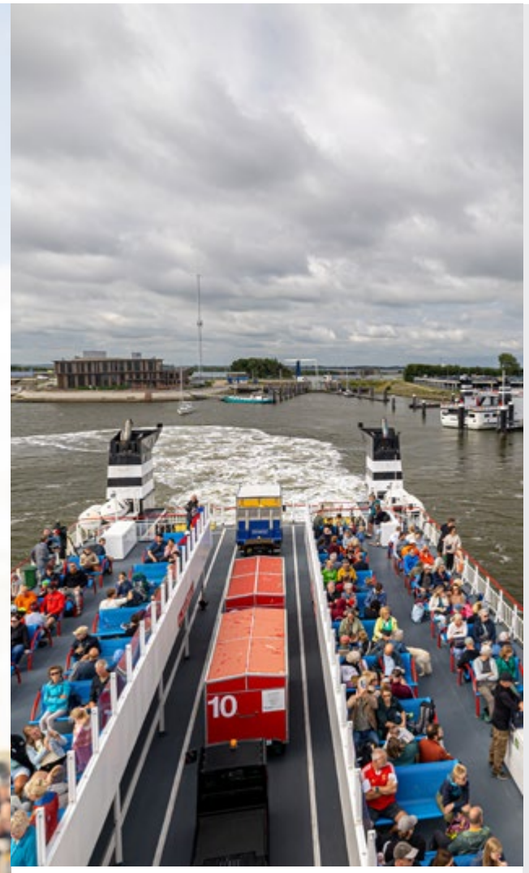
ROYAL WAGENBORG



Vervoerplan 2027

Wagenborg Passagiersdiensten





Afkortingen

Onderstaand een lijst van de in dit Vervoerplan gebruikte afkortingen:

COBA	Concessie Overleg Bootdienst Ameland
COBS	Concessie Overleg Bootdienst 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

Inleiding

Voor u ligt het Vervoerplan 2027 van Wagenborg Passagiersdiensten, opgesteld in het kader van de Vervoersconcessie Waddenveren Oost. Ook in 2027 staat de bereikbaarheid van Ameland en Schiermonnikoog centraal in onze dienstverlening. Samen met onze medewerkers en partners werken wij dagelijks aan een veilige, betrouwbare en toekomstbestendige verbinding tussen de eilanden en de vaste wal.

2027 staat in het teken van verdere doorontwikkeling én voorbereiding op de toekomst. Tegelijk bevinden we ons in een bijzondere fase, waarin de uitkomst van de aanbesteding voor de nieuwe concessie richtinggevend is voor de keuzes die we maken. Daarom ligt de focus in 2027 vooral op continuïteit, betrouwbaarheid en het verder verbeteren van bestaande processen, terwijl we vooruitkijken naar de periode vanaf 2029.

In 2026 zijn opnieuw belangrijke stappen gezet in onze dienstverlening. Zo zijn reserverings- en digitale systemen verder ontwikkeld, is de samenwerking binnen de ketenreis versterkt en heeft de inzet van de Hiddeborg gezorgd voor meer flexibiliteit en stabiliteit binnen de sneldienstvloot. Ook de klantenpanels hebben inmiddels een vaste plaats binnen onze organisatiecycli gekregen. De betrokkenheid en inzichten vanuit de eilander gemeenschap zijn voor ons van grote waarde bij de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

Daarnaast hebben externe ontwikkelingen, zoals stijgende brandstofkosten en veranderende regelgeving, invloed op de sector en onze bedrijfsvoering. Dit vraagt om zorgvuldige afwegingen, waarbij onze ambitie om verder te verduurzamen onverminderd blijft bestaan.

Ook in 2027 blijven wij investeren in onze organisatie en medewerkers. Veiligheid, kwaliteit, samenwerking en vakmanschap vormen daarbij iedere dag opnieuw de basis.

Wij realiseren ons dat de veerdienst meer is dan een verbinding over water. Het is een essentiële schakel in de leefbaarheid, bereikbaarheid en economie van de eilanden. Met dit Vervoerplan geven wij inzicht in hoe wij daar invulling aan geven, nu en in het jaar dat voor ons ligt.

Wij danken alle reizigers, medewerkers en samenwerkingspartners voor hun vertrouwen en betrokkenheid.

Wagenborg Passagiersdiensten
Jieskje Hollander, directeur



Nes (Ameland), 16 juli 2026

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 vertaalslag 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 vervoervraag;

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 2027 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt Wagenborg zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.



ROYAL WAGENBORG

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Wijzigingen die zijn gerealiseerd in 2026, en de initiatieven voor 2027.

Wat hebben we gerealiseerd in 2026?

Nieuwe sneldienst Hiddeborg versterkt verbinding Ameland

In 2026 is het nieuwe sneldienstschip Hiddeborg in de vaart genomen op de verbinding Ameland - Holwert. Dit moderne schip, speciaal ontworpen voor de omstandigheden op de Waddenzee, beschikt over een grotere capaciteit, geringe diepgang en waterjetaandrijving.

De Hiddeborg vormt een belangrijke investering in de bereikbaarheid van Ameland. Na een testperiode op de route Lauwersoog - Schiermonnikoog. is het schip begin 2026 succesvol ingezet op de route Ameland - Holwert.

Met de komst van de Hiddeborg neemt Wagenborg verantwoordelijkheid voor de lange termijn, voor het eiland Ameland en voor iedereen die afhankelijk is van deze verbinding.

Uitbreiding vloot

Met de komst van de Hiddeborg is er meer flexibiliteit ontstaan als het gaat om de inzetbaarheid van de sneldiensten voor beide eilanden. De Fostaborg wordt, waar nodig, ingezet als reserveschip. Hiermee is de betrouwbaarheid van de dienstregeling verder vergroot en zijn er meer mogelijkheden om bij verstoringen of onderhoud de continuïteit van de sneldienst te waarborgen.

Geactualiseerde dienstregeling

In 2026 is de dienstregeling aangepast op de inzet van de nieuwe sneldienst Ameland - Holwert v.v. Door de grotere reizigerscapaciteit en om ervaring op te doen met het nieuwe schip zijn de vertrektijden in eerste instantie verruimd, de sneldienstafvaarten zijn nu minimaal 40 minuten na elkaar. In 2026 is zorgvuldig gemonitord of de nieuwe vertrektijden goed aansluiten bij de wens van forenzen, scholieren en eilanders.

Ook op de verbinding Lauwersoog - Schiermonnikoog zijn aanpassingen doorgevoerd. Afvaarten van de veerdienst zijn licht verschoven om voldoende tijd te bieden voor in- en uitstappen, ticketcontrole en aansluiting op het busvervoer. Hiermee wordt de reizigersstroom beter gespreid en de operationele uitvoering verbeterd.

HR en organisatieontwikkeling

In 2026 is de organisatie verder versterkt door gerichte investeringen in bemanning en stafdiensten, met aandacht voor continuïteit en duurzame inzetbaarheid. Goed werkgeverschap stond centraal, met focus op werkdruk, vitaliteit en werk-privébalans, onder andere via voorbereidingen voor nieuwe roostervormen en een aangepaste cao.

De betrokkenheid van medewerkers is toegenomen, wat blijkt uit een sterk gestegen respons op het medewerkers-tevredenheidsonderzoek. Daarnaast is geïnvesteerd in werving en ontwikkeling, met versterkte opleidingsroutes, een nieuwe werkenbij-website en meer inzet op instroom via onderwijs en stages.

Ook zijn stappen gezet in professionalisering van HR-processen, zoals een gestructureerd onboardingprogramma, digitale recruitmenttools en de ontwikkeling van een voor de Wagenborggroep organisatiebrede leeromgeving. Tot slot is in 2026 gestart met strategische personeelsplanning om de organisatie toekomstbestendig en wendbaar te houden.

Klanttevredenheid

Uit de ov-Klantenbarometer 2025 blijkt dat reizigers de veerdiensten opnieuw hoog waarderen. De verbinding Ameland - Holwert behaalde net als een jaar eerder een 8,3. De verbinding Lauwersoog - Schiermonnikoog kwam uit op een 8,3, tegenover een 8,4 in het voorgaande jaar. Daarmee blijven beide verbindingen op een hoog niveau presteren.

Reizigers zijn vooral positief over de stiptheid, de klantvriendelijkheid van medewerkers en het veiligheidsgevoel aan boord. Ook op onderdelen als netheid, zitplaatskans en bagagemogelijkheden werden goede resultaten behaald. Tegelijkertijd blijven drukte aan boord, de frequentie van afvaarten en de prijsbeleving aandachtspunten, met name voor eilandbewoners en bij het vervoer van motorvoertuigen. De uitkomsten vormen een belangrijke basis om de dienstverlening verder te verbeteren.

Parkeren

In 2026 zijn opnieuw stappen gezet om de parkeercapaciteit en doorstroming in Holwert te verbeteren. Parkeerterrein P2 is verder verhard, zodat het terrein ook bij natte omstandigheden betrouwbaar inzetbaar blijft tijdens piekmomenten en hoogwater. Daarnaast is P1 voorbereid op het hoogseizoen met extra verlichting, vernieuwde belijning in de parkeerkelder en een nieuw informatiebord bij de autokassa, waarmee reizigers vooraf duidelijker geïnstrueerd kunnen worden.

