



VERSLAG KLANTENPANEL SCHIERMONNIKOOG – DONDERDAG 6 NOVEMBER 2025

Locatie Hotel Van der Werff

Aanwezig	Maud Hendriks (manager Klant- en Concessiezaken), Thom Lageveen (Ontwikkelmanager), Jildou Bonthuis (verslaglegging), Remmelt Mulder (SOV), Joke Eijer (VVV), Josien Stringer (Nationaal Park Schiermonnikoog), Atze Postma (horeca), Esther Hagen (Jeugd), Marije Dam (Sport), Wim Bos (Qbuzz), Martin Ridder (R&DV), Christy Hagen (Groepsaccommodatie)
Afwezig	Jieskje Hollander (directeur), Lineke Nienhuis (Zorg), Cynthia Borrás (Natuurmonumenten), Joop Hakze (onderwijs), Autger Soepboer (Particuliere verhuur Schiermonnikoog)

1. Opening en mededelingen

Maud opent de vergadering en heet iedereen welkom. Thom Lageveen, ontwikkelmanager WPD, is aanwezig en geeft later toelichting op de ontwikkelagenda. Er zijn een paar afmeldingen voor deze bijeenkomst. Voor de branche *onderwijs* zal de nieuwe directeur van het voortgezet onderwijs worden uitgenodigd. **<actie WPD>**

Voordat het overleg start staan we eerst stil bij de storm en hoog water van het weekend 24-26 oktober jl. Het water kwam eerder en steeg hoger dan vooraf was voorspeld. De gemeente heeft WPD uitgenodigd voor een evaluatie. Qbuzz geeft aan dat zij hierbij niet worden betrokken.

Tot slot bedankt Maud de leden van het Klantenpanel voor hun bijdrage aan WPD details nummer 26. Hiermee wordt hopelijk de zichtbaarheid van het panel vergroot. Het magazine wordt huis-aan-huis verspreid.

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.

De terugkoppeling van de vorige keer wordt besproken:

- > **Terugkoppeling gesprek met Remmelt en Joke:** Maud heeft met Remmelt en Joke gesproken over een afstemmen van een eenduidige werkwijze voor het Klantenpanel. Wanneer WPD om een advies vraagt, zal het Klantenpanel een vooroverleg inplannen. Op deze manier worden uiteenlopende meningen voorkomen en wordt een gezamenlijk advies gegeven. Voor een vooroverleg zal WPD de benodigde informatie tijdig aanleveren. Daarnaast hebben Maud en Remmelt gesproken over de vorige bijeenkomst. De stem van de ondernemers ontbrak toen, terwijl deze mening belangrijk was.

4. Actualiteiten/ontwikkeling Wagenborg Passagiersdiensten

Vervoerplan 2026

Het Klantenpanel heeft het concept Vervoerplan 2026 eerder per e-mail ontvangen. De definitieve versie is op 1 oktober jl. goedgekeurd door de staatssecretaris van het ministerie van IenW. Hoewel het Klantenpanel officieel nog geen formeel adviesorgaan is, is het advies wel op die manier behandeld. De reacties van de adviesorganen en van WPD zijn te vinden in het laatste hoofdstuk van het Vervoerplan. Komend jaar willen we graag eerder met elkaar in gesprek over het Vervoerplan 2027.

De belangrijkste wijzigingen:

- **Aangepaste dienstregeling sneldienst Ameland-Holwert**
- **Aangepaste dienstregeling Lauwersoog-Schiermonnikoog**



Operationeel heeft WPD meer tijd nodig voor laden en lossen, vooral bij drukke afvaarten. Daarom is de dienstregeling vanaf het eiland met een kwartier verschoven. Dit resulteerde in minder overstaptijd op Lauwersoog, waardoor ook daar de vertrektijd met vijf minuten is aangepast. Het Klantenpanel geeft aan het te begrijpen, maar is niet blij met de wijziging en maken zich zorgen over de dienstregeling. Ten eerste wordt gevraagd of de eerste afvaart vanaf het eiland de huidige vertrektijd kan behouden, omdat er dan minder hoeft te worden geladen. Daarnaast merkt het Klantenpanel op dat gasten nu veertig minuten eerder op de veerdam zijn en dat de hele dienstregeling wordt aangepast voor een paar uitzonderingen. Het Klantenpanel verwacht dat deze wijziging zal leiden tot meer autobewegingen van eilanders.

