



# Vervoerplan 2026

Wagenborg Passagiersdiensten



### Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

|          |                                                 |
|----------|-------------------------------------------------|
| COBA     | Concessie Overleg Bootsdienst Ameland           |
| COBS     | Concessie Overleg Bootsdienst Schiermonnikoog   |
| LRQA     | Lloyds Register Quality Assurance               |
| IMO      | International Maritime Organization             |
| ISM Code | International Safety Management Code            |
| ISO      | Internationale Organisatie voor Standaardisatie |
| HSEQ     | Health, Safety, Environment en Quality          |
| MT       | Management Team                                 |
| SMS      | Safety Management System                        |
| PAE      | Personenautoequivalent                          |
| PAX      | Personenequivalent                              |
| PUBTRANS | Publicatie Transport Systeem                    |
| WPD      | Wagenborg Passagiersdiensten                    |

## Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2026 van Wagenborg Passagiersdiensten (WPD), opgesteld in het kader van de Vervoersconcessie Waddenveren Oost. Ook dit jaar vormt de bereikbaarheid van Ameland en Schiermonnikoog het uitgangspunt van onze dienstverlening. In 2025 hebben we met de 5-kwartiersdienstregeling op de verbinding Ameland – Holwert en v.v. wederom gezorgd voor een veilige en betrouwbare afhandeling van het veerverkeer, ondanks de aanhoudende uitdagingen in de vaargeul. Deze dienstregeling blijft in 2026 voor de veerdienst gehandhaafd. In 2026 wordt voor de sneldienst Ameland - Holwert een nieuw schip in gebruik genomen met een aanzienlijk grotere reizigerscapaciteit. Dit zorgt voor een aanpassing van de dienstregeling. Voor de veerverbinding Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. geldt dat de afvaarten vanaf Lauwersoog 5 minuten later gaan vertrekken en vanaf Schiermonnikoog 1.5 minuten later, met uitzondering van de eerste afvaarten. Verder verandert er niets; de stabiliteit in de uitvoering blijft ons uitgangspunt.

In dit Vervoerplan geven we inzicht in de wijze waarop we in 2026 uitvoering geven aan de concessie en welke initiatieven we nemen om onze dienstverlening verder te verbeteren. Dit doen we langs de lijnen van klantgerichtheid, duurzaamheid, betrouwbaarheid en innovatie. Daarbij blijven we investeren in de kwaliteit van onze organisatie, vloot, digitale dienstverlening en infrastructuur.

De start van de Klantenpanels in 2025 heeft een waardevolle impuls gegeven aan de betrokkenheid van de eilander gemeenschap. Samen met de structurele overlegvormen – zoals het Consumentenplatform, COBA, COBS en het overleg met decentrale overheden – vormen deze panels een belangrijke bron van informatie voor ons beleid. Ook de inzichten uit het klanttevredenheidsonderzoek van de OV-Klantenbarometer zijn hierin meegenomen.

Daarnaast zijn in 2025 belangrijke stappen gezet op het gebied van verduurzaming, zoals de toepassing van HVO-brandstof en de verdere elektrificatie van het wagenpark. De aanstaande oplevering van de nieuwe sneldienst in 2026, is een volgende stap in onze langetermijnvisie op bereikbaarheid en duurzaamheid.

Tot slot realiseren we ons dat een goede veerdienst méér is dan een verbinding over water. Het is een essentieel onderdeel van de leefbaarheid op de eilanden en raakt aan de vrijheid, economie en verbondenheid van de bewoners en bezoekers. Dit Vervoerplan is daar een weerslag van.

Wij danken alle reizigers, medewerkers en samenwerkingspartners voor hun betrokkenheid, inzet en vertrouwen in onze dienstverlening.

[Ook kunt u persoonsgegevens](#)

Nes (Ameland), 1 juni 2025



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

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

### Bijlage(n):

- I. Tarieven Eilandbezoekers  
Ameland - Holwert en  
Lauwersoog - Schiermonnikoog  
Tarieven Eilanders en forenzen  
Ameland - Holwert en  
Lauwersoog - Schiermonnikoog
- II. Klanttevredenheidsonderzoeken  
CROW in opdracht concessieverlener  
- Factsheet Friese Waddenveren  
Oost - Ameland  
- Factsheet Friese Waddenveren  
Oost - Schiermonnikoog

Indien de aannames of uitgangspunten voor 2026 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt WPD zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.



## Samenvatting

### Wijzigingen die WPD heeft gerealiseerd in 2025, en de initiatieven voor 2026.

#### Wat hebben we gerealiseerd in 2025?

##### Introductie Klantenpanels

In het voorjaar van 2025 introduceerde WPD de Klantenpanels op Ameland en Schiermonnikoog. Deze nieuwe overlegstructuur biedt eilandbewoners en lokale partijen een direct platform om hun ervaringen en ideeën te delen. De panels, met een brede vertegenwoordiging van maatschappelijke organisaties, ondernemers en bewoners, komen drie keer per jaar bijeen en bespreken actuele thema's zoals dienstregelingen, vervoersconcepten, reserveringsmogelijkheden en klantgerichtheid. De klantenpanels vormen een aanvulling op de bestaande overlegstructuren en dragen bij aan een hechtere verbinding tussen de veerdienst en de eilander gemeenschap.

##### Miljoeneninvestering in nieuwe Wadden Ferry

In februari 2025 ondertekende WPD het bouwcontract met NG Shipyards voor een nieuwe sneldienst tussen Ameland en Holwert. De nieuwe Wadden Ferry is ontworpen voor de specifieke omstandigheden van de Waddenzee.



Het schip is uitgerust met een nieuw type waterjet met een hoog rendement, die in combinatie met het efficiënte scheepsonwerp zorgt voor een lager brandstofverbruik. De drie motoren voldoen aan de strengste emissie-eisen en

minimaliseren de uitstoot van schadelijke stoffen. Dit resulteert niet alleen in een zuinigere werking, maar draagt, naar verwachting, ook bij aan een verdere reductie van de CO<sub>2</sub>-uitstoot. De Wadden Ferry stoot per afvaart ruim 50% minder CO<sub>2</sub> uit dan het huidige m.s. Fostaborg. Daarnaast neemt de Wadden Ferry meer passagiers mee. Hierdoor neemt de uitstoot per passagier tot 30% af in vergelijking met de huidige sneldienst. Bovendien is het schip voorbereid op het gebruik van biodiesel en kan het in de toekomst relatief eenvoudig worden omgebouwd naar een volledig elektrische aandrijving. Met de komst van de nieuwe Wadden Ferry beschikt WPD vanaf 2026 over een extra schip in geval van eventuele calamiteiten, aangezien de huidige vloot in gebruik blijft. Hierdoor wordt de inzetbaarheid van de sneldienst versterkt en de continuïteit van de verbindingen verder geborgd.

##### Stijging klanttevredenheid

Uit de OV-Klantenbarometer 2024 blijkt dat de waardering voor WPD sterk is toegenomen. De totaalscore voor Ameland - Holwert steeg van een 7,6 in 2023 naar een 8,3 in 2024. De verbinding met Schiermonnikoog scoorde een stabiele 8,4. Uit de enquête blijkt dat reizigers vooral de stiptheid van de veerdiensten waarderen: de boot naar Ameland kreeg hiervoor een 9,1 terwijl Schiermonnikoog een 9,2 scoort. Ook de klantvriendelijkheid van het personeel werd met een 8,8 en 8,9 zeer positief beoordeeld. Daarnaast voelen passagiers zich veilig en ontspannen tijdens de overtocht, met scores van 9,0 en 9,1 voor het veiligheidsgevoel aan boord. Natuurlijk zijn er ook verbeterpunten genoemd, zoals de frequentie van het aantal afvaarten en de drukte aan boord.

Dit zijn aandachtspunten waar WPD zich de komende tijd op zal richten. Samen blijven we werken aan een betere reiservaring!

Vanaf 2025 maakt WPD uitsluitend gebruik van de resultaten van de OV-Klantenbarometer. Dit landelijke onderzoek, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, wordt gezien als de norm voor het meten van klanttevredenheid in het openbaar vervoer. Hiermee is WPD gestopt met het aanvullende klanttevredenheidsonderzoek door het European Tourism Futures Institute (ETFI) van NHL Stenden. De OV-Klantenbarometer wordt het hele jaar door uitgevoerd en sluit aan bij de landelijke systematiek die door concessieverleners en beleidsmakers wordt gehanteerd.

##### Nieuwe brandstof: stap naar fossielvrij

WPD ontving in 2025 het CO<sub>2</sub>-reductiecertificaat dankzij het gebruik van schonere brandstoffen. Met de overstap naar HVO20 – een brandstof die voor 20% bestaat uit fossielvrije en hernieuwbare diesel – is opnieuw een belangrijke stap gezet richting een duurzamere vloot. De brandstof wordt gefaseerd ingevoerd, met nauwkeurige monitoring van de impact op de schepen.

##### Doorontwikkeling Reserveren voor Personen

Sinds 1 januari 2024 is reserveren voor passagiers, fietsen en motoren voor de veerdiensten ingevoerd. Met als resultaat dat lange wachtrijen op de havens tot de verleden tijd behoren, we kunnen alle vervoersstromen nu goed reguleren. Nu we ruim anderhalf jaar werken met Reserveren voor Personen zien we een aantal stappen in het proces die verbeterd kunnen worden.



| 'Statistieken, vergelijk van 2022 tot en met 2024' |                      |         |         |         |
|----------------------------------------------------|----------------------|---------|---------|---------|
|                                                    |                      | 2024    | 2023    | 2022    |
| Aantal afvaarten                                   | AH v.v.              | 5.870   | 6.167   | 6.960   |
|                                                    | AH sneldienst v.v.   | 4.564   | 4.569   | 5.179   |
|                                                    | LS v.v.              | 3.706   | 3.638   | 3.654   |
|                                                    | LS sneldienst v.v.   | 3.334   | 3.280   | 3.225   |
|                                                    | Totaal               | 17.474  | 17.654  | 19.018  |
| Aantal vertraagde afvaarten >10 min.               | AH v.v.              | 176     | 1289    | 2105    |
|                                                    | %                    | 3%      | 20,9%   | 30,2%   |
|                                                    | -/- Overmacht %      | 1,4%    | 1,09%   | 4,1%    |
|                                                    | LS v.v.              | 17      | 7       | 6       |
|                                                    | %                    | 0,5%    | 0,2     | 0,2     |
|                                                    | -/- Overmacht %      | 0,3%    | 0,05%   | 0,03%   |
|                                                    | AH sneldienst v.v.   | 5       | 164     | 0       |
|                                                    | %                    | 0,1%    | 3,6%    | 0       |
|                                                    | -/- Overmacht %      | 0,08%   | 0,39%   | 0       |
|                                                    | LS sneldienst v.v.   | 4       | 9%      | 7       |
|                                                    | %                    | 0,12%   | 0,27%   | 0,2%    |
|                                                    | -/- Overmacht %      | 0,12%   | 0,21%   | 0,2%    |
|                                                    | Totaal               | 202     | 1469    | 2118    |
|                                                    | %                    | 1,16%   | 8,32%   | 11,1%   |
|                                                    | -/- Overmacht tot. % | 0,58%   | 1,92%   | 1,5%    |
| Klachten                                           | AH                   | 43      | 108     | 44      |
|                                                    | LS                   | 32      | 18      | 21      |
|                                                    | AH sneldienst        | 7       | 18      | 7       |
|                                                    | LS sneldienst        | 5       | 4       | 3       |
|                                                    | Totaal               | 87      | 148     | 75      |
| Aantallen (enkele reis)                            | Pax AH               | 719.884 | 715.369 | 744.950 |
|                                                    | Pax SD AH            | 59.302  | 65.170  | 69.429  |
|                                                    | Auto AH              | 92.917  | 92.914  | 101.562 |
|                                                    | Vracht AH (meters)   | 116.507 | 118.594 | 119.063 |
|                                                    |                      |         |         |         |
|                                                    | Pax LS               | 332.786 | 329.230 | 337.349 |
|                                                    | Pax SD LS            | 18.484  | 23.307  | 25.156  |
|                                                    | Auto LS              | 6.483   | 6.911   | 6.839   |
|                                                    | Vracht LS (meters)   | 36.151  | 29.934  | 31.019  |
|                                                    |                      |         |         |         |
| Procentueel aantal klachten /pax vv                |                      | < 0,01% | 0,01%   | < 0,01% |

Daarom is er in 2025 geïnvesteerd in een aantal ontwikkelingen. Zoals aanpassing van de tickets voor auto's en passagiers, zodat inzittenden van auto's (naast de bestuurder) ook te voet aan boord kunnen van de schepen en hun ticket online kunnen omboeken. Daarnaast wordt het voor pashouders mogelijk om, naast de sneldienst, ook een plek te reserveren aan boord van de veerdienst. Dit wordt overigens niet verplicht voor de pashouders. Ook gaan we toegangspoorten plaatsen in de terminal van Schiermonnikoog. Vanaf eind 2025 moeten alle reizigers door de poortjes om te controleren op geldigheid van een reservering.

**25 jaar wpd.nl**  
In 2025 vierde WPD de 25e verjaardag

van haar website. Wat begon als een reserveringsformulier is uitgegroeid tot een compleet digitaal platform met ticketverkoop, webcams, live afvaartenoverzichten en directe wijzigingsmogelijkheden.

**Klantreisonderzoek**  
In samenwerking met een ervaren onderzoeksbureau wordt de klantreis uitgebreid in kaart gebracht voor de diverse doelgroepen van de veerdienst. De klantreis start vanaf het moment van oriënteren op een reis naar Ameland of Schiermonnikoog en loopt tot het verlaten van de haven op de terugreis. We brengen in kaart welke stappen een reiziger doorloopt, hoe elke afzonderlijke stap ervaren wordt en welke middelen WPD in elke stap beschikbaar heeft. Omdat toeristen, eilanders, forenzen etc. andere reis- en informatiebehoeftes

hebben doen we dit voor elke doelgroep. In het onderzoek worden reizigers ook zelf betrokken om input te geven door middel van verschillende diepte-interviews.

Het onderzoeksbureau zal eind 2025 een rapport opleveren met aanbevelingen over hoe de klantreis verbeterd kan worden. Zodat iedere reiziger zo prettig mogelijk een reis kan zoeken, boeken, betalen en doen.

**Ketenreis en samenwerking OV**  
Om de reis van deur tot deur te verbeteren, is in 2025 de samenwerking met busvervoerders verder geïntensiveerd. Er is met Qbuzz actief gewerkt aan een betere afstemming op de sneldiensten, met als doel een naadloze overgang tussen overtocht en openbaar vervoer. Zo rijdt er vanaf Hemelvaartsdag 2025 op

**Toelichting 'Statistieken, vergelijking van 2022 tot en met 2024'**

In dit overzicht zijn de ontwikkelingen in vervoerprestaties, punctualiteit, capaciteit en klantbeleving tot en met 2024 kort samengevat.

**Ameland – Holwert**  
De invoering van de 5-kwartierdienstregeling heeft geleid tot een afname van het aantal afvaarten van de veerdienst met 4,82%. Ondanks deze daling is zowel het aantal vervoerde passagiers (PAX) als personenauto's licht gestegen ten opzichte van 2023. De veerdienst heeft in 2024 bovendien een hoge betrouwbaarheid laten zien: het aantal vertragingen is aanzienlijk verminderd. Ook de sneldienst kende een stabiel aantal afvaarten en minder vertragingen en uitval dan in het voorgaande jaar.

Het aantal klachten op de lijn Ameland – Holwert v.v. is zowel bij de veerdienst als sneldienst aanzienlijk gedaald. Dit heeft alles te maken met de invoering van de 5-kwartierdienstregeling.

Verder valt een daling op van het aantal verkochte sneldienst-tickets. Mogelijke verklaringen zijn de verbeterde betrouwbaarheid van de veerdienst en het feit dat de vertrek- en aankomsttijden van de sneldienst dichterbij die van de veerdienst liggen.

Per 1 januari 2024 is ticketcontrole ingevoerd in het havenkantoor van Nes. Hierdoor is nu, met uitzondering van pashouders, inzicht verkregen in de verblijfsduur van bezoekers. Deze data kunnen vanaf het Vervoerkundig Jaaroverzicht 2025 voor het eerst worden geanalyseerd.

**Lauwersoog – Schiermonnikoog**  
Voor Schiermonnikoog is het totaal aantal afvaarten in 2024 licht gestegen voor zowel de veerdienst als de sneldienst. Het percentage uitgevallen afvaarten bij de veerdienst bleef minimaal, maar bij de sneldienst was een stijging van 2,65% zichtbaar, voornamelijk veroorzaakt door een ongeplande werfbeurt. Met de komst van het nieuwe sneldienstschip eind 2025 wordt verwacht dat de uitval in de toekomst afneemt, doordat er dan een reserveschip beschikbaar is.

Het totale aantal vervoerde passagiers steeg met 1,08% ten opzichte van 2024. Ook hier geldt dat sinds 1 januari 2024 reizigers hun tickets op datum en tijd reserveren. De verblijfsduur van passagiers is hierdoor beter te monitoren, met uitzondering van pashouders. Omdat op Schiermonnikoog nog geen validatie bij terugkeer plaatsvindt, zijn de verblijfsgegevens een benadering. Vergelijkbare cijfers over verblijfsgedrag zullen beschikbaar zijn vanaf het Vervoerkundig Jaaroverzicht 2025.

**Tot slot**  
Met de voortzetting van reserveren, het invoeren van ticketcontrole, de verhoogde betrouwbaarheid van de dienstregeling en de bouw van de nieuwe sneldienst is opnieuw gewerkt aan het verbeteren van punctualiteit, comfort en klantgerichtheid.



| Personenvervoer naar de eilanden* (eilanders en niet-eilanders) |         |         |           |           |           |           |         |           |           |           |           |                           |
|-----------------------------------------------------------------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------------------|
| Passagiers                                                      | 2014    | 2015    | 2016      | 2017      | 2018      | 2019      | 2020    | 2021      | 2022      | 2023      | 2024      | Gem. groei<br>2014 - 2024 |
| AH                                                              | 641.679 | 652.800 | 673.447   | 670.668   | 733.581   | 771.304   | 584.071 | 766.590   | 814.379   | 780.539   | 779.186   | 13.751                    |
| LS                                                              | 317.549 | 317.582 | 338.185   | 332.901   | 355.715   | 348.069   | 270.070 | 352.250   | 363.505   | 352.537   | 351.270   | 3.372                     |
| Totaal                                                          | 959.228 | 970.382 | 1.011.632 | 1.003.569 | 1.089.296 | 1.119.373 | 854.141 | 1.118.840 | 1.176.884 | 1.133.076 | 1.130.456 | 10.634                    |
| Verschil                                                        | %       | 1,2%    | 4,3%      | -0,8%     | 8,5%      | 2,8%      | -23,7%  | 31%       | 5,2%      | -3,7%     | -0,2%     |                           |

\*J Het coronajaar 2020 is bij de berekening van gemiddelden en prognoses buiten beschouwing gelaten

Schiernmonnikoog weer structureel een bus tussen de veerhaven en het dorp die aansluit op alle sneldiensten. Hiermee is de bereikbaarheid van het eiland per sneldienst verbeterd en komt een einde aan een periode waarin reizigers regelmatig lopend de 3,5 kilometer naar het dorp moesten afleggen.

**Project “Natuurlijk, Bereikbaar!” afgerond**

Het project “Natuurlijk, Bereikbaar!” werd in 2025 formeel afgesloten. Dit brede participatietraject, gestart in 2023, leverde waardevolle inzichten op van eilanders, bezoekers en medewerkers over de toekomst van de veerdienst. De resultaten

zijn gedeeld met de concessieverlener en worden gebruikt als input voor het aanbestedingstraject en in de klantenpanels.

