuig waarmee de gevaarlijke stof wordt vervoerd, dient de chemiekaart van de betreffende gevaarlijke stof aanwezig te zijn. Het spreekt voor zich dat de chauffeur in geval van nood geraadpleegd kan worden.

## 7 Onderhoud

De schepen van WPD worden regelmatig (veelal jaarlijks) droog gezet om de staat van het onderwaterschip te beoordelen, de conservering te repareren/vernieuwen en de afdichtingen van de voortstuwingsinstallaties preventief te vernieuwen. De dokbeurten worden gepland in het dal van het laagseizoen, wanneer het vervoersaanbod zo laag mogelijk is. Dokbeurten waarbij groter onderhoud plaats moet vinden en dus langer duren, worden gepland in overleg met de operationele dienst zodat de gewijzigde capaciteit indien nodig opgevangen kan worden.

Diverse onderaannemers doen regelmatig onderzoek naar de staat van het schip en de installaties om benodigd groot onderhoud op tijd te kunnen plannen en onverwachte schade en/of uitval zo veel mogelijk te voorkomen.

### SCHADE/STORINGEN

Ten aanzien van de schade/storing procedure wordt onderscheid gemaakt in:

- 1) melding van kapitein van schade of blijvende storing
  - 2) melding van werktuigbouwkundige van blijvende storing aan de technische installatie
- Ad 1) Melding kapitein. De kapitein meldt schade of blijvende storing d.m.v. het inleveren van een ingevuld formulier het "Schade/storingsformulier" bij de technisch medewerker. Een doorslag blijft aan boord. Bij een omvangrijke schade moet het formulier "Schaderapport" worden ingevuld (melding verzekering). Beide formulieren kunnen ook digitaal opgemaakt en gestuurd worden.
- Ad 2) Melding werktuigbouwkundige. De werktuigbouwkundige meldt een blijvende storing aan de technische installatie doormiddel van het inleveren van het "Schade/storingsformulier". Een doorslag blijft aan boord. Bij een omvangrijke schade moet het formulier "Schaderapport" worden ingevuld.

De technisch medewerker bepaalt vervolgens de actie volgens de volgende criteria:

- a. veiligheid schip en passagiers lopen gevaar
- b. kleine reparatie die door eigen personeel of servicebedrijf is te verrichten
- c. grote reparatie die door scheepswerf uitgevoerd moet worden

De technisch medewerker zal bij een a.-melding direct actie ondernemen en reparatie laten uitvoeren. Een b.-melding wordt door de technische medewerker op de onderhoudslijst geplaatst die door het eigen personeel of een servicebedrijf uitgevoerd wordt. Onderdelen van de technische installatie die defect zijn geraakt, worden door de technisch medewerker na offerte-aanvraag en levertijd, bij de producent of importeur besteld. Prijs en levertijd worden op het schade/storing formulier genoteerd en een kopie wordt naar het schip gestuurd. Een c.-melding wordt door de technisch medewerker geplaatst op de werflijst. De werflijst wordt in november besproken door technisch medewerker en kapiteins c.q. werktuigbouwkundigen.

Aan het eind van de maand stuurt de medewerker technische dienst een overzicht van de openstaande en volgens de technische dienst afgehandelde schade/storingen aan boord. De kapitein en werktuigbouwkundige draagt zorg voor het controleren van deze lijst en het terug te sturen naar de medewerker technische dienst, zodat het kantoor systeem en scheepssysteem van de schade/storingen op elkaar zijn afgestemd.

### PROJECTEN

Onder het projectplan wordt verstaan een overzicht van werkzaamheden met de daarbij behorende:

- 1) geschatte of geoffreerde kosten
- 2) budget
- 3) gemaakte kosten

Het Hoofd Technische Dienst (HTD) maakt in oktober per schip een projectplan met behulp van een werf- en investeringslijst. Het werfplan maakt deel uit van de begroting, die in oktober aan de directie wordt voorgelegd. Na akkoord van de directie wordt door HTD het toegestane budget in het werfplan aangegeven. De keuze van de werf wordt in overleg met de directie gemaakt.



De HTD of technisch medewerker maakt afspraken met bedrijven die werkzaamheden tijdens de dokbeurt zullen uitvoeren, die niet door de werf worden gedaan en nodigt een verfinspecteur uit om het verfschema te bespreken en om de werkzaamheden te begeleiden. De technisch medewerker bestelt voldoende verf in overleg met de verfinspecteur van de verfleverancier.

Direct na het droogzetten controleert HTD het onderwaterschip op schade. De begeleiding van de dokbeurt wordt in overleg uitgevoerd door HTD of technisch medewerker. Dagelijks vindt er overleg plaats tussen werf, HTD of technisch medewerker, kapitein, werktuigbouwkundige en verfleverancier, waarin de voortgang van de werkzaamheden wordt besproken. Tevens vindt er dagelijks overleg plaats tussen werf en technisch medewerker over de voortgang van de werkzaamheden. De werf overlegt dagelijks een urenspecificatie van de voorgaande werkdag, die door de HTD of de technisch medewerker gecontroleerd en na akkoord wordt getekend. Met behulp van de urenspecificatie wordt het projectplan bijgehouden en bewaakt. De werkzaamheden van bedrijven die in opdracht van WPD aan het werk zijn, worden door de technisch medewerker regelmatig gecontroleerd. Hij grijpt, waar nodig is, in, zodat het tijdschema van de werf niet wordt aangetast.

Na afloop van de dokbeurt controleert HTD de factuur van de werf en van de onderaannemers, de afgetekende urenlijsten zijn hierbij leidraad. Wanneer alle facturen zijn voldaan, wordt het werfplan afgesloten.

### JAARLIJKS EN REGULIER ONDERHOUD

Jaarlijks onderhoud:

HTD en technisch medewerker maken per schip in september een projectplan voor het jaarlijks onderhoud. De werkzaamheden kunnen worden uitgevoerd door een vaarploeg die volgens schema aan de dokbeurt is met mogelijke toevoeging van extra assistentie voor de werktuigbouwkundige. De technisch medewerker begeleidt dagelijks de werkzaamheden en rapporteert eens per week aan HTD.

In de maanden oktober, november en december vinden de werkzaamheden ten behoeve van het jaarlijks onderhoud plaats. De exacte data worden in het projectplan vermeld. In december wordt door het managementteam overlegd omtrent de uren afbouw van het varend personeel. Ligt het urenbestand te hoog, dan zullen er werkzaamheden worden uitbesteed.

Regulier onderhoud:

Alle schepen hebben het regulier onderhoud gedefinieerd in een onderhoudsprogramma. Het onderhoud is opgedeeld in onderhoud op draaiuren van machinerie en onderhoud op basis van een tijdsinterval. Aan het eind van iedere maand wordt er een overzicht naar de HTD gestuurd. Tevens wordt er een kopie van het programma, met in de bestandsnaam o.a. maand en jaartal opgeslagen. Op deze manier wordt een onderhoudshistorie bijgehouden.

Het onderhoud heeft geen effect op de dienstregeling of zitplaats, gezien dokbeurten in het laagseizoen plaatsvinden wanneer er geen vraag is ten behoeve van de inzet van het tweede schip.

### KOSTEN

Regulier onderhoud zoals vervanging van filters, klein materiaal en dergelijke is redelijk constant. Het reactief onderhoud wordt gedaan op het moment dat er schade en of storingen ontstaan. Een voorbeeld hiervan is de vervanging van de seals bij de schottels. Dergelijk onderhoud is slecht in te schatten waardoor grote schommelingen in de jaarlijkse kosten kunnen ontstaan. Gezien de historie geven de gemiddelde kosten een goed beeld van de te verwachten kosten op jaarbasis.

Schematische weergave van de gemiddelde kosten van het regulier en reactief onderhoud:

Onderhoud	Monnik	Oerd	Rottum	Sier	Totaal
2012	136.312	476.092	149.407	656.048	1.417.859
2013	106.848	607.711	146.388	140.929	1.001.876
2014	76.540	317.344	111.286	781.659	1.286.829
2015	590.943	486.598	190.937	1.089.232	2.357.711
2016	24.420	718.039	568.811	487.303	1.237.732
Gemiddeld				€ 1.460.401	

**Toelichting op onderhoud schepen:**

De verschillen in de bedragen hebben te maken met vervangingen, schades, weefbeurten als gevolg van slijtage, periodieke surveys, etc.

Verder worden verschillen veroorzaakt door inzet van de schepen (L/S vs A/H), complexiteit van de installaties van de Sier en de Oerd in vergelijking tot de Rottum en de Monnik maken dat ook hier verschillen door optreden. Als laatste is de toestand van de vaargeul oorzaak van hogere kosten. Dit door extra slijtage van de voortstuwingen installatie (afdichtingen / implosies / verfsysteem) waardoor extra werfbeurten uitgevoerd moeten worden.

**Huisvesting:**

Ten aanzien van de huisvestingskosten zijn er veel periodieke kosten. Hieronder valt bijvoorbeeld Schoonmaak, nutsvoorzieningen, enzovoort. Daarnaast worden hieronder ook de ontwikkelkosten voor het reserveringssysteem verstaan. Ten aanzien van het onroerend goed bestaat geen actueel onderhoudsplan. Hier is sprake van correctief en reactief onderhoud.

Schematische weergave van de gemiddelde kosten voor de huisvesting:

	huisvestingskosten
2012	710.819
2013	802.480
2014	970.311
2015	1.254.551
2016	1.442.734
gemiddeld	1.036.171

**PROGNOSE**

De verwachting voor het kostenniveau van de komende jaren is dat deze gelijke tred zal houden met de algemene kostenontwikkeling in de afgelopen jaren. Een correctie voor een algemene prijsstijging ten aanzien van de komende jaren wordt meegenomen in de begroting.

**8 De schepen**

Wagenborg Passagiersdiensten B.V. heeft de volgende schepen in gebruik:

Bootsdienst Ameland-Holwerd:

m.s. SIER:  
 Teboekstelling: 6010 Z Gron 1994  
 Type: Auto/pass RoRo  
 Bouwjaar: 1995 / 2015 refit  
 Aantal passagiers: 1200  
 Aantal PAE's: 72



m.s. OERD:  
 Teboekstelling: 7136 ZG 2003  
 Type: Auto/pass RoRo  
 Bouwjaar: 2003  
 Aantal passagiers: 1200  
 Aantal PAE's: 72



m.s. SNELDIENST:  
 Teboekstelling: n.n.  
 Type: passagiersschip  
 Bouwjaar: 2018  
 Aantal passagiers: 48



Bootsdienst Lauwersoog-Schiermonnikoog:

m.s. MONNIK:  
 Teboekstelling: 5479 Z Gron 1985  
 Type: Auto/pass RoRo  
 Bouwjaar: 1985  
 Aantal passagiers: 1000  
 Aantal PAE's: 30



m.s. ROTTUM:  
 Teboekstelling: 5477 Z Gron 1985  
 Type: Auto/pass RoRo  
 Bouwjaar: 1985 / 2012 refit  
 Aantal passagiers: 1000  
 Aantal PAE's: 30





De schepen in dienst van WPD worden gedurende de concessie periode op optimaal niveau gehouden. Dit niveau wordt in eerste instantie bepaald door de wetgever en in tweede instantie door de eisen van de concessie waaraan WPD zich heeft verbonden.

De schepen op de dienst Ameland-Holwerd zijn jonger dan de schepen op de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog. Het m.s. Sier is in dienst gekomen in 1995. En heeft in 2015 een uitgebreide refit ondergaan. Het m.s. Oerd is gebouwd in 2003. Dit schip zal niet eerder dan 2023 een grote onderhoudsbeurt ondergaan.

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

Een overzicht van de schepen inclusief balanswaarde, geactiveerde investeringen en bouwjaar is in onderstaand schema weergegeven.

Pro-ductie middel	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouw-jaar of jaar van verbouw	Geactiveerde investeringen, inclusief toelichting	Balans-waarde op 01-01-2017
Monnik	Het schip is in eigendom van Wagenborg Ship-invest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1986	geen	11.915.200
Rottum	Het schip is in eigendom van Wagenborg Ship-invest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1985	geen	11.915.200
Sier	Het schip is in eigendom van Wagenborg Ship-invest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	1995	geen	15.809.200
Oerd	Het schip is in eigendom van Wagenborg Ship-invest II B.V. en wordt op basis van bareboat hire verhuurd aan Wagenborg Passagiersdiensten B.V.	2003	geen	15.809.200
Sneldienst	Eigendom van het schip is nog niet bepaald	2018	geen	n.n.