WPD geeft aan dat de praktijk zal moeten uitwijzen hoe de nieuwe dienstregeling bevalt en dat reizigers alvast aan boord kunnen wanneer er geladen kan worden. In de toekomst zal ook het valideren op het eiland meer tijd gaan kosten.

Qbuzz geeft aan dat zij met hetzelfde materieel beide afvaarten moeten bedienen. De dienstregeling kan iets worden aangepast, maar dit scheelt maximaal vijf minuten. Daarnaast wordt vermeld dat de veerdam nog niet is ingericht voor twee stromen.

- **Presentatie tarieven**

De tarieven in het Vervoerplan worden nu anders weergegeven dan voorheen. Er is een aparte tarievenlijst voor eilanders en forenzen opgenomen. De gemeenten hanteren een andere toeristenbelasting. Met de Wagenborg-pas van het ene eiland kun je niet naar het andere reizen.

- **Inzet van het 2^{de} schip Ameland-Holwert**

- **Verlenging dienstregeling en tarieven**

Per 2026 worden zowel de dienstregeling als de tarieven doorgetrokken tot de eerste dinsdag na de kerstvakantie.

Programma van Eisen

Maud geeft alvast een vooruitblik op wat er in het Programma van Eisen (PvE) van de aanbesteding staat, ook al is het overlegstructuur van de Klantenpanel bedoeld voor de huidige concessie. Opvallend is dat het Klantenpanel in het PvE is opgenomen. De rederij en het Klantenpanel moeten samen een reglement opstellen, waarmee we komend jaar gezamenlijk aan de slag gaan.

Update vervoercijfers Q3

De vervoercijfers tot en met Q3 2025 zijn met het Klantenpanel gedeeld. Bij personentickets is een lichte daling te zien, terwijl de cijfers voor voertuigen zijn gestegen. Voorheen was er een verschil tussen de cijfers van het vorige en het huidige jaar. Dit kwam deels door het combinatieticket van de sneldienst, terwijl de poortjes de reizigers van de veerdienst meerekenden. Deze cijfers zijn zowel voor vorig als dit jaar rechtgetrokken, waardoor de vervuiling in de cijfers weg is.

In de toekomst wordt gestreefd naar één enkel reistarief, waardoor het combinatieticket voor veer- en sneldienst kan vervallen. Begin 2026 wordt het Vervoerkundig Jaaroverzicht 2025 gedeeld, waarin ook de verblijfsduur is opgenomen.

Update bouw havenkantoor

De verbouwing van het havenkantoor loopt twee weken achter door het hoge water van de afgelopen periode. Naar verwachting is het gebouw voor de kerst wind- en waterdicht. Op dit moment vinden er nog gesprekken plaats over de productiemiddelen en het hekwerk. Naast het plaatsen van het hekwerk moet ook de hellingbaan worden aangelegd. Zodra het havenkantoor gereed is, worden de poortjes geplaatst voor het valideren op het eiland. Vanaf dat moment zullen onze medewerkers zowel binnen als buiten zichtbaar zijn.



Het Klantenpanel maakt zich zorgen over de communicatie rondom het zelf omboeken van tickets. WPD zal deze zorgen intern bespreken om de juiste informatie te kunnen delen. Daarnaast is WPD bezig om meer informatie over wijzigen en annuleren op het ticket te plaatsen.

Update bouw nieuwe sneldienst

De bouw van de nieuwe sneldienst verloopt volgens schema. Het Klantenpanel ontvangt een uitnodiging om bij de doop van het nieuwe schip aanwezig te zijn, waarbij ook de naam bekend wordt gemaakt. Dit schip gaat varen tussen Ameland en Holwert, maar zal in de eerste maand op de route Lauwersoog–Schiermonnikoog ingezet worden. De Fostaborg blijft als reserveschip beschikbaar voor WPD.