**Cyber Security: voldoen aan nieuwe wetgeving**

Door nieuwe Europese wetgeving valt WPD sinds 2025 onder strengere beveiligingseisen. Er is beleid opgesteld en actieve monitoring ingevoerd om IT-risico's te minimaliseren en de continuïteit van de dienstverlening te garanderen. Medewerkers zijn hierover geïnformeerd, de implementatie is grotendeels achter de schermen gebeurd.

**Techniek en duurzaamheid**

In 2025 zijn er opnieuw belangrijke

stappen gezet richting een duurzamere en efficiëntere bedrijfsvoering. In de vloot is regulier en groot onderhoud uitgevoerd aan alle schepen, waaronder de veerboten m.s. Rottum, m.s. Monnik, m.s. Sier en m.s. Oerd. Het m.s. Esonborg kreeg een hoogwaardig conserveringssysteem en het m.s. Fostaborg onderging tweemaal groot onderhoud in verband met intensieve slijtage door zand. De bouw van een nieuwe sneldienst voor Ameland – Holwert is gestart; de huidige Fostaborg wordt hiermee reserveschip. Op het gebied van duurzaamheid is zoals hiervoor gemeld de overstap naar HVO20-brandstof gemaakt. Ook is gekozen voor revisie boven vervanging van onderdelen

en zijn verdere elektrificaties doorgevoerd in het wagenpark en de interne logistiek. In de terminalhal van Holwert zijn onder meer de toiletgroepen vernieuwd, het P2-parkeerterrein in Holwert is verhard, en voorbereidingen zijn getroffen voor terminalrenovaties op Schiernmonnikoog en Nes. In Holwert wordt het aantal laadplekken voor elektrische auto's uitgebreid van 20 naar 80, dankzij slimme technologie voor stekkerdeling. Verder zijn op diverse locaties schilderwerkzaamheden uitgevoerd en is onderhoud gepleegd aan de afmeervoorzieningen.

**HR en organisatieontwikkeling**

In 2025 heeft WPD actief geïnvesteerd

in de verdere versterking van de organisatie. De formatie op de vloot is op orde gebracht en binnen de staf zijn functies ingevuld, zoals een nieuw Hoofd Operationele Dienst en de introductie van een Ontwikkelmanager met een specifieke focus op innovatie, aanbesteding en verbetertrajecten. Ook zijn o.a. de teams van HR en Communicatie op sterkte gebracht. De versterking van de organisatie past bij de huidige koers van het MT: verantwoordelijkheden laag in de organisatie, dicht bij de reiziger. Er is ingezet op interne doorstroom en flexibele inzet van medewerkers, waarbij het potentieel en de ambities van collega's centraal staan. Door middel van gesprekken

en assessments is dit in kaart gebracht. Opleiding en scholing, gericht op vakinhoudelijke kwaliteit, veiligheid, klantgerichtheid en duurzame inzetbaarheid, zijn ook in 2025 speerpunten geweest. Daarnaast is het bedrijfsreglement herzien en zijn de voorbereidingen gestart voor een nieuwe CAO per 1 januari 2026. Vitaliteit, veilig werken en duurzame inzetbaarheid blijven belangrijke thema's in het HR-beleid van WPD, in lijn met de corporate HR-principes van Wagenborg.





### Communicatie

In 2025 heeft WPD gericht gewerkt aan het versterken van de interne en externe communicatie. De invoering van de toegankelijke je-vorm in alle publiekscommunicatie is succesvol doorgevoerd. Ook zijn de instructies bij e-tickets verbeterd en is de website verder geoptimaliseerd. Via social media is sneller en actiever gereageerd op vragen van reizigers en is de zichtbaarheid van WPD vergroot. Daarnaast zijn voorbereidingen getroffen voor de introductie van pushnotificaties via een te introduceren WPD-app, zodat reizigers straks actuele reisinformatie direct ontvangen. Intern zijn er online medewerkerssessies georganiseerd en is gestart met de vernieuwing van het intranet. Door nauwe samenwerking tussen Communicatie en Klantenservice zijn terugkerende klantvragen vertaald naar heldere publieksinformatie. Ook is gestart met de actualisering van het crisiscommunicatieplan.

### HSEQ en milieu

In 2025 is het integrale management-systeem van de veerdienst opnieuw succesvol beoordeeld tijdens zowel interne als externe audits, uitgevoerd onder toezicht

van Lloyd's Register. Op basis van de auditbevindingen zijn gerichte verbetermaatregelen genomen en besproken binnen het MT.

Het nieuwe Bedrijfsmilieuplan 2026 t/m 2028 is opgesteld en vastgesteld, na evaluatie van het voorgaande plan. Dit nieuwe plan vormt de basis voor het duurzaamheidsbeleid in de komende jaren.

Tot slot werd het jaarlijkse vervoerkundig jaaroverzicht 2024 gepubliceerd. Hierin zijn transparant de prestaties van WPD weergegeven op het gebied van betrouwbaarheid, punctualiteit en klanttevredenheid.

### Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

In 2025 heeft WPD belangrijke stappen gezet in de digitalisering en optimalisatie van de dienstverlening. Op parkeerterrein P2 in Holwert is een extra in- en uitgang gerealiseerd voor betere doorstroming. Verder is nieuwe 'dark-sky' verlichting met sensoren geplaatst, wat zorgt voor energiebesparing en minder lichtvervuiling. Op Schiermonnikoog zijn voorbereidingen

getroffen voor de ingebruikname van toegangspoortjes.

Het online reserveringssysteem is uitgebreid met extra functies voor zakelijke klanten en passagiers met een voertuig. Daarnaast zijn de betaalopties uitgebreid met Google Pay en Apple Pay. In de havenkantoren is de informatievoorziening verbeterd en op het gebied van digitale veiligheid zijn nieuwe technieken ingevoerd voor actieve monitoring van netwerkverkeer.

Tot slot heeft de klantenservice extra functionaliteiten gekregen binnen het online chatplatform voor betere ondersteuning van reizigers.

### De belangrijkste wijzigingen in 2026 ten opzicht van 2025

Ook in 2026 blijft WPD zich inzetten voor een betrouwbare, toekomstbestendige veerdienst tussen de eilanden en het vasteland. Daarbij ligt de focus op continu verbeteren binnen alle werkteerijnen. In 2026 zetten we stappen op het gebied van duurzame techniek, klantgericht werken, bedrijfsvoering, communicatie, organisatie-ontwikkeling en veiligheid & kwaliteit.



Ook in 2026 blijft WPD zich inzetten voor een betrouwbare, toekomstbestendige veerdienst tussen de eilanden en het vasteland.

Zo wordt de nieuwe Wadden Ferry opgeleverd, intensiveren we de inzet van HVO-brandstof en vergroten we het

laadvermogen op de parkeerterreinen. Daarnaast bouwen we voort op het succes van de Klantenpanels, investeren we verder in medewerkersbetrokkenheid en opleiding, professionaliseren we onze digitale dienstverlening en optimaliseren we ons integrale HSEQ-systeem. Ook het nieuwe Bedrijfsmilieuplan 2026 t/m 2028 komt volop in uitvoering. Deze gezamenlijke inzet maakt het mogelijk om flexibel in te spelen op veranderende omstandigheden en om koersvast te blijven varen richting de concessieperiode na 2029.

### In het kort de belangrijkste initiatieven voor 2026:

- Oplevering en ingebruikname van de **nieuwe Wadden Ferry**
- **Verbetering klantreis**, n.a.v. onderzoek 2025
- **Verbetering inzetbaarheid sneldienst Schiermonnikoog**, stabielere dienstverlening bij onderhoud of storing
- **Renovatie terminalgebouw Schiermonnikoog**, inclusief ticketvalidatie en mindervalide toilet
- Vervolg **verduurzaming**

**parkeerfaciliteiten**, met uitbreiding laadcapaciteit op P1 Holwert van 20 naar 80 plekken (waarvan 40 tegelijk actief)

- Optimalisatie chatbot voor **24/7 klantondersteuning**
- **Introductie WPD-app** voor actuele reisinformatie met pushnotificatie
- **Versterken CO<sub>2</sub>-compensatiefonds**, o.a. door passagiers actiever te betrekken bij de besteding van hun bijdrage en te werken aan grotere, gezamenlijke duurzaamheidsprojecten met impact op beide eilanden
- **Implementatie nieuw Bedrijfsmilieuplan 2026 t/m 2028**, met acties gericht op energiebesparing, afvalscheiding, emissiereductie en circulaire werkwijzen in de vloot en walinfrastructuur
- **Dienstregeling 2026**, met als belangrijkste wijziging aanpassing sneldienstregeling op Ameland door inzet nieuwe Wadden Ferry en aanpassing vertrekkijd veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog.



I EEN VISIE OP DE ONTWIKKELING  
VAN DE VERVOERVRAAG EN HET  
VERVOERAANBOD IN DE KOMENDE  
VIJF JAAR



Vervoervraag en vervoersaanbod



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

### Prognose 2025 - 2029

| Passagiers    | 2025             | 2026             | 2027             | 2028             | 2029             |
|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| AH            | 794.770          | 810.665          | 826.878          | 843.416          | 860.284          |
| LS            | 358.295          | 365.461          | 372.771          | 380.226          | 387.830          |
| <b>Totaal</b> | <b>1.153.065</b> | <b>1.176.126</b> | <b>1.199.649</b> | <b>1.223.642</b> | <b>1.248.114</b> |
| <b>Groei*</b> | <b>2%</b>        | <b>2%</b>        | <b>2%</b>        | <b>2%</b>        | <b>2%</b>        |

\*) Op basis van de ontwikkelingen in het verleden en de prognoses van het NBTC wordt uitgegaan van een overall groei van 2% per jaar van de passagiersaantallen.

In 2024 bedroeg het aantal reizigers met de veerboot en sneldienst 1.130.456 (2023: 1.133.076). Dat is een lichte daling van 2.620, oftewel van 0,2%.

#### Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

In 2024 zijn 86.509 Amelanders en 27.288 bewoners van Schiermonnikoog met de veerboot vervoerd. Dit zijn respectievelijk 4,4% en 1,1% meer dan vorig jaar. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2024 praktisch gelijk gebleven t.o.v. 2023. In 2024 hebben wij in totaal 15.984 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (retourreizen) en 4.926 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen), een daling van 8,3% t.o.v. 2023.

#### Sneldienst

In 2024 reisden in totaal 118.604 passagiers met m.s. Fostaborg op de dienst Ameland - Halwert v.v. Dat is een daling van 9% t.o.v. het jaar voorafgaand. Een mogelijke verklaring is dat de vertrek- en aankomsttijden van de sneldienst dicht bij die van de veerdienst liggen. Daarnaast heeft de verbeterde betrouwbaarheid van de veerdienst, door minder vertragingen, mogelijk tot gevolg dat reizigers sneller kozen voor de veerdienst.

Op de m.s. Esonborg, de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. zijn in 2024 36.967 passagiers vervoerd. In

2023 waren dit 46.614 passagiers, een daling van ruim 20%.

Voor de afvaarten aan het eind van de middag vanaf Ameland zien we telkens een bezetting van 100%, voor de vroege ochtend afvaarten geldt bijna hetzelfde. Voor Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. geldt hetzelfde.

#### Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat naar Ameland vervoerd met de veerdienst in 2024 is praktisch gelijk gebleven t.o.v. 2023 (stijging van 0,1%). In 2024 hebben wij in totaal 633.375 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen met de veerdienst naar Schiermonnikoog is in 2024 met 1,1% gestegen t.o.v. 2023. In 2024 hebben wij in totaal 305.498 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd.

Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2024 praktisch gelijk gebleven t.o.v. 2023 (-0,3%), ondanks de invoering van de 5-kwartierdienstregeling, waardoor het aantal afvaarten van de veerdienst in 2024 met 4,82% is afgenomen. In 2024 hebben wij in totaal 76.993 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd.

#### Samenvattend

Concluderend kunnen we stellen dat de veerdienst een stabiel vervoersbeeld laat zien. Ook het toerisme blijft stabiel, het

aantal vervoerde toeristen is licht gestegen, ondanks minder afvaarten naar Ameland. Ook het autovervoer blijft nagenoeg gelijk. Er reizen meer eilanders met de boot, het aantal vervoerde eilanders steeg voor Ameland met 4,4% en bij Schiermonnikoog met 1,1%. Het gebruik van de sneldienst daalt: 9% op Ameland en zelfs 20% op Schiermonnikoog. De sneldienst lijkt minder aantrekkelijk door veranderde veerdiensttijden en betrouwbaarheid.

#### Binnenlands toerisme blijft stabiel groeien

Op basis van de meest recente marktprognoses voor het binnenlands en inkomend toerisme voorziet WPD voor de komende jaren een lichte, stabiele groei van de vervoervraag van en naar de Waddeneilanden. Nederland blijft voor zowel binnenlandse als buitenlandse toeristen een aantrekkelijke vakantiebestemming, waarbij Ameland en Schiermonnikoog bijzondere trekpleisters vormen.

De Nederlandse toerist blijft ook in de komende jaren trouw aan vakanties in eigen land. Voor 2025 verwacht het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) een groei van ongeveer 1% ten opzichte van 2024 voor binnenlands toerisme. Deze trend wordt vooral gedragen door de populariteit van bungalowparken en vakantiehuizen, segmenten waarin de Waddeneilanden traditioneel sterk vertegenwoordigd zijn. Daarnaast zorgen

onzekerheden zoals inflatie, geopolitieke ontwikkelingen en weersomstandigheden in Zuid-Europa ervoor dat vakantie dicht bij huis aantrekkelijk blijft.

De verwachte structurele groei van het binnenlands verblijfstoerisme met gemiddeld 1% per jaar tot 2030 vertaalt zich naar een toenemende vervoervraag, vooral tijdens vakantie- en piekperiodes. De aantrekkingskracht van Ameland en Schiermonnikoog op gezinnen, ouderen en natuurliefhebbers blijft hoog, wat vraagt om blijvend aandacht voor spreiding van vervoersstromen en goede aansluitingen met regionaal vervoer.

#### Inkomend toerisme groeit selectief

Internationaal verblijfstoerisme naar Nederland groeit in 2025 naar verwachting met 4,3%. Duitsland blijft vanuit het belangrijkste herkomstland met een stabiele vraag, hoewel verdere groei hier afinkt door prijsgevoeligheid en concurrentie van andere Europese bestemmingen. Belgen tonen een toenemende interesse, mede dankzij hun sterkere koopkracht.

Voor de Waddeneilanden betekent dit een selectieve toename van het aantal buitenlandse toeristen, met name uit Duitsland en België. Deze bezoekers kiezen vaak voor een kort verblijf en reizen veelal met de auto. De veerboot is een cruciale schakel in hun reiservaring. (bron: NBTC Vakantiemonitor).

#### Prognose marktontwikkeling

Om een goede prognose te kunnen maken laten we de extreme daling en groei rondom de coronaperiode buiten beschouwing. In



De capaciteit van de schepen is onder normale omstandigheden in combinatie met de reguliere dienstregeling voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen.

de periode van 2014 t/m 2024 (zie tabel 8/9) is het aantal vervoerde passagiers naar Schiermonnikoog en Ameland gestegen met 17,9% (171.228). Voor Ameland met 21,4% (137.507) en Schiermonnikoog ruim 10,6% (33.721). De gemiddelde groei over de afgelopen 10 jaar bedraagt voor Ameland 2,1% per jaar en voor Schiermonnikoog 1,1% per jaar. Deze cijfers over de periode 2014 t/m 2024 en de inzichten van het NBTC over de ontwikkelingen van het verblijfstoerisme leiden voor ons tot een stabiele prognose

van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Schiermonnikoog en Ameland voor de komende vijf jaren (zie tabel pag. 14).

NB: De betreffende percentages voor 2024 t/m 2028 zijn schattingen / verwachtingen.

#### Vervoersaanbod

De verwachte groei van zowel binnenlands als inkomend toerisme onderstreept het belang van een robuuste veerdienst. WPD anticipeert op deze ontwikkelingen door:

- in te zetten op flexibiliteit in de dienstregeling tijdens piekperiodes;
- investeringen in nieuw materieel, zoals de nieuwe Wadden Ferry met extra capaciteit en duurzaamheid;
- verbetering van de digitale dienstverlening en reserveringsmogelijkheden;
- actieve monitoring van bezettingsgraden en passagiersstromen via datagedreven systemen;
- intensieve samenwerking met lokale partners, gemeenten en toeristische organisaties voor spreiding en capaciteitsbeheer.

| 2026                  | Pax (max) | PAE (max) |
|-----------------------|-----------|-----------|
| <b>m.s. Sier</b>      | 1.200     | 67        |
| <b>m.s. Oerd</b>      | 1.200     | 67        |
| <b>m.s. Monnik</b>    | 1.000     | 34        |
| <b>m.s. Rottum</b>    | 1.000     | 34        |
| <b>Wadden Ferry</b>   | 75        | -         |
| <b>m.s. Esonborg</b>  | 48        | -         |
| <b>m.s. Fostaborg</b> | 48        | -         |





De druk op de capaciteit tijdens piekuren, gecombineerd met de natuurlijke beperkingen van de vaargeulen, vraagt om een zorgvuldige afstemming van vervoersaanbod op de verwachte vraag. Hierbij staan veiligheid, betrouwbaarheid en klanttevredenheid centraal.

Maximale capaciteit vloot 2026

- **Ameland - Holwert:**  
5.800 afvaarten x 1.200 pax  
= 6.960.000
- **Lauwersoog - Schiermonnikoog:**  
3.541 afvaarten x 1.000 pax  
= 3.541.000
- **Sneldienst A-H:**  
4.882 afvaarten x 75 pax = 366.150
- **Sneldienst L-S:**  
3.063 afvaarten x 48 pax = 147.024
- **Maximale capaciteit bij 100% bezetting = 11.014.174**

De capaciteit van de schepen is onder normale omstandigheden in combinatie met de reguliere dienstregeling voldoende om de te verwachten vraag af te kunnen handelen. Er is één concessie Waddenveren Oost; is er ergens een probleem met één van de schepen, dan zijn de schepen onderling uitwisselbaar. Met de komst van de nieuwe Wadden Ferry per januari 2026 breidt niet alleen de capaciteit uit, ook wordt er een reserveschip toegevoegd aan de vloot. We streven naar maximale flexibiliteit in de inzet van de vloot, met ruimte voor extra afvaarten en het beschikbaar hebben van reservematerieel.

| Verblijfsduur Ameland |             |        |               |
|-----------------------|-------------|--------|---------------|
| Dagen                 | 2023        | 2024   | Verschil in % |
| 1 dag                 | niet bekend | 18,21% | -             |
| 2 dagen               | niet bekend | 7,44 % | -             |
| 3 dagen               | niet bekend | 20,36% | -             |
| 4 dagen               | niet bekend | 15,64% | -             |
| 5 dagen               | niet bekend | 10,32% | -             |
| 6 dagen               | niet bekend | 3,40 % | -             |
| 7 dagen               | niet bekend | 3,49%  | -             |
| 8 dagen               | niet bekend | 11,04% | -             |
| 9 tot en met 15 dagen | niet bekend | 8,60%  | -             |
| langer dan 15 dagen   | niet bekend | 1,51%  | -             |

| Verblijfsduur Schiermonnikoog |             |        |               |
|-------------------------------|-------------|--------|---------------|
| Dagen                         | 2023        | 2024   | Verschil in % |
| 1 dag                         | niet bekend | 45,55% | -             |
| 2 dagen                       | niet bekend | 7,10%  | -             |
| 3 dagen                       | niet bekend | 17,16% | -             |
| 4 dagen                       | niet bekend | 10,65% | -             |
| 5 dagen                       | niet bekend | 6,77%  | -             |
| 6 dagen                       | niet bekend | 1,71 % | -             |
| 7 dagen                       | niet bekend | 1,81%  | -             |
| 8 dagen                       | niet bekend | 5,85%  | -             |
| 9 tot en met 15 dagen         | niet bekend | 2,63%  | -             |
| langer dan 15 dagen           | niet bekend | 0,78%  | -             |

Sinds de invoering van 'reserveren' per 1 januari 2024 is er zicht op de verblijfsduur van bezoekers. Vanaf volgend jaar kunnen deze data worden geanalyseerd.