**CERTIFICATEN**

Aan boord van ieder schip worden de originele certificaten en machtigingen die op het schip betrekking hebben bewaard. Op kantoor is van elk schip een map aanwezig waarin alle kopieën van de certificaten en machtigingen worden bewaard. Elke map is voorzien van een voorblad waarop elk certificaat of machtiging is genoemd met daar achter de datum van uitgifte en de eventuele verloopdatum. De Medewerker operationele dienst controleert deze voorbladen maandelijks. Zodra een certificaat dan wel machtiging vernieuwd of verlengd is, vermeldt de Medewerker operationele dienst dit op het





## Vervoerplan 2018

voorblad van beide mappen. De kapitein aan boord dient ook regelmatig de geldigheidsduur van certificaten en machtigingen te controleren. Hij doet één maand vóór de verloopdatum is verstreken melding aan Medewerker operationele dienst.

Voor elke droogzetting van een schip controleert het Hoofd Technische Dienst of er in het jaar, volgend op de droogzetting, nog "onderwater inspecties" moeten plaatsvinden. Mocht dit zo zijn, dan nodigt hij de certificerende instantie uit om tijdens de droogzetting de inspectie te doen.

## 9 Goederenvervoer

De hoofdtaak van WPD is het vervoeren van personen. Naast dit personenvervoer worden jaarlijks ook veel goederen verscheept. Deze goederen worden vervoerd door transportbedrijven, aannemers en dergelijke. WPD werkt nauw samen met deze partijen om het vervoer van deze goederen zo goed mogelijk te laten verlopen.

Ten aanzien van het vrachtvervoer naar beide eilanden staat goederenvervoer genoemd in hoofdstuk 2, artikel 2.1 lid d. Concessie Waddenveren Oost.

### TRANSPORTBEDRIJVEN

Er worden dagelijks goederen van en naar de eilanden vervoerd door verschillende transportbedrijven zoals Ridder en de Vries Transporten, Visser Transport, Melkweg Campina, etc.

Er is regelmatig overleg met deze transportbedrijven. Er is contact over reserveringen, extra afvaarten, vertragingen en administratieve zaken. Verder wordt de samenwerking tussen WPD en de transportbedrijven regelmatig geëvalueerd.

### PROJECTEN

Naast het dagelijkse goederenvervoer door derde partijen zijn er ook regelmatig projecten op de eilanden waarvoor het vervoer van goederen door WPD noodzakelijk is. Wagenborg heeft hiertoe vooraf contact met de betreffende projectleider. Er worden vervolgens door de planning afspraken gemaakt over de inzet van vrachtwagens, benodigde dekruimte, kosten en de samenwerking gedurende het project.



## 10 Dienstverlening

WPD is een dienstverlenende organisatie en heeft kwaliteit van dienstverlening hoog in het vaandel. Zoals eerder opgemerkt zijn de pijlers van de bedrijfsvoering; kwaliteit, veiligheid en continuïteit. Deze aspecten hangen nauw samen en zitten in de genen van de mensen binnen de organisatie. De competenties die daar bij horen zijn samenwerken, oplossingsgerichtheid en innovatief handelen. Door continue aandacht voor deze zaken probeert WPD de dienstverlening optimaal te krijgen en de bewustwording te vergroten.



### KLANTTEVREDENHEID

Een belangrijke indicator voor de kwaliteit van dienstverlening is de klanttevredenheid. De mate van klanttevredenheid over de dienstverlening van WPD wordt gemeten doormiddel van het jaarlijkse klanttevredenheid onderzoek en doormiddel van het klachten registratiesysteem.

Ieder jaar wordt er door een extern bureau een klanttevredenheid onderzoek uitgevoerd binnen WPD. Dit onderzoek wordt verspreid over drie periodes en uitgevoerd op basis van enquêtes. Op deze manier ontstaat er een goed beeld over de klanttevredenheid over het gehele jaar en per seizoen. De resultaten van dit onderzoek worden geëvalueerd en zijn onderdeel van de directiebeoordeling.

Een klacht is iedere vorm van ongenoegen van een klant over de dienstverlening van alle bij de veerdienst betrokken aspecten of contacten. Een klacht wordt uitsluitend in behandeling genomen indien deze schriftelijk wordt gedaan. Klanten die mondeling hun beklag doen worden geadviseerd hun klacht op papier te zetten of te mailen. Klachten ontvangen via Social media worden niet in behandeling genomen. Reden hiervoor is dat de drempel voor dergelijke uitingen erg laag is en WPD van mening is dat niet iedere uiting een reactie behoeft. In extreme gevallen wordt de klant die zich via Facebook negatief heeft uitgelaten over WPD middels een privébericht uitgenodigd voor een gesprek. Op deze uitnodiging wordt nooit ingegaan. Schriftelijke klachten (brief, e-mail of een geretourneerd klachtenkaartje) worden volgens onderstaande procedure in behandeling genomen.

Een klachtenkaartje is een briefkaart, die aan klagende klant kan worden uitgereikt door de medewerkers aan boord en aan het loket van de (haven-)kantoren. Indien er een klachtenkaartje uitgereikt wordt, dient de betreffende medewerker alvast bij het secretariaat kantoor Nes aan te geven wat er zich heeft voorgedaan. De reden hiervoor is dat een klachtenkaartje in de praktijk pas zo'n 14 dagen na het voorval binnenkomt. De betreffende medewerker weet dan vaak niet meer precies wat er is gebeurd. Bovendien kan op deze wijze voor een vlotte beantwoording worden gezorgd. Wanneer een klachtenkaartje binnenkomt, wordt er aan de hand van het beschikbare commentaar binnen 14 dagen na ontvangst een brief met daarin een antwoord verstuurd. Deze brief wordt ondertekend door de directeur.

Soms kan de oorzaak van een klacht door een simpele oplossing, zonder grote investering, weggenomen worden. In een dergelijk geval wordt, in overleg met de afdeling in kwestie, direct ingegrepen. Alle klachten worden geregistreerd op een formulier. Deze registratie wordt geanalyseerd en meegenomen in de directiebeoordeling. Tijdens de directiebeoordeling wordt besproken of er mogelijk een oplossing is, welke investeringen hiermee gepaard gaan en op welke termijn deze oplossing gerealiseerd kan worden. Daarnaast wordt het aantal klachten met (voor zover van belang) de ondernomen actie vanuit WPD naar aanleiding van de betreffende klacht ieder kwartaal gerapporteerd aan de concessieverlener.



In 2017 is het aantal klachten met betrekking tot de vertragingen niet verder toegenomen, maar ten opzichte van voorgaande jaren substantieel. Het uitwerken van de adviezen van het Open Plan Proces moet leiden tot vermindering van deze klachten. Andere klachten zijn individueel van aard en hebben niet geleid tot aanpassingen van het beleid en/of werkwijzen.

### INFORMATIEVOORZIENING

WPD maakt gebruik van de volgende informatiemiddelen om haar klanten op de hoogte te houden van relevante reisinformatie:

Website, Twitter, Facebook, huis aan huis berichten op de eilanden, lokale media, teletekst, lichtkranten (in terminals en op terreinen), informatieborden in de terminals, het infotainment systeem Wagenborg TV aan boord van de schepen en in de terminals, dynamische verkeersborden (veiligheid en parkeren), folders, dienstregeling kaarten en een omroepinstallatie aan boord en in de terminals.

Informatievoorziening en onderlinge communicatie dienen van een zo hoog mogelijk niveau te zijn en regelmatig getoetst te worden op werking. Dit gebeurt enerzijds door inventarisatie van de ervaringen van de reizigers (geborgd door klanttevredenheid onderzoeken en via het Consumentenplatform) en anderzijds door goede afspraken met de betrokken organisaties.

In 2016 is er een Intern en Extern Communicatieplan tot stand gekomen. Een projectgroep onder leiding van een externe communicatie adviseur heeft een groot aantal analyses gemaakt en communicatie aanbevelingen gedaan. Zowel directie en MT als ondernemingsraad heeft communicatie als prioriteit benoemd. In de loop van 2017 zijn een groot aantal de aanbevelingen uitgewerkt. Gedurende 2018 zullen de aanbevelingen onverkort overgenomen worden en verder geïmplementeerd.

### RESERVERINGSSYSTEEM

Voertuigen:

Klanten van WPD kunnen voor de overtocht van hun voertuig zowel online als telefonisch reserveren. De reservering is alleen geldig wanneer de klant zich minimaal een half uur voor afvaart heeft gemeld. Voertuigen worden alleen vervoerd in combinatie met chauffeur.

Vrachtwagens dienen te voldoen aan de volgende eisen:

- Maximale hoogte is 4,00 meter
- Maximale breedte is 2,60 meter
- Maximale gewicht is 45 ton
- Maximale asdruk is 10 ton

Vrachtwagens die zwaarder beladen zijn dan wettelijk is toegestaan worden geweigerd. Voor vrachtwagens, trailers etc. die breder zijn dan 2,60 meter wordt het dubbele tarief berekend. Voor transport dat hoger of zwaarder is dan hiervoor aangegeven kan in overleg een passende oplossing worden geboden. Voor voertuigen die gevaarlijke stoffen vervoeren worden speciale afvaarten ingezet, waarbij alleen deze voertuigen en hun chauffeurs meereizen.

Wijzigen van een reservering is mogelijk tot een half uur voor het tijdstip van afvaart. De reisdatum en het tijdstip van de heen- en terugreis kunnen worden gewijzigd.

Fietsen:

Voor individuele fietsen is reserveren niet mogelijk. Passagiers van WPD kunnen, behoudens een enkele uitzondering bij extreme drukte in het hoogseizoen, op iedere afvaart hun fiets meenemen.

Passagiers:

De veerboten beschikken in principe over voldoende capaciteit voor passagiers (1200 Pax). Het is daarom voor individuele passagiers niet nodig en ook niet mogelijk om te reserveren. Om op extreem drukke dagen alle passagiers te vervoeren, worden extra afvaarten uitgevoerd. Dit is voornamelijk het geval in de maanden juli en augustus.

Aan boord van de Sier en de Oerd zijn respectievelijk 1296 en 1245 zitplaatsen, deze schepen zijn gecertificeerd voor 1200 passagiers, daarmee is er zitplaatsgarantie voor alle passagiers. Aan boord



## Vervoerplan 2018

van de Rottum en Monnik zijn ruim 1000 zitplaatsen. Deze schepen zijn gecertificeerd voor 1000 passagiers, daarmee is er zitplaatsgarantie voor alle passagiers. De zitplaatsen zijn verdeeld onder de benedensalon, de bovensalon en aan de buitendeck van de schepen. Wagenborg Passagiersdiensten hecht belang aan het feit dat er voor iedere passagier een zitplaats aanwezig is zodat comfortabel kan worden gereisd.

Om wachttijden bij de kassa te voorkomen kunnen passagiers hun bootkaart vooraf online aanschaffen en hebben de terminals een ticketautomaat ter beschikking.

### VERVOERSKETEN

De huidige aansluiting van het openbaar vervoer zal worden gecontinueerd. Om tot een optimale afstemming te komen van informatie, reisgemak en dienstregeling vindt sinds 2015 jaarlijks overleg plaats tussen WPD en het OV-Bureau Groningen en Qbuzz en met Arriva.

Op het moment dat er een extra afvaart wordt ingezet (volgens de procedure als beschreven in hoofdstuk 6) worden alle belanghebbende vervoersbedrijven hierover geïnformeerd via de mail. Afspraak is dat waar mogelijk op extra afvaarten voor aansluitend vervoer wordt gezorgd. Dit werkt naar ieders tevredenheid en zorgt zelden voor problemen.

Op het moment dat er (bij hoge uitzondering) een wijziging in de dienstregeling wordt vastgesteld worden alle belanghebbende vervoersbedrijven hierover geïnformeerd via de mail. Daarnaast worden de concessieverlener en decentrale overheden schriftelijk geïnformeerd. Bij deze wijziging wordt tevens de reden van wijziging aangegeven.

