



VERSLAG KLANTENPANEL AMELAND – MAANDAG 27 OKTOBER 2025

Locatie De Plaats in Hollum

Aanwezig	Jieskje Hollander (directeur), Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (ontwikkelmanager), Jildou Bonthuis (verslaglegging), Bernard Kamsma (BWS), Maaïke Overmars-Mensink (BWS), Huub Stikkelbroeck (RECRON), Douwe Molenaar (Qbuzz), Lou Riemersma (R&DV), Anneke Nieboer (VPVA), Douwe Borsch (LTON), Marjan Bosscha (VVV Ameland), Anton Spoelstra (Dorpsbelangen).
Afwezig	Theo van der Wal (VGVA), Diana Metz-Brouwer (Sport), Klaas Touwen (OPA), Eduard Visser (Kijlstra Ambulancezorg), Marco Kuperus (Horeca).

1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen welkom. We staan kort stil bij het afgelopen weekend, waarin op beide eilanden sprake was van storm en hoog water. Het water kwam eerder en steeg hoger dan vooraf was voorspeld. Als gevolg hiervan heeft de gemeente Ameland op vrijdagochtend 24 oktober de veerdam afgesloten.

Vanuit het Klantenpanel wordt aangegeven dat het lange tijd onduidelijk was wanneer de boot weer zou varen. Daarnaast wordt benoemd dat de berichtgeving laat op gang kwam. Volgens het Klantenpanel had Wagenborg reizigers eerder kunnen geruststellen en het afvaartenoverzicht tijdsiger kunnen actualiseren. WPD zal intern de samenwerking en communicatie rondom het hoge water evalueren en neemt daarbij de aandachtspunten van het Klantenpanel mee.

Tot slot worden de leden van het Klantenpanel bedankt voor hun bijdrage aan WPD details nummer 26. Op deze manier wordt hopelijk de vindbaarheid van het panel vergroot.

2. Vaststellen agenda

3. Verslag en actiepunten van de vorige keer

Het verslag van de vorige bijeenkomst is per mail gedeeld en vastgesteld. Vanaf vandaag is het verslag ook terug te vinden op de Klantenpanelpagina op de website van WPD. WPD zal nagaan hoe vaak deze pagina wordt bezocht en zal dit volgende bijeenkomst delen. **<actie WPD>**

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken :

- > **Dienstregeling sneldienst:** in het laatste hoofdstuk van het Vervoerplan zijn de reacties van de adviesorganen opgenomen, evenals de reactie van de rederij. Zo ook het gezamenlijke advies van het Klantenpanel over de nieuwe sneldienstregeling. Elk lid ontvangt een exemplaar.
- > **Terugkoppeling gesprek met Lou en Klaas:** Maud heeft met Lou Riemersma en Klaas Touwen gesproken met als doel te komen tot een werkbaar en passende werkwijze. Indien nodig zal het Klantenpanel voorafgaand aan het reguliere overleg een vooroverleg inplannen. Op deze manier kan het Klantenpanel, wanneer dat gewenst is, één gezamenlijk advies uitbrengen.

4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

Vervoerplan 2026

Het Klantenpanel heeft destijds het concept Vervoerplan ontvangen per e-mail. Vervolgens is de definitieve versie op 1 oktober jl. goed gekeurd door de staatssecretaris van het ministerie van IenW. Op deze manier is de dienstregeling en de tarieven voor 2026 vastgesteld en kan WPD aan de slag voor komend jaar.