Bezettingsgraad

De bezettingsgraad veerdienst Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. bedroeg in 2024 21%. Voor de sneldienst Ameland - Holwert

v.v. was de bezettingsgraad in 2024 53% en voor Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. 23%. Op basis van het totaal aantal afvaarten per jaar. Hierbij dient te worden opgemerkt dat in de vakantieperiodes en in

de periode van april tot oktober op vrijdagen en maandagen de bezetting normaliter hoger ligt en dat in de maanden november en januari de bezetting gering is.

In algemene zin zien we wel dat de druk op de dekruimte toeneemt bij de veerdienst. Dit heeft onder andere te maken met de invoering van de 5-kwartierdienstregeling bij de veerdienst Ameland - Holwert, waardoor

het aantal afvaarten is afgenomen. Ook de sterke groei in het vervoerde aantal fietsen speelt een rol. Zo werden er in 2024 76.317 en naar Schiermonnikoog 42.449 tweewielers (fietsen, brommers, motoren) vervoerd. De invoering van reserveren voor personen, fietsen en motoren per 1 januari 2024 zorgt voor regulering in dit verband.

Op basis van eerdere gegevens is de maximale vlootcapaciteit in combinatie met de dienstregeling voorsnog voldoende om de komende jaren aan de vervoersvraag te kunnen voldoen.



- II EEN VISIE OP EEN OP DE REIZIGERS  
GERICHTE DIENSTVERLENING,  
WAARBIJ DE GEHELE REISKETEN  
WORDT BETROKKEN;
- III EEN VERTAALSLAG VAN DE VISIES,  
BEDOELD ONDER I EN II IN DE  
GEVOLGEN VOOR HET  
VERVOERSAANBOD VOOR DE  
KOMENDE VIJF JAAR, DE AAN TE  
BIEDEN PRODUCTEN EN DIENSTEN  
(BETREFFENDE DE GEHELE KETEN),  
DE INFRASTRUCTUUR, HET MATERIEEL  
EN HET PERSONEEL.



Blik op de toekomst: onze visie  
op reizen en dienstverlening



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

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

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

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Vloot
- Dienstregeling
- Human Resources (HR) en organisatieontwikkeling
- HSEQ
- Klantenservice
- Communicatie
- Informatie- en communicatietechnologie (ICT)
- Technische dienst

### VLOOT

WPD heeft de volgende schepen in gebruik:



#### Veerdienst Ameland - Holwert v.v.

##### m.s. Sier:

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



##### m.s. Oerd:

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



#### Sneldienst Ameland - Holwert v.v.

##### m.s. Fostaborg:

Teboekstelling:  
38590 B 2019  
Type: passagierschip  
Bouwjaar: 2013 / 2019 ombouw  
PAX: 48



#### Veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

##### m.s. Monnik:

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



##### m.s. Rottum:

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



#### Sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v.

##### m.s. Esonborg:

Teboekstelling:  
37693 B 2018  
Type: passagierschip  
Bouwjaar: 2018  
PAX: 48



#### Sneldienst Ameland - Holwert v.v.\* Wadden Ferry:

Type: passagierschip  
Bouwjaar: 2025  
PAX: 75

Voor een toelichting op de vloot en het onderhoud wordt hier verstaan met een verwijzing naar Hoofdstuk VIII.

\*wordt n.v. 2026 aan de vloot toegevoegd

## DIENTSTREGELING ALS BASIS VOOR BEREIKBAARHEID

Een betrouwbare, voorspelbare en toegankelijke dienstregeling is de ruggengraat van onze dienstverlening. Voor zowel eilanders als bezoekers vormt de veerverbinding een essentiële schakel in de dagelijkse mobiliteit, economische bedrijvigheid en recreatie. Bij het opstellen van de dienstregeling streeft WPD er dan ook naar om enerzijds zekerheid en continuïteit te bieden en anderzijds flexibel in te kunnen spelen op seizoensdrukte, weersomstandigheden en veranderingen in de vraag, binnen de kaders van de huidige concessie.

De natuurlijke dynamiek van het Waddengebied en de uitdagingen in de vaargeul bij Ameland en Schiermonnikoog vragen om maatwerk. Met de inzet van een 5-kwartierdienst op de lijn Ameland - Holwert v.v. en een tweede schip op basis van de waterstand, hebben we inmiddels ervaring opgebouwd in het flexibel vormgeven van onze planning, zonder in te leveren op het gebied van veiligheid of betrouwbaarheid. Ook op Schiermonnikoog wordt de dienstregeling doorlopend afgestemd op het reisgedrag van onze passagiers, de logistieke situatie op het haventerrein en de samenwerking binnen de vervoersketen.

In dit Vervoerplan beschrijven we in Hoofdstuk IV de dienstregelingen voor 2026. Daarbij blijven de kernprincipes van betrouwbaarheid, tijdigheid en reizigersgerichtheid centraal staan, met enkele gerichte aanpassingen die inspelen op actuele ontwikkelingen in materieel, capaciteit en infrastructuur.

## HUMAN RESOURCES (HR) EN ORGANISATIE-ONTWIKKELING

Binnen WPD is de organisatie plat ingericht, met zo min mogelijk managementlagen. Verantwoordelijkheden liggen zoveel mogelijk op de werkvloer, dicht bij de reiziger. Deze aanpak sluit aan op het beleid van het managementteam om de customer journey – ofwel de klantbeleving – centraal te stellen.

In 2025 is er geïnvesteerd in de uitbreiding van de staf en is de formatie van de vloot op orde gebracht. Dit sluit aan op het beleid van WPD om intern doorstroom te stimuleren en medewerkers flexibel in te zetten. Door middel van gesprekken en assessments wordt het potentieel van medewerkers in kaart gebracht. WPD streeft ernaar zoveel mogelijk aan te sluiten bij de talenten en ambities van collega's. Dit past naadloos bij de HR-principes van moederbedrijf Koninklijke Wagenborg.

Kwaliteit en deskundigheid van het personeel zijn essentieel. Daarom wordt er continu geïnvesteerd in training en scholing – zowel vakinhoudelijk als op het gebied van veiligheid, klantgerichtheid, gezond werken en persoonlijke ontwikkeling. De ontwikkeling van WPD als organisatie komt de regionale werkgelegenheid in Friesland en Groningen ten goede. De werving van varend personeel voor het m.s. Rottum, m.s. Monnik en m.s. Esonborg vindt plaats op het vasteland, aangezien deze schepen 's nachts afgemeerd liggen in Lauwersoog. Voor de dienst Ameland - Holwert, waar de schepen 's nachts op het eiland liggen, wordt bemanning geworven op Ameland.

WPD biedt medewerkers goede arbeidsvoorwaarden, vastgelegd in een eigen CAO en een bedrijfsreglement voor het kantoorpersoneel. De huidige CAO loopt tot eind 2025, wat betekent dat er vanaf 1 januari 2026 een nieuwe CAO tot stand moet komen. Het bedrijfsreglement is onlangs geactualiseerd, zodat de arbeidsvoorwaarden voor de hele organisatie up-to-date blijven.





Het personeelsverloop binnen WPD is laag. WPD beschikt over een loyaal en kundig personeelsbestand.

Gezien de ontwikkeling naar een langere loopbaan speelt vitaliteit een steeds belangrijkere rol. Daarom zijn duurzame inzetbaarheid en gezond werken belangrijke speerpunten. Binnen de Wagenborg Groep wordt ingezet op het gemotiveerd, gezond en productief houden van medewerkers, zodat zij duurzaam inzetbaar blijven tot hun pensioen. Dit gebeurt via een actief arbobeleid, het stimuleren van sport en beweging, intensieve verzuimbegeleiding en -preventie, en het creëren van een veilige en gezonde werkomgeving met arbo-verantwoorde investeringen.

## HSEQ (HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT & QUALITY)

De schepen van WPD zijn gecertificeerd volgens de International Safety Management (ISM)-code en beschikken daarnaast over het wettelijk vereiste ISO 9001:2015-certificaat. Alle beleidsafspraken, procedures en processen zijn vastgelegd in een geïntegreerd managementsysteem. Binnen de organisatie worden op periodieke basis interne audits uitgevoerd in alle afdelingen. Daarnaast vindt jaarlijks een externe audit plaats door Lloyd's Register. De bevindingen uit deze audits worden besproken binnen het managementteam, waarna eventuele verbetermaatregelen worden vastgesteld en opgevolgd.

WPD conformeert zich aan de corporate HSEQ-richtlijnen van Koninklijke Wagenborg.



Alle schepen van de veerdienst zijn gecertificeerd volgens de International Safety Management (ISM)-code en beschikken daarnaast over het ISO 9001:2015-certificaat.

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

WPD biedt reizigers de mogelijkheid om bij te dragen aan een duurzamer milieu. Passagiers kunnen bij het boeken van een ticket vrijwillig een toeslag betalen om de CO<sub>2</sub>-uitstoot van hun overtocht te compenseren. De volledige bijdrage komt ten goede aan het in februari 2019 opgerichte CO<sub>2</sub>Compensatiefonds.

Deze onafhankelijke stichting kent geen winstoogmerk en financiert lokale duurzaamheidsprojecten op Ameland en Schiermonnikoog. WPD staat garant voor een minimale jaarlijkse inleg van €30.000. De gemeenten Ameland en Schiermonnikoog en de dorpsbelangenorganisaties van beide eilanden maken deel uit van de commissie die voorstellen voor subsidiëring aandraagt.

### Bedrijfsmilieuplan

In 2022 stelde WPD een Bedrijfsmilieuplan op met concrete doelen voor de periode tot en met 2025. Begin 2025 zijn deze

doelstellingen geëvalueerd. Op basis hiervan is een nieuw Bedrijfsmilieuplan opgesteld en goedgekeurd, dat van kracht blijft tot en met 2028. In het voorjaar van 2028 zal een nieuw plan worden geformuleerd in aanloop naar het Vervoerplan 2029.

### Vervoerkundig jaaroverzicht

Om transparant te zijn richting passagiers en stakeholders, publiceert WPD jaarlijks een vervoerkundig jaaroverzicht. Dit overzicht biedt inzicht in de gerealiseerde prestaties op het gebied van betrouwbaarheid, continuïteit en klanttevredenheid. Hiermee wil WPD bijdragen aan open communicatie en verantwoording over de kwaliteit van haar dienstverlening.

## KLANTENSERVICE EN KLANTBELEVING

### Van contact tot overtocht – een optimale klantbeleving

WPD stelt de klantbeleving centraal in de uitvoering van de concessie Waddenveren Oost. De visie voor 2026 luidt: "Alle mogelijke service bieden vanaf het moment dat de reiziger besluit naar Ameland of Schiermonnikoog te reizen." Deze benadering erkent dat goede dienstverlening begint bij de oriëntatie op de reis en doorloopt tot de aankomst op de bestemming. Klantenservice is daarmee niet slechts een operationele pijler, maar een essentieel onderdeel van de totale vervoerservaring.

### Organisatie: Klantenservice zichtbaar en betrouwbaar

De klantenservice van WPD is hybride ingericht: zowel fysiek als digitaal toegankelijk. Op de locaties Halwert, Lauwersoog, Ameland en Schiermonnikoog worden klanten geholpen door operationele medewerkers havenkantoren. De Klantenservice biedt ondersteuning via telefoon, email en chat.

De klantenservice werkt nauw samen met de afdelingen Klant- en Concessiezaken, Communicatie en ICT. Deze samenwerking zorgt voor integrale bereikbaarheid, samenhang in de informatiestromen en klantgerichte procesinrichting.

### Ambitie voor 2026: proactieve en meervoudige dienstverlening

De klantverwachtingen blijven zich ontwikkelen. Reizigers willen kunnen kiezen hoe zij geholpen worden: direct, digitaal, zelfstandig of persoonlijk. Om hierop in te spelen, ligt de focus in 2026 op de volgende speerpunten:

- 24/7 online zelfservice: klanten kunnen zelfstandig zaken regelen, zoals ticketwijzigingen of het raadplegen van reisinformatie;
- 365 dagen per jaar bereikbaarheid van de klantenservice: voor persoonlijk contact of complexere vragen;
- digitale ondersteuning via chatbot "Ferry": deze digitale assistent beantwoordt eenvoudige vragen buiten openingstijden en verwijst door waar nodig;
- gebruiksvriendelijk reserveringssysteem: online boeken en wijzigen wordt verder vereenvoudigd, voor meer flexibiliteit bij het plannen van reizen.

### Klantstem als stuurinstrument: klantenpanels

In 2025 is gestart met de Klantenpanels Wagenborg. Deze panels bestaan uit een representatieve afspiegeling van de eilander bevolking en beroepsgroepen en vormen een structureel platform voor feedback en advies. De uitkomsten worden meegenomen in de beleidsvorming en optimalisatie van klantprocessen en reisinformatie.

### Positionering binnen de concessie

Binnen de concessie Waddenveren Oost vormt klantbeleving een integraal onderdeel van de kwaliteitsborging. De aanpak van WPD sluit aan bij de gestelde concessie-eisen op het gebied van servicegerichtheid, bereikbaarheid en klanttevredenheid. Door in te zetten op zowel fysieke nabijheid als digitale ondersteuning, geeft WPD invulling aan een moderne, inclusieve en toekomstbestendige klantenservice.

## COMMUNICATIE: DE VERBINDENDE KRACHT ACHTER ONZE DIENSTVERLENING

Voor een betrouwbare veerdienst die dagelijks mensen en goederen naar en van de eilanden vervoert, is communicatie geen bijzaak, maar een integraal onderdeel van onze dienstverlening. Bij WPD zetten we ons dagelijks in voor het beschermen én versterken van ons imago, het vertrouwen van reizigers en de tevredenheid van medewerkers en stakeholders. Dat vraagt om voortdurende aandacht, transparantie en tijdigheid in alle vormen van communicatie – zowel intern als extern.

Als familiebedrijf met diepe wortels op Ameland en Schiermonnikoog voelen wij een grote verantwoordelijkheid richting eilandbewoners, ondernemers en bezoekers. Onze identiteit is onlosmakelijk verbonden met deze gemeenschappen.





### Maatschappelijke betrokkenheid

De eilanden leven en dat zie je terug in het rijke aanbod aan evenementen, sport en lokale initiatieven die het eilandleven karakter geven. Als WPD voelen we ons onlosmakelijk verbonden met de eilander maatschappij en economie. Daarom dragen we ook in 2026 weer bij: zo ondersteunen we 34 lokale evenementen, sportverenigingen en gemeenschapsprojecten op Ameland en 12 op Schiermonnikoog. Daarnaast leveren we een bijdrage aan het promotiebudget van VV Ameland en VV Schiermonnikoog, waarmee zij gericht het toerisme naar de eilanden stimuleren.



### Focus voor 2026

In 2026 zetten we stevig in op het verder versterken van onze communicatie op zes kernpunten:

- tijdige klantcommunicatie via meerdere online en offline kanalen;
- tijdige en juiste medewerkerscommunicatie via meerdere online en offline kanalen;
- verhogen van klanttevredenheid;
- verhogen van medewerkersbetrokkenheid en sociale veiligheid;
- profilering als duurzame organisatie;
- vergroten van de zichtbaarheid van WPD.

### Concrete plannen en acties voor 2026

- We breiden het gebruik van de toegankelijke je-vorm in onze communicatie verder uit, zodat iedere reiziger zich persoonlijk aangesproken voelt.
- klant- en medewerkersonderzoeken vormen de basis voor structurele verbeteringen in onze communicatie.
- er worden nieuwe e-tickets geïntroduceerd met heldere instructies, afgestemd op verschillende reizigerstypen.
- reizigers worden actiever geïnformeerd

over voordelig reizen, bijvoorbeeld met meervoortentgoed of in het laagseizoen.

- informatievoorziening en bewegwijzering op de haventerreinen worden geoptimaliseerd.
- we blijven jaarlijks medewerkertevredenheidsonderzoeken uitvoeren.
- medewerkers blijven we betrekken via regelmatige webinars en interne communicatiekanalen.
- social media wordt effectiever ingezet voor actuele reizigersinformatie en het vergroten van de zichtbaarheid van WPD.
- de interactie via social media wordt versterkt door sneller en actiever te reageren op vragen en opmerkingen.
- medewerkers volgen communicatiegerichte trainingen, met aandacht voor klantcontact en samenwerking.
- de samenwerking tussen Communicatie en Klantenservice wordt geïntensiveerd om structurele verbeterthema's te signaleren en op te pakken.
- communicatie verzorgt heldere publieksinformatie, afgestemd op elk

kanaal en doelgroep.

- communicatie fungeert als verbindende schakel tussen interne afdelingen en externe stakeholders.
- sponsoring, evenementen en maatschappelijke betrokkenheid worden actiever in beeld gebracht.
- we communiceren vaker en explicieter over transparantie en vertrouwen; reizigers krijgen digitaal vaker een kijkje achter de schermen.
- alle communicatiekanalen worden in lijn gebracht met de huisstijl van Koninklijke Wagenborg.
- de website en het ticketsysteem worden gebruiksvriendelijker en intuïtiever ingericht.
- onze chatbot wordt verder geoptimaliseerd om 24/7 ondersteuning te bieden.
- het intranet wordt vernieuwd om interne communicatie en informatievoorziening te verbeteren.
- een nieuwe app met pushnotificaties voor actuele reisinformatie, zoals uitval of vertragingen.

- het crisiscommunicatieplan is in samenwerking met de Wagenborg Groep aangescherpt, met aandacht voor oefenscenario's, taakverdeling en duidelijke communicatieprotocollen.

### Onze koers

Communicatie moet bijdragen aan kwaliteit, betrouwbaarheid, innovatie en duurzaamheid. Alleen op die manier kunnen we de reiservaring voor reizigers, medewerkers én de eilanden zo prettig en professioneel mogelijk maken.

### INFORMATIE- EN COMMUNICATIE-TECHNOLOGIE (ICT)

De digitale infrastructuur van WPD is een essentieel onderdeel van de dienstverlening. Of het nu gaat om reserveringen, toegangscontrole, informatievoorziening of interne systemen: ICT ondersteunt de reiziger én de organisatie. In 2025 zijn diverse vernieuwingen en verbeteringen gerealiseerd die bijdragen aan bereikbaarheid, gebruiks-

gemak en veiligheid. In 2026 wordt hierop voortgebouwd met aandacht voor innovatie, toegankelijkheid en gebruikerservaring.