De overstaptijd van veerboot naar bus of van bus naar veerboot wordt afgestemd op het moment van aankomst van de veerboot. Dit betekent dat er door de kapitein gewacht wordt met vertrek tot alle passagiers van de bus aan boord zijn en de chauffeur van de bus wacht tot alle passagiers van de veerboot van boord zijn gekomen.

In geval de bus vertraagd is wordt er contact opgenomen met de vervoerder en indien mogelijk wordt er gewacht met vertrek. In de praktijk komt het zelden voor dat er problemen voor de reiziger ontstaan. Wanneer de bus in Holwerd of Lauwersoog al vertrokken is (1 of 2 maal per jaar) wordt er in samenspraak met de desbetreffende vervoerder een oplossing gezocht.

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

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

### MINDERVALIDEN

Alle veerboten en wachtruimten hebben speciale voorzieningen om mindervaliden een comfortabele overtocht te garanderen. Aan boord van de veerboten bevindt zich een lift en zijn aangepaste toiletten aanwezig. WPD heeft bovendien rolstoelen ter beschikking. De OV-begeleiderskaart is geldig als betaalmiddel.

Er is onderzoek uitgevoerd naar de mogelijkheden om de veerdam beter toegankelijk te maken voor blinden en slechtzienden. Een van de aanbevelingen is een braille geleiding van de busstations naar de veerboot. WPD heeft tijdens het decentrale overheden overleg én tijdens het reguliere overleg met Rijkswaterstaat aandacht gevraagd voor deze omissie. tot op heden is deze voorziening niet aangebracht. Wanneer deze wordt aangebracht zal WPD zorgen voor een aansluiting van het verklein, door de terminal naar de boot. Deze voorziening kan wat WPD betreft in het eerste kwartaal worden voorzien.

### PROMOTIE EN SPONSORING

WPD stelt jaarlijks een bepaald budget beschikbaar ten behoeve van promotie en sponsoring voor beide eilanden. Beleid is met name evenementen georganiseerd voor en door eilanders te ondersteunen. Ook wordt een bijdrage geleverd aan sport-, dans- en muziekverenigingen van eilanders en goede doelen van en voor het eiland. Voor 2018 worden er geen wijzigingen verwacht ten opzichte van het gestelde budget opgenomen voor sponsoring in 2017.

Daarnaast wordt met grote regelmaat facilitaire ondersteuning verleend in de vorm van vrij vervoer voor evenementen, pers en uitzonderlijke situaties. Alles ter beoordeling aan de directie. Uitgangspunt hierbij is dat facilitaire ondersteuning wordt geboden voor promotie voor het eiland (Ameland of Schiermonnikoog) of in geval van schrijnende situaties (terminale patiënten, zieke kinderen, e.d.) of voor bijzondere projecten (strand schoonmaken, veilingen, e.d.)

In het kader van de promotie voor beide eilanden betaalt WPD tevens een aanzienlijk bedrag aan het VVV Ameland en VVV Schiermonnikoog. Voor Ameland is dat € 25.000 per jaar en € 12.500 voor Schiermonnikoog

#### PROGNOSE

Gedurende de concessieperiode zal de focus geheel liggen op het optimaliseren van de dienstverlening en het gemak van de reiziger. De afstemming van de dienstverlening, dienstregeling en informatievoorziening zal in ieder geval leiden tot verbetering van het gemak van de reiziger. Of deze maatregelen zullen leiden tot meer vervoer is zeer de vraag. Er zijn waarschijnlijk geen kwantitatieve gevolgen voor de reiziger. De kwalitatieve gevolgen van de optimalisatie voor de reiziger zijn reisgemak en een verbetering in de afhandeling van de reisbeleving (informatie en duidelijkheid).

De ontwikkeling van de diensten en producten rondom informatievoorziening breiden zich steeds uit. Enerzijds door technische mogelijkheden, anderzijds door gestructureerd overleg. Hierbij valt te denken aan afstemming van de informatiestroom, gekoppelde informatie aan boord, via internet en de infotainment systemen.

De infrastructuur zou beter op elkaar kunnen worden afgestemd. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan blindengeleiding van de busterminal naar de veerboot. Overleg met het Consumentenplatform en afstemming met de busbedrijven zal zorgdragen voor optimale afstemming zoals opgenomen in de OV concessies.

Personeel van WPD wordt getraind in het begeleiden van mindervaliden en zal in navolging van het gestructureerde overleg door bedrijfsbezoek bij de ketenvervoerders beter op de hoogte zijn van de problemen en mogelijkheden die zich voordoen bij de aanbieders van de vervoersketen. Hierdoor wordt de dienstverlening verbeterd. Wagenborg stelt zich daarnaast ook open voor bedrijfsbezoek vanuit de overige vervoersketenaanbieders.

**11 Brandstofverbruik**

Brandstof is een belangrijk onderdeel van de bedrijfsvoering. De invloed van de prijs, de kwaliteit en beschikbaarheid is enorm groot. Zonder kunnen we immers niet voldoen aan de hoofdtaak. Door de kwaliteitseis, vastgelegd door motorkeuze, onderhoud programmering en de noodzaak continuïteit te bieden, moet er gebruik gemaakt worden van een gedegen en gekwalificeerde leverancier. De prijs van de brandstof is van grote invloed op de kosten van de bedrijfsvoering. En de keuze van de brandstof is ook van invloed op het milieu.

**HUIDIG VERBRUIK**

Schematische weergave brandstofverbruik in liters:

	Sier	Oerd	Rottum	Monnik	Totaal
2011	1.160.325	1.819.163	249.116	460.564	3.689.168
2012	1.090.241	1.709.188	370.921	216.149	3.386.499
2013	1.346.215	1.528.790	449.123	154.485	3.478.613
2014	1.426.678	1.447.605	457.496	131.297	3.463.076
2015	882.596	2.073.947	490.598	146.905	3.594.046
2016	1.438.658	1.738.587	512.240	107.620	3.797.105
gemiddelde					3.568.085

**Toelichting op brandstof verbruik:**

De verschillen in verbruik van de schepen worden hoofdzakelijk veroorzaakt door de inzet. Zo is de Rottum in 2011/2012 naar de werf geweest voor een grote refit en de Sier in 2015.

De Rottum vaart over het algemeen als dienstboot, de Monnik als tweede boot.

Sier en Oerd worden meer uitgewisseld (ook doordat schepen veelvuldig gewisseld worden om vertragen op te vangen).

Het brandstofverbruik van Sier en Oerd ligt op ca. 425 liter per uur, het brandstofverbruik van Rottum en Monnik ligt op ca. 190 liter per uur.

Doordat de vaargeul van Ameland Holwerd minder diep is, verbruiken de schepen meer brandstof. Het brandstof verbruik is sterk afhankelijk van de waterdiepte; worden er meer afvaarten gemaakt met hoog water (het getij verschuift ca. 50 minuten per dag) is dit terug te zien in het verbruik. Het brandstofverbruik van de sneldienst is nog niet bekend. De toegepaste motoren zijn laag in milieu-belasting en brandstofverbruik. In samenwerking met de brandstofleverancier wordt gekeken of het mogelijk is de sneldienst op GTL brandstof te laten varen, waardoor er minder uitstoot plaatsvindt.

**KOSTEN**

WPD heeft in maart 2013 3,5 miljoen liter ingekocht tegen 61,13 euro per 100 liter. In april 2014 is 3,5 miljoen liter ingekocht tegen 59,68 per 100 liter. De prijzen zijn exclusief btw en accijns. Er wordt wel BTW maar geen accijns betaald over de brandstof. Eind 2012 is de BTW met 2% verhoogd, daarmee zijn de brandstofkosten in 2013 ook gestegen.

Eind 2014 is 2 miljoen liter extra gehedged voor € 54,09 per 100 liter. Na de jaarwisseling wordt voor iedere bunkerorder 25% verrekend tegen de vaste prijs van 59,68, 50% tegen 54,09 en 25% tegen dagprijs. Deze regeling loop in 2016 door. Begin 2017 is een vaste prijs afgegeven € 47,20 / 100 liter.

**PROGNOSE**

De verwachting conform het CPB is dat de brandstofprijzen zo'n 4% per jaar zullen stijgen. De inkooprijzen zullen daarmee gelijke trend houden. Er is geen reden om aan te nemen dat het aantal afvaarten de komende jaren sterk zal toenemen of afnemen. Het brandstofverbruik per uur is afhankelijk van

het weer en het tij. Aangezien er geen schepen worden vervangen, zijn er ten aanzien van het brandstofverbruik per uur de komende jaren geen grote schommelingen te verwachten.

De verwachting is dat WPD haar brandstof de komende jaren tegen de volgende prijzen kan inkopen (weergave in eurocent per 100 liter):

2018	66,24
2019	68,89

Vanzelfsprekend zijn dit verwachtingen. Als er bijvoorbeeld een calamiteit plaatsvindt of een groot-schalige oorlog uitbreekt in het Midden-Oosten zullen de prijzen sterk stijgen. Als de wereldeconomie minder sterk stijgt, zou de prijs laag kunnen blijven.





## 12 Gevolgen Voorgestelde wijzigingen

Voor de toekomst wil WPD in samenwerking met provincie Friesland een onderzoek uitvoeren naar de mogelijkheid voor verbetering van de bagageafhandeling. Samen met gemeente Ameland en Rijkswaterstaat is WPD in het Open Plan Proces nagegaan waar verbeteringen liggen in de afhandeling van het vervoer naar Ameland. Daarnaast heeft WPD samen met gemeente Ameland gewerkt aan de verbetering van de veerdam te Nes en hiermee samenhangend de indeling en afhandeling van vervoersstromen, uitbreiding, verbetering en verhoging van het comfort en faciliteiten in de terminal in Nes. Deze zijn gedurende 2017 uitgevoerd en zullen in 2018 verder verfijnd worden. Met name de (dynamische) bebording wordt hier een onderdeel van.

De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen in dit Vervoerplan voor de reizigers zijn optimalisatie van de dienstverlening voor WPD, verdere doorzetting van gebruikersgemak van de ICT voorzieningen en een verbetering van het primaire proces.

In de verslagen van de overleggen met decentrale overheden en consumentenplatform is te lezen welke aanbevelingen zijn gemaakt.

### 13. Overleg met decentrale overheden en Consumentenplatform

WPD voert regelmatig overleg op zowel lokaal als regionaal niveau. Op Ameland vindt dit overleg plaats met de gemeenteraad van Ameland, het College van B&W en het bestuur van de VVV. Op Schiermonnikoog is regelmatig overleg met de gemeenteraad van Schiermonnikoog, het College van B&W, de Commissie Verkeer en Vervoer, het bestuur van Schiermonnikoog Ondernemers Vereniging, het bestuur van de VVV en het bestuur van de Horecavereniging. Daarnaast is er conform de richtlijnen van de concessie Waddenveren Oost overleg met de decentrale overheden. Daarnaast is er structureel overleg met het Consumentenplatform.

Uit voornoemde overlegsituaties en uit het klanttevredenheid onderzoek wat jaarlijks wordt gehouden komen verschillende aanbevelingen naar voren. Deze aanbevelingen worden door WPD altijd serieus genomen, besproken in de managementvergadering en waar mogelijk overgenomen en doorgevoerd in de bedrijfsvoering. Dit heeft in het verleden geleid tot bijvoorbeeld diverse aanpassingen aan de dienstregeling, uitbreiding van de faciliteiten van de terminals, digitale voorzieningen, toepassingen van social media en de wijze waarop de bagageafhandeling plaatsvindt.

In 2017 is het zogenaamde COBA en COBS overleg in ere hersteld als onderdeel van het decentrale overheden overleg. Hierbij zitten Gemeente, Rijkswaterstaat en rederij aan tafel om de dagelijkse en praktische zaken te bespreken en te toetsen. Hier krijgt WPD input voor voorgenomen wijzigingen en kunnen de Waddengemeenten hun betrokkenheid verder vergroten.