‘Statistieken, vergelijk van 2023 tot en met 2025’

		2025	2024	2023
Aantal afvaarten	AH v.v.	5.861	5.870	6.167
	AH sneldienst v.v.	4.764	4.564	4.569
	LS v.v.	3.592	3.706	3.638
	LS sneldienst v.v.	3.237	3.334	3.280
	Totaal	17.454	17.474	17.654
Aantal vertraagde afvaarten >10 min.	AH v.v.	216	176	1.289
	%	3,69%	3%	20,9%
	-/- Overmacht %	1,35%	1,36%	1,09%
	LS v.v.	16	17	7
	%	0,45%	0,50%	0,20%
	-/- Overmacht %	0,31%	0,32%	0,05%
	AH Sneldienst v.v.	2	5	164
	%	0,04%	0,10%	3,60%
	-/- Overmacht %	0,04%	0,08%	0,39%
	LS Sneldienst v.v.	1	4	9
	%	0,03%	0,12%	0,27%
	-/- Overmacht %	0,03%	0,12%	0,21%
	Totaal	235	202	1.469
	%	1,35%	1,16%	8,32%
	-/- Overmacht %	0,53%	0,58%	1,92%
Klachten	AH	63	43	108
	LS	22	32	18
	AH sneldienst	18	7	18
	LS sneldienst	6	5	4
	Totaal	109	87	148
Aantallen	Pax AH (retour)	712.196	719.884	715.369
	Pax SD AH (enkele reis)	121.113	118.604	130.339
	Auto AH	92.404	92.917	92.914
	Vracht AH (meters)	120.354	116.507	118.594
	Pax LS (retour)	327.029	332.786	329.230
	Pax SD LS (enkele reis)	44.466	36.967	46.614
	Auto LS	6.833	6.483	6.911
	Vracht LS (meters)	33.924	36.151	29.934
Procentueel aantal klachten /pax vv		< 0,01%	< 0,01%	0,01%

Naar aanleiding van signalen uit de omgeving en de vervallen parkeercapaciteit van een andere onderneming, heeft Wagenborg in 2026 het initiatief genomen om de parkeerdruk te verlichten. Tijdens piekmomenten, zoals Pasen en Hemelvaart,



wordt nu gebruikgemaakt van een tijdelijk P3-terrein aan de Grândyk in Holwert, met ruimte voor circa 200 extra voertuigen. Daarnaast zijn aanvullende voorzieningen getroffen om verkeersstromen beter te begeleiden, zoals een mobiele informatiebord langs de route naar de haven. Hiermee wordt overlast beperkt en de bereikbaarheid van de veerdienst gewaarborgd. In Lauwersoog zijn we in 2026 een samenwerking met een externe partij gestart.

Klantenpanels

Sinds de introductie van de klantenpanels op Ameland en Schiermonnikoog in 2025 is Wagenborg structureel in gesprek met de eilander gemeenschap over de dienstverlening en bereikbaarheid. In 2026 zijn de panels drie keer bijeen geweest, met een brede vertegenwoordiging van sectoren zoals ondernemers, vervoer, toerisme, zorg en onderwijs. Deelnemers nemen deel vanuit hun branche, dit zorgt voor een representatief en inhoudelijk sterk geluid vanuit de eilanden.

De klantenpanels bieden waardevolle inzichten vanuit de praktijk en vormen een belangrijk klankbord voor onder andere dienstregelingsvoorstellen, service-ontwikkeling en ook de totstandkoming van dit Vervoerplan. Daarnaast deelt Wagenborg relevante

Toelichting ‘Statistieken, vergelijking van 2023 tot en met 2025’

In dit overzicht zijn de ontwikkelingen in vervoerprestaties, punctualiteit, capaciteit en klantbeleving tot en met 2025 samengevat.

Ameland – Holwert

Op de verbinding Ameland – Holwert v.v. is het aantal afvaarten in 2025 nagenoeg gelijk gebleven ten opzichte van 2024. De sneldienst liet een duidelijke toename zien in het aantal afvaarten, wat past bij de groeiende vraag naar deze snelle vorm van vervoer. Het aantal vervoerde passagiers op de veerdienst is licht gedaald, terwijl de sneldienst juist een stijging laat zien. Dit bevestigt de trend dat reizigers vaker kiezen voor de sneldienst als alternatief.

De punctualiteit van zowel de veerdienst als de sneldienst blijft op een hoog niveau. Het aandeel vertraagde afvaarten is laag en laat ten opzichte van 2024 een lichte verbetering zien bij de sneldienst.

Het aantal vervoerde voertuigen bleef stabiel, terwijl het vrachtvervoer is toegenomen. Dit onderstreept het blijvende belang van de veerdienst als logistieke schakel voor het eiland.

Het aantal klachten is gestegen ten opzichte van 2024, ondanks deze toename blijft het aantal klachten in verhouding tot het totaal aantal reizigers zeer beperkt.

Lauwersoog – Schiermonnikoog

Op de verbinding Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. is het aantal afvaarten licht afgenomen ten opzichte van 2024, zowel voor de veerdienst als de sneldienst. Het aantal vervoerde passagiers op de veerdienst laat een lichte daling zien, terwijl de sneldienst juist een sterke groei doormaakt. Dit bevestigt ook op deze lijn de toenemende populariteit van de sneldienst.

De punctualiteit is verder verbeterd, met name bij de sneldienst, waar het aandeel vertraagde afvaarten aanzienlijk is gedaald. Dit wijst op een stabiele en betrouwbare uitvoering van de dienstregeling.

Het aantal vervoerde voertuigen is licht gestegen, terwijl het vrachtvolume een beperkte daling laat zien.

Opvallend is dat het aantal klachten op deze lijn juist is afgenomen ten opzichte van 2024, wat wijst op een positieve ontwikkeling in de ervaren dienstverlening.

Tot slot

Over de gehele linie blijft de dienstverlening stabiel en betrouwbaar, met lage percentages vertragingen en een zeer beperkt aantal klachten in verhouding tot het totale aantal reizigers. Tegelijkertijd zet de verschuiving richting de sneldienst door, zowel op Ameland als Schiermonnikoog.

**Overmacht: vertraging of uitval als gevolg van een buitengewone omstandigheid die zelfs door het treffen van alle redelijke maatregelen niet voorkomen had kunnen worden: I. Extreme weersomstandigheden (ongeacht of die zijn voorspeld), II. Extreme waterstanden waardoor aanlegplaats niet bereikbaar is, III. Zware ijsgang, IV. Dichtslibben vaargeul.*

Personenvervoer naar de eilanden (eilanders en niet-eilanders)													
Passagiers	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**	**Gem. groei 2015 - 2025**	
AH	652.800	673.447	670.668	733.581	771.304	584.071	766.590	814.379	780.539	779.186	772.753	10.905	1,7%
LS	317.582	338.185	332.901	355.715	348.069	270.070	352.250	363.505	352.537	351.270	349.262	3.372	0,9%
Totaal	970.382	1.011.632	1.003.569	1.089.296	1.119.373	854.141	1.118.840	1.177.884	1.133.076	1.130.456	1.122.015	13.785	1,3%
Verschil	1,2%	4,3%	-0,8%	8,5%	2,8%	-23,7%	31%	5,2%	-3,7%	-0,2%	-0,7%		

gegevens, zoals reisstromen en verblijfsduur, om gezamenlijk beter inzicht te krijgen in het bezoek aan de eilanden. De innovatiemanager sluit standaard aan om ontwikkelingen en vernieuwingen binnen de organisatie te koppelen aan de praktijkervaring van de panelleden.

Op basis van de ervaringen in 2025 is in 2026 het proces verder aangescherpt. De afstemming met de gemeenten is verbeterd, zodat adviezen beter in samenhang kunnen worden meegewogen. Daarnaast sluit jaarlijks ook de concessieverlener aan bij de panels, waarmee de verbinding met beleid en uitvoering verder wordt versterkt.

Accountbeheer zakelijke klanten

In 2026 is het accountbeheer voor zakelijke klanten verder gestructureerd. Met grote gebruikers van de veerdienst, zoals transporteurs en andere vaste klanten, vinden periodiek gesprekken plaats over afspraken, ervaringen en verbeterpunten.

Door actief het gesprek aan te gaan en in te spelen op specifieke wensen, werkt Wagenborg aan een duurzame samenwerking en een dienstverlening die beter aansluit op de behoeften van deze belangrijke gebruikersgroep.

Reserveren voor Personen

In 2026 is verder gewerkt aan de doorontwikkeling van Reserveren voor Personen. Na de snelle invoering van het systeem in eerdere jaren lag de nadruk op het verbeteren van logistieke en personele processen en het verder verfijnen van de gebruikerservaring.

Na eerdere invoering op Ameland is in 2026 op Schiermonnikoog de haventerminal uitgerust met toegangspoortjes, waarmee vanaf voorjaar 2026 tickets worden gevalideerd. Dit zorgt voor betere sturing van passagiersstromen, voorkomt capaciteisproblemen en levert betrouwbaardere data op over het gebruik van de veerdienst en de verblijfsduur. Daarnaast is de haventerminal op Schiermonnikoog geheel verbouwd, met naast de nieuwe toegangspoortjes onder andere een nieuwe entree, meer binnenruimte en verbeterde voorzieningen, waaronder een mindervalide toilet.

Vanaf eind 2026 wordt elke reiziger, inclusief auto-inzittenden, van een eigen scanbaar ticket voorzien. Dit vergroot de flexibiliteit voor reizigers en draagt bij aan een efficiëntere doorstroming bij het boarden.



2026	Pax (max)	PAE (max)
m.s. Sier	1.200	67
m.s. Oerd	1.200	67
m.s. Monnik	1.000	34
m.s. Rottum	1.000	34
m.s. Hiddeborg	75	-
m.s. Esonborg	48	-
m.s. Fostaborg	48	-

Onderzoek klantreizen

In 2026 is het onderzoek naar de klantreizen afgerond. Daarbij is voor verschillende doelgroepen inzichtelijk gemaakt hoe de reis van oriëntatie tot thuiskomst verloopt en op welke momenten verbetering mogelijk is. In samenwerking met een extern bureau zijn bestaande klantreizen in kaart gebracht, aangevuld met mystery guests, interviews en werksessies met collega's.