### Wat hebben we gerealiseerd in 2025

- Doorstroming parkeerterrein Holwert verbeterd: op parkeerterrein P2 in Holwert is een extra in- en uitgang gerealiseerd. Hiermee is de doorstroming van het verkeer verbeterd en is de continuïteit geborgd in geval van een storing met een van de parkeerzuilen of slagbomen;
- voorbereiding toegangspoortjes Schiermonnikoog: in 2025 zijn op Schiermonnikoog voorbereidingen getroffen voor de plaatsing en ingebruikname van toegangspoortjes. Deze gaan bijdragen aan een gecontroleerde en efficiënte passagiersvalidatie;
- verbeteringen in het reserveringssysteem en e-ticketing: op de website zijn verbeteringen doorgevoerd in het reserveringsproces. Zakelijke klanten hebben meer mogelijkheden gekregen en passagiers die met een voertuig reizen,





ontvangen voortaan per persoon een eigen ticket. Hierdoor is het mogelijk om individueel in te checken bij de toegangspoortjes. Daarnaast zijn de tickets voorzien van een vernieuwde lay-out en wordt reisinformatie apart meegestuurd via e-mail. Bij het online afrekenen kunnen reizigers nu ook kiezen voor Google Pay en Apple Pay, naast iDEAL, Paypal en creditcard;

- uitbreiding informatievoorziening op terminals: de schermen met afvaartinformatie en Wagenborg TV in de havenkantoren zijn op meerdere locaties uitgebreid en verplaatst, waardoor informatievoorziening beter zichtbaar en toegankelijk is voor reizigers;
- chatfunctionaliteiten Klantenservice uitgebreid: de online klantenservice heeft in 2025 nieuwe functionaliteiten binnen het chatplatform gekregen. Hierdoor kunnen medewerkers gericht en efficiënter vragen van reizigers beantwoorden;
- digitale veiligheid versterkt: op het gebied van cybersecurity zijn nieuwe technieken geïmplementeerd waarmee al het netwerkverkeer continu wordt gemonitord en geanalyseerd. Verdachte activiteiten kunnen zo vroegtijdig worden opgespoord en risico's worden beperkt. Daarmee blijft het gebruik van onze digitale diensten veilig en betrouwbaar.

#### Wat zijn de plannen voor 2026?

- Toegankelijkheid en vernieuwde vormgeving website: de website WPD.nl wordt in 2026 verder verbeterd met specifieke aandacht voor digitale toegankelijkheid. Doel is om informatie en diensten voor iedereen goed bereikbaar en bruikbaar te maken, ook voor mensen met een beperking. Daarnaast wordt de nieuwe huisstijl van Koninklijke Wagenborg vertaald naar de website, waarbij het gebruiksgemak verder wordt verhoogd. De online reserveringsmogelijkheden worden uitgebreid, onder andere met extra functionaliteiten voor pashouders en zakelijke klanten;

- vernieuwing ticketzuilen in havenkantoren: de ticketzuilen in de wachtruimtes krijgen in 2026 een grafische update die aansluit op de nieuwe huisstijl. Tevens worden extra betaalopties toegevoegd, waaronder de mogelijkheid tot betaling via iDEAL;
- verplaatsing saldocheckers naar ticketautomaten: de functie van de huidige saldocheckers wordt geïntegreerd in de ticketautomaten. Hiermee wordt het saldo-overzicht gebruiksvriendelijker weergegeven en zijn er meer locaties waar het saldo gecontroleerd kan worden;
- ingebruikname toegangspoortjes Schiermonnikoog: de eerder geplaatste toegangspoortjes op Schiermonnikoog worden in 2026 daadwerkelijk in gebruik genomen voor de validatie van passagiers. Dit draagt bij aan een gestroomlijnde en betrouwbare boardingprocedure;
- upgrade ticketsysteem: voor optimale prestaties wordt het platform waarop het ticketsysteem draait geüpgraded naar de nieuwste systemen. Hiermee wordt de snelheid en stabiliteit van het systeem ook voor de komende jaren gewaarborgd;
- cameratoezicht op parkeerterreinen: in 2026 wordt onderzocht of het mogelijk is om bij de in- en uitgangen van de parkeerterreinen camera's te plaatsen. Hiermee krijgt de parkeerwachter beter overzicht, vooral bij drukte wanneer zowel P1 als P2 in gebruik zijn.

#### TECHNISCHE DIENST

Bij WPD streven we ernaar onze productiemiddelen zo duurzaam mogelijk in te zetten. De technische dienst speelt hierin een centrale rol. Continu wordt onderzocht hoe bestaande middelen energiezuiniger of efficiënter kunnen worden ingezet. Van de vervanging van halogeenverlichting door LED tot de elektrificatie van ons wagenpark – elke stap draagt bij aan een duurzamer WPD. Waar mogelijk wordt gekozen voor revisie in plaats van vervanging van middelen. Dit verlengt de levensduur en voorkomt onnodige demontage of afval.

#### Gebouwen en terreinen

In opdracht van Rijkswaterstaat wordt het terminalterrein op Nes in 2026 volledig gerevitaliseerd, met een uniforme uitstraling passend bij de andere Friese Waddenveren. Het terrein krijgt nieuwe hekwerken in de stijl van het 'wuiwend helmgras'-motief en een nieuwe indeling die betere validatie van vervoersbewijzen mogelijk maakt. WPD zal tijdens de renovatie de terminal zelf een opfrisbeurt geven, inclusief nieuw schilderwerk en vervanging van de tijdelijke wand door een permanente glaswand.

De afmeervoorziening voor de sneldienst op Nes is toe aan groot onderhoud. Samen met Rijkswaterstaat onderzoekt Wagenborg de mogelijkheden voor een nieuwe voorziening die geschikt is voor beide sneldienstscheppen en voldoet aan de eisen voor toegankelijkheid voor minder valide reizigers.

Op de terminal van Holwert zijn in mei 2025 de toiletgroepen volledig gerenoveerd. In 2026 volgt een schilderbeurt voor het gehele terminalgebouw. Op Schiermonnikoog wordt na de zomer gestart met de verbouwing van de terminal om ook hier toegangscontrole mogelijk te maken. Vanaf 2026 passeren voetpassagiers ook hier via de terminal. In overleg met de gemeente en RWS wordt het haventerrein hierop aangepast. Ook wordt een toilet voor minder valide reizigers toegevoegd.

De renovatie van het terminalterrein in Lauwersoog is eind 2025 grotendeels afgerond. Restpunten en de afronding van de dijkverzwaring zullen naar verwachting begin 2026 worden voltooid. WPD verwacht dat dit tijdelijk overlast veroorzaakt, maar blijft in nauw overleg met alle betrokken partijen over de uitvoering.

#### Parkeerterreinen

Het verhard en het binnendijkse parkeerterrein P2 is in 2025 afgerond met gebruik van groenstenen en betonnen rijplaten. De rijplaten zijn eenvoudig verwijderbaar zodat het terrein tijdelijk teruggebracht kan worden naar een natuurlijke staat. De doorstroming is verbeterd met een tweede slagboom en een

opgefrist wachthuisje. Tevens is het terrein voorzien van Dark Sky-verlichting met bewegingssensoren, die 's avonds energiezuinig functioneert en geen lichtvervuiling veroorzaakt. Deze verlichting wordt in het najaar van 2025 ook aangebracht op het lage deel van het buitendijkse parkeerterrein.

Het parkeerdek P1 wordt na het zomerseizoen 2025 opgeknapt. De uitbreiding van het aantal laadpalen op P1 wordt in samenwerking met Plug gerealiseerd. Door toepassing van slimme software en een

stekkerhouder kunnen vier parkeerplaatsen per laadpaal worden benut. Het aantal laadplekken groeit daarmee van 20 naar 80, waarvan 40 tegelijk actief. De uitbreiding staat gepland voor september 2025. De parkeerterreinen P1 en P2 in Holwert vallen formeel buiten de concessie en maken geen onderdeel uit van de vervoersverplichtingen binnen deze concessie.

#### Wagenpark en overig materieel

In 2025 is het complete wagenpark

geëlektrificeerd. De laatste bedrijfsauto's met verbrandingsmotor zijn vervangen. Ook de dieselheftruck op Ameland is ingevuld voor een elektrische variant. Hiermee is een belangrijke stap gezet in het verder verduurzamen van het mobiele materieel van WPD.

#### Vloot

Voor een nadere beschrijving van de vloot en het onderhoudsschema wordt hier verwezen naar Hoofdstuk VIII.



IV DE DIENSTREGELING ALS BEDOELD IN ARTIKEL 1.3 EN EVENTUELE VOORNEMENS VOOR WIJZIGINGEN IN DE DIENSTREGELING VAN HET KOMENDE JAAR

V VOORNEMENS VOOR WIJZIGING IN DE AANSLUITINGEN VAN EN OP DE DIENSTREGELINGEN VAN VERVOERDERS DIE AANSLUITEND OV VERZORGEN VOOR HET KOMENDE JAAR

| WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN |                   |                       |                                                                                                                                                                                                              | 12:52       |
|------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| TIJD                         | BESTEMMING DIENST |                       | BESCHIKBAARHEID                                                                                                                                                                                              | OPMERKINGEN |
| 13:30                        | HOLWERT           | VEERDIENST            |  VOLDOENDE RUIMTE<br> VOLDOENDE RUIMTE |             |
| 15:45                        | HOLWERT           | SNELDIENST            |  3                                                                                                                        |             |
| 16:00                        | HOLWERT           | VEERDIENST            |  VOLDOENDE RUIMTE<br> VOLDOENDE RUIMTE |             |
| 16:45                        | HOLWERT           | SNELDIENST            |  20                                                                                                                       |             |
| 50 VEERDIENST                |                   | 20 SNELDIENST         |                                                                                                                                                                                                              |             |
| REISDUUR : CA. 50 MIN        |                   | REISDUUR : CA. 20 MIN |                                                                                                                                                                                                              |             |

Dienstregeling



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

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

Het gehele jaar geldt een vaste basis-dienstregeling. Gedurende een groot deel van het jaar worden hierop aanvullend extra afvaarten vooraf gepland.

##### Dienstregeling traject Ameland - Holwert v.v. - Veerdienst:

Voorgesteld wordt om de dienstregeling van de veerdienst Ameland - Holwert v.v. in 2026 ongewijzigd te handhaven, overeenkomstig de dienstregeling zoals opgenomen in het Vervoerplan 2025. Indien nodig worden bij verhoogde drukte extra afvaarten ingezet. Deze aanvullende afvaarten zijn, samen met de basisdienstregeling, opgenomen in het actuele afvaartenoverzicht op de website.

We stemmen de inzet van extra afvaarten af op de volgende factoren:

- extra afvaarten met het tweede schip worden ingepland voor periodes met verwachte drukte, zoals vakanties, weekenden en evenementen;
- het tweede schip vaart op basis van de waterstand en kan daardoor maximaal vijf keer per dag ingezet worden. De planning hiervan vindt een kalenderjaar vooruit plaats. Deze afvaarten zijn zichtbaar in het afvaartenoverzicht op onze website en zijn te reserveren zodra reserveren voor het nieuwe jaar mogelijk is;
- wekelijks monitoren we of er naast de inzet van de dienst- en tweede boot extra afvaarten nodig zijn, en worden deze gepubliceerd in het afvaartenoverzicht en wordt dit met onze stakeholders gedeeld, maximaal 48 uur van tevoren.

##### Dienstregeling traject Ameland - Holwert v.v. - Sneldienst:

Met ingang van januari 2026 wordt voor de sneldienst Ameland-Holwert v.v. een nieuw schip in gebruik genomen, met een aanzienlijk grotere reizigerscapaciteit. Als

gevolg hiervan zal de incheck- en inschepingstijd van de sneldienstpassagiers langer worden, waardoor een half uur tussen de vertrektijden sneldienst niet meer haalbaar is. Daarom vertrekken de sneldienstafvaarten nu minimaal 40 minuten na elkaar. Bij de nieuwe vertrektijden is rekening gehouden met de wens van forenzen, scholieren en eilanders voor het behoud van de laatste afvaart.

Het hanteren van realistische vertrektijden draagt bij aan een betrouwbaardere dienstregeling, wat resulteert in een aangename reiservaring voor de gebruiker. Tot slot vermindert een goed afgestemde dienstregeling de kans op vertraging, wat het risico op boetes vanuit de concessievoorwaarden beperkt. Bij de overgang van Arriva naar Gbuzz deden zich enkele opstartproblemen voor in aansluitend busvervoer sneldienst in Holwert, maar deze zijn inmiddels opgelost en de wijzigingen dienstregeling 2026 zijn met Gbuzz afgestemd. Aansluitend busvervoer op Ameland voor de sneldienst wordt nader onderzocht in samenwerking met Gbuzz.

Vanwege het feit dat volgend dienstregelingsjaar het eerste jaar is waarin wij varen met ons nieuwe schip, zullen wij vanzelfsprekend de operationele haalbaarheid en klantvriendelijkheid van de nieuwe dienstregeling nauwkeurig monitoren. Waar nodig zullen we de dienstregeling van de sneldienst bij een eerstvolgend natuurlijk moment grondig evalueren. Mogelijk vindt deze evaluatie plaats na de zomerperiode, rond september 2026, zodat er een helder beeld ontstaat van het eerste half jaar. Op basis daarvan kan o.a. worden vastgesteld of de huidige afvaarttijden passend zijn.

##### Dienstregeling traject

##### Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. - Veerdienst:

Ten opzichte van de dienstregeling van 2025 worden er twee wijzigingen doorgevoerd in 2026 voor de veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. In deze nieuwe dienstregeling vertrekken de afvaarten vanaf Schiermonnikoog 15 minuten later. De huidige laat- en lostijd blijkt te krap op piekmomenten. Daarnaast verwachten we door de komst van de nieuwe paartjes op Schiermonnikoog dat de ticketvalidatie een iets langere tijd zal vergen dan we nu gewend zijn. De afvaarten vanaf Lauwersoog vertrekken 5 minuten later ten opzichte van 2025 om met 10 minuten overstaptijd aansluitend busvervoer te blijven waarborgen. In overleg met het Klantenpanel Schiermonnikoog blijven de 06.30 uur afvaart vanaf Lauwersoog en de 07.30 uur afvaart vanaf Schiermonnikoog ongewijzigd.

Daarnaast draagt deze wijziging bij aan een betere spreiding van de reizigersstroom en zorgt het voor meer rust op het haventerrein.

Bij een toename in de reizigersvraag worden indien nodig extra afvaarten ingepland. Iedereen is gebaat bij tijdige communicatie. Niets is zo veranderlijk als het weer, we streven ernaar om extra afvaarten 72 uur van tevoren in te plannen.

##### Dienstregeling traject Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. - Sneldienst:

De dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. is in 2026 ongewijzigd.

Sinds Hemelvaart 2025 is er op Schiermonnikoog aansluitend busvervoer gergeld op de sneldienst.

#### DIENTSTREGELING 2026

### Ameland voor iedereen bereikbaar - elke dag.

VEERDIENST

| Ameland - Holwert   |                           |       |       |       |       |       |
|---------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Maandag t/m vrijdag | 06.00                     | 08.30 | 11.00 | 13.30 | 16.00 | 18.30 |
| Zaterdag            | 06.00<br>1-4 v.v.<br>2-10 | 08.30 | 11.00 | 13.30 | 16.00 | 18.30 |
| Zon- en feestdagen  | -                         | 08.30 | 11.00 | 13.30 | 16.00 | 18.30 |

SNELDIENST

| Ameland - Holwert            |       |       |       |       |   |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|---|-------|
| Maandag t/m zaterdag         | 05.55 | 07.10 | 09.15 | 11.30 | - | 15.30 |
| Maandag t/m zaterdag         | 05.55 | 07.10 | 09.15 | 11.30 | - | 15.30 |
| Zaterdag, zon- en feestdagen | -     | 07.30 | 09.15 | 11.30 | - | 15.30 |

| Holwert - Ameland   |                           |       |       |       |       |       |
|---------------------|---------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Maandag t/m vrijdag | 07.15                     | 09.45 | 12.15 | 14.45 | 17.15 | 19.45 |
| Zaterdag            | 07.15<br>1-4 v.v.<br>2-10 | 09.45 | 12.15 | 14.45 | 17.15 | 19.45 |
| Zon- en feestdagen  | -                         | 09.45 | 12.15 | 14.45 | 17.15 | 19.45 |

| Holwert - Ameland            |       |       |       |       |   |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|---|-------|
| Maandag t/m zaterdag         | 06.30 | 07.50 | 10.30 | 12.45 | - | 16.10 |
| Maandag t/m zaterdag         | 06.30 | 07.50 | 10.30 | 12.45 | - | 16.10 |
| Zaterdag, zon- en feestdagen | -     | 08.15 | 10.30 | 12.45 | - | 17.30 |

Wagenborg. For sure.

Voor meer informatie, een actueel afvaartenoverzicht en het bestellen van tickets: [wpd.nl](http://wpd.nl)

#### DIENTSTREGELING 2026

### Schiermonnikoog voor iedereen bereikbaar - elke dag.

VEERDIENST

| Lauwersoog - Schiermonnikoog |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Maandag t/m zaterdag         | 06.30 | 09.35 | 12.35 | 15.35 | 18.35 |
| Zon- en feestdagen           | -     | 09.35 | 12.35 | 15.35 | 18.35 |

SNELDIENST

| Lauwersoog - Schiermonnikoog |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Maandag t/m vrijdag          | 07.00 | 11.25 | 14.30 | 16.45 | 19.45 |
| Zaterdag, zon- en feestdagen | -     | 11.25 | 14.30 | 16.45 | 19.45 |

VEERDIENST

| Schiermonnikoog - Lauwersoog |       |       |       |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Maandag t/m zaterdag         | 07.30 | 10.45 | 13.45 | 16.45 | 19.45 |
| Zon- en feestdagen           | -     | 10.45 | 13.45 | 16.45 | 19.45 |

SNELDIENST

| Schiermonnikoog - Lauwersoog |       |       |   |       |       |
|------------------------------|-------|-------|---|-------|-------|
| Maandag t/m vrijdag          | 07.30 | 11.55 | - | 16.15 | 20.15 |
| Zaterdag, zon- en feestdagen | -     | 11.55 | - | 16.15 | 20.15 |

Wagenborg. For sure.

Voor meer informatie, een actueel afvaartenoverzicht en het bestellen van tickets: [wpd.nl](http://wpd.nl)

**VI DE TARIEVEN EN EVENTUELE  
VOORNEMENS VOOR WIJZIGING  
IN DE TARIEVEN EN TARIEFSTRUCTUUR  
VOOR HET KOMENDE JAAR**



Tarieven

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

### Tarieven

De tarieven voor 2026 zijn bekend. De toeristenbelasting is hierin nog niet opgenomen, omdat deze voor 2026 nog niet is vastgesteld. Deze wordt later toegevoegd aan de prijs van de persontickets.

WPD zal de maximale tariefruimte die door de concessieverlener voor 2026 is vastgesteld, te weten 5,8%, overnemen. Dit ter compensatie van onze gestegen algemene kosten, zoals brandstof- en personeelskosten.

De presentatie van de tarieven is vernieuwd. Door de toeristenbelasting apart te

vermelden, is nu duidelijk dat de basisprijs voor beide eilanden gelijk is. Voor eilanders is er een aparte tarievenlijst. Een overzicht van de tarieven 2025/2026 is als bijlage opgenomen.