Reserveren voor 2026

Het boekingssysteem voor volgend jaar gaat naar verwachting eind november open. De gemeente Schiermonnikoog stelt binnenkort de toeristenbelasting vast en zodra de reserveringen van de bulkvervoerders zijn verwerkt, zet WPD het systeem open voor 2026.

Klanttevredenheidsonderzoek CROW

In opdracht van het ministerie voert CROW het klanttevredenheidsonderzoek uit. Jaarlijks ontvangen we een overzicht van de resultaten. Voor Q3 scoort Schiermonnikoog een 8,2. WPD scoort lager op onderwerpen zoals tarieven, motorvoertuigen, drukte en geluidsoverlast aan boord. Het Klantenpanel vraagt hoeveel van de respondenten een voertuig mee over neemt, aangezien dit om eilanders gaat. WPD zal bij CROW navragen of de fiets hierbij wordt meegenomen of dat de vraagstelling aangepast moet worden. **<actie WPD>**

Lidmaatschap Vereniging Circulair Fryslân

WPD is sinds september lid van Vereniging Circulair Fryslân. WPD deelt een filmpje waarin ontwikkelmanager Thom uitlegt waarom WPD lid is geworden. Omdat we in een bijzondere omgeving opereren, onderzoekt WPD welke stappen we gezamenlijk kunnen zetten binnen dit thema.

Overbruggingsperiode OV Lauwersoog

Er zijn nieuwe ontwikkelingen voor de OV-aansluiting in Lauwersoog. Door een aanpassing van de dienstregeling vanaf Groningen en Leeuwarden is de haven beter bereikbaar. De lijn tussen Leeuwarden en Lauwersoog wordt weer een rechtstreekse verbinding, waardoor de reistijd korter wordt. Het leerlingenvervoer is hierbij gewaarborgd.

Tussen 14 december en 6 januari is er een periode waarin de aansluiting met OV nog niet optimaal is. De kapiteins zijn hiervan op de hoogte en zullen, indien nodig, wachten met vertrekken.

Evaluatie aansluitend busvervoer sneldienst

WPD deelt data van Qbuzz Schiermonnikoog over het busvervoer dat aansluit op de sneldienst. Qbuzz is tevreden en is blij dat de bus bijdraagt aan de comfort van de sneldienst. De data zal waarschijnlijk richting de winterperiode toenemen. Qbuzz heeft WPD gevraagd om de aankomsttijden van veer- en sneldienst beter op elkaar af te stemmen. Reizigers kunnen beter aan boord wachten dan in een stilstaande bus. Deze afstemming kan nog verbeterd worden.

5. Wat leeft er op Ameland?

Thom geeft een update over de onderwerpen van de ontwikkelagenda.

Klantreisonderzoek

Een extern bureau heeft in opdracht van WPD een uitgebreid onderzoek uitgevoerd dat de gehele klantreis omvat. Deze week heeft WPD het rapport met de conclusies ontvangen en is het onderzoek afgerond. Vooral tussen het reserveren en de daadwerkelijke reis valt veel winst te behalen, met reisinformatie als belangrijkste verbeterpunt. WPD bekijkt wat op korte termijn kan worden aangepakt.

Ketenreizen

WPD heeft een intentieovereenkomst gesloten met Qbuzz en het Werelderfgoedcentrum Waddenzee (WEC). Met Qbuzz wordt gekeken naar een samenwerking voor een bus-boot-bus-ticket, waarbij VVV



graag ook de accommodatie erbij wil betrekken. Samen met het WEC draait WPD een pilot tijdens de kerstvakantie. We bieden combitickets aan, zodat vanaf Schiermonnikoog een dagje naar het WEC geboekt kan worden.