Het onderzoek heeft waardevolle inzichten opgeleverd, met name over de informatievoorziening vóór vertrek en de aansluiting tussen verschillende onderdelen van de reis. De uitkomsten worden gebruikt om de dienstverlening de komende tijd gerichter te verbeteren. Zo zijn in 2026 al een aantal concrete verbeteringen doorgevoerd, waaronder vernieuwde afvaartschermen met wachttijden, aanvullende reisinformatie via Wagenborg-TV, en verbeterde bewegwijzering (wayfinding) in de veerhavens. Ook werken we aan pre- en post-reisinformatie per e-mail voor betere begeleiding van de reizigers.

Ketenreis en samenwerking ov

Ook is er in 2026 gewerkt aan een betere ketenreis. De samenwerking met openbaarvervoerpartners is verder versterkt, met als doel reizigers een soepelere aansluiting te bieden tussen boot, bus en andere vervoersvormen. Zo is er gewerkt aan een betere afstemming met Qbuzz op de sneldiensten en aan de ontwikkeling van een combiticket.



Combiticket openbaar vervoer

In samenwerking met Qbuzz wordt in 2026 een combiticket geïntroduceerd, waarmee reizigers nu met één boeking en één QR-code zowel boot als bus kunnen gebruiken. Het buskaartje kan eenvoudig worden toegevoegd aan de boeking voor de veerdienst. Hiermee is de aansluiting boot en openbaar vervoer verbeterd en de ketenreis vereenvoudigd.

Introductie dalkorting

In 2026 is een dalkorting ingevoerd voor voertuigen op de afvaart van 19:45 uur in het zomerseizoen van van Holwert naar Ameland. Met deze maatregel is ingezet op een betere spreiding van de drukte over de dag, door reizigers te stimuleren gebruik te maken van de rustigere avondafvaart.

Uitbreiding betaal- en boekingsmogelijkheden

In 2026 zijn de betaal- en boekingsmogelijkheden verder uitgebreid. Reizigers kunnen gebruikmaken van aanvullende betaalopties zoals Apple Pay en Google Pay, wat het betaalgemak vergroot. Daarnaast is de saldocheckfunctie geïntegreerd in de ticketautomaten, waardoor het aantal apparaten is verminderd en het gebruik overzichtelijker is geworden. Ook is het zakelijk reserveren op rekening na een succesvolle pilot breder beschikbaar gesteld, de volgende stap is geautomatiseerde facturatie.

Deelauto Ameland

Per 1 februari 2026 heeft Wagenborg de exploitatie van de deelauto's in Holwert overgenomen. Dit betreft een voor eilanders praktische en duurzame mobiliteitsoplossing, als alternatief voor het meenemen van de eigen auto. De deelauto's sluiten direct aan op de veerdienst en dragen bij aan duurzamer reisgedrag en een efficiëntere ketenreis.

Circulaire ambities

In 2026 is Wagenborg lid geworden van Vereniging Circulair Fryslân. Met dit lidmaatschap wordt samen met partners gewerkt aan het verkennen van circulaire kansen binnen de organisatie en het formuleren van een circulaire ambitie. Dit met het oog op verdere verduurzaming van de bedrijfsvoering en voorbereiding op toekomstige ontwikkelingen.

Optimalisatie Algemene Voorwaarden

In 2026 zijn ook de Algemene Voorwaarden voor reserveringen aangepast, onder meer om annuleren, wijzigen en no-showbeleid voor verschillende reizigersgroepen duidelijker en eerlijker te organiseren. Door tijdig annuleren te stimuleren, komt ongebruikte dekruimte beschikbaar voor andere reizigers en wordt de druk op het reserveringssysteem verminderd. Zo ontstaat een eerlijker en efficiënter gebruik van de beschikbare vervoerscapaciteit.

Sponsoring en maatschappelijke betrokkenheid

Wagenborg vervult naast haar rol als logistiek verbinder ook een belangrijke sociale rol op de eilanden. Als sponsor heeft de rederij ook in 2026 diverse sportieve, culturele en maatschappelijke initiatieven op Ameland en Schiermonnikoog ondersteund. Van grote evenementen zoals MTB Ameland, MadNes Festival, Kunstmaand Ameland, Schiermonnikoogfestival en de Monnikenloop tot lokale initiatieven en verenigingen: Wagenborg draagt bij aan een levendige eilandergemeenschap. Ook wordt bijgedragen aan maatschappelijke voorzieningen, zoals recent de ondersteuning van de KNRM Ameland bij de realisatie van een nieuw reddingsstation en bij de KNRM Schiermonnikoog bij de ingebruikname van een nieuwe reddingboot.

Duurzame brandstoffen

In 2025 is overgestapt op HVO20-brandstof als stap richting verdere CO_2-reductie. In 2026 is het gebruik hiervan tijdelijk beperkt door sterke prijsstijgingen als gevolg van gewijzigde regelgeving. Deze ontwikkeling speelt breder in de scheepvaartsector, waardoor HVO momenteel aanzienlijk duurder is dan conventionele diesel. Ook brancheorganisatie Koninklijke Binnenvaart Nederland (KBN) geeft aan dat deze prijsontwikkeling de verduurzaming van de sector onder druk zet.
Wagenborg kijkt vooruit naar de komende concessieperiode, waarin verdere stappen in CO_2-reductie concreet vorm zullen krijgen.



Tegelijkertijd worden ontwikkelingen op de brandstoffenmarkt en externe factoren, zoals geopolitieke en energieontwikkelingen, nauwlettend gevolgd. Het streven blijft om het gebruik van duurzamere alternatieven weer op te schalen zodra dit mogelijk is.

CO_2-compensatiefonds

Via het CO_2-compensatiefonds wordt reizigers de mogelijkheid geboden om vrijwillig bij te dragen aan de compensatie van de uitstoot van hun overtocht. De opbrengsten worden ingezet voor duurzame, lokale projecten op Ameland en Schiermonnikoog, op het gebied van onder andere natuur, energie en leefomgeving. Wagenborg draagt jaarlijks bij aan het fonds en werkt hierbij samen met lokale organisaties. In 2026 is een aanvraagronde geopend om nieuwe initiatieven te ondersteunen.

Veiligheid

Binnen HSEQ is in 2026 opnieuw geïnvesteerd in training, bewustwording en samenwerking. Bemanningen hebben regelmatig geoefend met veiligheids-scenario's, zoals brand en evacuaties, en hebben daarbij samengewerkt met externe partners zoals brandweer en veiligheidsregio's. Veiligheid is een gezamenlijke verantwoordelijkheid en een vast onderdeel van de dagelijkse praktijk.

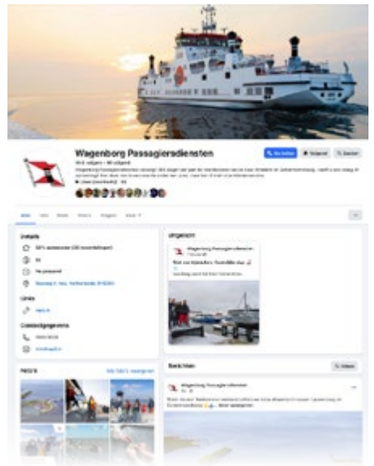
Bedrijfsmilieuplan

In 2026 is een nieuw 'Bedrijfsmilieuplan 2026–2028' vastgesteld. Dit plan vormt de basis voor het duurzaamheidsbeleid van Wagenborg voor de komende jaren. De focus ligt op het verder terugdringen van uitstoot, het optimaliseren van brandstof- en energieverbruik en het vergroten van het aandeel duurzamere oplossingen in vloot en bedrijfsvoering.

Ook voor gebouwen, terreinen en interne processen zijn maatregelen uitgewerkt. Daarmee blijft Wagenborg gericht werken aan een toekomstbestendige veerdienst, met oog voor de kwetsbare omgeving van het Waddengebied.

Social media

In 2026 is social media actiever ingezet om reizigers beter en sneller te informeren, aangevuld met nieuwe WhatsApp-kanalen per eiland. Deze kanalen worden intensiever gebruikt voor actuele reisinformatie, zoals wijzigingen in de dienstregeling. Op social media is de zichtbaarheid van Wagenborg vergroot.



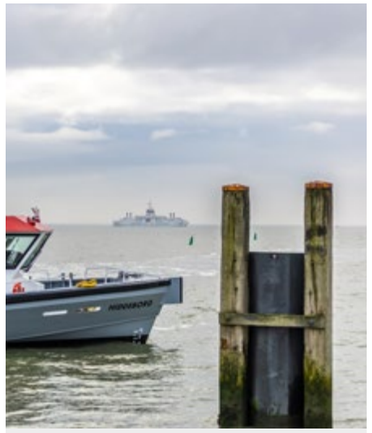
Wagenborg-TV en afvaartschermen

De reizigersinformatie is verbeterd via een vernieuwing van het platform Wagenborg-TV en een verdere optimalisatie van de afvaartschermen op de havenkantoren.

Via Wagenborg-TV worden reizigers in de terminals en aan boord geïnformeerd over onder andere de overtocht, het weer, het getij, de positie van de schepen en actuele reisinformatie. Het platform is in de loop van 2026 nog verder uitgebreid met de mogelijkheid tot het tonen van advertenties, met ruimte voor zowel lokale initiatieven als commerciële partijen.

Renovatie veerhaven Ameland

In 2026 is een nieuwe fase gestart in de renovatie van de veerhaven op Ameland, als onderdeel van het onderhoudsprogramma van Rijkswaterstaat. De werkzaamheden zijn gericht op het toekomstbestendig maken van de haven, met aandacht voor veiligheid, duurzaamheid en bereikbaarheid.
De uitvoering vindt plaats in nauwe afstemming met Wagenborg, zodat de dienstregeling doorgang kan blijven vinden en de overlast voor reizigers en medewerkers zoveel mogelijk wordt beperkt. Hierbij wordt continu gestuurd op veilige looproutes, bereikbaarheid en een goede doorstroming op het haventerrein.