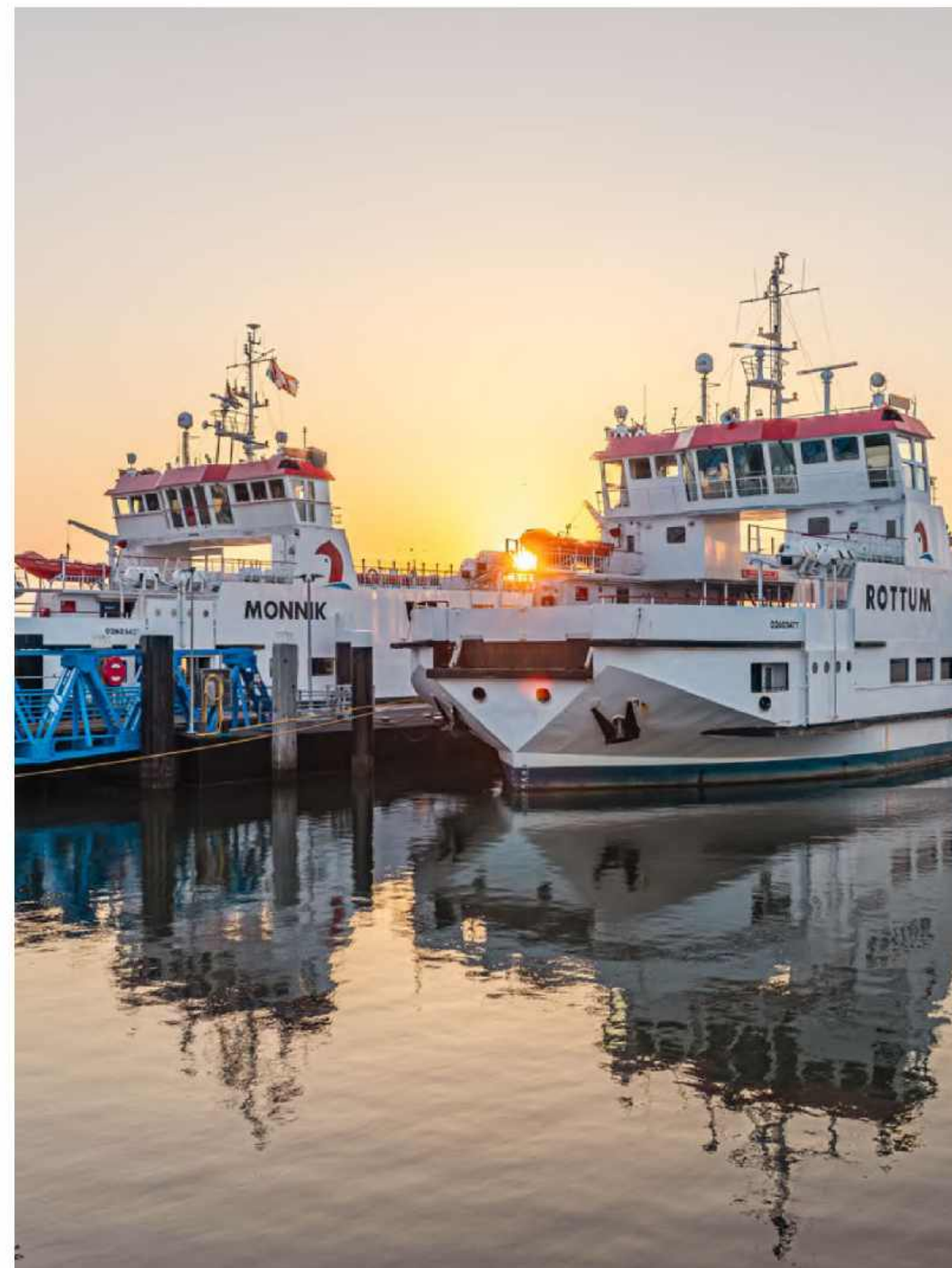
### Verlenging dienstregeling en tarieven

Op verzoek van reizigers verlengen we de huidige dienstregeling en tarieven tot en met maandag 5 januari 2026. Daarmee bieden we duidelijkheid tijdens de kerstvakantie en zorgen we ervoor dat alle reizigers de feestdagen zorgeloos kunnen afronden.

Met deze verlenging zetten we bovendien een nieuwe cyclus in. In plaats van elk

kalenderjaar te starten op 1 januari en te eindigen op 31 december, zal het nieuwe boekjaar voortaan starten op de dinsdag direct na afloop van de kerstvakantie. Daarmee sluiten de dienstregeling en

tarieven beter aan op de reisbehoefte rondom de feestdagen én op de praktische planning van reizigers en vervoerders.



**VII EEN BESCHRIJVING VAN DE WIJZE  
WAAROP DE CONCESSIEHOUDER  
INSPEELT (WAARONDER DOOR INZET  
VAN EXTRA AFVAARTEN) OP  
VOORZIENE EN ONVOORZIENE  
SITUATIES, WAARIN DE  
VERVOERSVRAAG VAN REIZIGERS  
SUBSTANTIEEL GROTER IS DAN  
BINNEN DE DIENSTREGELING  
KAN WORDEN OPGEVANGEN.**



Extra afvaarten

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

WPD streeft ernaar om op drukke momenten wachttijden zoveel mogelijk te voorkomen en vervoersstromen effectief te reguleren. Om hierop in te kunnen blijven spelen, wordt het reserveren voor personen, fietsen en motoren in 2026 gehandhaafd. Dit biedt reizigers meer zekerheid en geeft WPD vroegtijdig inzicht in de verwachte drukte.

De inzet van extra afvaarten wordt afgestemd op meerdere factoren: actuele weersvoorspellingen, vakantieperiodes, reserveringsstanden en vervoersgegevens uit voorgaande jaren. Voor momenten waarvan bekend is dat de vervoersvraag hoger ligt – zoals feestdagen, vakantie-uittochten of grote evenementen – is standaard een tweede schip beschikbaar. Op de lijn Lauwersoog – Schiermonnikoog wordt in uitzonderlijke situaties waarin de vervoersvraag toch het aanbod overstijgt, zo mogelijk een extra afvaart van de veerdienst toegevoegd. Passagiers in en rondom de terminal worden dan actief geïnformeerd over de eerstvolgende vertrekmogelijkheid.



Om lange wachttijden als gevolg van volle afvaarten te voorkomen en vervoersstromen beter te kunnen reguleren, wordt het reserveren voor personen, fietsen en motoren in 2026 gehandhaafd.

De praktijk leert dat extra afvaarten vooral noodzakelijk zijn om het personenauto- vervoer op de lijn Ameland – Holwert v.v. op te vangen. Daarbij geldt: wanneer het aanbod van voertuigen groter is dan de capaciteit toelaat, wordt doorgaans voor auto's een extra afvaart gepland. Alle extra afvaarten worden tijdig gecommuniceerd met belanghebbenden, zoals VVV's, overheden en OV-partners. Voor reizigers worden ze zichtbaar gemaakt via het actuele afvaartenoverzicht op [wpd.nl](http://wpd.nl), in de terminals, op Kabelkrant Ameland en aan boord via Wagenborg TV.

### Extra afvaarten buiten concessie – 'besloten vervoer'

In aanvulling op de reguliere dienstregeling kan WPD, afhankelijk van de aard van de vervoersvraag (personen en/of goederen), extra afvaarten uitvoeren op verzoek. Deze extra afvaarten vallen buiten de concessie en betreffen zogeheten besloten vervoer, uitgevoerd tegen een speciaal tarief. Dit kan zowel gericht zijn op groepsvervoer als op goederenvervoer, en wordt – indien mogelijk – gepland in overleg met de aanvrager.



**VIII ONDERHOUD SCHEPEN EN OVERIGE  
PRODUCTIEMIDDELEN**



Onderhoud



## VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

### Vloot

De veerboten m.s. Rottum en m.s. Monnik ondergingen in 2025 een onderhoudsbeurt bij Koninklijke Niestern Sander in Delfzijl. Hierbij is groot onderhoud uitgevoerd aan de voorstuwingsinstallaties en zijn beschadigingen in het conserverings-systeem hersteld. De schepen zijn zowel onder- als bovenwater opnieuw geconserveerd. De periodieke klassekeuringen zijn uitgevoerd namens de Nederlandse Scheepvaartinspectie. Het m.s. Monnik verbleef langer op de werf vanwege onderhouds groot onderhoud aan technische systemen, wat de betrouwbaarheid van het schip heeft verbeterd.

Voor 2026 staat opnieuw gepland dat de m.s. Rottum naar Delfzijl gaat voor droogzetting. Het m.s. Monnik ondergaat dan een onderhoudsperiode te water bij Next Generation Shipyard in Lauwersoog.

De veerboten m.s. Sier en m.s. Oerd hebben in 2025 hun reguliere onderhoud ondergaan bij Damen Shiprepair in Harlingen. Hier zijn onder meer de voorstuwingssystemen aangepakt en is het conserveringssysteem opgefrist. In 2026 worden beide schepen opnieuw drooggezet voor regulier onderhoud.

Het m.s. Esonborg kreeg in 2025 een grote onderhoudsbeurt bij Next Generation Shipyards in Lauwersoog. Het onderwaterschip is aangepast en de romp is voorzien van een hoogwaardige coating. Deze coating voorkomt corrosie én vermindert aangroei, waardoor het gebruik van antifouling overbodig is geworden – een belangrijke verduurzamingsstap.

In 2026 worden kortdurende onderhoudsbeurten ingepland tussen de afvaarten.

Het m.s. Fostaborg vereist vanwege het specifieke vaargebied tweemaal per jaar groot onderhoud aan de waterjets, vanwege zandslijtage. Dit onderhoud vindt plaats bij Next Generation Shipyards in Lauwersoog. Tijdens deze periodes wordt de dienst overgenomen door de Esonborg op Ameland en door de Water taxi op Schiermonnikoog. De inzetbaarheid van de sneldienstvloot blijft daarmee kwetsbaar.

Daarom is in 2025 de bouw gestart van een nieuw sneldienstschip bij Next Generation Shipyards. Dit schip, dat begin 2026 in de vaart komt, heeft een capaciteit van 75 passagiers, een geringe diepgang en een hybride voorstuwing bestaande uit drie afzonderlijke aandrijfunits. De uitstoot ligt aanzienlijk lager dan die van de huidige sneldienst. De huidige Fostaborg wordt hiermee reserveschip. De nieuwe sneldienst is ook inzetbaar op de lijn Lauwersoog – Schiermonnikoog, wat de operationele flexibiliteit aanzienlijk vergroot.

### Brandstof

In april 2025 is de veerdienst overgestapt naar HVO20-brandstof. HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) is fossielvrij, hernieuwbaar en wordt gemaakt van plantaardige afvalstoffen. Met de overstap wordt een CO<sub>2</sub>-besparing ten opzichte van reguliere gasolie gerealiseerd en is een eerste stap naar volledig fossielvrij varen. Alle boordinstallaties worden daarbij gemonitord op technische stabiliteit en prestaties.

### m.s. Sier

| Omschrijving        | Data in 2026 | Verwachte duur | Opmerkingen                                                                                                               |
|---------------------|--------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Groot onderhoud     | November     | 3 weken        | werfbeurt                                                                                                                 |
| Periodiek onderhoud | Continu      | variabel       | dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt |

### m.s. Oerd

| Omschrijving        | Data in 2026 | Verwachte duur | Opmerkingen                                                                                                               |
|---------------------|--------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Onderhoudsdagen     | Januari      | 3 weken        | werfbeurt                                                                                                                 |
| Periodiek onderhoud | Continu      | variabel       | dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt |

### m.s. Monnik

| Omschrijving        | Data in 2026 | Verwachte duur | Opmerkingen                                                                                                               |
|---------------------|--------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Groot onderhoud     | -            | -              | geen groot onderhoud gepland                                                                                              |
| Periodiek onderhoud | Continu      | variabel       | dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt |

### m.s. Rottum

| Omschrijving        | Data in 2026 | Verwachte duur | Opmerkingen                                                                                                               |
|---------------------|--------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Groot onderhoud     | December     | 3 weken        | werfbeurt                                                                                                                 |
| Periodiek onderhoud | Continu      | variabel       | dit onderhoud wordt buiten de geplande afvaarten uitgevoerd, op momenten dat het schip als tweede schip voor de kant ligt |

### m.s. Fostaborg

| Omschrijving        | Data in 2026                 | Verwachte duur | Opmerkingen               |
|---------------------|------------------------------|----------------|---------------------------|
| Groot onderhoud     | Q2<br>Q4                     | 3 weken        | werfbeurt                 |
| Periodiek onderhoud | per 500 draaiuren<br>Continu | 4 uur          | Buiten geplande afvaarten |

### m.s. Esonborg

| Omschrijving        | Data in 2026                 | Verwachte duur | Opmerkingen               |
|---------------------|------------------------------|----------------|---------------------------|
| Groot onderhoud     | Q3<br>(zomervakantie)        | 3 weken        | werfbeurt                 |
| Periodiek onderhoud | per 500 draaiuren<br>Continu | 5 uur          | Buiten geplande afvaarten |

### Wadden Ferry

| Omschrijving        | Data in 2026 | Verwachte duur | Opmerkingen               |
|---------------------|--------------|----------------|---------------------------|
| Groot onderhoud     | Q3           | 3 weken        | werfbeurt                 |
| Periodiek onderhoud | Continu      | 5 uur          | Buiten geplande afvaarten |

IX EEN GEACTUALISEERD OVERZICHT ALS  
BEDOELD IN BIJLAGE 3 AD 3 VAN DE  
CONCESSIE CONFORM BIJLAGE 3 ONDER  
AD 1, PUNT 1, VAN DE CONCESSIE



Vlootoverzicht



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

Overzicht van de schepen die in 2026 ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie:

| Schip          | Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel | Bouwjaar of jaar van verbouw |
|----------------|--------------------------------------------|------------------------------|
| m.s. Sier      | Eigendom                                   | 1995 / verbouw 2015          |
| m.s. Oerd      | Eigendom                                   | 2003                         |
| m.s. Monnik    | Eigendom                                   | 1985 / hermotorisering 2015  |
| m.s. Rottum    | Eigendom                                   | 1985 / verbouw 2012          |
| Wadden Ferry   | Eigendom                                   | 2025                         |
| m.s. Fostaborg | Eigendom                                   | 2013 / verbouw 2019          |
| m.s. Esanborg  | Eigendom                                   | 2018                         |



**X EEN BESCHRIJVING VAN DE WIJZE  
WAAROP DE CONCESSIEHOUDER HET  
VERVOER VAN GOEDEREN NAAST HET  
PERSONENVERVOER AFWIKKELT**



Vervoer van goederen



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

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

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

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

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



**XI EEN BESCHRIJVING VAN DE MATE  
VAN ZITPLAATSGARANTIE**



Zitcapaciteit



**XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie**

**Toelichting**  
WPD streeft ernaar om iedere reiziger een comfortabele overtocht te bieden. Dankzij het reserveringssysteem voor personen, fietsen en motoren kunnen passagiers vooraf een plek aan boord vastleggen. Daarmee bieden we – met uitzondering van onvoorziene omstandigheden – de zekerheid dat iedereen die gereserveerd heeft ook daadwerkelijk mee kan op de veerdienst en een zitplaats heeft. Voor eilanders zonder reservering worden op iedere afvaart plaatsen vrijgehouden, zodat ook zij kunnen rekenen op vervoer. Zo zorgen we, binnen de beschikbare capaciteit, voor een zo eerlijk en voorspelbaar mogelijk systeem.

Voor de sneldienst was er al een reserveringssysteem op afvaart en stoel, op zowel de heen- als terugreis.

| Schip          | Zitplaatsen Binnen | Zitplaatsen Buiten | Maximale capaciteit op het certificaat |
|----------------|--------------------|--------------------|----------------------------------------|
| m.s. Sier      | 994                | 408                | 1200                                   |
| m.s. Oerd      | 994                | 408                | 1200                                   |
| m.s. Monnik    | 760                | 240                | 1000                                   |
| m.s. Rottum    | 760                | 240                | 1000                                   |
| Wadden Ferry   | 75                 | -                  | 75                                     |
| m.s. Fostaborg | 48                 | -                  | 48                                     |
| m.s. Esonborg  | 48                 | -                  | 48                                     |



**XII DE KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE  
GEVOLGEN VAN DE VOORGESTELDE  
WIJZIGINGEN, ALS BEDOELD ONDER IV  
T/M X VOOR DE REIZIGERS**



De wijzigingen



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

Hieronder een beschrijving van (mogelijke) kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen voor de reizigers.

### Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

#### Vergroting vervoerscapaciteit

- Nieuw sneldienschip Ameland – Holwert: Capaciteit stijgt van 48 naar 75 zitplaatsen > ruim 50% meer capaciteit per afvaart.
- Inzet Fostaborg als reserveschip: Meer continuïteit, minder uitval bij onderhoud of storingen.

#### Verbetering digitale dienstverlening

- Losse tickets voor passagiers in voertuigen: Sneller en flexibeler inchecken, vooral bij drukte.
- Meer betaalmogelijkheden (o.a. Google/Apple Pay): Meer gemak voor een brede groep reizigers.
- Gebruiksvriendelijker reserveringssysteem: Hogere zelfredzaamheid, minder contactmomenten met Klantenservice.

#### Toegankelijkheid en bereikbaarheid

- Laadplekken P1 uitgebreid van 20 naar 80: vier keer meer laadcapaciteit, tot 40 auto's gelijktijdig.
- Extra slagboom P2 Holwert: Snellere verkeersdoorstroming, kortere wachttijden bij piekdrukke.

#### Informatie en klantbeleving

- Aangepaste afvaarttijden Schiermonnikoog (15 min later): Betere spreiding, rustiger haven terrein.
- Realtime reisinformatie via app en schermen: Betere voorbereiding en minder onzekerheid voor reizigers.

#### Stijging klanttevredenheid

- Door betere service en communicatie wordt een hogere reizigerswaardering verwacht.
- Klantenpanels zorgen voor meer maatwerk en directe invloed van eilanders op de dienstverlening.

#### Aandachtspunten bij aanpassing dienstregeling Sneldienst Ameland - Holwert v.v.

- Door de komst van het nieuwe sneldienschip is de dienstregeling aangepast. De langere laadtijd en enkele afwijkende specificaties zorgen voor een toename van de omlooptijd.
- Hierdoor start de dienstregeling iets eerder dan voorheen, wat met name merkbaar is voor de eerste reizigers van de dag.
- De uitvoering van de aangepaste dienstregeling wordt nauwlettend gemonitord. Waar nodig worden in een volgend vervoerplan maatregelen genomen om eventuele nadelige gevolgen te beperken.

#### Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

##### Versterking klantbeleving en vertrouwen

- Invoering nieuw sneldienschip zorgt voor meer comfort, betrouwbaarheid en stabiliteit in de dienstregeling.
- Verbeterde digitale voorzieningen dragen bij aan een modernere en soepelere reiservaring met meer regie voor de reiziger.
- 24/7 bereikbaarheid en proactieve communicatie verhogen het gevoel van veiligheid, zekerheid en betrokkenheid.

#### Vergroting toegankelijkheid

- De website en ticketzuilen worden beter afgestemd op toegankelijkheidsetsen (voor o.a. mensen met een beperking).
- Aanpassingen in de terminal op Schiermonnikoog, inclusief invalidentoilet, verhogen de fysieke toegankelijkheid.

#### Meer duurzaamheid en maatschappelijke verantwoordelijkheid

- Gebruik van HVO20-brandstof en verduurzaming van vloot (zoals antifoulingvrije coating Esonborg) dragen bij aan CO<sub>2</sub>-reductie en milieubewustzijn.
- Uitbreiding laadinfra en vergroening wagenpark ondersteunen de energietransitie en stimuleren duurzaam vervoer.

#### Betere aansluiting met lokale gemeenschap

- Klantenpanels zorgen voor structurele betrokkenheid van eilanders, met meer herkenning en invloed.
- Samenwerking met partijen als Gbuzz, provincie en gemeenten laat zien dat WPD zich actief opstelt binnen de eilander gemeenschap.

#### Interne versterking en toekomstbestendige organisatie

- Investerings in HR, opleidingen en vitaliteit leiden tot meer betrokken en deskundige medewerkers, wat de servicekwaliteit versterkt.
- ICT-vernieuwing en cybersecurity zorgen voor een stabiele, betrouwbare en veilige informatievoorziening.