De belangrijkste wijzigingen:

- **Aangepaste dienstregeling sneldienst Ameland-Holwert**
Door deze aanpassing zijn de leraren van het voorgezet onderwijs op Ameland. WPD heeft feedback gekregen dat het niet voor elke doelgroep gunstig is, zoals voor leerlingen die vanaf Ameland naar de vaste wal reizen.
- **Aangepaste dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog**
- **Presentatie tarieven**
De tarieven in het Vervoerplan staan anders vermeld. Zo is er een aparte tarievenlijst opgenomen voor eilanders en forenzen.
- **Inzet van het 2^{de} schip Ameland-Holwert**
De inzet van het 2^{de} schip wordt een jaar vooruit gepland. Daarnaast worden extra afvaarten ingezet op basis van bezettingsgraad, waar mogelijk.
- **Verlenging dienstregeling en tarieven**
De dienstregeling en tarieven worden doorgetrokken tot de eerste dinsdag na de kerstvakantie.

Programma van Eisen

Maud geeft een doorkijk wat er in het Programma van Eisen (PvE) staat van de aanbesteding ten aanzien van klantenpanels. Het Klantenpanel is geformaliseerd en het ministerie wil dit graag vastleggen. In hoofdstuk 14.2 in het PvE staat de eis rondom het Klantenpanel beschreven. Hierin staat dat de rederij en het Klantenpanel samen een reglement moeten opstellen. Het is goed om hier alvast over na te denken, zodat we hier komend jaar gezamenlijk mee aan de slag kunnen.

Update vervoercijfers Q3

De vervoercijfers tot en met Q3 2025 zijn met het Klantenpanel gedeeld. De cijfers van dit jaar worden vergeleken met dezelfde week als voorgaande jaren, waaruit een lichte daling blijkt. Collega-rederijen laten een zelfde daling zien in hun cijfers. R&DV geeft aan dat de meters van eilander vracht mogelijk niet kloppen. WPD zal dit intern uitzoeken. <actie WPD>

Update bouw nieuwe sneldienst

Op dit moment wordt er hard gewerkt aan de bouw van de nieuwe sneldienst. De doop van het schip staat gepland op woensdag 7 januari. Het Klantenpanel ontvangt hiervoor een uitnodiging. Tijdens de doop wordt de naam van het schip onthuld. Deze is gekozen door een samengestelde groep mensen met een binding met het eiland.

De nieuwe sneldienst zal eerst testvaren op de vaarroute Lauwersoog-Schiermonnikoog. De verwachting is dat de sneldienst eind februari naar Ameland komt. De Fostaborg blijft beschikbaar als reserveschip.

De pop-up op de website over handbagage is besproken. Het Klantenpanel geeft aan dat sommige reizigers ervoor kiezen niet met de sneldienst te reizen vanwege de bagage. Maud geeft aan dat de toegestane afmetingen van de bagage niet nieuw zijn, maar dat de huidige regels momenteel strenger worden gehandhaafd. Het is waardevol om te horen hoe reizigers dit ervaren. WPD neemt deze signalen intern mee en zal kritisch kijken naar (hand)bagage.

Reserveren voor 2026 + bulkvervoerders

Zodra de toeristenbelasting van Schiermonnikoog definitief is vastgesteld, naar verwachting begin november, kan worden gestart met de reserveringen van de bulkvervoerders. Wanneer deze reserveringen in het systeem staan, kan het boekingssysteem open voor komend jaar. Het streven is eind november.

Klanttevredenheidsonderzoek CROW

In opdracht van het Rijk wordt een klanttevredenheidsonderzoek gedaan, uitgevoerd door CROW, en elk kwartaal ontvangen we een tussenstand van het ministerie. Voor Ameland staat het cijfer in Q3 op een 8,6. Onder andere worden de zitplaatsen, het gemak, het geluid en klimaat aan boord, de reizigersinformatie en de prijzen beoordeeld.



Lidmaatschap Vereniging Circulair Fryslân

WPD is in september lid geworden van Vereniging Circulair Fryslân. Er wordt een filmpje gedeeld waarin Ontwikkelmanager Thom Lageveen uitlegt waarom WPD lid is geworden.

Thom geeft aan dat dit ook een voorbereiding is op de aanbesteding. Er wordt gekeken naar kans en waar kunnen we nog optimaal samenwerken met andere partijen.