De Hiddeborg: meer capaciteit, meer comfort, minder brandstof en klaar voor de toekomst van de Wadden.



De belangrijkste wijzigingen in 2027 ten opzichte van 2026

De lopende aanbesteding voor de Conccessie Waddenveren Oost vormt een logische grens in de mate waarin wij vooruit kunnen kijken op de langere termijn. Na de gunning van de opvolgende concessie in 2027 valt de toekomst richting 2029 verder en duidelijker in te kleden. Vooralsnog ligt de focus in 2027 daarom vooralsnog op het voortzetten en doorontwikkelen van bestaande initiatieven, in afwachting van de gunning en de verdere uitwerking richting 2029.

In 2027 wordt onder andere gewerkt aan:

- **Reserveren voor pashouders**

De implementatie van reserveren voor pashouders, gestart in 2026, wordt in 2027 afgerond.

- **Doorontwikkeling ketenreis**

Verdere uitwerking van de 'aantrekkelijke ketenreis', op basis van inzichten uit het klantreisonderzoek.

- **Dienstregeling en evaluatie**

Op de lijn Ameland - Holwert v.v. worden diverse vertrektijden van de sneldienst aangepast, met als doel een betere spreiding ten opzichte van de veerdienst en verbeterde aansluitingen voor reizigers. Hierbij is rekening gehouden met signalen vanuit onder andere eilanders, speciaal onderwijs en ondernemers.

Op de lijn Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. worden enkele afvaarttijden van de sneldienst licht aangepast om de aansluiting op het openbaar vervoer te verbeteren. De dienstregeling van de veerdienst wordt aangepast ten opzichte van 2026: de vaartijd gaat naar 50 minuten en de laad en lostijd naar 15 minuten. Ook worden de ov-tijden aangepast voor een betere aansluiting. Hierbij is feedback van eilandbewoners en bemanning zorgvuldig afgewogen.

- **Nieuw rooster en roostertool**

Invoering van een nieuw rooster en digitale roostertool, gericht op een betere werk-privébalans en efficiëntere roostering.

- **Managementdashboard**

Ontwikkeling van een centraal dashboard waarin data, zoals boekingen en operationele informatie, worden samengebracht om beter inzicht te krijgen in prestaties en ontwikkelingen.



- **Samenwerking met ov-partners**

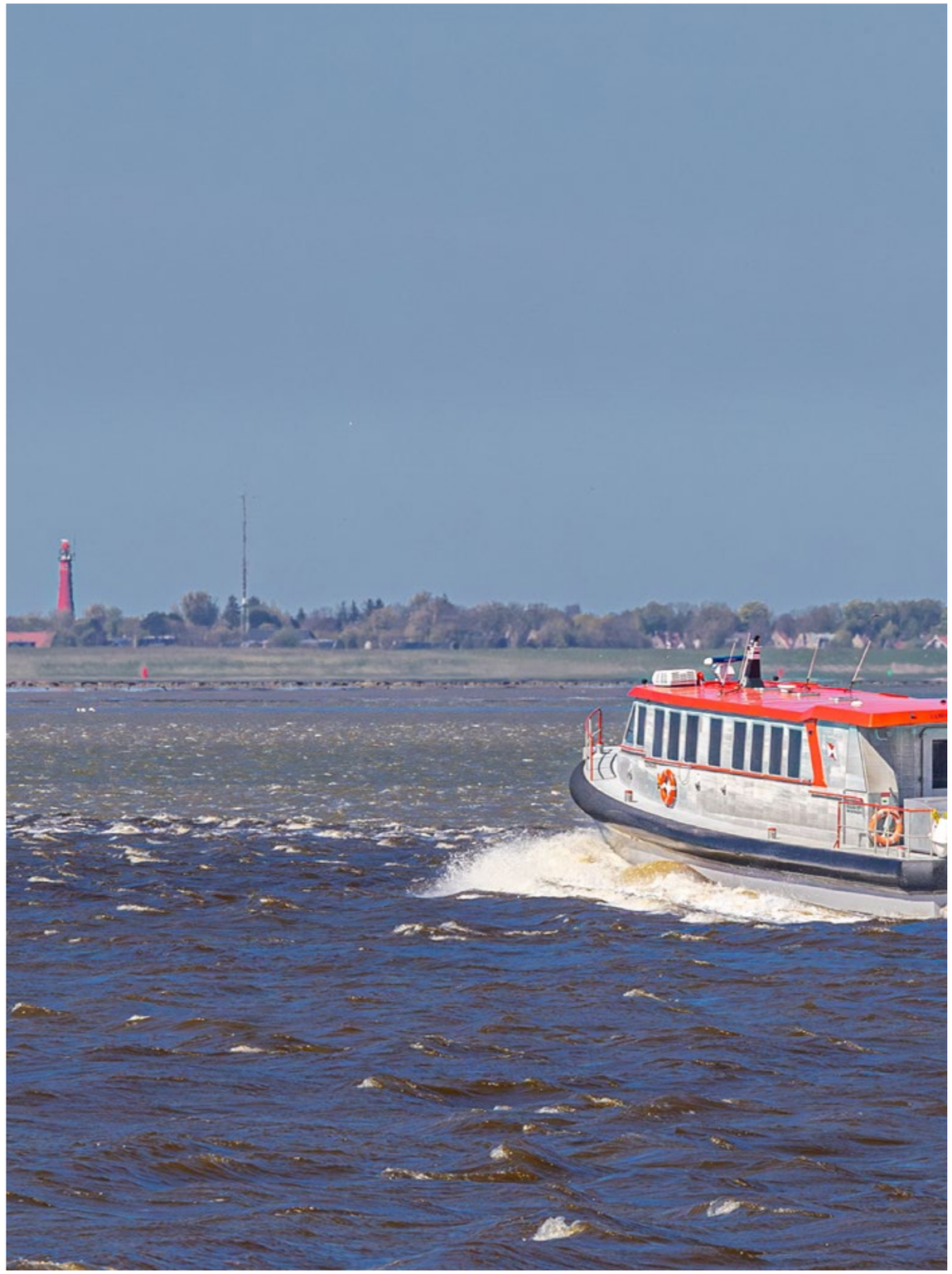
Intensivering van de samenwerking met onder andere Qbuzz en de provincie, met als doel dienstregelingen beter op elkaar af te stemmen.

- **Maatschappelijke bijdrage**

Verkenning van mogelijkheden om de maatschappelijke bijdrage te versterken, onder andere door onderzoek naar inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (SROI).

Tegelijkertijd blijft Wagenborg alert op externe ontwikkelingen, zoals stijgende brandstofprijzen, die invloed kunnen hebben op de bedrijfsvoering, zoals bijvoorbeeld de inzet van extra afvaarten. Concrete maatregelen zijn hierbij afhankelijk van de verdere ontwikkeling van deze factoren. Na gunning van de concessie ontstaat ruimte om de plannen voor de langere termijn verder te concretiseren.





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



Vervoervraag en vervoeraanbod

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

Prognose 2026 - 2030

Passagiers	2026	2027	2028	2029	2030
AH	772.753	772.753	772.753	772.753	772.753
LS	349.262	349.262	349.262	349.262	349.262
Totaal	1.122.015	1.122.015	1.122.015	1.122.015	1.122.015
Ontwikkeling*	0%	0%	0%	0%	0%

**) Op basis van de ontwikkelingen in de afgelopen jaren en de prognoses van het NBTC wordt uitgegaan van een stabilisatie van de passagiersaantallen.*

In 2025 bedroeg het aantal reizigers met de veerboot en sneldienst op de dienst Ameland - Holwert v.v. en Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. samen 1.122.015 (2024: 1.130.456). Dat is een relatief lichte daling van 8.441, oftewel van 0,7%.

Ontwikkeling aantal vervoerde eilanders

In 2025 zijn 87.996 Amelanders en 29.041 bewoners van Schiermonnikoog met de veerboot vervoerd. Dit zijn respectievelijk 1,7% en 6,4% meer dan vorig jaar. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Ameland is in 2025 met 3% gestegen t.o.v. 2024. In 2025 hebben wij in totaal 16.465 personenauto's van inwoners van Ameland vervoerd (retourreizen) en 5.058 personenauto's van inwoners van Schiermonnikoog (retourreizen), een stijging van 2,7% t.o.v. 2024.

Sneldienst

In 2025 reisden in totaal 121.113 passagiers met de sneldienst Ameland - Holwert v.v. Dat is een stijging van 2,1% t.o.v. het jaar voorafgaand. Op de m.s. Esonborg, de sneldienst Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. zijn in 2025 44.466 passagiers vervoerd. In 2024 waren dit 36.967 passagiers, een stijging van ruim 20%. Waar het totaal aantal vervoerde reizigers in 2025 ongeveer stabiel blijft, zien we bij de sneldienst groei. Reizigers kiezen hiermee steeds vaker voor deze snellere vorm van vervoer. De sneldienst wint hiermee aan populariteit binnen de totale vervoersmix.

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

Ontwikkeling aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat naar Ameland vervoerd werd met de veerdienst in 2025 vertoont een lichte daling t.o.v. 2024 (-1,4%). In 2025 hebben wij in totaal 624.200 toeristen naar Ameland vervoerd. Het aantal vervoerde toeristen met de veerdienst naar Schiermonnikoog is in 2025 ook licht gedaald met 2,5% t.o.v. 2024. In 2025 hebben wij in totaal 297.988 toeristen naar Schiermonnikoog vervoerd. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Ameland hebben vervoerd, is in 2025 ook licht gedaald t.o.v. 2024 (-1,3%). In 2025 hebben wij in totaal 75.939 personenauto's van toeristen naar Ameland vervoerd.