## 14 Bijlagen

- Bijlage 1: HSEQ jaarplan 2017
- Bijlage 2: Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014
- Bijlage 3: Dienstregeling Ameland-Holwerd 2017
- Bijlage 4: Verwachte dienstregeling Ameland-Holwerd 2018
- Bijlage 5: Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017
- Bijlage 6: Verwachte dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2018
- Bijlage 7: Tarievenlijst Ameland-Holwerd 2017
- Bijlage 8: Tarievenlijst Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017
- Bijlage 9: Tarievenlijst Bijzondere tarieven 2017
- Bijlage 10: Tarievenlijst Extra reizen 2017
- Bijlage 11: Verbeterplan Klanttevredenheid
- Bijlage 12: Reactie Consumentenplatform op het concept vervoerplan 2018
- Bijlage 13: Reactie van decentrale overheden op het concept vervoerplan 2018
- Bijlage 14: Mondelinge reactie Gemeenteraad Ameland op concept vervoerplan 2018



Bijlage 1: HSEQ jaarplan 2017

## INLEIDING

Wagenborg Passagiersdiensten B.V. (WPD) werkt sinds 1996 met een KVGWM jaarplan. In 2014 heeft de Koninklijke Wagenborg Groep een HSEQ beleidsplan gemaakt waarin de kaders voor veilig en gezond werken vast liggen. Deze beleidsverklaring van 2014 is opgenomen in de bijlage van dit vervoerplan.

Ook Wagenborg Passagiersdiensten is vanuit deze beleidskaders gaan werken en heeft de procedures hier op getoetst. Veiligheidsbewustzijn is als 'core-competentie' opgenomen. Dit HSEQ jaarplan heeft als doel werknemers op de hoogte te brengen van de activiteiten en doelstellingen op het gebied van arbo zaken en kwaliteitszorg voor het komende jaar. Het jaarplan garandeert een systematische aandacht voor de arbeidsomstandigheden en de kwaliteitszorg binnen WPD.

De Ondernemingsraad van WPD is sinds 2001 een volwaardig onderdeel van de bedrijfsvoering. In juni 2013 is een nieuwe Ondernemingsraad aangetreden. De directie van Wagenborg Passagiersdiensten acht het zeer wenselijk om samen met de ondernemingsraad vorm te geven aan het beleid. HSEQ is als vast agendapunt opgenomen in de agenda van de overlegvergadering en de werkoverleg structuur. Hierdoor blijft het jaarplan de plaats binnen de onderneming houden die het verdient.

De activiteiten en doelstellingen worden gegenereerd uit adviezen vanuit zowel de OR als de Arbodienst en de CAR/OBS -en welke vanuit de interne en Lloyd's audits worden aangereikt. Hiernaast wordt door gestructureerd werkoverleg binnen alle geledingen van de onderneming getracht de betrokkenheid voor deze zorg vanuit de individuele werknemer nog meer te doen groeien. Deze punten worden tijdens het MT overleg ingebracht en besproken.

Initiatieven op het gebied van HSEQ worden door de directie gewaardeerd en ondersteund

## 1. HSEQ JAARPLAN 2017

De doelstellingen van het HSEQ jaarplan 2017 zijn voor een groot deel gehaald.

LRQA heeft het ISO9001-2008 en het ISM certificaat op 27 juli 2017 getoetst. Tevens heeft de interne audit plaatsgevonden in het eerste kwartaal van 2017.

Door **Lloyds** waren in 2016 minor non-conformity's geconstateerd deze zijn inmiddels afgehandeld.

Er is een update van de RI&E geschreven worden door NieuwhuisConsult op 30 juni 2017. De bevindingen uit deze RI&E-update zullen weer besproken worden in het MT-overleg en de overlegvergadering met de OR. Het plan van aanpak zal door de TD worden uitgevoerd.

Op basis van de directiebeoordeling van 3 november en het gezamenlijke overleg van MT en OR op 16 en 17 november worden de prestatie indicatoren voor 2018 bijgesteld:

INDICATOREN		Doelstelling	Werkelijk	Reden
1.	Klanttevredenheid	+ 0,1 punt	+0,1/+0,3	opvolgen aanbevelingen
2.	Aantal klachten	< 120	115	nog geen oplossing vaargeul
3.	Schade/storingen schepen	< 3	1	schade schottel Sier (in ond)
4.	Schade/storingen kantoren/terrein	< 3	1	schade HKN (incident)
5.	Schade klant/werknemer	< 5	2	bril werkn / fiets klant
6.	Vertraging afvaarten	< 15%/1%	36%/0%	vaargeul Ameland (OPP)
7.	(bijna)ongelukken	0	4/2	niet bedrijfs gerelateerd
8.	Ziekteverzuim	< 3%	1,4%	3 langdurige (onafh) gevallen
9.	Vervoerscijfers	0%	+5%/+9%	weer en wereld
10.	Opleiding/training	100%		niet alles opleidingen uitgev.
11.	Ongewenste omgangsvormen	0	1	WP (niet ontvankelijk)

Wagenborg Passagiersdiensten zal voor het komende jaar de directiebeoordeling naar voren halen. Dit is onderdeel van de kwaliteitsnorm en zal conform de richtlijnen worden doorlopen.

Ook in 2016 heeft het klanttevredenheid onderzoek plaatsgevonden. Het ISM heeft vijf maal geënquêteerd (1881 respondenten). De resultaten zijn in een rapport verwerkt en besproken in de directiebeoordeling. Het rapport is een volwaardig stuk binnen de beleidsbepaling van WPD en levert na een periode van 16 jaar een positieve bijdrage aan de kwaliteitsverbetering.

Op 18 april 2014 is de concessie Waddenveren Oost onherroepelijk geworden door het intrekken van de lopende bezwaar- en beroepsprocedure bij het Europese Hof. De concessie is verleend aan Wagenborg Passagiersdiensten BV voor een periode van 15 jaar.

Onderdeel van de concessie is een Consumentenplatform. Dit panel zal in 2017 twee maal bijeen zijn geweest. Dit panel heeft drie keer schriftelijk zaken onder de aandacht gebracht:

- toegankelijkheid van de terreinen voor blinden en slecht zienden;
- de structurele vertragingen door de toestand van de vaargeul.
- zorgen om de vertragende restpunten naar aanleiding van de aanpassingen op de veerdam van Nes (RWS)

In september 2017 is op de dienst Lauwersoog-Schiermonnikoog een grote oefening gehouden in samenwerking met de KNRM en de brandweer. Tijdens de evaluatie van deze succesvolle oefening is de wens uitgesproken om hier een jaarlijks terugkerende oefening van te maken.



In 2016 waren er geen ongelukken en 6 meldingen van bijna-ongelukken.

Er zijn overeenkomsten aangegaan met Sportcentrum Palestra in Dokkum en Metzcare en Klein Vaarwater op Ameland in het kader van het bedrijfsfitnessprogramma. Medewerkers van WPD kunnen bij deze instellingen sporten. De partners van de medewerkers kunnen dit tegen een speciaal tarief. Hiermee wordt invulling gegeven aan het beleidsuitgangspunt dat initiatieven op het gebied van sport en spel ondersteund worden.

Er is gedurende 2016 een geval onder de aandacht van de vertrouwenspersoon gebracht. Dit betrof een arbeidsconflict binnen Wagenborg Plaza. Deze melding heeft er toe geleid dat de interne vertrouwenspersoon ter discussie is gesteld en dat besloten is een externe vertrouwenspersoon aan te wijzen. De verwachting is dat deze met ingang van januari 2017 in functie zal zijn.

Bedrijfsdrukpunt therapie voor kantoorpersoneel is ook in 2016 aangeboden. Deze preventieve zorg voor medewerkers die gedurende hun werk voor een groot deel achter een beeldscherm hun werk moeten verrichten is een positieve aanvulling aan het welzijnspakket van Wagenborg Passagiersdiensten.

De meeste geplande opleidingen hebben in 2016 plaatsgevonden. Gecombineerde opleidingen van de Zoute Veren hebben vertraging opgelopen. HKN heeft een extra training omgaan met lastige klanten gevolgd voor het seizoen.

Er heeft een HSEQ 'Nul-meting' plaatsgevonden onder leiding van de Corporate HSEQ manager. Dit om alle HSEQ gerelateerde zaken binnen WPD in kaart te brengen. Het streven is om alle divisies binnen de Koninklijke Wagenborg Groep op een eenduidige wijze te laten werken (voor zover mogelijk en van toepassing). Uitwerking hier van zal worden besproken met de ondernemingsraad en daarbij zal een gezamenlijk plan worden vastgesteld om te komen tot een verbetering waar nodig.

### 3. DOELSTELLINGEN 2017

#### 3.1 ISM / ISO 9001:2008 CERTIFICAAT

Juli 2017 hebben de externe audits plaatsgevonden. De interne audits zullen in het eerste kwartaal van 2018 worden gepland. Zodat in- en extern WPD getoetst wordt op de norm en de in gebruik zijnde procedures op werkzaamheid worden beschouwd. De jaarlijkse directiebeoordeling vindt in het 4<sup>e</sup> kwartaal plaats, waarbij de doelstellingen van de prestatie indicatoren voor 2018 bepaald worden. Hierdoor is het niet mogelijk om de doelstellingen 2018 op te nemen in dit vervoerplan.

Conform de ISO 9001:2008 norm wordt gewerkt aan continu verbeteren van management d.m.v. het vaststellen van meetbare indicatoren en het aan de hand van deze indicatoren systematisch evalueren van de organisatie en haar product/dienst. Waarbij in de nieuwe norm ook de geligende/gecontracteerde bedrijven zullen worden beoordeeld. Het huidige ISO certificaat is geactualiseerd en afgegeven op 1 september 2017.

Net als voorgaande jaren zullen eventuele non conformaties ook in 2018 worden benoemd en op basis daarvan indicatoren worden vastgesteld voor de diverse werkplekken. Doel hiervan is het verhogen van betrokkenheid en bewustwording.

Dirk Aagtjes is aangesteld als kwaliteitscoördinator en DPA. Hij zal samen met Lloyds de overgang naar de nieuwe kwaliteitsnorm voorbereiden en in gang zetten. Doelstelling hierbij is voor de eerste helft van 2018 gereed te zijn.

In onderstaande tabel staan de indicatoren en de daar door de directie aan gekoppelde doelstellingen weergegeven.



INDICATOREN		Doelstelling
1.	Cijfer klanttevredenheid	+ 0,1 %
2.	Aantal klachten	< 100
3.	Aantal significante schades schepen	3
4.	Aantal significante schades kantoren	2
5.	Aantal verwijtbare schades klant/werknemer	4
6.	Percentage vertraging afvaarten >10min	< 15 %
7.	(bijna) Ongelukken	(10)1
8.	Percentage ziekteverzuim	2,5 %
9.	Groei vervoerscijfers/vervoersaanbod	+1 %
10	Planning opleiding/training	100 %
11	Klachten ongewenste omgangsvormen	0

Ter aanvulling op gestelde bovenstaande doelstellingen ter verbetering van:

Indicator nr. 1. Cijfer klanttevredenheid, deze is gebaseerd op de aanbeveling van het klanttevredenheidsonderzoek uitgevoerd door Stenden University, aangezien de rapportage welke uitgevoerd is door I&O Research geen aanbevelingen betreft ter overname.

Indicator nr. 6. Percentage vertraging afvaarten, dit percentage is gebaseerd op haalbaarheid. De gestelde concessienorm van 5% deelt WPD, echter wordt deze niet realistisch geacht gezien de huidige vaargeulcondities van vaarverbinding Ameland – Holwerd.

Bij de gestelde indicatoren is 'uitval' als indicator niet opgenomen, omdat er geen uitval is. WPD voert elke afvaart uit conform dienstregeling, behalve bij directe overmacht wanneer de pier afgesloten is en daardoor de veerdam en schepen niet bereikbaar zijn.

De volgende acties worden genomen om de geformuleerde doelstellingen te halen:

DOELSTELLING	ACTIE
1. +0,1 punt	opvolgen van de in het KTO en comm. plan genoemde aanbevelingen
2. < 100 (80/20)	opvolgen van het OPP advies en aanbevelingen in het comm. plan.
3. < 3	gestructureerd werkoverleg en een gedegen onderhoudsplanung
4. < 2	het streven is minimaal, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
5. < 4	het streven is minimaal, cijfer gebaseerd op de historische gegevens

6.	< 15%	resultaat van de gevolgde adviezen binnen het OPP
7.	(10)1	Door aandacht voor rapportages en nieuw corporate HSEQ beleid
8.	< 2,5 %	het streven is minimaal, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
9.	_+1%	het streven is groei, cijfer gebaseerd op de historische gegevens
10.	100%	plannen conform de geformuleerde doelstelling
11.	0	streven is nul, door gestructureerde aandacht op de werkplek

### 3.2 ONDERNEMINGSRAAD

De rol van HSEQ binnen WPD zal in 2018 worden gecontinueerd. HSEQ is als vast agendapunt opgenomen in het MT overleg en de overlegvergadering met de OR, de ingebrachte punten en de voortgang van het HSEQ jaarplan worden besproken. Notulen van dit overleg worden middels WPD Journaal verspreid en besproken in het stafoverleg, daar waar relevant zal op onderdelen terugkoppeling naar regulier werkoverleg plaatsvinden. Hiernaast zal regelmatig toetsing van het veiligheidsbeleid van de Koninklijke Wagenborg Groep plaatsvinden.