Reserveren voor Personen

Dit is een verzamelnaam is voor meerdere projecten

- Ticket per persoon: momenteel heeft een reiziger één ticket voor een reservering en kan niet één onderdeel van de reservering wijzigen. Straks krijgt elk onderdeel binnen een reservering een eigen barcode, waardoor wijzigen en samenwerking makkelijker wordt.
- Tarievensysteem: dit hangt samen met onze kortingssystematiek. Als we deze willen aanpassen zonder dat het meer gaat kosten voor de reiziger, moet het tarievensysteem worden aangepast. WPD onderzoekt momenteel de mogelijkheden.
- Valideren: zoals eerder besproken, willen we zodra de poortjes bij het havenkantoor op Schiermonnikoog staan, ook vanaf het eiland gaan valideren.

Reserveren eilander voertuigen

WPD merkt op dat veel eilanders zonder reservering op de veerdam aankomen. De vraag is of er op het eiland nog onduidelijkheden zijn over het reserveren van voertuigen. Het Klantenpanel geeft aan dat reizigers vaak niet weten wanneer ze terugreizen. Daarnaast delen veel eilanders een auto, waardoor reserveren lastig is: een auto kan alleen worden gereserveerd als deze op naam staat en een kenteken kan maar aan één account gekoppeld worden. Het Klantenpanel vraagt of dit fraudegevoelig is, omdat het voertuig als eilanderauto geregistreerd staat. WPD bespreekt dit intern verder.

6. Sluiting

Voor de eerst volgende bijeenkomst wordt donderdag 16 april 2026 voorgesteld. De nieuwe data voor de andere bijeenkomsten worden per e-mail met het Klantenpanel gedeeld. Hierbij wordt rekening gehouden met het cyclus van het Vervoerplan.

Maud geeft aan dat de huidige concessieverlener graag één van de bijeenkomsten van het Klantenpanel wil bijwonen. Er wordt voorgesteld dit te laten plaatsvinden tijdens de bespreking van het Vervoerplan.

<actie WPD>

Als afsluiter wordt een rondje langs de velden gedaan:

- > WPD verwacht dat de eerste inschrijving voor de aanbesteding 1 april 2026 open is. Daarna volgt een vragenronde, waarna de inschrijvers hun inschrijving kunnen aanpassen. De definitieve inschrijving moet dan voor 1 juli 2026 binnen zijn. De beoordeling vindt plaats in Q4 2026. De start van de inschrijving loopt momenteel uit, maar dit zal de beoordelingstijd niet beïnvloeden.
- > Er wordt opgemerkt dat logistiek niet wordt genoemd in het Programma van Eisen. Het ministerie kan vrachtovervoer meenemen in de concessie, maar is daartoe volgens EU-wetgeving niet verplicht. De voorrangsfunctie als levensader wordt wel genoemd, waaronder vrachtovervoer valt.
- > Het Klantenpanel vraagt naar de status van realtime data om de drukte op de boten te kunnen volgen. WPD geeft aan dat dit op de ontwikkelagenda staat. Er wordt intern bekeken wat zelf mogelijk is en wat nodig is om de cijfers vanuit het reserveringssysteem inzichtelijk te maken.
- > Qbuzz meldt dat bij een wijziging van een extra boot wordt verwezen naar 9292 om de aansluiting vanaf de boot te controleren. Er wordt verzocht reizigers die op Schiermonnikoog aankomen naar OV Schier te verwijzen, omdat 9292 niet klopt voor het eiland. WPD bespreekt dit intern. **<actie WPD>**

Maud sluit het overleg af en bedankt iedereen voor de medewerking het afgelopen jaar: één cyclus van drie bijeenkomsten is afgerond. Sommige leden van het Klantenpanel geven aan nog zoekende te zijn naar hun toegevoegde waarde binnen het panel. WPD waardeert de brede afspiegeling van het eiland en wil dat het Klantenpanel een rol krijgt binnen het CO2-compensatiefonds. Op deze manier kan de bijdrage van het Klantenpanel in de toekomst op een bredere manier worden ingevuld.