Samenvattend

In 2025 bleef het totaal aantal reizigers nagenoeg stabiel, met slechts een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar. Tegelijkertijd zien we een duidelijke positieve ontwikkeling in het gebruik van de veerdienst door eilanders, zowel in aantallen reizigers als in vervoerde voertuigen. Ook de sneldiensten laten een sterke groei zien en winnen verder aan populariteit, wat wijst op een toenemende behoefte aan deze vorm van vervoer. Hoewel het aantal toeristische reizigers licht is afgenomen, blijft het absolute volume hoog en in lijn met voorgaande jaren.

Binnenlands toerisme onder druk, maar vraag blijft aanwezig

Op basis van de meest recente prognoses van het Nederlands Bureau voor Toerisme & Congressen (NBTC) laat het binnenlands verblijfstoerisme in 2026 een lichte daling zien van circa 1%. Deze ontwikkeling hangt samen met toenemende prijsgevoeligheid bij consumenten, onder andere als gevolg van stijgende kosten en fiscale maatregelen zoals de btw-verhoging op logies. Hoewel de vakantie-intentie in eigen land relatief hoog blijft, kiezen Nederlanders vaker voor kortere verblijven of goedkopere alternatieven.

Voor de Waddeneilanden betekent dit dat de groei van het binnenlands toerisme niet vanzelfsprekend is. Prijs en drukte spelen een steeds grotere rol in de afweging van vakantiegangers, waardoor een deel van de vraag verschuift naar andere bestemmingen of naar reizen buiten het hoogseizoen. Tegelijkertijd blijven Ameland en Schiermonnikoog aantrekkelijk voor specifieke doelgroepen, zoals rustzoekers, natuurliefhebbers en gezinnen, waardoor de basisvraag solide blijft.

Internationaal toerisme groeit en biedt kansen

Waar de binnenlandse markt licht krimpt, groeit het internationale verblijfstoerisme naar Nederland naar verwachting met circa 2,4% in 2026. Met name bezoekers uit Duitsland en België blijven belangrijk voor de Waddeneilanden. Deze groep kiest vaak voor kortere verblijven en reist veelal met de auto, waarbij de veerdienst een essentiële schakel vormt in de totale reis.

De groei van internationale bezoekers biedt kansen om de vervoervraag op peil te houden en verder te spreiden, met name buiten de traditionele piekperiodes.

Veranderend reisgedrag: meer spreiding en bewust kiezen. Een belangrijke trend is dat toeristen bewuster omgaan met hun reis. Thema's als rust, ruimte, natuur en duurzaamheid winnen aan belang. Daarnaast is er een groeiende voorkeur voor verblijven buiten het hoogseizoen, mede om drukte te vermijden en kosten te beheersen. Deze ontwikkeling sluit goed aan bij het karakter van Ameland en Schiermonnikoog, waar beleving en natuur centraal staan.

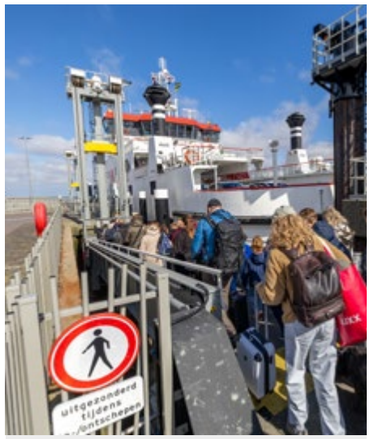
Voor de veerdienst betekent dit dat de vervoervraag zich in toenemende mate spreidt over het jaar, maar tegelijkertijd geconcentreerd blijft op specifieke momenten binnen de dag (ochtend en einde middag).

Prognose ontwikkeling: stabilisatie vervoervraag

Over de periode 2015 t/m 2025 (zie tabel op pagina 8/9) bedraagt de gemiddelde groei in het aantal vervoerde passagiers voor Ameland 1,7% per jaar en voor Schiermonnikoog 0,9% per jaar. Deze groei vond met name plaats in de eerste jaren van deze periode. In de afgelopen jaren is de groei afgevlakt en is er sprake van een lichte daling van het aantal vervoerde passagiers. Daarmee lijkt een einde te zijn gekomen aan de jaarlijkse groei die voorheen werd geconstateerd.

Op basis van deze langjarige ontwikkeling van het aantal vervoerde passagiers, de recente afvlakking van de groei en de actuele inzichten van het NBTC verwacht Wagenborg voor de komende jaren een stabilisatie van de vervoervraag naar Ameland en Schiermonnikoog (zie tabel op pagina 16).
NB: De betreffende percentages voor 2026 t/m 2030 zijn verwachtingen.

De lichte terugval in het binnenlands toerisme wordt naar verwachting gecompenseerd door groei in het internationale segment en een verdere spreiding van reizen over het jaar. De totale vervoervraag blijft naar verwachting stabiel.



Iedere afvaart draagt bij aan de bereikbaarheid en leefbaarheid van de eilanden.

Vervoeraanbod

De stabilisatie van de vervoervraag onderstreept het blijvende belang van een betrouwbare veerdienst. Wagenborg anticipeert op deze ontwikkelingen door:

- in te zetten op flexibiliteit in de dienstregeling, met name tijdens piekperioden;
- de inzet van nieuw materieel, zoals de sneldienst m.s. Hiddeborg, waarmee capaciteit en betrouwbaarheid verder zijn versterkt;
- het verbeteren van de digitale dienstverlening en reserverings-mogelijkheden;
- actieve monitoring van bezettingsgraden en passagiersstromen op basis van data;
- intensieve samenwerking met lokale partners, gemeenten en vervoerders om spreiding en ketenafstemming te optimaliseren.

De druk op de capaciteit tijdens piekmomenten, gecombineerd met de natuurlijke beperkingen van de vaargeulen, vraagt om een zorgvuldige afstemming van het vervoeraanbod op de vraag.



Daarbij staan veiligheid, betrouwbaarheid en een goede reiservaring voorop.

Maximale capaciteit vloot 2027

- Ameland - Holwert: 5.850 afvaarten x 1.200 pax = 7.020.000
- Lauwersoog - Schiermonnikoog: 3.550 afvaarten x 1.000 pax = 3.550.000
- Sneldienst A-H: 4.850 afvaarten x 75 pax = 363.750
- Sneldienst L-S: 3.200 afvaarten x 48 pax = 153.600

Maximale capaciteit bij 100% bezetting = 11.087.350

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 het m.s. Hiddeborg per januari 2026 is niet alleen de capaciteit uitgebreid, ook is een reserveschip toegevoegd aan de vloot. Wagenborg streeft naar maximale flexibiliteit in de inzet van de vloot, met ruimte voor extra afvaarten en het beschikbaar hebben van reservematerieel.

Bezettingsgraad

Op de lijn Ameland – Holwert v.v. bedroeg de bezettingsgraad 20%, terwijl deze op Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. uitkwam op 18%.

Voor de sneldiensten ligt de bezettingsgraad aanzienlijk hoger. Op Ameland – Holwert v.v. bedraagt deze 53%, wat wijst op een structureel intensiever gebruik van deze verbinding. Op Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. is de bezettingsgraad gestegen naar 29%, waarmee ook hier een duidelijke groei zichtbaar is. Zoals gebruikelijk liggen de bezettingsgraden in vakantieperiodes en op piekdagen (met name vrijdagen en maandagen) aanzienlijk hoger, terwijl in de wintermaanden sprake is van een lagere bezetting. Dit onderstreept het belang van spreiding en flexibiliteit in het vervoeraanbod. Op basis van de huidige gegevens en dienstregeling is de beschikbare vlootcapaciteit toereikend om aan de vervoervraag te blijven voldoen, waarbij blijvende aandacht nodig is voor piekbelasting en optimale inzet van capaciteit.

Verblijfsduur Ameland

Dagen	2025	2024	Verschil in %
1 dag	18,52%	18,21%	+0,31
2 dagen	7,63 %	7,44 %	+0,19
3 dagen	20,23%	20,36%	-0,13
4 dagen	15,38%	15,64%	-0,26
5 dagen	10,64%	10,32%	+0,32
6 dagen	3,29%	3,40%	-0,11
7 dagen	3,46%	3,49%	-0,03
8 dagen	10,72%	11,04%	-0,32
9 tot en met 15 dagen	8,56%	8,60%	-0,04
Langer dan 15 dagen	1,57%	1,51%	-0,06

Verblijfsduur Schiermonnikoog

Dagen	2025	2024	Verschil in %
1 dag	45,32%	45,55%	-0,23
2 dagen	6,99%	7,10%	-0,11
3 dagen	17,40%	17,16%	+0,24
4 dagen	10,97%	10,65%	+0,32
5 dagen	6,76%	6,77%	-0,01
6 dagen	1,67 %	1,71 %	-0,04
7 dagen	1,88%	1,81%	+0,07
8 dagen	5,68%	5,85%	-0,17
9 tot en met 15 dagen	2,52%	2,63%	-0,11
Langer dan 15 dagen	0,80%	0,78%	+0,02

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



Verblijfsduur

Sinds de invoering van Reserveren voor Personen per 1 januari 2024 is er beter inzicht in de verblijfsduur van bezoekers. De eerste analyses laten een stabiel en herkenbaar patroon zien, met duidelijke verschillen tussen Ameland en Schiermonnikoog.

Op Ameland is sprake van een relatief gespreide verblijfsduur. Het aandeel korte verblijven (1 tot 3 dagen) is aanzienlijk, maar ook middellange verblijven van 4 tot 5 dagen en langere verblijven (8 dagen en meer) vormen een belangrijk deel van het totaal. De verdeling is ten opzichte van vorig jaar nagenoeg stabiel, met slechts kleine verschuivingen per categorie.