VVV Ameland geeft aan dat komend jaar het congres WadNext van 7 t/m 10 september 2026 op Ameland plaatsvindt. Deze conferentie wordt georganiseerd door Provincie Fryslân en wil op het eiland de juiste verhalen rondom duurzame toerisme vertellen.

5. Wat leeft er op Ameland?

Thom geeft een update van de onderwerpen die op de ontwikkelagenda staan.

Klantreisonderzoek

Het onderzoek is inmiddels uitgevoerd door een extern bureau en WPD ontvangt deze week de resultaten. Het onderzoek richt zich op de gehele klantreis; van het boeken van het ticket tot en met de terugkeer na een eilandbezoek. WPD is zich ervan bewust dat er op het gebied van reisinformatie nog kansen liggen. Thom bedankt de leden van het Klantenpanel die aan het onderzoek hebben meegewerkt.

Ketenreizen

WPD heeft een intentieovereenkomst gesloten met Qbuzz en het nieuwe Werelderfgoedcentrum Waddenzee (WEC) in Lauwersoog. Het doel is om combitickets aan te bieden aan reizigers. De verwachting is dat in april/mei dagarrangementen van en naar Schiermonnikoog beschikbaar kunnen worden gesteld.

Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met Qbuzz over de aansluiting van de sneldienst vanaf 2026. De wens is om bij elke sneldienstafvaart een bus te laten rijden. Op Schiermonnikoog is dit haalbaar, op Ameland is dit alleen mogelijk met inzet van een extra bus en een vergoeding van de provincie.

Naar aanleiding hiervan benoemt de busvervoerder de afvaart van 09:15 uur vanaf Ameland. Wanneer deze afvaart vijf minuten later zou plaatsvinden, ontstaat er voor Qbuzz ruimte om hier een bus op te laten rijden. WPD geeft aan dat de huidige dienstregeling niet meer kan worden aangepast, maar neemt dit punt mee op de verbeterlijst. WPD licht toe dat de basis voor de nieuwe sneldienstregeling inmiddels is gelegd en dat er nu gezamenlijk kan worden gekeken naar verbetering voor het volgende jaar.

Reserveren voor Personen

Op dit moment ontvangt een reiziger per reservering één ticket, maar WPD wil graag naar een ticket per persoon. Dit maakt het wijzigen van tickets eenvoudiger en verhoogt het gebruiksgemak. Technisch is het dit jaar nog niet mogelijk om dit te implementeren voor 2026. Komend jaar wordt er achter de schermen verder aan gewerkt.

Voor veel innovaties loopt WPD tegen beperkingen aan door het huidige tariefstelsel. Er wordt onderzocht welk ticketsysteem de komende tien jaar kan voldoen, zonder dat een specifieke doelgroep benadeeld wordt. Daarnaast wordt samen met Regiodeal Noordoost-Fryslân gekeken naar mogelijkheden rondom wisseldagen. Deze week vinden hier gesprekken over plaats met WPD en VVV.

Wijziging algemene voorwaarden

Per 6 januari 2026 hanteert WPD nieuwe algemene voorwaarden. Momenteel zijn afvaarten vaak volgeboekt, terwijl er in de praktijk nog capaciteit beschikbaar is op het dek. Met de aanpassingen in de algemene voorwaarden hoopt WPD dit beter aan te pakken.

De wijzigingen om reserveringen eerder te annuleren of wijzigingen, zijn primair bedoeld voor niet-eilanders. In de voorwaarden kan echter geen aparte doelgroep worden opgenomen, waardoor WPD nog



onderzoekt hoe dit praktisch kan worden opgelost. De vrachtvervoerder geeft aan dat zij afhankelijk zijn van hun leverancier en stelt voor om dit in een klein comité verder te bespreken.