### 3.3 GEZONDHEID (HEALTH)

De mogelijkheid tot een (vrij) arbo consult zal ook in 2018 onder de aandacht gebracht worden. De bedrijfsarts zal voor een overleg vergadering met de OR worden uitgenodigd in het derde kwartaal of vierde kwartaal.

De directie staat positief tegenover initiatieven op het gebied van sport en spel. Hiertoe is er een samenwerking met Palestra in Dokkum, Klein Vaarwater en Metzcare op Ameland, deze samenwerking zal ook in 2018 worden gecontinueerd. Hiernaast wordt het kantoorpersoneel in de gelegenheid gesteld om deel te nemen aan drukpunth therapie.

Met ingang van 1 januari 2004 is het volgende artikel in de wet opgenomen "Werkgevers zijn verplicht zodanige maatregelen te treffen dat werknemers in staat worden gesteld hun werkzaamheden te verrichten zonder daarbij hinder of overlast van roken door anderen te ondervinden". (art. 11a, lid 1 Tabakswet, Staatsblad 2002, 201) Dit betekent dat het m.i.v. 1 januari 2004 verboden is te roken op alle werkplekken. De Werkkostenregeling zal ook in 2018 worden ingezet t.b.v. duurzame inzetbaarheid.

### 3.4 WELZIJN

Het beleid t.a.v. werknemers is gebaseerd op het uitgangspunt dat mensen het belangrijkste fundament zijn van de onderneming. Dit betekent dat ook de condities, waaronder gewerkt wordt in de vorm van sociaal beleid, aandacht dienen te krijgen van de werkgever. Een aspect hiervan is de omgang tussen personeelsleden op het werk. In het kader hiervan zal er een nieuwe vertrouwenspersoon worden aangesteld. Deze vertrouwenspersoon zal extern worden aangetrokken. Hiernaast kunnen de medewerkers terecht bij de bedrijfsarts. Het beleid en de achtergronden ten aanzien van ongewenste omgangsvormen zijn vastgelegd in de notitie "Seksuele intimidatie, agressie en geweld en andere ongewenste omgangsvormen op het werk". Alle werkzaamheden dienen te geschieden conform de regels vastgelegd in de Arbowet en het Arbo-besluit. Middelen hiervoor worden ter beschikking gesteld waar nodig. De medewerkers worden gewezen op de richtlijnen maximale fysieke belasting conform de desbetreffende passage in de Arbowet. Indien nodig wordt er een ergonomisch geraadpleegd om de werkplekken optimaal af te stemmen op de werknemers en hun taken.



### 3.5 VEILIGHEID (SAFETY)

Een nieuwe oefensystematiek in samenwerking met CRW op basis van het hernieuwde Wadden Rampenbestrijding Plan is in 2015 vormgegeven. De oefensystematiek is tot 2019 vastgelegd. Eenmaal per jaar zal ge oefend worden met derden (Brandweer, KNRM Ambulancediensten). Daarnaast zullen trainingen onder leiding van G4S aan boord van de schepen plaatsvinden. Opzet en controle van deze "onboard scenario trainingen" zal door de operationele dienst uitgevoerd worden. De bestaande wekelijks oefeningen zullen op de huidige wijze gecontinueerd worden. Deze wekelijkse oefeningen zijn er zoveel mogelijk op gericht om een snelle interventie op gebied van evacuatie, m.o.b, brandbestrijding, etc. te testen en de in gebruik zijnde procedures en instructies te controleren op accuratesse. Waar nodig zullen aanpassingen worden gemaakt.

Aan boord van de schepen zal de veiligheidscommissie een wat prominere rol gaan krijgen op gebied van bestrijding van arbeidsongevallen. Er heeft in 2017 een update van de Risico Inventarisatie en Evaluatie plaatsvinden, uitgevoerd door NieuwhuisConsult.

### 3.6 MILIEU (ENVIRONMENT)

Ook in 2018 zal de aandacht voor ontwikkelingen op het gebied van milieu ontlastende materialen en technieken een doorlopend onderdeel bij de rederij dienst blijven. De Hoofd Technische Dienst streeft er naar betrokken te zijn bij diverse trajecten in het kader van duurzaamheid en ontwikkeling van milieubescherming. WPD heeft als uitgangspunt geformuleerd positief te staan ten opzichte van alternatieve milieu vriendelijke brandstoffen binnen de bedrijfseconomische- en continuïteitskaders. Waarbij de afweging op langere termijn en de bijwerkingen op het tot stand komen van de productieprocessen betrokken worden bij de afweging op over te gaan op alternatieven, De afzonderlijke doelstellingen voor 2018 maken deel uit het milieuplan wat in 2017 is vastgelegd voor een periode van vier jaar in het kader van de concessie Waddenveren Oost heeft vorm gekregen en als bijlage in het vervoerplan van 2017 is opgenomen.

Er zal een mogelijkheid voor CO2 compensatie worden aangeboden. Hiervoor wordt een samenwerking met Duurzaam Ameland aangegaan om te komen tot een plaatselijk initiatief wat met deze regeling zal worden uitgevoerd. Zodat het voor deelnemers tastbaar wordt.

### 3.7 KWALITEIT (QUALITY)

Doelstellingen met betrekking tot kwaliteit zijn:

- Vergroten van de klantgerichtheid (continue proces);
- Het gebruik van het online reserveringsysteem zal uitgebreid worden met meerdere faciliteiten; Crew information system, Advanced departure system, BI tool;
- Het ontwikkelen van een meer dynamisch parkeersysteem;
- Het logistieke proces in de havenkantoren zal nog verder naar de wensen van de klant worden geoptimaliseerd door; de aanbevelingen van het Consumentenplatform op te volgen en de in- en externe communicatie te verbeteren;
- Door verder structureel klanttevredenheid onderzoek beter inzicht verkrijgen in de wensen van de klant. Hierbij wordt de inhoud van de enquête aangepast / uitgebreid.
- Er zal in 2018 extra aandacht zijn voor PR en communicatie. Dit volgens de eisen van de concessie en als aanvulling op de reeds bestaande communicatiemiddelen. Het in 2016 tot stand gekomen intern- en extern communicatieplan wordt op vrijwel alle aanbevelingen gevolgd. De actiepuntenlijst is als bijlage van dit plan toegevoegd.
- Het actief ondersteunen van promotionele activiteiten en initiatieven op het gebied van marketing. Het aangaan van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten met organisaties op en rond de Waddeneilanden.
- Het aantal zitplaatsen in de havenkantoren zal worden uitgebreid.
- In overleg met de Hofmeesters zal het aanbod worden uitgebreid en geoptimaliseerd.

**3.8 OPLEIDINGEN EN TRAININGEN**

Het beleid zoals vastgelegd in procedure 4.2 van het Kwaliteitsborging handboek blijft onverkort gehandhaafd. Persoonlijk initiatief om kennis en vaardigheid te vergroten wordt ondersteund. Hiernaast worden actief binnen de Stichting Opleidingen Zoute Veren de ontwikkelingen op het gebied van onderwijs gevolgd en wordt er overleg gevoerd teneinde te komen tot optimaal onderwijs ten behoeve van de zoute veren rederijen.

Zo zullen er voor 2018 een aantal bijeenkomsten worden belegd tussen de rederijen en IL&T, waarin een aantal gezamenlijke problemen aangaande bemanningsvoorschriften, opleiding, etc. zullen worden besproken. In ieder geval zullen tijdens deze bijeenkomsten de invulling van 'gelijkwaardige opleidingen', in art 2.10 BVR en andere vragen met betrekking tot opleidings- en bemanningseisen besproken worden.

Daarnaast zullen, naar aanleiding van een in 2015 gehouden inventarisatie van de veiligheidscursussen, afspraken gemaakt worden met de operationele managers van de rederijen om te bespreken hoe de trainingsprogramma's van de rederijen op elkaar afgestemd kunnen worden (uniform maken) en hoe de aansluiting op de inhoud van de modulen Zoute Veren kan worden verbeterd. Tevens zal de inhoud van de cursus Zoute Veren management besproken worden; o.a. wel of geen STCW cursus danwel een eigen Zoute Veren programma.

De volgende opleidingen staan voor 2017 gepland:

Aantal Medewerkers	Opleiding/Training	Planning
1	BHV	2 <sup>e</sup> kwartaal
50	Herhaling BHV (Brandbestrijding/ontruiming/EHBO)	3 <sup>e</sup> kwartaal
20	Herhaling BHV (Brandbestrijding en ontruiming)	3 <sup>e</sup> kwartaal
0	SMBW	3 <sup>e</sup> kwartaal
50	Herhaling basisveiligheid zoute veren	4 <sup>e</sup> kwartaal
0	Zoute veren nautisch OL/ML	4 <sup>e</sup> kwartaal
3	Herhaling Zoute Veren nautisch ML (opfriscursus)	4 <sup>e</sup> kwartaal
48	Herhalingscursus EHBO	1 <sup>e</sup> en 4 <sup>e</sup> kwartaal
55	Training klantgericht werken (communicatieplan)	1 <sup>e</sup> kwartaal
15	Cursus Groot vaarbewijs	1e kwartaal
1	SWK	3e kwartaal
13	Duitse taalcursus B2 niveau	4e kwartaal



#### 4. VERANTWOORDELIJKHEDEN EN MIDDELEN

De algemene coördinatie ten aanzien van het HSEQ beleid wordt uitgevoerd door het MT onder verantwoordelijkheid van de directeur die in samenwerking met de ondernemingsraad de voortgang begeleidt. De operationele taken t.a.v. de systemen zijn door het MT gedelegeerd, dit in overeenstemming met de functie omschrijvingen van de betreffende medewerkers.

Om de doelstellingen voor 2017 te bereiken en medio november nieuwe doelstellingen voor 2018 te bepalen, worden zowel menskracht als financiële middelen gereserveerd. De aangewezen functionaris (DPA) belast met de taken in het kader van ISO/ISM, wordt voor de uitvoering van audits en het begeleiden van het systeem ondersteund. De betrokken medewerkers worden hiervoor vrijgemaakt. Terugkoppeling vindt plaats op basis van de procedures.



Bijlage 2: Beleidsverklaring Koninklijke Wagenborg, 13 juni 2014



## ONZE VISIE OP GEZONDHEID, VEILIGHEID, MILIEU EN KWALITEIT

### BELEIDSVERKLARING

Koninklijke Wagenborg bestaat al meer dan 100 jaar en heeft daarmee bewezen om zich voortdurend te kunnen aanpassen aan de veranderende economische omstandigheden, marktontwikkelingen en klantvragen. Inmiddels zijn we uitgegroeid tot een logistiek dienstverlener die in staat is geïntegreerde oplossingen te bieden, voor iedere klant, waar ook ter wereld. Wat ons bijzonder maakt, is het denken in oplossingen voor veilig en betrouwbaar transport. Deze oplossingsgerichtheid wordt verbeeld in de vlag die ons allemaal verbindt: 'sign of solutions'.

Doordat we succesvol zijn in het profileren van Wagenborg in de markt als één logistiek dienstverlener, worden we meer en meer als één bedrijf gezien. Dit betekent, dat onze medewerkers, klanten en overige betrokkenen moeten kunnen rekenen op een constante, hoogwaardige kwaliteit van onze dienstverlening en een aansprekende manier van werken die in al onze divisies herkenbaar is.

In deze dagelijkse, Wagenborg brede manier van werken is consequente aandacht voor gezondheid, veiligheid, milieu en kwaliteit (HSEQ) vanzelfsprekend én zichtbaar. Het spreekt voor zich dat we hierbij minimaal voldoen aan de industriestandaarden in onze verschillende sectoren en de geldende wet- en regelgeving. Een eenduidige, herkenbare reputatie op het gebied van HSEQ zal een positieve uitwerking hebben op de gehele organisatie.