Op Schiermonnikoog is het beeld duidelijk anders. Hier domineert het dagtoerisme: circa 45% van de bezoekers verblijft slechts één dag op het eiland. Meerdaagse verblijven komen relatief minder vaak voor, al is er een lichte toename zichtbaar in verblijven van 3 en 4 dagen. Ook hier zijn de veranderingen ten opzichte van vorig jaar beperkt.

Samenvattend laten de cijfers zien dat Ameland een meer gemengd verblijfspatroon kent, terwijl Schiermonnikoog zich sterker profileert als dagbestemming. De stabiliteit in de cijfers biedt een betrouwbare basis om in de komende jaren verder te sturen op spreiding, capaciteit en dienstverlening.





II EN 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 VERVOERAANBOD 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 vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel

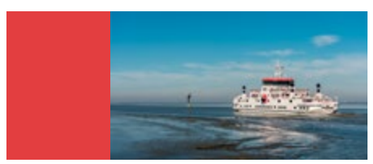
Wagenborg heeft de kwaliteit van de dienstverlening hoog in het vaandel staan. Daarbij spelen verschillende aspecten en bedrijfsonderdelen een rol. In dit hoofdstuk komen die aan de orde, inclusief een visie op en vertaalslag naar de toekomst. Hiermee worden II en III inéén hoofdstuk samengevoegd.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

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

VLOOT

Wagenborg heeft de volgende schepen in gebruik:



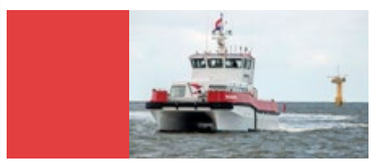
Veerdienst Ameland – Holwert v.v.
m.s. Sier:
Teboekstelling:
6010 Z Gron 1994
Type: Auto/pass RoRo
Bouwjaar: 1995 / 2015 refit
PAX: 1200
PAE's: 67



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. Hiddeborg:
Teboekstelling:
40910 B 2025
Type: passagiersschip
Bouwjaar: 2026
PAX: 75



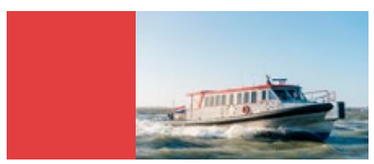
m.s. Fostaborg:
Teboekstelling:
38590 B 2019
Type: passagiersschip
Bouwjaar: 2013 / 2019 ombouw
PAX: 48



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: passagiersschip
Bouwjaar: 2018
PAX: 48

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

DIENSTREGELING ALS BASIS VOOR BEREIKBAARHEID

Een betrouwbare, voorspelbare en toegankelijke dienstregeling vormt de basis van onze dienstverlening. Voor eilanders, ondernemers en bezoekers is de verbinding een essentiële schakel in bereikbaarheid, leefbaarheid en economie. Bij het opstellen van de dienstregeling streeft Wagenborg naar een goede balans tussen stabiliteit, betrouwbaarheid en flexibiliteit, passend binnen de kaders van de huidige concessie.

De natuurlijke dynamiek van het Waddengebied en de omstandigheden in de vaargeulen bij Ameland en Schiermonnikoog blijven vragen om maatwerk. De 5-kwartierdienstregeling op de lijn Ameland – Holwert v.v. blijft daarom ook in 2027 het uitgangspunt voor de reguliere veerdienst. Daarnaast wordt, afhankelijk van waterstanden, drukte en operationele omstandigheden, flexibel omgegaan met de inzet van extra afvaarten en aanvullende scheepscapaciteit.

Voor de sneldiensten worden in 2027 enkele wijzigingen doorgevoerd in de vertrektijden, gericht op een betere spreiding ten opzichte van de reguliere veerdienst en het verbeteren van aansluitingen binnen de ketenreis. Daarbij is rekening gehouden met signalen vanuit reizigers, eilanders, onderwijs en andere gebruikers van de verbindingen.

Ook op de verbinding Lauwersoog - Schiermonnikoog v.v. blijft de dienstregeling afgestemd op het reisgedrag en de aansluiting op het openbaar vervoer. Daarbij wordt continu gekeken naar een goede balans tussen veiligheid, betrouwbaarheid, doorstroming en reizigerscomfort.

In dit Vervoerplan beschrijven we in hoofdstuk IV de dienstregeling voor 2027.

HUMAN RESOURCES (HR) EN ORGANISATIE-ONTWIKKELING

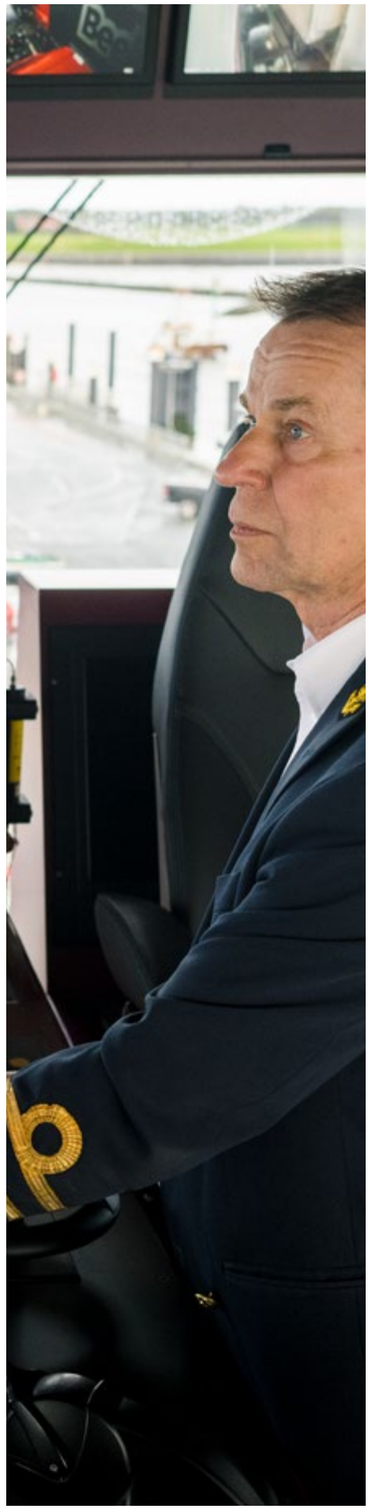
De organisatie is plat ingericht, met verantwoordelijkheden zo dicht mogelijk bij de uitvoering en de reiziger. In 2025 en 2026 is gericht geïnvesteerd in de versterking van zowel de bemanning als de stafdiensten. Hiermee is verder gebouwd aan een toekomstbestendige organisatie, waarin continuïteit, flexibiliteit en kwaliteit van de dienstverlening centraal staan.

Bij de invulling van de organisatie is nadrukkelijk rekening gehouden met factoren als opleiding, verlof en duurzame inzetbaarheid. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid in de bezetting en een betere werk-privébalans. Tegelijkertijd kenmerkt de organisatie zich door een sterke betrokkenheid en loyaliteit van medewerkers, die zich dagelijks inzetten om de dienstverlening betrouwbaar te houden.

Goed werkgeverschap staat centraal. Er is structureel aandacht voor thema's als werkdruk, vitaliteit en werk-privébalans. In 2026 is dit verder versterkt door onder andere voorbereidingen voor een herziening van roostering, waarbij beter rekening wordt gehouden met verlof en duurzame inzetbaarheid. Ook is een regeling geïntroduceerd voor oudere medewerkers (80-90-100), gericht op een gezonde en verantwoorde overgang richting pensioen. Bij het afsluiten van een nieuwe cao per 2027 zullen genoemde thema's wederom worden meegenomen.

De betrokkenheid van medewerkers blijkt onder andere uit hetm medewerkers-tevredenheidsonderzoek in 2026, waarbij de respons ten opzichte van het jaar ervoor sterk is gestegen: van 51% naar 72%. Werkdruk blijft een aandachtspunt, waarvoor gerichte acties zijn ingezet op zowel afdelings- als organisatieniveau.

Wagenborg blijft inzetten op het aantrekken en ontwikkelen van personeel. Interne opleidingsroutes spelen hierin een centrale rol, waarbij medewerkers de mogelijkheid



krijgen om door te groeien. Voor technische functies, zoals werktuigkundigen, zijn specifieke ontwikkeltrajecten ingericht om kennis en capaciteit te versterken. Tegelijkertijd wordt actiever ingezet op instroom via stages, regionale onderwijsinstellingen en zichtbaarheid op de arbeidsmarkt, onder andere via banenbeurzen, online kanalen en de in 2026 gelanceerde 'werkenbijwagenborg-website'. De Koninklijke Wagenborg Groep is een internationaal opererend familiebedrijf, en één van de grootste werkgevers in Noord-Nederland.

Op het gebied van HR-processen zijn in 2026 verdere stappen gezet. Zo is een gestructureerd onboardingprogramma ingericht en zijn digitale middelen voor recruitment en personeelsontwikkeling geïmplementeerd. Daarnaast wordt gewerkt aan een centraal leerplatform (Wagenborg academie), waarin opleidingen en trainingen organisatiebreed worden aangeboden.

Tot slot is in 2026 gestart met strategische personeelsplanning en opvolgingsmanagement voor cruciale functies, met als doel de organisatie ook op langere termijn op sterkte te houden. Hierbij wordt ook gekeken naar de maatschappelijke rol van de organisatie, onder andere door het verkennen van mogelijkheden voor inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en samenwerking met regionale partners.

De in 2026 gestarte trajecten worden in 2027 voortgezet en verder ontwikkeld, met als doel de organisatie te versterken en klaar te maken voor de toekomst.

HSEQ (HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT & QUALITY)

De organisatie is gecertificeerd volgens de International Safety Management (ISM)-code en beschikt over een ISO 9001:2015-certificering. Alle schepen opereren in overeenstemming met deze normen en conformeren zich aan de gestelde eisen. In 2026 is de ISO-certificering, uitgevoerd door LRQA, opnieuw getoetst en verlengd. Daarnaast is in 2026 de ISM-certificering voor de Hiddeborg gerealiseerd via Lloyd's Register.