**XIII DE KWANTITATIEVE EN KWALITATIEVE  
GEVOLGEN VAN DE VOORGESTELDE  
WIJZIGINGEN, ALS BEDOELD ONDER IV  
T/M X VOOR DE VERVOERSVRAAG**



Kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen



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

Hieronder een beschrijving van (mogelijke) kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag.

#### Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- **Toename passagierscapaciteit sneldienst Ameland – Holwert**  
De inzet van het nieuwe schip kan leiden tot meer reizigers op de sneldienst, ook buiten piekmomenten.
- **Verhoogde betrouwbaarheid**  
(minder uitval, stabielere dienstregeling) zou kunnen leiden tot een hogere bezettingsgraad.
- **Betere aansluiting ketenvervoer**  
(zoals Qbuzz op Schiermonnikoog) kan tot extra vraag leiden doordat de bereikbaarheid verbetert.
- **Gebruiksvriendelijkere digitale kanalen** en zelfserviceopties (zoals ticket wijzigen) kunnen de drempel om te reserveren verlagen, wat mogelijk tot meer boekingen en dus meer reizen leidt.

#### Kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- **Meer klantregie** door verbeterde zelfservice, realtime reisinformatie en gebruiksvriendelijke systemen leidt tot een positievere reisbeleving.
- **Inzet nieuw materieel** vergroot het comfort, gevoel van veiligheid en betrouwbaarheid, wat het vertrouwen versterkt.
- **Beter afgestemde dienstregeling sneldienst** op reizigerswensen vergroot de aantrekkelijkheid, vooral voor frequente of zakelijke reizigers.

**XIV MOGELIJKE ALTERNATIEVEN VOOR  
DE VOORGESTELDE WIJZIGINGEN**



Mogelijke alternatieven



## XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Voor de wijzigingen opgenomen in de voorgaande hoofdstukken zijn geen alternatieven beschikbaar.

**XV EEN WEERGAVE VAN DE IN HET ADVIES  
EN IN HET OVERLEG MET DE  
CONSUMENTENORGANISATIES EN  
DECENTRALE OVERHEDEN NAAR VOREN  
GEBRACHTE ZIENSWIJZEN EN VOOR  
ZOVER HET VERVOERPLAN AFWIJKT VAN  
DIE ZIENSWIJZEN EEN DEUGDELIJKE  
MOTIVERING VAN DIE AFWIJKING**



Zienswijzen en reacties



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

Conform de concessievoorwaarden hebben wij de conceptversie van het Vervoerplan 2026 voorgelegd aan de betrokken adviesorganen. Hieronder volgt een weergave van de ontvangen opmerkingen en vragen, voorzien van een reactie van Wagenborg Passagiersdiensten.

Hier volgen de reacties van de adviesorganen, klantenpanels en de reacties daarop:

### Consumentenplatform Waddenveren Oost

Met deze brief reageert het Consumentenplatform Waddenveren Oost (CWO) op het conceptvervoerplan 2026 van WPD. In het overleg van CWO en WPD van 16 mei hebt u een toelichting gegeven op dit vervoerplan en aangegeven welke wijzigingen er zijn ten opzichte van het huidige dienstjaar.

### Dienstregeling sneldienst Ameland – Holwert

U geeft aan dat het ondanks de langere omlooptijd van de nieuwe sneldienst is gelukt om de vroege afvaarten (07.20 uur A/H en 08.00 uur H/A) te behouden, in het bijzonder ten gunste van scholieren en forenzen. Ook de laatste afvaarten op vrijdag en dagelijks in het hoogseizoen (20.00 uur A/H en 20.30 uur H/A) blijven behouden. Het CWO is hierover positief en vraagt u dit ook af te stemmen met Qbuzz, zodat zij hierop kunnen inspelen in hun vervoerplan voor 2026.

### Dienstregeling veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog

Het CWO is positief over uw voornemen om de vertrektijd van de veerdienst met een kwartier te verschuiven. We hebben inmiddels van Qbuzz begrepen dat zij onderzoeken of het mogelijk is om Qliner 355 door te laten rijden naar Lauwersoog, plaats van lijn 51. Met het verschuiven van de vertrektijd van de veerdienst wordt dit mogelijk en is er aansluiting van de bus op de boot en op de trein in Leeuwarden, waardoor er voor reizigers die met het openbaar vervoer reizen een aantrekkelijke reisketen ontstaat. Het CWO vraagt u wel ook rekening te houden met de aansluitende busdienst naar Groningen.

### Tarieven

In het Vervoerplan geeft u aan dat u de maximale tariefruimte overneemt die door de concessieverlener voor 2026 is vastgesteld (5,8%) ter compensatie van de gestegen kosten van brandstof en personeel. Het CWO staat kritisch tegenover een verhoging van de reizigerstarieven boven de consumentenprijsindex, maar heeft begrip voor uw motivatie.

### Inzet tweede schip Ameland – Holwert

U stelt voor om, afhankelijk van de waterstand, het tweede schip

voortaan vijf in plaats van vier keer per dag in te zetten, voor een betere spreiding van reizigers over de dag. Het CWO is hierover positief.

### Aansluiting busvervoer

U geeft aan dat de aansluitingen van het busvervoer op de sneldienst bij Holwert en op Schiermonnikoog zijn verbeterd en dat daarover afstemming is met Qbuzz.

Het CWO heeft van Qbuzz begrepen dat zij nog onderzoeken hoe de aansluiting op de aankomende snelboot van 17:25 het beste kan worden gerealiseerd, met een vaste bus om 17:45 of met de Opstapper.

### Verlenging dienstregeling en tarieven

Het CWO is positief over uw voornemen om de huidige dienstregeling en tarieven door te laten lopen tot en met maandag 5 januari 2026.

### Reactie WPD:

Sinds april 2025 is er een constructief overlegplatform tot stand gekomen waarin wij regelmatig overleggen met Qbuzz, de provincie Fryslân en het OV-bureau Groningen Drenthe. In dit overleg besteden we nadrukkelijk aandacht aan een zo optimaal mogelijke aansluiting tussen bus en boot. Voor alle reguliere veer- en sneldiensten zijn de aansluitingen inmiddels goed geborgd. Alleen aansluitend busvervoer Sneldienst op Ameland behoeft nog aandacht.

Daarnaast zetten we ons in om ook voor zoveel mogelijk sneldienstafvaarten passende busaansluitingen te realiseren. Daarbij richten we ons in het bijzonder op de afvaarten en aankomsten die veel worden gebruikt door forenzen en scholieren, zodat voor hen een betrouwbare en efficiënte reis mogelijk blijft.

### Gemeente Ameland

Op 6 juni j.l. hebben wij het conceptvervoerplan in goede orde ontvangen. Met deze brief geven wij invulling aan onze adviesrol als decentrale overheid, overeenkomstig de concessie Waddenveren Oost, hoofdstuk II artikel 5.6.

Ten opzichte van vorige jaren is het plan beter leesbaar en informatiever. We krijgen een goed beeld van uw plannen voor 2026. Wij zijn blij om te constateren dat u de vijfkwartiersdienstregeling voortzet. Invoering daarvan heeft het doel, een betrouwbare dienstregeling, zeker bereikt. Ook zijn we tevreden met het vermelden van de tarieven voor volgend jaar.

Wij zijn van mening dat er een aantal punten is waarop het plan nog verder kan worden verbeterd. Die lichten wij hieronder nader toe. Wij hebben de volgende opmerkingen:

### Dienstregeling en reserveringen

Zoals gezegd zijn we tevreden over het voortzetten van de vijfkwartiers dienstregeling. Wij blijven wel van mening dat het de voorkeur heeft om het aantal afvaarten weer te brengen op het oude niveau van 13 per dag in de piekperiode.

Ook vragen wij u om zo vroeg mogelijk alle afvaarten op te nemen in het afvaartenoverzicht en deze ook boekbaar te maken. U geeft in uw begeleidende mail aan dat dit om praktische redenen lastig is. U schrijft in het vervoerplan dat wekelijks gemonitord wordt of er extra inzet van schepen nodig is. Als blijkt dat er al langere tijd van tevoren schepen volgeboekt zijn, vragen wij om al eerder extra schepen in te roosteren. Wij hechten aan het bovenstaande omdat onze bezoekers vaak al maanden van tevoren hun verblijf en reis boeken en dan het liefst de gehele reis willen regelen.

Bijstellingen van de dienstregeling gedurende het jaar, anders dan de inzet van extra boten, dienen zoveel mogelijk vermeden te worden.

Tot slot blijven wij aandacht vragen voor een goede aansluiting van het busvervoer op de reguliere en de sneldienst, ook bij eventuele vertragingen.

### Tarieven

U maakt gebruik van de maximale ruimte om de tarieven te verhogen. Zoals u weet uit vorige adviezen maken wij ons zorgen over de tariefontwikkeling. Wij realiseren ons dat de kosten stijgen, maar de overtocht wordt als duur ervaren, en moet wel betaalbaar blijven. Wij vragen u, en ook de concessieverlener, om zo mogelijk een lagere stijging te hanteren.

Op pagina 34 schrijft u dat de tarieven nog niet definitief kunnen worden vastgesteld omdat de hoogte van de toeristenbelasting 2026 nog niet bekend is. Wij kunnen u melden dat het tarief voor Ameland op 14 juli door de gemeenteraad wordt behandeld (voorstel is een tarief van € 2,08).

### Duurzaamheid

U geeft aan dat u van start gaat met het gebruik van HVO-brandstof. De gemeente heeft duurzaamheid hoog in het vaandel, wij verwelkomen deze ontwikkeling. Wij nodigen u uit om zo snel mogelijk toe te groeien naar het gebruik van HVO100. Wij zijn blij met de uitbreiding van het aantal laadpalen.

### Haventerrein Nes

Als de renovatie van het haventerrein Nes begint, verzoeken wij u om hierover af te stemmen met de gemeente, in verband met de verkeersveiligheid.

### Samenwerking bij onverwachte ontwikkelingen

De gemeente heeft bij de concessieverlener gevraagd om een afgesproken werkwijze voor het geval er plotselinge veranderingen zijn, bijvoorbeeld in de bevaarbaarheid van de vaargeul. De kans daarop is zeker aanwezig, en een van de lessen van de gebeurtenissen uit 2023 is dat afspraken vooraf over de te zetten stappen en de communicatie nodig zijn. Zoals bekend dient de gemeente gesprekspartner te zijn bij het maken van deze afspraken. Wij vragen de concessiegever en ook u als concessienemer om de afspraken binnen afzienbare tijd in overleg met ons vast te leggen.

### Communicatie

Wij kunnen ons vinden in de voorgenomen maatregelen als het gebruiken van push notificaties en een verbeterde crisiscommunicatie. Wij vinden het belangrijk dat reizigers zo vroeg mogelijk op de hoogte worden gesteld van aanpassingen in de dienstregeling (bijvoorbeeld extra afvaarten) of door hun geboekte afvaarten.

### Ketenreis in relatie tot gemeentelijk beleid

Zoals u weet heeft de gemeente in haar toeristische beleid en vervoerbeleid vastgelegd dat we streven naar 'beter' en niet naar 'meer'. Wij zijn erg geïnteresseerd in de door u aangekondigde verkenning van de ketenreis (customer journey) en gaan daar graag nader over in gesprek. De Routekaart Bereikbaarheid van de Agenda van het Waddengebied, waar de eilandgemeenten aan meedoen, sluit hier goed bij aan.

Wij vragen u om in het vervoerplan een verwijzing naar het gemeentelijke vervoersbeleid op te nemen.

Tot slot hebben wij nog een aantal opmerkingen.

- Op pagina 14 vermeldt dat er 118.604 passagiers met de Fastaborg hebben gereisd. In de tabel op p. 6 staat een aantal van 59.302. Kunt u aangeven wat het correcte aantal is?
- In enkele van de verplichte items vanuit de concessie (bijvoorbeeld op p. 20, onderdeel 11, staat geen tekst. Wordt dit nog aangevuld, of staat de tekst elders in het plan?

### Reactie WPD:

We waarderen de positieve opmerkingen van de gemeente Ameland over de leesbaarheid van het plan, de voortzetting van de vijfkwartiersdienst en de transparantie over de tarieven.

Het advies van de gemeente om bijstellingen van de dienstregeling, gedurende het jaar (anders dan de inzet van extra boten) zoveel mogelijk te vermijden, begrijpen wij goed. Deze aandachtspunten sluiten aan bij de situatie in 2023, toen het tweede schip vlak voor het hoogseizoen vanwege veiligheidsredenen uit de basisdienstregeling werd genomen en sindsdien afhankelijk van de waterstand maximaal wordt ingezet.

WPD onderschrijft het streven naar een betrouwbare dienstregeling



en wil onnodige wijzigingen zoveel mogelijk voorkomen. Voor het standaard opnemen van het tweede schip in de dienstregeling is een betrouwbare vaargeul essentieel, zodat schepen elkaar te allen tijde kunnen passeren, ongeacht de waterstand.

WPD staat achter het belang van heldere afspraken voor onverwachte situaties, zoals verminderde bevaarbaarheid. We gaan hierover met de gemeente Ameland en de concessieverlener in gesprek in september 2025.

Het verzoek van de gemeente om het afvaartenoverzicht eerder compleet te maken en meer afvaarten vooraf boekbaar te maken, begrijpen wij ook. Naast de basisdienstregeling van het eerste schip, wordt ook de inzet van het tweede schip een jaar vooruit ingepland. De inzet van het tweede schip gebeurt op basis van voorspelde waterstanden, en zijn daarmee ook direct boekbaar. Daarnaast worden extra afvaarten wekelijks op basis van bezettingsgraad overwogen. We streven ernaar het overzicht zo vroeg mogelijk volledig beschikbaar te stellen. In de periode voorafgaand aan de invoering van de huidige dienstregeling hanteerden we een uursdienstregeling, die in de praktijk regelmatig leidde tot structurele vertragingen. Vanuit het eiland en onze reizigers bestond de nadrukkelijke wens om te komen tot een betrouwbaardere en stabielere dienstregeling. Die is gerealiseerd met de invoering van de vijfkwartiersdienstregeling, waarmee de punctualiteit sterk is verbeterd en vertragingen vrijwel geheel zijn verdwenen. Een consequentie hiervan is dat er niet langer elk uur een afvaart plaatsvindt. Binnen de geldende cao-afspraken en operationele mogelijkheden is het structureel aanbieden van 13 afvaarten per dag dan ook niet haalbaar. Uiteraard staan wij open voor het toevoegen van incidentele latere afvaarten op enkele piekmomenten, onder voorbehoud van de inzetbaarheid. Dit geldt bijvoorbeeld voor momenten zoals Tweede Paasdag, Tweede Pinksterdag, de woensdag voor Hemelvaart en de zondag na Hemelvaart.

Sinds april vindt structureel overleg plaats met Qbuzz, de provincie Fryslân en de gemeente Ameland. In deze samenwerking wordt gewerkt aan optimale aansluitingen tussen bus en boot, met prioriteit voor scholieren en forenzen.

De aangekondigde tariefaanpassing is gebaseerd op ministeriële indexering en noodzakelijk om de gestegen kosten te kunnen dekken. De verhoging blijft binnen de rendementsgrenzen van de concessie.

Op het gebied van duurzaamheid is WPD inmiddels overgestapt op HVO20. We zetten stapsgewijs verdere stappen richting HVO100, maar houden we ook rekening met de betaalbaarheid voor reizigers. Ook breiden we het aantal laadpalen verder uit.

Met betrekking tot de herinrichting van het haven terrein Nes denken wij als eindgebruiker actief mee met Rijkswaterstaat. De aandacht van de gemeente Ameland voor verkeersveiligheid nemen wij

nadrukkelijk mee. Indien vanuit onze rol en verantwoordelijkheid overleg nodig is, werken wij daar uiteraard aan mee.

Naar aanleiding van de opmerking dat in enkele van de verplichte onderdelen, zoals hoofdstuk 2, geen tekst is opgenomen, willen we toelichten dat hoofdstukken 2 en 3, evenals hoofdstukken 4 en 5, zijn samengevoegd. Hierdoor zijn de betreffende onderwerpen wel degelijk in het vervoerplan opgenomen, maar in een gecombineerde vorm.

Het verschil tussen de reizigersaantallen op pagina 6 en 14 is correct verklaarbaar: op pagina 6 is het aantal retourreizen weergegeven, op pagina 14 het totaal aantal reizigers (heen en terug).

Jaarlijks beoordelen we nieuwe inzichten en ontwikkelingen in het gemeentelijk vervoersbeleid, en bekijken we in hoeverre deze van invloed zijn op ons vervoerplan. We gaan graag in gesprek over de aangekondigde verkenning van de klantreis.

### Gemeente Schiermonnikoog

Naar aanleiding van de adviesvraag over het concept vervoerplan 2026 adviseren we:

#### Inzet tweede schip Lauwersoog – Schiermonnikoog

Nog alerter zijn op het tijdig openstellen van het reserveren voor het tweede schip op zonnige drukke dagen.

#### Aanvulling reserveringssysteem

Het boekingssysteem aan te vullen met de boekingsmogelijkheid voor voertuigen van eilanders Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v.

#### Parkeren

Parkeerplaatsen en een snellaadplek te faciliteren voor minstens 2 elektrische deelauto's voor eilanders en gasten op het veerhaventerrein in Lauwersoog.

#### Reactie WPD:

WPD neemt de opmerkingen van de gemeente Schiermonnikoog zorgvuldig mee.

Wat betreft het tweede schip op drukke dagen: het hele jaar door houden we hiervoor ruimte beschikbaar in het systeem. Uiterlijk 72 uur van tevoren wordt beoordeeld of een extra afvaart daadwerkelijk wordt ingezet.

De suggestie om in het boekingssysteem een aparte optie op te nemen voor voertuigen van eilanders op het traject Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. nemen we mee in de doorontwikkeling van het systeem.

Betreffende de parkeerplaatsen en laadmogelijkheden voor elektrische deelauto's: het parkeerterrein bij de veerhaven in Lauwersoog is niet in ons beheer, maar van de firma Scheepspark. Wij zullen deze partij op uw suggestie attenderen.

### Gemeente Noardeast-Fryslân

#### Parkeren

We merken steeds vaker dat P1 en P2 bij Holwert helemaal vol staat. Excessen kun je niet voorkomen, maar sinds dit jaar komt dit toch regelmatig voor, met alle negatieve gevolgen van dien. In jullie vervoersprognose rekenen jullie met een jaarlijkse toename van 2% van mensen die moeten worden overgezet naar Ameland. Ook de nieuwe Waddenferry heeft een grotere capaciteit dan de huidige Fostaborg. Redelijkerwijs mogen we aannemen dat de parkeerdruk daarmee alleen nog maar verder zal toenemen, met wellicht steeds vaker overvolle parkeerterreinen (incl. verkeersopstoppingen). Dit heeft een negatieve invloed op de bereikbaarheid van Ameland + negatieve gevolgen voor de verkeersveiligheid en leefbaarheid aan de vaste wal. Hoe gaat Wagenborg hierop anticiperen (aangezien Wagenborg P1 en P2 exploiteert)? Wordt de parkeercapaciteit bij Holwert bijvoorbeeld uitgebreid of worden er andere maatregelen genomen?

#### Reactie WPD:

Wij herkennen de signalen die door de gemeente Noardeast-Fryslân worden geschetst en delen de zorgen over de impact op bereikbaarheid en verkeersveiligheid. Recent hebben wij P2 volledig verhard, zodat dit terrein nu ook bij slecht weer inzetbaar is. Daarmee is de beschikbare ruimte maximaal benut. Zolang de toekomst van de veerhaven in Holwert onzeker is en het MIRT-traject nog loopt, kunnen wij geen structurele investeringen doen in extra parkeercapaciteit. Zodra hier duidelijkheid over is, verkennen wij graag samen met u duurzame langetermijnoplossingen.