Op deze punten doen wij geen concessies.

Koninklijke Wagenborg erkent haar verantwoordelijkheid voor mens, milieu en het leveren van kwalitatief hoogwaardige diensten. Met 'mens' bedoelen wij iedereen die betrokken is bij onze activiteiten: eigen en ingehuurd medewerkers, opdrachtgevers, onderaannemers, toeleveranciers en andere belanghebbenden. Onder 'milieu' verstaan wij ons aandeel in een verantwoorde omgang met de natuur.

Om goede HSEQ-prestaties te realiseren, continuïteit te waarborgen en dit te doen in overeenstemming met wet- en regelgeving, verbindt Koninklijke Wagenborg zich aan de volgende doelstellingen:

<b>Duurzame inzetbaarheid:</b>	voorkomen van ongevallen, letsel en verzuim
<b>Goed werkgeverschap:</b>	realiseren en behouden van een reputatie als goed werkgever
<b>Risico-sensitief:</b>	herkennen, erkennen en minimaliseren van risico's
<b>Milieubewust:</b>	minimaliseren van impact op het milieu als gevolg van onze activiteiten
<b>Excellente (keten)partner:</b>	voldoen aan eisen, wensen en verwachtingen van onze opdrachtgevers
<b>Positie als koploper:</b>	continu verbeteren van de kwaliteit van onze bedrijfsvoering en dienstverlening

Iedere medewerker heeft bij het uitvoeren van zijn of haar taken hierin een eigen specifieke verantwoordelijkheid. Daarnaast hebben alle medewerkers het recht om activiteiten niet te starten danwel te stoppen wanneer redelijkerwijs de indruk bestaat dat deze niet uitgevoerd kunnen worden in overeenstemming met bovenstaande punten.

Dit doen wij door in al onze divisies:

- gebruik te maken van een extern gecertificeerd HSEQ-Management Systeem waarin alle processen en activiteiten zijn opgenomen;
- doelen te stellen voor verbeteringen die regelmatig gemeten, gewaardeerd en waar nodig bijgesteld worden;
- het te allen tijde beschikbaar stellen van geschikte beschermings- en arbeidsmiddelen om mensen, materieel en het milieu zo goed mogelijk te beschermen;
- voortdurend te zoeken naar minder omgeving belastende werkmethoden danwel hulpstoffen;
- open te communiceren over onze prestaties op gebied van HSEQ;
- een cultuur te creëren waarin onze medewerkers zich samen met alle andere betrokkenen rond het bedrijf inzetten om de gestelde doelen op gebied van HSEQ te bereiken.

Drs. G.R. Wagenborg

Drs. E. Vuursteen

13 juni 2014



## Bijlage 3: Dienstregeling Ameland-Holwerd 2017

**DIENSTREGELING VAN 01-01-2017 T/M 31-12-2017****AMELAND > HOLWERD**

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag	<b>06.30</b>		<b>08.30</b>	<b>09.30</b> van 01/05 t/m 30/09	<b>10.30</b>	<b>11.30</b> van 01/05 t/m 30/09	<b>12.30</b>		<b>14.30</b>		<b>16.30</b>		<b>18.30</b>
dinsdag t/m donderdag	<b>06.30</b>		<b>08.30</b>		<b>10.30</b>		<b>12.30</b>		<b>14.30</b>		<b>16.30</b>		<b>18.30</b>
vrijdag	<b>06.30</b>	<b>07.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>08.30</b>	<b>09.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>10.30</b>	<b>11.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>12.30</b>	<b>13.30</b> van 01/06 t/m 31/10	<b>14.30</b>	<b>15.30</b> van 01/06 t/m 31/10	<b>16.30</b>	<b>17.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>18.30</b>
zaterdag	<b>06.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>07.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>08.30</b>	<b>09.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>10.30</b> van 01/04 t/m 31/10	<b>11.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>12.30</b>	<b>13.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>14.30</b>	<b>15.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>16.30</b>	<b>17.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>18.30</b>
zon- en feestdagen			<b>08.30</b>		<b>10.30</b> van 01/04 t/m 31/10		<b>12.30</b>		<b>14.30</b>	<b>15.30</b> van 01/06 t/m 30/09	<b>16.30</b>	<b>17.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>18.30</b>

**HOLWERD > AMELAND**

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag	<b>07.30</b>		<b>09.30</b>	<b>10.30</b> van 01/05 t/m 30/09	<b>11.30</b>	<b>12.30</b> van 01/05 t/m 30/09	<b>13.30</b>		<b>15.30</b>		<b>17.30</b>		<b>19.30</b>
dinsdag t/m donderdag	<b>07.30</b>		<b>09.30</b>		<b>11.30</b>		<b>13.30</b>		<b>15.30</b>		<b>17.30</b>		<b>19.30</b>
vrijdag	<b>07.30</b>	<b>08.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>09.30</b>	<b>10.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>11.30</b>	<b>12.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>13.30</b>	<b>14.30</b> van 01/06 t/m 31/10	<b>15.30</b>	<b>16.30</b> van 01/06 t/m 31/10	<b>17.30</b>	<b>18.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>19.30</b>
zaterdag	<b>07.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>08.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>09.30</b>	<b>10.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>11.30</b> van 01/04 t/m 31/10	<b>12.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>13.30</b>	<b>14.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>15.30</b>	<b>16.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>17.30</b>	<b>18.30</b> van 01/07 t/m 31/08	<b>19.30</b>
zon- en feestdagen			<b>09.30</b>		<b>11.30</b> van 01/04 t/m 31/10		<b>13.30</b>		<b>15.30</b>	<b>16.30</b> van 01/06 t/m 30/09	<b>17.30</b>	<b>18.30</b> van 01/06 t/m 31/08	<b>19.30</b>

Voor de reservering van voertuigen gelieve vroegtijdig contact met ons op te nemen.  
 Informatie en reserveringen: 0900-9238 (€ 0,70 p/g) / [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl)  
 Informatie over extra afvaarten: [www.wpd.nl](http://www.wpd.nl) / Teletekst pagina 723  
 Informatie over aansluitend busvervoer: 0900-9292 (€ 0,90 p/m) / [www.9292ov.nl](http://www.9292ov.nl)  
 Overmacht voorbehouden

**DIENSTREGELING van 01-01-2018 t/m 31-12-2018****VAN AMELAND NAAR HOLWERD**

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

maandag	06.30		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 01/06 t/m 31/08	15.00		17.00		19.00	
dinsdag t/m donderdag	06.30		08.30		10.30		13.00		15.00		17.00		19.00	
vrijdag	06.30	07.30 van 01/07 t/m 31/08	08.30	09.30 van 01/05 t/m 31/09	10.30	11.30 van 01/05 t/m 31/09	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 31/08	19.00	20.00 van 01/06 t/m 31/08
zaterdag	06.30 van 01/06 t/m 31/08		08.30	09.30 van 01/07 t/m 31/08	10.30 van 01/04 t/m 31/10	11.30 van 01/06 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	20.00 van 01/07 t/m 31/08
Zon- en feestdagen			08.30		10.30 van 01/04 t/m 31/10		13.00		15.00	16.00 van 01/06 t/m 30/09	17.00	18.00 van 01/06 t/m 31/08	19.00	

**DIENSTREGELING van 01-01-2018 t/m 31-12-2018****VAN HOLWERD NAAR AMELAND**

VAARTIJD ca. 45 MINUTEN

Maandag	07.30		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 01/06 t/m 31/08	16.00		18.00		20.00	
dinsdag t/m donderdag	07.30		09.30		11.30		14.00		16.00		18.00		20.00	
vrijdag	07.30	08.30 van 01/07 t/m 31/08	09.30	10.30 van 01/05 t/m 31/09	11.30	12.30 van 01/05 t/m 31/09	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 31/08	20.00	21.00 van 01/06 t/m 31/08
zaterdag	07.30 van 01/06 t/m 31/08		09.30	10.30 van 01/07 t/m 31/08	11.30 van 01/04 t/m 31/10	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	21.00 van 01/07 t/m 31/08
Zon- en feestdagen			09.30		11.30 van 01/04 t/m 31/10		14.00		16.00	17.00 van 01/06 t/m 30/09	18.00	19.00 van 01/06 t/m 31/08	20.00	

**Overmacht voorbehouden – Overname toegestaan mits ongewijzigd**

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurtvaart Condities laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.



**Toelichting:**

Ten opzichte van dienstregeling 2017 zijn de volgende wijzigingen opgenomen voor 2018, waarbij de 'knip' is verwerkt, zoals aanbevolen in het definitief adviesrapport van het Open Plan Proces. Alle mid-dagafvaarten +30 minuten: beginnend met afvaart 12:30 uur wordt 13:00 uur enzovoort.  
Let op: behalve de 12:30 HO/AM, deze blijft onveranderd

Extra: 1 juni tot en met 31 augustus op maandag 14:00 AM/HO en 15:00 HO/AM

Uitbreiding: vrijdag 09:30 AM/HO en 10:30 HO/AM huidig 1/6-31/8 wordt 1/5-31/9  
vrijdag 11:30 AH en 12:30 HO/AM huidig 1/6-31/8 wordt 1/5-31/9  
vrijdag 14:00 AH en 15:00 HO/AM huidig 1/6-31/10 wordt 1/5-31/10

Vervallen: zaterdagen 07:30 AM/HO en 08:30 HO/AM juli en augustus

Als de sneldienst in de vaart wordt genomen, zal de eerste afvaart met een kwartier worden vroeged. Afvaarten die uit de dienstregeling worden geschrapt zullen als extra afvaart worden ingezet indien daar vraag naar is.

Knip 1<sup>e</sup> schip: van 12:30 naar 13:00

Knip 2<sup>e</sup> schip: van 13:30 naar 14:00

VAARTIJD CA. 45 MINUTEN

Bijlage 5: Dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017

## DIENSTREGELING VAN 01-01-2017 T/M 31-12-2017

### LAUWERSOOG > SCHIERMONNIKOOG 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 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>

Overmacht voorbehouden. Overname toegestaan mits ongewijzigd.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurtvaart Condities laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.





Bijlage 6: Dienstregeling Lauwersoog – Schiermonnikoog 2018 (geen wijzigingen)

**LAUWERSOOG > SCHIERMONNIKOOG** 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** 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>

Overmacht voorbehouden. Overname toegestaan mits ongewijzigd.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurtvaart Conditioes laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.





Bijlage 7: Tarieven Ameland - Holwerd 2017  
Nieuwe tarieflijsten 2018 volgen in november.

Met ingang van 1 januari 2017 gelden voor de bootdienst  
**AMELAND-HOLWERD**  
de onderstaande tarieven

Soort kaart (uitsluitend retour)*		Zomertarief van 01/04 t/m 30/09	Incl. toeristenbelasting
Volwassene	12,75	15,00	1,55
20-vaartentegoed volwassene**	210,20	246,20	31,00
10-vaartentegoed volwassene**	116,30	136,55	15,50
Kind 4 t/m 11 jaar	7,15	8,30	1,55
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Gezelschap volwassene***	11,65	13,65	1,55
Gezelschap kind 4 t/m 11 jaar***	6,60	7,60	1,55
Rijwiel	7,85	9,40	
Hond	5,60	6,75	
Kar	5,60	6,75	
Bromfiets/scooter	15,70	18,80	
Motor	20,10	24,10	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	80,35	96,40	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m**	723,15	867,60	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	18,90	22,70	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	18,90	22,70	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	37,80	45,40	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	37,80	45,40	
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	14,20	17,05	
Wagenborgpas****	7,50		
Eilander volwassene	5,60		
Eilander volwassene 10-vaartentegoed	44,80		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar	2,80		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	22,40		
Eilander halfjaarabonnement volwassene	70,00		
Eilander halfjaarabonnement kind 4 t/m 11 jaar	35,00		
Eilander rijwiel	3,90		
Eilander hond	2,80		
Eilander kar	2,80		
Eilander bromfiets/scooter	9,40		
Eilander motor	12,05		
Eilander 5-vaartentegoed motor	48,20		
Eilander voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	48,20		
Eilander 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	192,80		
Eilander voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter	14,20		
Eilander caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	11,35		
Eilander voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m/gevaarlijke stoffen, per meter	28,40		
Eilander rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	7,55		

Met ingang van 01 januari 2018 zijn de kaarten met het oude tarief - m.u.v. meervaartentegoeden - niet meer geldig. Het zomertarief is alleen van toepassing op niet-eilander tarieven.