Oefenen maakt het verschil wanneer het erop aankomt. Samen werken aan veiligheid voor reizigers en bemanning.

Alle beleidsafspraken, procedures en processen zijn vastgelegd in een geïntegreerd managementsysteem. Binnen de organisatie worden periodiek interne audits uitgevoerd op alle afdelingen, aangevuld met jaarlijkse externe audits. De uitkomsten hiervan worden besproken binnen het managementteam en vertaald naar concrete verbetermaatregelen.

Binnen HSEQ wordt onderscheid gemaakt tussen Health, Safety, Environment en Quality.

- Health (gezondheid) richt zich op een gezonde en veilige werkomgeving, met aandacht voor vitaliteit, duurzame inzetbaarheid, rookvrije terreinen en een gezonde werkomgeving.
- Safety (veiligheid) vormen een kernonderdeel van de dagelijkse operatie. Binnen Wagenborg krijgt veiligheid nadrukkelijk invulling in de praktijk, door continu te investeren in training, bewustwording en samenwerking. Bemanningen oefenen regelmatig met scenario's zoals brand, evacuaties en specifieke risico's, waaronder incidenten met elektrische voertuigen. Daarnaast vinden wekelijkse en maandelijkse controles van veiligheidsmiddelen plaats. Er wordt intensief samengewerkt met externe partners zoals de Veiligheidsregio, KNRM, brandweer en gemeenten. Veiligheid gaat hierbij verder dan procedures alleen: het vraagt om vakmanschap, voorbereiding en een gezamenlijke verantwoordelijkheid van iedereen aan boord en aan wal.
- Environment (milieu) heeft betrekking op het beperken van de milieu-impact van de bedrijfsvoering, in lijn met het Bedrijfsmilieuplan.
- Quality (kwaliteit) richt zich op het borgen en verbeteren van processen en prestaties, onder andere via audits en monitoring van vervoerkundige resultaten.

De HSEQ-aanpak sluit aan op de corporate richtlijnen van de Koninklijke Wagenborg Groep en voldoet aan de eisen vanuit de concessie Waddenveren Oost. Dit betekent onder meer dat Wagenborg beschikt over actuele rampenbestrijdingsplannen, periodiek oefent met hulpdiensten en rapporteert over incidenten en prestaties.

De integrale HSEQ-aanpak staat voor een veilige, betrouwbare en kwalitatief hoogwaardige dienstverlening, met continue aandacht voor verbetering. Dat beleid wordt in 2027 gecontinueerd.

Bedrijfsmilieuplan 2026–2028

In 2026 is het Bedrijfsmilieuplan 2026–2028 vastgesteld. Dit plan vormt de basis voor het duurzaamheidsbeleid en geeft inzicht in de milieu-impact van de organisatie, onder andere op het gebied van energiegebruik, uitstoot en afvalstromen.

Er wordt gewerkt in het kwetsbare Waddengebied. Het streven is erop gericht de impact van de activiteiten op het UNESCO Werelderfgoed zoveel



mogelijk te beperken. Daarbij wordt ingezet op een combinatie van technische maatregelen, operationele optimalisaties en bewustwording binnen de organisatie. Voor de periode 2026–2028 wordt gewerkt aan beter inzicht in energie- en brandstofgebruik, zodat gerichter kan worden gestuurd op efficiëntie en reductie. Het verder terugdringen van de uitstoot van de vloot en het vergroten van het aandeel duurzamere brandstoffen, blijft daarbij een belangrijk aandachtspunt, waarbij de daadwerkelijke inzet afhankelijk is van ontwikkelingen in regelgeving, beschikbaarheid en prijzen op de brandstofmarkt.

Ook op het gebied van gebouwen, terreinen en bedrijfsvoering worden stappen gezet, bijvoorbeeld door verdere elektrificatie, energiezuinige installaties en het beperken van afvalstromen. Binnen de organisatie blijft aandacht voor houding en gedrag van medewerkers, een belangrijke pijler, evenals het structureel verankeren van duurzaamheid in processen en besluitvorming.

KLANTENSERVICE EN KLANTBELEVING

Altijd bereikbaar, altijd betrokken

Wagenborg stelt de klantbeleving centraal in de uitvoering van de concessie Waddenveren Oost. Goede dienstverlening begint bij de oriëntatie op de reis en loopt door tot en met de aankomst op de bestemming. Klantenservice is daarmee een essentieel onderdeel van de totale vervoersbeleving.

Organisatie en bereikbaarheid

De klantenservice van Wagenborg is zowel fysiek als digitaal toegankelijk. Op de locaties Holwert, Lauwersoog, Ameland en Schiermonnikoog worden reizigers ondersteund door medewerkers van de havenkantoren. Daarnaast is de klantenservice bereikbaar via telefoon, e-mail en chat. Het team bestaat uit 13 vaste medewerkers, aangevuld met extra capaciteit voor vervanging bij piekdrukte, vakantie en ziekte. De klantenservice is 365 dagen per jaar geopend. Op maandag t/m zaterdag van 08.00 uur tot 20.00 uur, op zon- en feestdagen van 09.00 uur tot 15.00 uur. Persoonlijk contact blijft een belangrijk uitgangspunt, mede vanwege de complexiteit van veel vragen.

Ontwikkeling klantcontact

Het klantcontact verandert zichtbaar. Steeds meer standaardhandelingen worden via selfservice op de website afgehandeld, terwijl de klantenservice zich in toenemende mate richt op complexere vragen en uitzonderingssituaties. Dit leidt tot een lichte afname van het totale aantal klantcontacten, maar een toename in de inhoudelijke complexiteit van gesprekken.

In 2025 werden circa 94.000 klant-contacten geregistreerd, waarvan het grootste deel telefonisch. Hoewel het aantal telefoongesprekken afneemt, blijft dit kanaal

belangrijk, met name voor persoonlijk advies en ondersteuning. De bereikbaarheid en de persoonlijke benadering worden door reizigers hoog gewaardeerd; in klantbelevingsonderzoek scoorde de telefonische dienstverlening een 10.

Proces- en systeemontwikkeling

Wijzigingen en uitzonderingen zijn voor sommige reizigers complex in het online reserveringssysteem. Medewerkers van de klantenservice vervullen daarom regelmatig een rol als probleemoplosser. Om het gemak te vergroten wordt gewerkt aan verdere verbeteringen, waaronder de introductie van een ticket per persoon, dit gaat het wijzigen van reserveringen eenvoudiger maken. Daarnaast wordt gewerkt aan een geïntegreerd informatiedashboard voor de klantenservice, waarin actuele gegevens over afvaarten, vertragingen, aansluitend vervoer en storingen samenkomen. Dit moet de efficiëntie verhogen en de kwaliteit van de klantinformatie verder verbeteren.

Klantcommunicatie en informatievoorziening

Bij uitval of afwijkingen worden reizigers met een reservering proactief geïnformeerd via e-mail en sms. Daarnaast worden algemene updates gedeeld via andere kanalen, zoals de website en WhatsApp.

De informatievoorziening richting reizigers wordt continu verder geoptimaliseerd. Hierbij wordt onder andere gewerkt aan duidelijkere tickets, bevestigingen en begeleidende e-mails. Ook de vindbaarheid van informatie op de website is een belangrijk aandachtspunt.

Samenwerking en doorontwikkeling

De klantenservice werkt nauw samen met de afdelingen Communicatie, ICT en Klant- en Concessiezaken. Door structureel klantfeedback te analyseren en te delen, worden verbeteringen in processen en dienstverlening sneller doorgevoerd.

In 2027 wordt dit voortgezet, waarbij de balans tussen persoonlijk contact en digitale mogelijkheden een belangrijk uitgangspunt blijft.



COMMUNICATIE: VERBINDING, DUIDELIJKHEID EN BETROKKENHEID

Communicatie is een integraal onderdeel van de dienstverlening. Het draagt direct bij aan betrouwbaarheid, klanttevredenheid en het vertrouwen van reizigers, medewerkers en stakeholders. In 2026 is verder ingezet op het professionaliseren en versterken van de communicatie, met nadruk op duidelijkheid, toegankelijkheid en samenhang tussen kanalen.

Als organisatie met diepe wortels op Ameland en Schiermonnikoog voelt Wagenborg een sterke verbondenheid met de eilander gemeenschap. Deze betrokkenheid komt tot uiting in zowel de manier van communiceren als in de rol die communicatie speelt in het onderhouden van relaties met bewoners, ondernemers en partners.

Realisaties en ontwikkelingen in 2026

In 2026 zijn op meerdere fronten concrete stappen gezet:

- **Toegankelijkheid**

De overgang naar een meer toegankelijke en persoonlijke schrijfstijl (je/jij) is verder doorgevoerd, met als doel reizigers laagdrempeliger en begrijpelijker te informeren.

- **Social media en bereik**

Social media is actiever en gerichter ingezet, met meer focus op actuele reisinformatie, visuele content en interactie. Nieuwe kanalen, zoals WhatsApp-updates per eiland, zorgen ervoor dat reizigers sneller en directer worden geïnformeerd bij wijzigingen of verstoringen. Dit zorgt voor een grotere betrokkenheid.

- **Verbeterde reizigersinformatie**

De informatievoorziening is verder uitgebreid, onder andere via vernieuwde Wagenborg-TV in terminals en aan boord, en via schermen met actuele vertrekinformatie. Daarnaast wordt continu gewerkt aan verbetering van de website en digitale kanalen, in nauwe samenwerking met ICT en klantenservice.

- **Samenwerking en datagedreven werken**

De samenwerking tussen Communicatie, Klantenservice en ICT is geïntensiveerd. Door structureel klantfeedback te analyseren en te vertalen naar verbeteringen, wordt de communicatie steeds beter afgestemd op de behoeften van reizigers. Ook de klantenpanels leveren hierin waardevolle input.