In de tussentijd proberen wij de parkeerdruk te beperken door reizigers bij verwachte drukte proactief te informeren en te stimuleren om zoveel mogelijk met het openbaar vervoer naar Holwert te reizen.

### Provincie Fryslân

Op 6 juni jl. heeft u ons het concept vervoerplan 2026 van Wagenborg Passagiersdiensten via de mail toegestuurd. (...) Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2026.

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken voor een aantal verbeteringen die jullie hebben doorgevoerd of binnenkort gaan doorvoeren, zoals:

- Het raadplegen van klantenpanels;
- Verbeteren website, reserveringssysteem en (digitale) bereikbaarheid;
- De overstap naar HVO;
- De nieuwe snelboot met meer capaciteit en minder uitstoot, voor de verbinding naar Ameland met als bijkomend voordeel dat op de verbinding naar Schiermonnikoog de watertaxi als reserve

snelboot komt te vervallen;

- Afhankelijk van de waterstand een verhoging inzet tweede schip (van vier) naar vijf keer per dag, op de verbinding naar Ameland.

Goed om te lezen dat in de OV-klantenbarometer 2024 het totaal oordeel voor de verbinding weer hoog scoort: Ameland een 8,4 en Schiermonnikoog een 8,5. Ook de beoordeling van de onderliggende kwaliteitskenmerken scoren over het algemeen erg hoog. Bij het concept vervoerplan hebben wij nog de volgende vragen:

#### Extra afvaarten

Pagina 38: extra afvaarten worden tijdig gecommuniceerd. Wat verstaat u precies onder "tijdig"? Is hier een minimale tijd voor aan te geven?

Pagina 54: hier staat dat voor eilanders zonder reservering op alle afvaarten plaatsen worden vrij gehouden. Om hoeveel plaatsen gaat het? Gaat het naast autoplaatsen op de veerboot ook om passagiersplaatsen op de snelboot?

#### Aansluitend openbaar vervoer

Met betrekking tot het aansluitend openbaar vervoer hebben wij de volgende opmerkingen:

##### Schiermonnikoog:

Het is fijn dat de tijden van de sneldienst hetzelfde blijven. Dit jaar is er hard gewerkt aan een goede aansluiting op het eiland op de sneldienst. Dit kan nu worden voortgezet in 2026.

Ook positief is het voorstel om de dienstregeling van de veerboot met 15 minuten te verschuiven. Dit biedt een mogelijkheid om met Gliner 355 (in plaats van lijn 51) door te rijden naar Lauwersoog. De reistijden van Leeuwarden en Veenwouden naar Lauwersoog worden daarmee flink verkort.

##### Ameland:

De sneldienstregeling is gewijzigd en de gevolgen hiervan voor het aansluitend busvervoer op het eiland worden nog onderzocht. De busvervoerder ziet kansen voor betere aansluitingen indien de tijden van de sneldienst ten opzichte van het voorstel nog iets worden aangepast. Hierover vindt nog afstemming plaats met de busvervoerder, uw rederij en de gemeente Ameland.

#### Samenwerking busvervoer

Pagina 20 en verder gaat over de visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken. Wij hebben begrepen dat u de wens heeft om samen met Qbuzz een combiticket te ontwikkelen, maar lezen hier niets over in het concept vervoerplan. Kunt aangeven wat de stand van zaken hierover is?

#### Tarieven

Tot slot vragen wij uw aandacht voor de betaalbaarheid van de vervoerbewijzen. Dat dit een belangrijk punt van aandacht is, blijkt



ook uit de OV-klantenbarometer van 2024. Daar is de score bij het onderdeel "prijs per persoon" een 6,1 (Ameland) en 6,5 (Schiermonnikoog).

Bij "prijs per motorvoertuig" zijn de scores een 4,6 (Ameland) en 5,6 (Schiermonnikoog).

U geeft aan de maximale tariefruimte van 5,8% te gaan benutten in verband met de gestegen kosten. Wij verzoeken u echter om geen of een lagere indexatie toe te passen, in verband met de betaalbaarheid van de tickets.

### Reactie WPD:

Wij zijn blij met de positieve feedback van de Provincie Fryslân over onze verbeteringen, zoals klantenpanels, reserveringssysteem, overstap naar HVO, de nieuwe snelboot en extra inzet van het tweede schip. Hieronder onze reactie:

Bij een toename in de reizigersvraag worden indien nodig extra afvaarten ingepland. Iedereen is gebaat bij tijdige communicatie. Niets is zo veranderlijk als het weer, daarom streven we ernaar om extra afvaarten 72 uur van tevoren in te plannen. Voor eilanders en vaste reizigers houden wij standaard een marge aan zodat zij zonder reservering kunnen meereizen. Dit geldt alleen voor reguliere veerboten, niet voor de sneldienst.

We stemmen intensief af met Qbuzz, provincie en gemeenten over optimale aansluitingen, onder andere door verschuiving van veerdiensttijden en onderzoeken betere aansluitingen op Ameland.

In juni 2025 hebben wij met Qbuzz en OV-bureau Groningen Drenthe de intentie uitgesproken om combitickets bus + boot + bus te ontwikkelen. Deze worden in de zomer technisch uitgewerkt; het najaar wordt gebruikt voor commerciële en operationele afspraken. Zodra alles rond is, communiceren we de startdatum van verkoop.

De tariefstijging van maximaal 5,8% is gebaseerd op door het Ministerie vastgestelde parameters die loonkosten, brandstof en algemene kosten dekken. Deze verhoging is noodzakelijk om de exploitatie kostendekkend te houden en valt binnen de concessieruimte.

Provincie Fryslân vraagt hoeveel plaatsen voor eilanders zonder reservering worden vrijgehouden en verzoekt dit te specificeren. We noemen bewust geen vaste aantallen, om de flexibiliteit te behouden en in te kunnen blijven spelen op de actuele situatie en vraag. Het aantal passagiers zonder reservering dat gebruikmaakt van de overtocht wordt geëvalueerd en op basis van deze gegevens worden de marges bepaald. Dit betreft uitsluitend passagiersplaatsen op de veerboot, niet op de autoplekken of de sneldienst.

### OV-bureau Groningen Drenthe

Op 6 juni hebben wij uw concept vervoerplan Waddeneren Oost 2026 ontvangen, waarvoor dank. Onderstaand vindt u hierop onze

reactie.

### Verbetering reis met openbaar vervoer van/naar Schiermonnikoog

Goed te lezen dat de afvaarttijden van de veerboot vanaf Schiermonnikoog met een kwartier zal worden verschoven. Zoals in het decentraal overhedenoverleg op 22 mei besproken kunnen we hiermee het reizen met het openbaar vervoer sterk verbeteren. De aansluitende bus van/naar Groningen zal hierdoor op de trein in Winsum en/of Groningen Hoofdstation kunnen gaan aansluiten en zal elke dag elk uur kunnen gaan rijden. De aansluitende bus van Qbuzz Fryslân van/naar Leeuwarden zal hiermee ongeveer een kwartier sneller worden.

In het concept vervoerplan is de vertrektijd van de veerboot richting Schiermonnikoog (nog) niet gewijzigd. In het overleg op 2 juni met uw collega Thom Lageveen hebben we samen met Qbuzz Fryslân en Groningen Drenthe aangegeven dat deze voor verbetering van het openbaar vervoer verschuiving van 15 minuten niet nodig is, maar 5 of 10 minuten wel noodzakelijk is om een goede overstap te kunnen bieden van de bus op de boot. In de planning komen bussen vanuit Groningen en Leeuwarden omstreeks 20 minuten over het uur aan. Indien de boot om 35 of 40 minuten over het uur vertrekt, lijkt dat nog voldoende tijd om een betrouwbare overstap te kunnen bieden.

### Dienstregeling snelboot en extra afvaarten

Vermoedelijk zal medio 2026 de nieuwe dienstregeling van Qbuzz Groningen Drenthe starten, vanaf dat moment zal ieder uur omstreeks 20 minuten over het uur van 8 tot 20 uur een bus vanuit Groningen arriveren op de halte Veerhaven van Lauwersoog en omstreeks 40 minuten over het uur weer terug richting Groningen rijden. Op zondag zal dat van 9 tot 20 uur zijn. Doordat er elk uur een bus van/naar Lauwersoog zal gaan rijden, is het daarmee op meer momenten mogelijk met de snelboot of extra veerboten aan te sluiten op een bus van/naar Groningen.

Vermoedelijk zullen we tot medio 2026 de huidige lijn 163 Groningen – Lauwersoog iets in vertrektijden aanpassen, zodat aangesloten kan worden op gewijzigde boottijden per dinsdag 6 januari 2026.

### Online combinatietickets bus en boot

Zoals in het decentraal overhedenoverleg besproken neemt u als Wagenborg het initiatief om combinatie-tickets openbaar vervoer en boot nieuw leven in te blazen. Wij werken hier graag aan mee en hopen dat hiermee nog meer reizigers een ontspannen reis met openbaar vervoer en boot van/naar Schiermonnikoog (en Ameland) kunnen maken.

### Reactie WPD:

Om de overstap van bus op boot in Lauwersoog te versoepelen, hebben we besloten de vertrektijd van de veerdienst richting Schiermonnikoog met 5 minuten te verplaatsen (met uitzondering van de eerste afvaart op maandag tot en met zaterdag). Hiermee

ontstaat volgens de dienstregeling een overstaptijd van circa 15 minuten, wat de aansluiting vanuit Groningen en Leeuwarden betrouwbaarder maakt. We zijn zeer positief over de geplande uursfrequentie van de busverbinding met Groningen; dit biedt reizigers meer flexibiliteit en comfort en versterkt het gebruik van het openbaar vervoer richting de Waddeneilanden.

Daarnaast bevestigen we graag dat we samen met Qbuzz Fryslân en het OV-bureau Groningen Drenthe in juni 2025 de intentie hebben uitgesproken om te komen tot een geïntegreerd combiticket voor bus + boot + bus. De technische uitwerking vindt momenteel plaats. In het najaar verwachten we commerciële en operationele afspraken te maken. Zodra de implementatiedetails zijn vastgesteld, informeren wij u over het moment waarop deze combitickets beschikbaar komen.

### Qbuzz

#### Schiermonnikoog

Afgelopen voorjaar hebben we hard gewerkt om extra busritten op het eiland aansluitend op de sneldienst te bieden. We zetten deze graag vanaf 2026 voort in de nieuwe dienstregeling. Het helpt hierbij dat de tijden van de sneldienst niet veranderen. Een verandering van de tijden zou kunnen hebben betekend dat we de extra busritten in aansluiting op de sneldienst niet meer met hetzelfde aantal chauffeurs en bussen (ergo: helemaal niet meer) kunnen uitvoeren. We zijn blij dat het voorstel nu is om de tijden van de sneldienst hetzelfde te laten als nu.

Samen met WPD hebben we gekeken naar de optimale tijden in Lauwersoog. Samen met het OV-bureau hebben we gevraagd om een verschuiving van de veerdienst met 10 a 15 minuten. Dit biedt als voordeel dat Qliner 355 in plaats van lijn 51 naar Lauwersoog kan gaan rijden. De reistijden van Leeuwarden en Veenwouden naar Lauwersoog en terug worden hierdoor flink verkort, tot wel 20 minuten. We zijn blij dat WPD de afvaarten vanaf Schiermonnikoog een kwartier verschuift. We zouden graag zien dat de afvaarten vanaf Lauwersoog naar Schiermonnikoog ook met 5 a 10 minuten verschuiven (vertrektijd :35 of liever nog :40). De bussen komen rond :20 aan, met een afvaarttijd van :30 biedt dit maar 10 minuten overstaptijd.

### Ameland

We zijn in overleg met gemeente Ameland voor een uitbreiding van het busvervoer op het eiland. Een van de wensen is een betere aansluiting op de sneldienst. (...) Helaas is de concept-dienstregeling van de sneldienst meerdere keren veranderd. We lopen tegen het probleem aan dat we niet kunnen beoordelen wat de gevolgen qua aansluiting op het busvervoer zijn. De nieuwste concept-dienstregeling zijn we dus nog aan het beoordelen. Op het eerste gezicht denken we dat tijden van de sneldienst ten opzichte van het voorstel nog iets aangepast moeten worden om te voorkomen dat de bussen en de snelboot elkaar mislopen. Dit moeten we echter nog laten toetsen door onze chauffeurs. Zodra dit gedaan is

stemmen we ons voorstel graag met u af. Op 10 juli staat hierover weer overleg gepland.

Laten we voor komende vervoerplannen nastreven elkaar in zo vroeg stadium op te zoeken, zodat voorgenomen aanpassingen aan de voorkant bekend zijn. Het mooiste resultaat zou zijn als de dienstregeling voor de hele reisketen Ameland – Leeuwarden/ Dokkum in gezamenlijkheid tot stand komt.

### Reactie WPD:

We zijn blij dat de aansluiting op de sneldienst op Schiermonnikoog behouden blijft doordat de tijden onveranderd zijn. Voor een betere overstap op Lauwersoog hebben we, in overleg met Qbuzz en het OV-bureau, de vertrektijd van de veerdienst met vijf minuten verschoven (m.u.v. de eerste afvaart op maandag t/m zaterdag). Hiermee ontstaat volgens de dienstregeling een overstaptijd van tien minuten van bus op boot.

We erkennen dat het afstemmingsoverleg dit jaar later op gang kwam, mede door onzekerheden rondom de inzet van het nieuwe sneldienstschip op de lijn Ameland - Holwert v.v.. Voor toekomstige vervoerplannen zoeken we elkaar graag in een eerder stadium op om gezamenlijk tot optimale aansluitingen te komen.

### Klantenpanel Ameland - Holwert

#### Dienstregeling

Het Klantenpanel Ameland - Holwert stelt voor om de sneldienst vanaf Ameland van 08.00 uur met 10 minuten te vervroegen, zodat deze beter aansluit op de aanvangstijden van het onderwijs.

### Reactie WPD:

We begrijpen uw verzoek om de afvaart vanaf Holwert te vervroegen, we hebben daarom de afvaart verplaatst naar 07.50 uur.

### Klantenpanel Lauwersoog - Schiermonnikoog

#### Dienstregeling

Het Klantenpanel Lauwersoog - Schiermonnikoog verzoekt om de eerste afvaart van de veerdienst vanaf Schiermonnikoog om 07.30 uur te behouden, vanwege het belang voor woon-werkverkeer en onderwijs.

### Reactie WPD:

We begrijpen uw verzoek om de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog om 07:30 uur te behouden ten behoeve van de scholieren en forenzen. We hebben daarom de afvaart om 07:30 uur gehandhaafd in de dienstregeling 2026.



## BIJLAGEN

### Bijlage(n):

- I - Tarieven Eilandbezoekers Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog
- Tarieven Eilanders en forenzen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog
- II - Klanttevredenheidsonderzoeken CROW in opdracht concessieverlener
  - Factsheet Friese Waddenveren
  - Oost - Ameland
  - Factsheet Friese Waddenveren
  - Oost - Schiermonnikoog



## Tarieven Eilandbezoekers Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog

## BIJLAGE I

| Omschrijving                                        | 2025     | 2026       | 2025       | 2026       |
|-----------------------------------------------------|----------|------------|------------|------------|
| Eilandbezoekers                                     | Basis    | Basis      | Zomer      | Zomer      |
| <b>Retour veerdienst</b>                            |          |            |            |            |
| Volwassene                                          | € 15,00  | € 15,87    | € 18,00    | € 19,04    |
| Kind 4 t/m 11 jaar                                  | € 7,50   | € 7,93     | € 9,00     | € 9,52     |
| Kind 0 t/m 3 jaar                                   | gratis   | gratis     | gratis     | gratis     |
| Groep volwassenen, p.p.                             | € 13,50  | € 14,28    | € 16,20    | € 17,14    |
| Groep voortgezetonderwijs, p.p.                     | € 13,50  | € 14,28    | € 16,20    | € 17,14    |
| Groep basisonderwijs, p.p.                          | € 6,80   | € 7,14     | € 8,10     | € 8,57     |
| 10-vaartentegoed volwassene                         | € 135,30 | € 142,81   | € 162,35   | € 171,38   |
| 20-vaartentegoed volwassene                         | € 240,50 | € 253,89   | € 288,60   | € 304,67   |
| <b>Retour 1x veerdienst 1x sneldienst</b>           |          |            |            |            |
| Volwassene                                          | € 24,00  | € 25,39    | € 27,00    | € 28,57    |
| Kind 4 t/m 11 jaar                                  | € 16,50  | € 17,46    | € 18,00    | € 19,05    |
| Kind 0 t/m 3 jaar                                   | gratis   | gratis     | gratis     | gratis     |
| <b>Retour sneldienst</b>                            |          |            |            |            |
| Volwassene                                          | € 33,00  | € 34,92    | € 36,00    | € 38,09    |
| Kind 4 t/m 11 jaar                                  | € 25,50  | € 26,99    | € 27,00    | € 28,57    |
| Kind 0 t/m 3 jaar                                   | gratis   | gratis     | gratis     | gratis     |
| <b>Mee aan boord</b>                                |          |            |            |            |
| Rijwiel                                             | € 10,50  | € 11,11    | € 12,60    | € 13,33    |
| Hond                                                | € 7,50   | € 7,93     | € 9,00     | € 9,52     |
| Kar                                                 | € 7,50   | € 7,93     | € 9,00     | € 9,52     |
| Bromfiets/scooter                                   | € 21,00  | € 22,22    | € 25,30    | € 26,66    |
| Motor                                               | € 26,90  | € 28,49    | € 32,30    | € 34,18    |
| Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)              | € 107,70 | € 113,95   | € 129,20   | € 136,74   |
| 10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m                 | € 969,30 | € 1.025,55 | € 1.162,80 | € 1.230,66 |
| Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p.m., incl. chauff. | € 26,40  | € 27,93    | € 31,70    | € 33,52    |
| Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p.m., incl. chauff. | € 52,80  | € 55,86    | € 63,40    | € 67,03    |
| Voertuig >5,5 m, gev. stoff, p.m., incl. chauff.    | € 52,80  | € 55,86    | € 63,40    | € 67,03    |
| Caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, per meter*         | € 26,40  | € 27,93    | € 31,70    | € 33,52    |
| Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)     | € 19,80  | € 20,95    | € 23,80    | € 25,14    |
| Wagenborgpas                                        | € 7,50   |            |            |            |

**Let op: exclusief toeristenbelasting**

De vermelde tarieven voor de categorieën Retour veerdienst, Retour combinatie veerdienst en sneldienst en Retour sneldienst zijn exclusief toeristenbelasting.

De toeristenbelasting voor Ameland wordt medio juli vastgesteld, die voor Schiermonnikoog medio november. Zoals gebruikelijk wordt het vastgestelde bedrag per traject toegevoegd aan de bovenstaande tarieven.

Ter indicatie: in 2025 bedroeg de toeristenbelasting voor reizigers naar Ameland €2,00 per persoon per overtocht en voor Schiermonnikoog €2,19. Ook deze bedragen zijn niet inbegrepen in de genoemde tarieven.