\* Voornoemde prijzen zijn de prijzen voor een retourkaart. Wij verkopen uitsluitend retourkaarten.

\*\* De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuiggebonden. De pas kan één keer per dag voor één persoon/voertuig worden gebruikt. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, behoeft in de periode van 1 april t/m 30 september geen zomertoeslag betaald te worden.

\*\*\* Gezelschapstarief geldt voor groepen van 15 personen of meer, mits de overtocht tenminste 7 dagen van te voren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

\*\*\*\* Voor de aanschaf van een Wagenborgpas vragen wij een onkostenvergoeding van € 7,50 per pas.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurvaart Condities laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.



Bijlage 8: Tarieven Lauwersoog-Schiermonnikoog 2017  
Nieuwe tarieflijsten 2018 volgen in november.

Met ingang van 1 januari 2017 gelden voor de bootdienst  
**LAUWERSOOG-SCHIERMONNIKOOG**  
de onderstaande tarieven

Soort kaart (uitsluitend retour)*	Prijs	Zomertarief van 01/04 t/m 30/09	Incl. toeristenbelasting
Volwassene	12,95	15,20	1,73
20-vaartentegoed volwassene**	207,20	243,20	27,68
10-vaartentegoed volwassene**	116,55	136,80	15,57
Kind 4 t/m 11 jaar	7,35	8,45	1,73
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	
Gezelschap volwassene***	11,80	13,85	1,73
Gezelschap kind 4 t/m 11 jaar***	6,80	7,80	1,73
Rijwiel	7,85	9,40	
Hond	5,60	6,75	
Kar	5,60	6,75	
Bromfiets/scooter	15,70	18,80	
Motor	20,10	24,10	
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	80,35	96,40	
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m**	723,15	867,60	
Voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	18,90	22,70	
Caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	18,90	22,70	
Voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m, per meter (incl. chauffeur)	37,80	45,40	
Voertuig >5,5 m, gevaarlijke stoffen, per meter (incl. chauffeur)	37,80	45,40	
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	14,20	17,05	
Wagenborgpas****	7,50		
Eilander volwassene	5,60		
Eilander volwassene 10-vaartentegoed	44,80		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar	2,80		
Eilander kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	22,40		
Eilander halfjaarabonnement volwassene	70,00		
Eilander halfjaarabonnement kind 4 t/m 11 jaar	35,00		
Eilander rijwiel	3,90		
Eilander hond	2,80		
Eilander kar	2,80		
Eilander bromfiets/scooter	9,40		
Eilander motor	12,05		
Eilander 5-vaartentegoed motor	48,20		
Eilander voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	48,20		
Eilander 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	192,80		
Eilander voertuig >5,5 m, max. breedte 2,60 m, per meter	14,20		
Eilander caravan/aanhangwagen, max. breedte 2,60 m, per meter	11,35		
Eilander voertuig >5,5 m, breder dan 2,60 m/gevaarlijke stoffen, per meter	28,40		
Eilander rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	7,55		

Met ingang van 01 januari 2018 zijn de kaarten met het oude tarief - m.u.v. meervaartentegoeden - niet meer geldig. Het zomertarief is alleen van toepassing op niet-eilander tarieven.

\* Voornoemde prijzen zijn de prijzen voor een retourkaart. Wij verkopen uitsluitend retourkaarten.

\*\* De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuiggebonden. De pas kan één keer per dag voor één persoon/voertuig worden gebruikt. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, behoeft in de periode van 1 april t/m 30 september geen zomertoeslag betaald te worden.

\*\*\* Gezelschapstarief geldt voor groepen van 15 personen of meer, mits de overtocht tenminste 7 dagen van te voren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

\*\*\*\* Voor de aanschaf van een Wagenborgpas vragen wij een onkostenvergoeding van € 7,50 per pas.

Tijdens het verblijf op de emplacements alsmede op het vervoer van zaken en personen zijn van toepassing de door de Stichting Vervoeradres ter griffie van de arrondissementsrechtbank te Amsterdam en Rotterdam gedeponeerde Algemene Veerboot en Beurtvaart Condities laatste versie. Deze worden u op aanvraag gratis verstrekt.



## BIJLAGE 9: TARIEVENLIJST BIJZONDERE TARIEVEN 2017

### BIJZONDERE TARIEVEN PER 01/01/2017

Eilander personen tarieven : alleen voor personen in het bezit van een geldige WAGENBORGpas voor het betreffende eiland.

Eilander motor/bromfietstarief : alleen op vertoon van een geldige WAGENBORGpas

Eilander voertuig tot 5,5 tarieven: verkoop van eilander kaarten voor een voertuig

#### 5-vaartenkaarten

uitsluitend indien:

auto geregistreerd op eilander adres (Ameland /Schiermonnikoog);  
chauffeur in bezit van geldige WAGENBORGpas;  
op vertoon brief van rederij aangaande lease-auto.

#### Eilander metertarieven

: een voertuig langer dan 5,5 meter wordt als "eilander" beschouwd, als het kenteken op naam van een eilander adres staat geregistreerd, de chauffeur een WAGENBORGpas kan tonen en de hoofdvestiging van de onderneming op een eilander adres bij de Kamer van Koophandel staat geregistreerd. De chauffeurs van alle vrachtauto's worden gratis vervoerd; bijrijders betalen altijd het normale tarief.

#### Trekkers

eilander : eilander metertarief  
niet-eilander : metertarief

#### Aanhangwagens/vouwcaravans

eilander : eilander metertarief  
niet-eilander : metertarief

#### Bestelwagens

tot 5,5 meter : personenautotarief  
5,5 meter en langer : metertarief (is inclusief bestuurder)

#### Campers/kampeerauto's

tot 5,5 meter : personenautotarief  
5,5 meter en langer : metertarief (is inclusief bestuurder)

In de lengte overstekende lading: totale lengte berekenen (bij lange kraanarm halve lengte)

#### In de breedte overstekende lading

of breder dan 2,6 meter : alle voertuigen breder dan 2,6 meter: dubbel metertarief

Gevaarlijke stoffen : gevaarlijke stoffen metertarief

Chauffeur vrachtauto : wordt gratis vervoerd, bijrijders betalen altijd het normale tarief

10- en 20-vaartenkaart : voor niet-eilanders, mag 1 x per dag door/voor 1 persoon / 1 voertuig worden gebruikt en alleen geldig in het op de kaart genoemde kalenderjaar. Resterende vaarten worden niet gerestitueerd.

#### Kinderwagen/wandelwagen

: wordt gratis vervoerd alleen indien gebruikt voor het vervoer van baby/kleuter, uiteraard niet indien gebruikt voor bagage.

#### Golftas met wielen

: wordt gratis vervoerd

#### Rijwielen achter op auto

: tarief rijwieldrager

#### Rijwielen boven op auto

: worden niet berekend

#### Vouwfiets

: ingeklapt gratis, zo niet dan rijwieltarief

#### Ligfiets

: 1 x rijwieltarief

#### Brommobiel/Arola

: 2 x motorkaart (als Arola)

De brommobiel is herkenbaar aan een wit bord met het getal 45 op de achterzijde van het voertuig

## Bijlage 10: Tarievenlijst Extra reizen 2017

Bootsdienst Ameland Holwerd

Op maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 22.00 uur € 2.298,00

Tussen 22.00 uur en 07.00 uur in de periode van  
maandag 22.00 uur tot zaterdag 07.00 uur en op  
zaterdag van 07.00 uur tot 18.00 uur € 2.590,00

Van zaterdag 18.00 uur tot maandag 07.00 uur en van  
18.00 uur op de dag voorafgaande aan een feestdag tot  
07.00 uur op de dag volgend op die feestdag € 2.903,00

Bootsdienst Lauwersoog Schiermonnikoog

Op maandag tot en met vrijdag tussen 07.00 en 22.00 uur € 1.816,00

Tussen 22.00 uur en 07.00 uur in de periode van  
maandag 22.00 uur tot zaterdag 07.00 uur en op  
zaterdag van 07.00 uur tot 18.00 uur € 2.100,00

Van zaterdag 18.00 uur tot maandag 07.00 uur en van  
18.00 uur op de dag voorafgaande aan een feestdag tot  
07.00 uur op de dag volgend op die feestdag € 2.409,00

## Bijlage 11 Verbeterplan Klanttevredenheid 2018

Verbeterplan Klanttevredenheid 2018.

Algemeen

Het Klanttevredenheidsonderzoek wat in opdracht van het Ministerie van IenM is uitgevoerd door I&O Research en het klanttevredenheidsonderzoek wat in opdracht van Wagenborg Passagiersdiensten is uitgevoerd door ETFI hebben input geleverd voor dit verbeterplan.

Daarnaast is het overleg met het Consumentenplatform Waddenveren Oost gevraagd input te geven voor het verbeteren van de klanttevredenheid.

De resultaten van de onderzoeken van zowel I&O Research als ETFI laten een significante verbetering zien ten opzichte van voorgaande jaren. Het Ministerie van IenM gebruikt echter het ijkjaar 2009 als referentiekader, welke in de concessie is opgenomen die is afgesloten. Ten opzichte van dit ijkjaar vallen in beide rapportages een aantal scores lager uit. De oorzaken hiervan zijn, zeker voor de vaarverbinding Ameland – Holwerd evident. De vertragingen worden langer en vaker. Gelukkig zit de reiziger welke inspanningen WPD de afgelopen 3 jaar doet en heft gedaan om dit tot een minimum te beperken en weerspiegelt dit in de trend van waarderingen.

Dit verbeterplan beoogt de klanttevredenheid verder te laten stijgen in de lijn van de afgelopen jaren en maakt onderdeel uit van het vervoerplan 2018.

Ameland - Holwerd:

Naar aanleiding van de oplopende vertragingen is in 2015 gestart met het Open Plan Proces waarbij Rijkswaterstaat District Noord Nederland, Gemeente Ameland en Wagenborg Passagiersdiensten hebben onderzocht welke mogelijkheden er zijn om voor de korte termijn de optredende vertragingen terug te brengen. Onder voorzitterschap van Marc Jager hebben deze drie partijen eind 2015 de vijf beste oplossingsrichtingen geïdentificeerd om voor de korte termijn de vertragingen terug te dringen. Deze vijf oplossingsrichtingen zijn na gedegen (draagvlak) onderzoek als meest effectief beoordeeld en gepresenteerd aan de Staatssecretaris.

Deze oplossingsrichtingen zijn verder uitgewerkt in 2016 en november van dit jaar heeft Marc Jager namens stuurgroep en werkgroep van het Open Plan Proces een advies uitgebracht waarin de eerder genoemde adviezen 'handen en voeten' kregen.

Wagenborg Passagiersdiensten heeft het advies overgenomen.

Dit betekent dat de volgende maatregelen worden genomen om tot vermindering van de vertragingen te komen:

- verbetering van het omroepsysteem waardoor passagiers beter geïnformeerd worden;
- overleg opgestart met baggeraar en Rijkswaterstaat over het aanleggen van peilapparatuur;
- de bouw van een sneldienst voor toeristen, zorgkinderen, studenten, forensen en eilander gemeenschap;
- aanvang voor de realisatie van een totaal vervoersconcept (welke deel uit maakt van het vervoerketen) voor de sneldienst in samenwerking met Arriva;
- aanpassen van de dienstregeling met 'de knip' conform het advies.

De aanpassing van de dienstregeling is onderwerp van discussie geweest in de gemeenteraad van Ameland. Dit heeft geleid tot nader onderzoek naar de effecten van enkele aanpassingen in de dienstregeling in opdracht van de Minister van Infrastructuur en Milieu. Goudappel Coffeng heeft in mei 2017 hun bevindingen gerapporteerd aan de minister. Naar aanleiding van de adviezen van het Open Plan Proces is Wagenborg Passagiersdiensten in overleg getreden met de regio. Hiernaast is Wagenborg Passagiersdiensten op 21 augustus in overleg getreden met de gemeenteraad van Ameland. Dit heeft niet geleid tot een verandering van standpunten. Mede omdat zowel de Provincie Friesland als het Consumentenplatform positief hebben geadviseerd over de voorgestelde wijziging van de dienstregeling. De aanpassing van de dienstregeling is opgenomen in het vervoerplan 2018.