Het Klantenpanel vraagt zich af of het probleem daadwerkelijk wordt opgelost wanneer eilanders eerder kunnen wijzigen of annuleren, en hoeveel extra capaciteit WPD hierdoor wint bij eilanders. Het panel merkt op dat het bij eilanders niet goed zal vallen als de nieuwe voorwaarden ook voor hen gelden, omdat zij veel waarde hechten aan flexibiliteit.

WPD wil graag het bewustzijn onder eilanders vergroten, zodat men begrijpt waarom een dek soms leeg is. Vaak hangt de bezetting ook samen met de tonnage van een afvaart. Ook de geluiden dat het reserveringssysteem niet klopt, moeten worden weggenomen. WPD gaat hier mee aan de slag.

Parkeren Holwert

Het parkeren in Holwert heeft de aandacht. Op dit moment is nog onduidelijk hoeveel parkeercapaciteit er in 2026 beschikbaar zal zijn. Carpark Holwert is verkocht en het is nog niet bekend of deze blijft bestaan. WPD onderzoekt de mogelijkheid om zelf uit te breiden. Het Klantenpanel merkt op dat het parkeerprobleem in Holwert geen goede reclame is voor het eiland en geeft aan WPD mee om actief te communiceren dat hieraan wordt gewerkt, vooral richting vaste eilandbezoekers.

Het Klantenpanel merkt op dat er veel positieve ontwikkelingen zijn die het waard zijn om te delen met de eilandbewoners, bijvoorbeeld via WPDdetails of op de sociale media.

6. Sluiting

Aan de hand van het tijdspad van het Vervoerplan worden de volgende overleggen gepland. Voor de eerste bijeenkomst wordt maandag 13 april voorgesteld. Het is goed om vooraf alvast na te denken over de punten die meegenomen moeten worden in het Vervoerplan. De tweede bijeenkomst zal plaatsvinden in juni/juli, waarbij het concept Vervoerplan wordt besproken en er gezamenlijk advies kan worden uitgebracht. De laatste bijeenkomst van 2026 staat gepland na 1 oktober, wanneer WPD akkoord heeft op Vervoerplan 2026. De nieuwe data worden per e-mail met het Klantenpanel gedeeld.

Maud geeft aan dat de huidige concessieverlener graag wil aansluiten bij een van de bijeenkomsten. Er zal een voorstel worden gedaan voor de eerste of derde bijeenkomst. **<actie WPD>**

Het Klantenpanel heeft nog enkele vragen buiten de agenda om.

- > Er wordt gevraagd wie verantwoordelijk is voor het schoonhouden van de parkeerplaatsen op Ameland. De veerdam is in beheer van de gemeente Ameland, die ook voor de schoonmaak zorgt.
- > Het Klantenpanel merkt op dat er grote verschillen zijn in het aanbod van het buffet qua gezondheid en breedte in vergelijking met andere rederijen. Ook tussen Schiermonnikoog en Ameland wordt een wezenlijk verschil ervaren. WPD geeft aan dat het buffet wordt geëxploiteerd via een pachtconstructie en dat dit onderwerp de aandacht heeft.
- > Het Klantenpanel informeert naar de status van het CO2-compensatiefonds. Jieskje licht toe dat de stichting een nieuw bestuur heeft, maar dat de statuten niet meer relevant zijn. Deze worden aangepast, waarna WPD graag met het Klantenpanel in gesprek wil over het vervolg van het fonds. Dit wordt op de agenda van de volgende bijeenkomst geplaatst. **<actie WPD>**
- > Het Klantenpanel merkt op dat het van en naar de boot gaan voor voetgangers en fietsers lastig blijft. Er zijn plannen voor een revitalisatie op de veerdam, maar WPD heeft nog niks gehoord van RWS of de gemeente. WPD neemt de opmerking mee om een opstelstrook te benutten voor ruimte.

Maud sluit het overleg af en bedankt iedereen voor zijn of haar medewerking; we hebben afgelopen jaar één cyclus van drie bijeenkomsten afgerond.