## Tarieven Eilanders en forenzen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog

## BIJLAGE I

| Omschrijving                                    | 2025     | 2026     |
|-------------------------------------------------|----------|----------|
| Eilandbewoners en forenzen                      | Basis    | Basis    |
| <b>Retour veerdienst</b>                        |          |          |
| Eil. volwassene                                 | € 7,50   | € 7,93   |
| Eil. kind 4 t/m 11 jaar                         | € 3,80   | € 3,97   |
| Kind 0 t/m 3 jaar                               | gratis   | gratis   |
| Eil. volwassene 10-vaartentegoed                | € 60,00  | € 63,47  |
| Eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed        | € 30,40  | € 31,74  |
| Eil. halfjaarabonn. volwassene                  | € 93,75  | € 99,18  |
| Eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar          | € 47,50  | € 49,59  |
| Forens 10-vaartentegoed                         | € 60,00  | € 63,47  |
| Forens halfjaarabonnement volwassene            | € 93,75  | € 99,18  |
| <b>Enkele reis sneldienst</b>                   |          |          |
| Toeslagticket sneldienst                        | € 9,00   | € 9,53   |
| 10-vaartentegoed sneldienst*                    | € 81,00  | € 85,73  |
| 20-vaartentegoed sneldienst*                    | € 144,00 | € 152,41 |
| <b>Mee aan boord</b>                            |          |          |
| Eil. rijwiel                                    | € 5,30   | € 5,55   |
| Eil. hond                                       | € 3,80   | € 3,97   |
| Eil. kar                                        | € 3,80   | € 3,97   |
| Eil. bromfiets/scooter                          | € 12,60  | € 13,33  |
| Eil. motor                                      | € 16,20  | € 17,09  |
| Eil. 5-vaartentegoed motor                      | € 64,80  | € 68,37  |
| Eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)     | € 64,60  | € 68,37  |
| Eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m         | € 258,40 | € 273,48 |
| Eil. voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, per meter  | € 19,80  | € 20,95  |
| Eil. voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, per meter  | € 39,60  | € 41,90  |
| Eil. voertuig >5,5 m, gev. stoff, per meter     | € 39,60  | € 41,90  |
| Eil. caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, p.m.      | € 15,80  | € 16,76  |
| Eil. rijwieldrager (incl. daarop gepl. fietsen) | € 10,60  | € 11,17  |

Voor eilandbewoners en forenzen geldt het basistarief gedurende het hele jaar. Voor deze reizigersgroepen wordt geen toeristenbelasting doorberekend.

Per 6 januari zijn tickets met tarieven van voorgaande jaren niet meer geldig, m.u.v. meervaartentegoeden.

\* Een toeslagticket voor de sneldienst (altijd enkele reis) is alleen te boeken voor Wagenborg Passagiersdiensten en geldt in combinatie met een geldig vervoersbewijs voor de veerdienst.

\*\* De Wagenborgpas met 10- en 20-vaartentegoed is niet persoons- of voertuig gebonden. De tegoeden voor de veerdienst zijn één keer per dag voor één persoon/voertuig te gebruiken. Wanneer het tegoed voor 1 april gekocht is, hoeft men geen zomertoeslag te betalen.

\*\*\* Het groepstarief is uitsluitend van toepassing op overtochten met de veerdienst voor groepen vanaf 15 personen, mits de overtocht minimaal een dag van tevoren bij ons is aangemeld en de groep de overtocht gezamenlijk maakt.

\*\*\*\* Reizigers die tussen 1 april en 30 september met een camper of aanhangwagen met de heenreis op dinsdag, woensdag of donderdag reizen, betalen hiervoor het basistarief. Op nationale feestdagen geldt het zomertarief.





FACTSHEET 2024  
Friese waddenveren oost  
Ameland

Concept



De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

Specifieke info

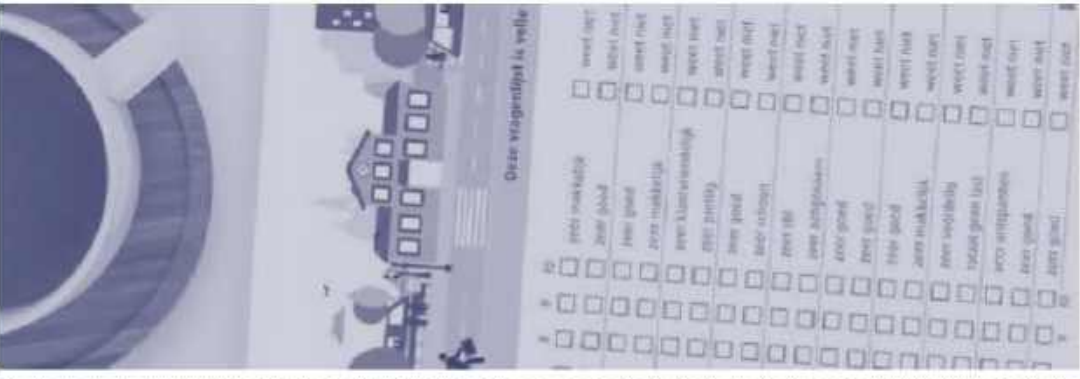
Aantal respondenten  
881

Aantal gemeten vaarten  
15

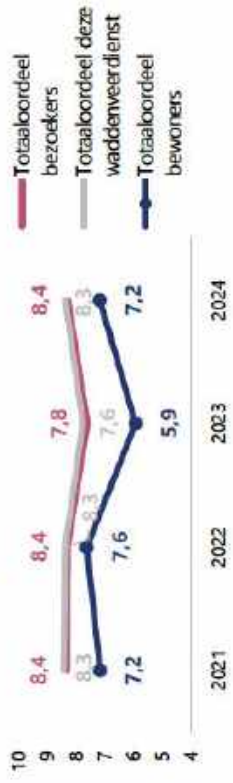
Verdeling respons  
Eilandbewoners  
12%

Bezoekers  
88%

Vervoerder  
Wagenborg



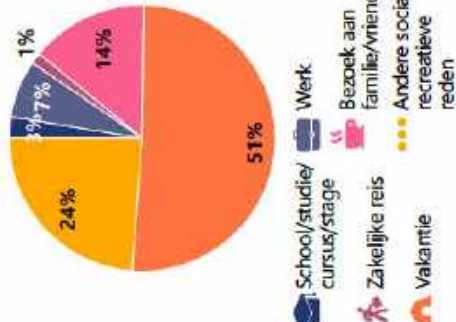
Totaaloordeel gebied



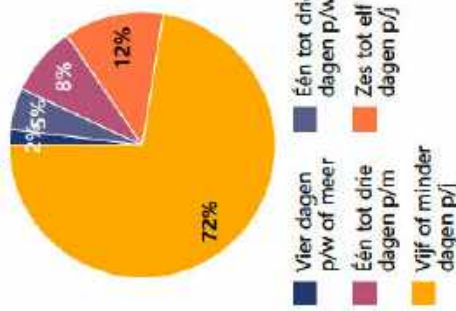
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



| Thema              | Vraag                                                                                    | 2021 | 2022 | 2023 | 2024  | % 7 of hoger 2024 | Oordeel bezoekers 2024 | Oordeel bewoners 2024 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------|-------------------|------------------------|-----------------------|
| Begin van de reis  | Kon u makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?                                    | 8,9  | 9,0  | 8,1  | 8,7 * | 89%               | 8,7                    | 8,7                   |
|                    | Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?                           | 8,3  | 8,2  | 7,7  | 8,3 * | 92%               | 8,3                    | 7,8                   |
|                    | Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?       | 7,6  | 7,8  | 5,7  | 9,0 * | 95%               | 9,1                    | 8,2                   |
|                    | Kon u makkelijk of makkelijk aan boord komen?                                            | 9,1  | 9,1  | 8,4  | 9,2 * | 97%               | 9,2                    | 8,8                   |
| In het voertuig    | Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?                               | 8,6  | 8,6  | 8,4  | 8,8 * | 95%               | 8,9                    | 8,3                   |
|                    | Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?                             | 8,1  | 8,1  | 7,8  | 8,1 * | 91%               | 8,2                    | 7,1                   |
|                    | Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?                     | 8,0  | 7,8  | 7,4  | 7,9 * | 88%               | 8,0                    | 7,1                   |
|                    | Hoe ervaart u het geluid aan boord?                                                      | 6,9  | 6,9  | 6,7  | 7,1 * | 68%               | 7,2                    | 6,2                   |
|                    | Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)                 | 7,7  | 8,0  | 7,6  | 7,9 * | 85%               | 7,9                    | 7,1                   |
|                    | Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)          | 7,2  | 7,6  | 7,3  | 7,5 * | 78%               | 7,6                    | 6,8                   |
| Informatie         | Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven? (vertrektijden, route, etc.)          | 8,0  | 8,1  | 7,5  | 8,3 * | 92%               | 8,3                    | 7,6                   |
|                    | Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?                                       | 7,7  | 7,8  | 7,4  | 8,0 * | 89%               | 8,0                    | 7,6                   |
| Vervoerbewijs      | Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?                                     | 8,3  | 8,4  | 7,9  | 8,3 * | 91%               | 8,4                    | 7,2                   |
|                    | Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?   | 8,6  | 8,6  | 8,3  | 8,4   | 91%               | 8,5                    | 7,7                   |
|                    | Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?                                     | 6,5  | 6,4  | 6,1  | 6,1   | 51%               | 6,3                    | 4,0                   |
|                    | Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?                               | 4,9  | 4,9  | 4,4  | 4,6   | 27%               | 4,8                    | 3,1                   |
| Gevoel             | Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)        | 7,9  | 7,6  | 7,2  | 7,9 * | 81%               | 8,0                    | 6,8                   |
|                    | Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?                                   | 8,5  | 8,4  | 8,0  | 8,6 * | 94%               | 8,7                    | 7,9                   |
| Frequentie         | Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?                     | 7,9  | 8,1  | 6,1  | 7,2 * | 71%               | 7,4                    | 5,2                   |
|                    | Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?                                  | 8,7  | 8,5  | 7,8  | 8,5 * | 90%               | 8,5                    | 7,9                   |
| Totaaloordeel      | Wat is uw totaaloordeel over deze vaart?                                                 | 8,3  | 8,3  | 7,6  | 8,3 * | 95%               | 8,4                    | 7,2                   |
|                    | Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?                           | 6,1  | 6,2  | 5,8  | 6,6 * | 61%               | 6,9                    | 5,1                   |
|                    | Hoe beoordeelt u de drukte in het vaartuig?                                              | 7,2  | 6,8  | 6,0  | 6,7 * | 64%               | 6,7                    | 6,7                   |
| Sociale veiligheid | Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?                                              | 9,0  | 8,9  | 8,7  | 9,0 * | 97%               | 9,0                    | 8,6                   |
|                    | Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan? | 8,8  | 8,7  | 8,6  | 8,9 * | 99%               | 8,9                    | 8,7                   |

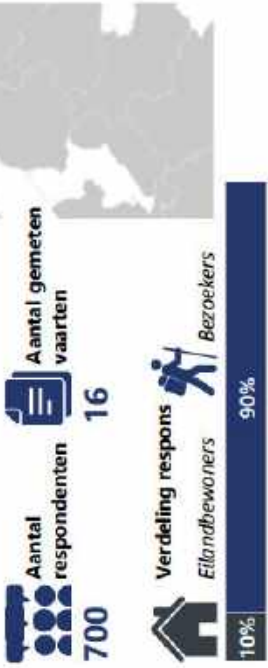
\* Geeft een significant verschil met 2023 aan  
Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

FACTSHEET 2024  
Friese waddenveren oost  
Schiermonnikoog

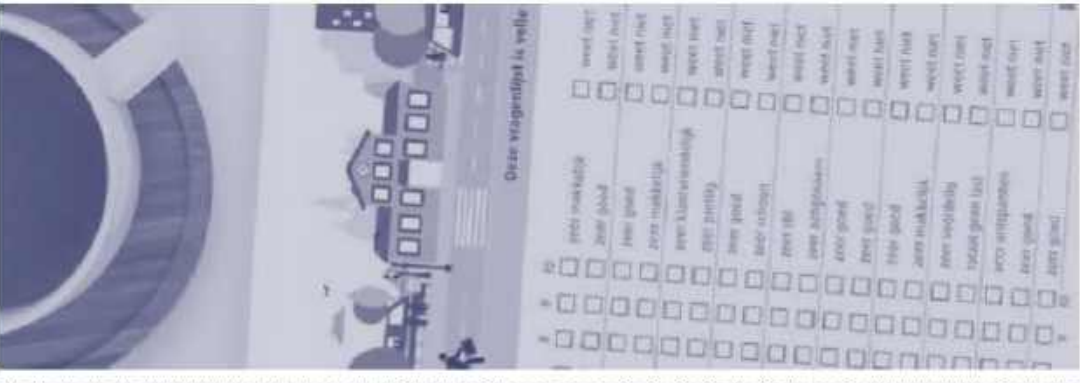
Concept

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en de Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig een schriftelijke enquête in over hun rit. Het belangrijkste doel is ov-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken met concessies met dezelfde kenmerken elders in het land en een vergelijking in de tijd te maken. De OV-Klantenbarometer wordt sinds 2001 jaarlijks uitgevoerd.

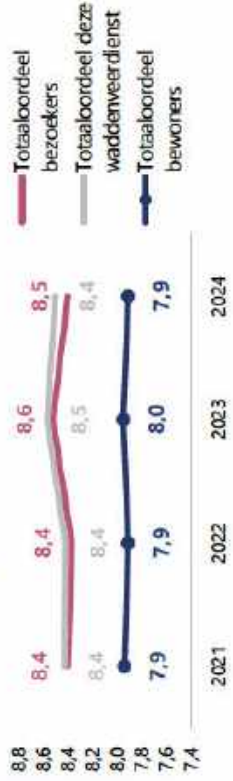
Specifieke info



Vervoerder  
Wagenborg



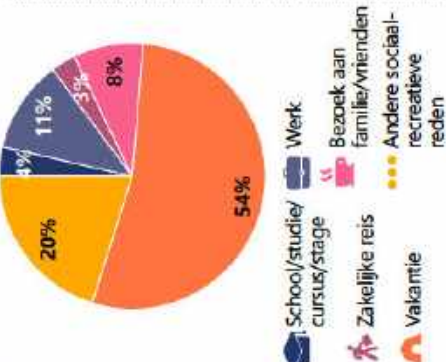
Totaaloordeel gebied



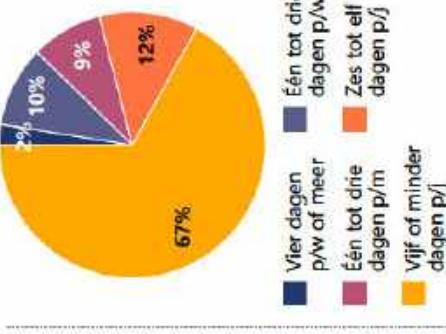
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



| Thema              | Vraag                                                                                    | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | % 7 of hoger 2024 | Oordeel bezoekers 2024 | Oordeel bewoners 2024 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|-------------------|------------------------|-----------------------|
| Begin van de reis  | Kon u makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?                                    | 8,5  | 8,5  | 9,1  | 9,0  | 92%               | 8,9                    | 9,5                   |
|                    | Hoe vond u de netheid van de wachtruimte bij de haventerminal?                           | 8,4  | 8,3  | 8,7  | 8,4  | 92%               | 8,4                    | 8,4                   |
|                    | Wat vindt u van de stiptheid van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?       | 9,2  | 9,2  | 9,2  | 9,1  | 96%               | 9,1                    | 8,9                   |
|                    | Kon u makkelijk of makkelijk aan boord komen?                                            | 9,1  | 9,2  | 9,4  | 9,2  | 97%               | 9,3                    | 8,8                   |
| In het voertuig    | Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?                               | 8,8  | 8,8  | 9,0  | 8,9  | 96%               | 9,0                    | 8,6                   |
|                    | Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het vaartuig is?                             | 8,3  | 8,4  | 8,5  | 8,3  | 91%               | 8,4                    | 7,9                   |
|                    | Wat vindt u van de netheid van de sanitaire voorzieningen aan boord?                     | 8,1  | 8,1  | 8,4  | 8,2  | 89%               | 8,3                    | 8,1                   |
|                    | Hoe ervaart u het geluid aan boord?                                                      | 6,6  | 6,5  | 6,5  | 6,5  | 55%               | 6,5                    | 6,4                   |
|                    | Vindt u het klimaat in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)                 | 7,7  | 7,8  | 7,9  | 7,9  | 84%               | 7,9                    | 7,7                   |
|                    | Wat is uw oordeel over de inrichting van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)          | 7,4  | 7,8  | 7,6  | 7,6  | 79%               | 7,6                    | 7,4                   |
| Informatie         | Wat vindt u van de informatie bij uw vertrekhaven? (vertrektijden, route, etc.)          | 8,0  | 8,2  | 8,3  | 8,0  | 87%               | 8,1                    | 7,8                   |
|                    | Wat vindt u van de reisinformatie in het vaartuig?                                       | 7,8  | 8,0  | 8,1  | 7,9  | 84%               | 7,9                    | 7,5                   |
| Vervoerbewijs      | Hoe vond u de informatie bij het boeken van uw reis?                                     | 8,4  | 8,5  | 8,5  | 8,2  | 88%               | 8,3                    | 6,8                   |
|                    | Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?   | 8,6  | 8,7  | 8,8  | 8,3  | 87%               | 8,5                    | 7,5                   |
|                    | Wat vindt u van de prijs per persoon van deze vaart?                                     | 7,0  | 6,7  | 6,8  | 6,5  | 58%               | 6,6                    | 5,4                   |
|                    | Wat vindt u van de prijs per motorvoertuig van deze vaart?                               | 6,1  | 6,0  | 5,9  | 5,6  | 40%               | 6,3                    | 3,9                   |
| Gevoel             | Ondervindt u tijdens deze vaart last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)        | 7,9  | 7,5  | 8,1  | 7,7  | 76%               | 7,7                    | 7,6                   |
|                    | Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?                                   | 8,6  | 8,4  | 8,6  | 8,6  | 91%               | 8,6                    | 8,3                   |
| Frequentie         | Wat vindt u van de frequentie (aantal vaarten per uur) op deze lijn?                     | 7,4  | 7,4  | 7,5  | 7,6  | 78%               | 7,6                    | 7,6                   |
|                    | Kon u uw bagage makkelijk of makkelijk kwijt aan boord?                                  | 8,6  | 8,6  | 8,7  | 8,6  | 91%               | 8,6                    | 8,4                   |
| Totaaloordeel      | Wat is uw totaaloordeel over deze vaart?                                                 | 8,4  | 8,4  | 8,5  | 8,4  | 97%               | 8,5                    | 7,9                   |
|                    | Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?                           | 6,0  | 6,8  | 6,9  | 6,3  | 55%               | 7,1                    | 5,6                   |
|                    | Hoe beoordeelt u de drukte in het vaartuig?                                              | 6,5  | 6,2  | 7,2  | 7,0  | 64%               | 6,8                    | 8,2                   |
| Sociale veiligheid | Hoe veilig voelt u zich tijdens deze vaart?                                              | 8,9  | 8,9  | 9,1  | 9,1  | 97%               | 9,1                    | 9,4                   |
|                    | Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de kade / wachtruimte waar u aan boord bent gegaan? | 8,7  | 8,8  | 9,0  | 8,9  | 97%               | 8,8                    | 9,1                   |

\* Geeft een significant verschil met 2023 aan  
Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

## WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

Correspondentieadres  
Postbus 70  
9163 ZM Nes

Bezoekadres  
Reeweg 4  
9163 GV Nes Ameland

Havenkantoor Holwert  
Grandyk 2a  
9151 AE Holwert

Havenkantoor Lauwersoog  
Zeedijk 9  
9976 VM Lauwersoog

T 0900 9238 (tegen lokaal tarief)  
E [info@wpd.nl](mailto:info@wpd.nl)

  @wagenborgpassagiersdiensten