Het beperken van de vertragingen zal in 2018 slechts in beperkte mate door WPD kunnen worden gedaan. Het doorvoeren van de knip zal naar verwachting 25 – 30% van de vertragingen wegnemen. Tegelijkertijd is WPD zich ervan bewust dat elke verandering ook weerstand oproept, het doorvoeren van de knip zal dan ook zeker door sommigen als negatief worden ervaren. De uitbreiding van het vervoersaanbod zal voor sommige reizigers een uitkomst bieden, maar ook hiervoor geldt dat er altijd mensen zullen zijn die hier een negatief beeld over zullen ventileren.

In het seizoen 2019 zal, als de doorsteken door het Ministerie van IenM zijn gerealiseerd, het overgrote deel van de vertragingen kunnen zijn verdwenen. Dit zal naar de verwachting van WPD de grootste positieve bijdrage leveren aan de klanttevredenheid.

### Communicatie:

Communicatie rond de dienstverlening van de veerdienst is in de afgelopen jaren sterk verbeterd. Deze verbetering wordt ook in 2018 verder doorgezet:

- veerbootcafé wordt maandelijks gehouden op Ameland en Schiermonnikoog;
- ieder kwartaal zal er een nieuwsbrief huis aan huis worden verspreid over de aanpassingen in het reserveringssysteem en overige dienstverlening;
- drie maal per jaar worden eilanders en stakeholders geïnformeerd via WPDdetails, een informatief magazine met achtergronden en informatie;
- via social media en twitter worden reizigers op de hoogte gehouden van ontwikkelingen binnen Wagenborg Passagiersdiensten en verwachte aankomsttijden;
- in de loop van 2018 zal in samenwerking met Arriva en Hogia Ferry Systems de ingebruikname van TIMS (traffic information and management system) worden geïmplementeerd. Dit informatiesysteem maakt niet alleen zichtbaar welke vervoersvormen in de dienst zijn, maar ook hun verwachte aankomsttijd en beschikbare plaatsen. Dit laatste is van belang voor de sneldienst en de watertaxi. Hierbij wordt ook onderzocht of dit informatiesysteem beschikbaar wordt voort buspassagiers en bij het busstation in Leeuwarden. Dit systeem zal in hoge mate bijdragen aan de verbetering van de reisinformatie;
- in samenwerking met Omrop Fryslân wordt het programma "De Oertocht" gerealiseerd. Dit programma geeft een beter beeld van de veerdienst en informeert de gebruiker over het bedrijf en de mensen die er werken.

### Overig:

Naast de communicatie staan de volgende punten op het programma om de klanttevredenheid te verhogen:

- aanbod van de catering aan boord: er zal gedurende de laatste 4 maanden van 2017 een enquête aan boord gehouden worden om de wensen van de reizigers in kaart te brengen. naar aanleiding hiervan zal het aanbod worden aangepast;
- de koffiemachines aan boord zullen in het eerste kwartaal van 2018 worden voorzien van een 'contactloos betalen' voorziening;
- de WIFI aan boord wordt als traag ervaren. Dit probleem doet zich met name voor tijdens de drukke afvaarten. De bandbreedte van de WIFI zal in het tweede kwartaal van 2018 verder vergroot worden zodat de snelheid verbeterd wordt van de verbinding;
- de wachtruimte van Lauwersoog, Holwerd en Nes zal worden voorzien van meer zitruimte door het plaatsen van extra banken in het eerste kwartaal;
- de bagagekaropbergruimte zal in februari 2018 worden vernieuwd;
- er zal in het laatste kwartaal van 2017 een plan gemaakt worden voor de verbetering van de wachtruimte op Schiermonnikoog in overleg met gemeente Schiermonnikoog en Rijkswaterstaat. Hierbij zal worden bekeken of er een overkapping mogelijk is bij het toelatingshek. Een en ander zal dan voor het seizoen van 2018 gerealiseerd worden;
- de toegangspoortjes in Holwerd en Lauwersoog zullen in het eerste kwartaal van 2018 voorzien worden van een verbeterde scanmogelijkheid waardoor het duidelijker is hoe de afhandeling plaatsvindt;

## Vervoerplan 2018

- de vertrekterminals van Nes, Holwerd en Lauwersoog zullen voorzien worden van een blinde geleiding die aansluit op de door de decentrale overheden aan te brengen lindegeleiding op de veerpleinen. Uitvoering ervan wordt verwacht in de eerste helft van 2018. Offerte is inmiddels door Wagenborg Passagiersdiensten goedgekeurd.

De klanttevredenheid onderzoeken geven ruimte voor suggesties en op- en aanmerkingen op het productaanbod en de verleende serviceverlening. Er komen hierbij vooral veel suggesties naar voren die niet te categoriseren zijn. Deze suggesties hebben toch de aandacht gekregen onder het kopje "overig".





Consumentenplatform  
Waddenveren Oost

A goordijk 4, 7275 ca gelselaar

E waddenveren@rocoovryslan.nl

Aan de directeur van Wagenborg Passagiersdiensten B.V.  
De heer G. van Langen  
Postbus 70  
9163 ZM Nes/Ameland

Plaats en datum: Leeuwarden, 16 augustus 2017  
Onderwerp: Reactie op Vervoerplan 2018 WPD  
Oms kenmerk: CWO 02-17

Beste heer Van Langen,

Met deze brief reageert het CWO op het Vervoerplan 2018 van WPD.

Wat we jammer vinden is dat er een samenvatting ontbreekt in het conceptvervoerplan waarin de belangrijkste wijzigingen staan. Voor de leesbaarheid was dit wenselijk geweest. Verder zijn er een aantal open einden, zaken die niet in het vervoerplan zijn uitgewerkt, omdat daarover pas later in het jaar een besluit wordt genomen.

U hebt het voornemen om in 2018 naast de reguliere dienst een sneldienst in te zetten. Deze sneldienst maakt ook deel uit van de concessie. In het vervoerplan is nog geen dienstregeling voor de sneldienst opgenomen. U geeft aan dat de dienstregeling later dit jaar wordt bepaald op basis van een enquête. Het CWO vindt deze werkwijze positief, maar had graag de kaders (frequentie, bedieningstijden) gezien waarbinnen de dienstregeling zal worden opgezet om tenminste een indruk te hebben van de inzet van de sneldienst.

Ook is er volgens het CWO een relatie met de knip in de reguliere dienstregeling. Door de verschuiving van een halfuur zal de reguliere boot van 17:30 straks om 18:00 uur vertrekken. Een 17:30 sneldienst zou het oude tijdslot kunnen invullen. Verder is het CWO benieuwd hoe WPD omgaat met een te groot reizigersaanbod voor de sneldienst. Het is niet ondenkbaar dat (bijvoorbeeld in de zomerperiode) bepaalde afvaarten van de sneldienst erg populair blijken te zijn, waardoor een enkele afvaart van 48 personen niet volstaat.

Het belangrijkste aspect uit dit vervoerplan betreft naar ons oordeel de gekozen oplossing voor het terugdringen van het aantal vertragingen op de route Holwerd-Ameland. U gaat bij de dienstregeling 2018 op deze route uit van de enkele knip als maatregel om het aantal vertragingen terug te brengen. Het onderzoek van Goudappel naar de effecten van de verschillende dienstregelingvarianten heeft niet tot een andere keuze van de dienstregeling geleid. In uw brief aan de staatsecretaris van I en M van 30



juni motiveert u waarom u deze keuze maakt. Het CWO heeft begrip voor uw afwegingen en is positief over de door u gekozen dienstregeling, al vinden wij deze oplossing niet ideaal. In onze brief van 4 februari 2017 gaven we al aan dat voor ons de reismogelijkheden voor forensen zwaar wegen. De gevolgen van een knip in de dienstregeling zouden voor deze doelgroep niet negatief mogen uitpakken. Wij hebben u toen gevraagd om met een tegemoetkoming te komen voor frequente gebruikers van de sneldienst, in de vorm van een aantrekkelijk abonnement of een kortingstarief. In het vervoerplan staat niets over de tarieven en kaartsoorten van de sneldienst, behalve dat er een toeslag zal worden berekend op het reguliere tarief. De hoogte ervan is niet gegeven.

U geeft aan voor 2018 een indexering van de tarieven van 0,8% aan te houden. Het CWO heeft geen bezwaar tegen een tariefverhoging met 0,8%. De tarieven voor 2018 zijn nog niet opgenomen in het vervoerplan omdat de indexering van de toeristenbelasting nog niet bekend is.

Met vriendelijke groet, namens de leden van het Consumentenplatform Waddenveren Oost,

Ton Ettema, voorzitter



Bijlage 13 Ontvangen reactie van decentrale overheden op conceptvervoerplan 2018

provinsje fryslân  
provincie fryslân

postbus 20110  
8900 hnt Leeuwarden  
weerkusmarkt 52  
telefoan: (058) 292 59 23  
telefax: (058) 292 51 13

www.fryslan.nl  
provinsje@fryslan.nl  
www.twitter.coen/provifryslan

provinsje fryslân

Wagenborg Passagiersdiensten B.V.  
Postbus 70  
9163 ZM NES

Leeuwarden, 16 augustus 2017  
Verzonden, **16 AUG. 2017**

Ons kenmerk : 01443198  
Afd /Opgave : Infrastructuur en Mobiliteit  
Behandeld door : K. J.  
Uw kenmerk :  
Bijlage(n) :

Onderwerp : concept vervoerplan 2018 WPD

Geachte heer Van Langen,

Op 14 augustus 2017 heeft u ons via de mail het concept vervoerplan 2018 van Wagenborg Passagiersdiensten B.V. toegestuurd. Dit is bij ons ingeboekt onder nummer 1442911. Hierbij ontvangt u onze reactie op dit concept vervoerplan 2018.

In navolging op onze brief van 20 juni 2017 (met registratienummer 1428624), waarin wij een reactie hebben gegeven op een eerdere versie van het concept vervoerplan, kunnen wij instemmen met dit nieuwe concept vervoerplan 2018.

In dit nieuwe concept is de dienstregeling voor 2018 opgenomen. Er wordt een knip aangebracht in de dienstregeling Holwerd – Ameland, waarbij de afvaarten vanaf 12.30 uur met een half uur worden opgeschoven. Dit conform één van de aanbevelingen uit het Open Plan Proces (OPP). Nader onderzoek naar een 5-kwartier-regeling heeft geen gewijzigde gezichtspunten opgeleverd. Wij kunnen instemmen met deze voorgestelde wijziging in de dienstregeling.

Verder bent u voornemens om vanaf eind maart 2018 te starten met een sneldienst naar Ameland. Eveneens een aanbeveling uit het OPP. De exacte vaartijden en tarieven moeten nog worden vastgesteld. Wij juichen deze ontwikkeling van harte toe.

12

Ons kenmerk: 01443198



Wij vertrouwen er op dat u – zoals aangegeven in het vervoerplan – nauw contact onderhoudt met de vervoerders van het aansluitend Openbaar Vervoer, zodat de vervoerders tijdig kunnen inspelen op de voorgestelde wijzigingen. Dit geldt dan voor de knip in de dienstregeling en het in gebruik nemen van de sneldienst. Mochten zich hier problemen gaan voordoen, dan vragen wij u ons daar zo snel mogelijk over te informeren.

Hiermee hopen wij u voldoende van dienst te zijn geweest. Wij zien het definitieve vervoerplan 2018 met belangstelling tegemoet.

Namens het college van Gedeputeerde Staten,

dhr. C. Dijkman  
opgavemanager mobiliteit



Bijlage 14 Mondelinge reactie gemeenteraad van Ameland op concept vervoerplan 2018

"Op 21 augustus jl. is tijdens een raadsvergadering van de Gemeente Ameland het vervoerplan 2018 besproken. Hierbij is door de gemeenteraad van Ameland aangegeven dat op hoofdlijnen de inhoud van het vervoerplan akkoord is, behoudens de aanpassing van de dienstregeling. De gemeenteraad van Ameland adviseert de 5 kwartier dienst op te nemen in het vervoerplan. Omdat wij van de overige deelnemers van het Decentrale overheden overleg dit advies niet hebben gehad, zullen wij het advies van het Open Plan Proces overnemen zoals aangegeven.