- **Maatschappelijke betrokkenheid en zichtbaarheid**

Wagenborg vervult al jarenlang een rol als sociaal verbinder door het ondersteunen van lokale initiatieven en evenementen. In 2026 is deze betrokkenheid nadrukkelijker zichtbaar gemaakt via de communicatiekanalen, met concrete voorbeelden zoals de ondersteuning van de KNRM op Ameland. Zie ook elders in dit Vervoerplan.

- **Crisiscommunicatie en structuur**

Het crisiscommunicatieplan is verder aangescherpt, met duidelijke rollen, scenario's en communicatielijnen. Hierdoor kan bij incidenten sneller en consistenter worden gehandeld.

- **Merk en positionering**

Er is verder gewerkt aan een eenduidige uitstraling binnen de Koninklijke Wagenborg Groep, waarbij de veerdienst duidelijk onderdeel is van één herkenbaar merk. Dit draagt bij aan vertrouwen en herkenbaarheid.

Communicatie: vooruitblik

De ingezette lijn zoals hierboven beschreven wordt ook in 2027 voortgezet. Daarbij blijft de focus liggen op het verbeteren van de klantreis, het benutten van digitale kanalen en het versterken van de verbinding met de eilanden en haar bewoners.

Sponsoring

Wagenborg zet sponsoring in om haar betrokkenheid bij de eilanden en de regio te onderstrepen. Als logistieke én sociaal verbinder ondersteunt de organisatie diverse sportieve, culturele en maatschappelijke initiatieven op en rondom Ameland en Schiermonnikoog.

In 2027 wordt het bestaande sponsorbeleid voortgezet, waarbij aanvragen worden beoordeeld op maatschappelijk en economisch belang, lokale relevantie en de impact van het initiatief. Daarbij blijft onderscheid bestaan tussen facilitaire ondersteuning, zoals vervoer van personen en voertuigen, en financiële bijdragen.

INFORMATIE- EN COMMUNICATIE-TECHNOLOGIE (ICT)

De digitale infrastructuur van is een essentieel onderdeel van de dienstverlening. ICT ondersteunt zowel de reiziger als de organisatie, van reserveringen en toegangscontrole tot reisinformatie en interne processen. In 2026 is ingezet op het versterken van betrouwbaarheid, veiligheid en toegankelijkheid, met gerichte verbeteringen en een realistische prioritering van projecten. In 2027 wordt hierop voortgebouwd, met nadruk op samenhang tussen systemen, gebruiksgemak en toekomstbestendigheid.

Wat hebben we gerealiseerd in 2026

- **Toegangspoortjes havenkantoor**

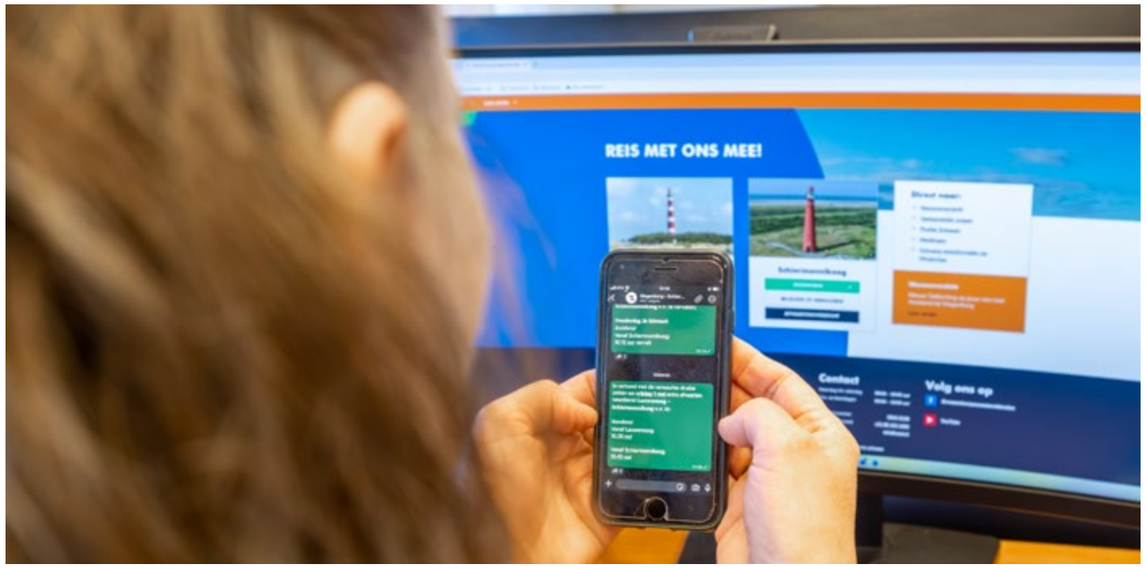
Schiermonnikoog: de toegangspoortjes zijn geplaatst, getest en in bedrijf. In combinatie met de aangepaste terreininrichting dragen deze bij aan een gecontroleerde en efficiënte boardingprocedure.

- **Uitbreiding betaalmogelijkheden**:

Reizigers kunnen gebruikmaken van aanvullende betaalopties zoals Google Pay en Apple Pay, naast bestaande betaalmethoden.

- **Integratie saldocheckers in ticketautomaten**

Functionaliteiten zijn samengevoegd, waardoor het aantal apparaten is verminderd en het gebruiksgemak is vergroot.



• Zakelijk reserveren op rekening uitgebreid
Na een succesvolle pilot is deze functionaliteit breed beschikbaar gesteld voor geautoriseerde klanten, inclusief geautomatiseerde facturatie.

• Upgrade ticketsysteem
Door deze updates blijft het centrale ticketsysteem continu up-to-date. Dit met het oog op veiligheid, beschikbaarheid en functionaliteit.

• Eerste stappen digitale toegankelijkheid
Op basis van externe audits zijn verbeterpunten in kaart gebracht en zijn in 2026 eerste verbeteringen doorgevoerd om de website en digitale diensten beter toegangkelijk en gebruiksvriendelijker te maken voor alle reizigers, waaronder mensen met een beperking.

• Versterking digitale veiligheid en netwerkstructuur
Het netwerk is verder gesegmenteerd en AVG-maatregelen zijn aangescherpt, waaronder het beleid omtrent het opslaan van persoonsgegevens.

• Voorbereiding vernieuwing informatievoorziening
Het platform voor digitale schermen is voorbereid op vernieuwing, met focus op stabiliteit en gerichte communicatie.

• Pilot verbeterde connectiviteit aan boord
Gericht op de (internet)verbindingen aan boord. Straalzenders (gasten), Starlink (zakelijk) en 5G (Back-up).

• Voortgang personenreserveringen
Het project ‘ticket per persoon’ voor autoreizigers is verder ontwikkeld, met als doel invoering eind 2026.

Wat zijn de plannen voor 2027?
Voor 2027 ligt de focus op het verder verbeteren van de digitale dienstverlening en het gebruiksgemak voor reizigers en medewerkers.

• Digitale toegankelijkheid
Verdere verbeteringen aan website en digitale diensten, zodat deze voldoen aan wet- en concessie-eisen en goed bruikbaar zijn voor alle reizigers, inclusief mensen met een beperking.

• Upgraden van BookIT
Een nieuwe versie van het centrale boekings- en reserveringssysteem.

• Betere klantcommunicatie
Verdere verbetering van e-mails en reisinformatie, zodat reizigers tijdig en duidelijk worden geïnformeerd tijdens hun reis.

• Digitale reisinformatie
Vernieuwing en uitbreiding van schermen en systemen voor actuele reisinformatie in terminals en aan boord.

• Aansluiting op de ketenreis
Verdere koppelingen met externe systemen, zoals ov-informatie en andere vervoersdiensten, om de reis beter op elkaar te laten aansluiten.

• Eenduidige digitale kanalen
Website en selfservicevoorzieningen worden consistenter ingericht, met meer aandacht voor gebruiksgemak en toegankelijkheid.

• Eerste stap naar een reizigersapp
Start van de ontwikkeling van een app met actuele reisinformatie, die later verder kan worden uitgebreid.



• Connectiviteit aan boord
Op basis van een pilot wordt besloten of en hoe verbeteringen aan boord breder worden ingevoerd.

• Digitale veiligheid en privacy
Blijvende aandacht voor cybersecurity, bescherming van persoonsgegevens en bewaartermijnen van gegevens, in lijn met wet- en regelgeving.

Met deze ontwikkelingen blijft Wagenborg werken aan een veilige, toegankelijke en toekomstbestendige digitale dienstverlening. Door systemen, informatievoorziening en klantprocessen verder te verbeteren, wordt de reis voor reizigers eenvoudiger en de organisatie beter ondersteund in haar dagelijkse dienstverlening.

TECHNISCHE DIENST

De technische dienst van Wagenborg speelt een centrale rol in het waarborgen van de betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening. In 2026 ligt de nadruk op het uitvoeren van noodzakelijk onderhoud en het afronden van lopende projecten. Door onzekerheden rondom de aanbesteding en het eigendom van vastgoed binnen de concessie worden grotere investeringen waar mogelijk doorgeschoven naar 2027 en daarna.

Gebouwen en terreinen
In 2026 zijn diverse projecten afgerond of in de afrondende fase. Op Schiermonnikoog is de verbouwing van het havenkantoor, inclusief toegangspoortjes en een invalidentoilet, voltooid. De terreininrichting is aangepast om passagiersstromen beter te geleiden en de toegankelijkheid te verbeteren, onder andere via een nieuwe entree met oprijvoorziening.

Op Ameland heeft de renovatie van de veerhaven in 2026 haar beslag gekregen, waarbij onder meer bruggen en koppelmiddelen betrouwbaarder zijn gemaakt en gelijk zijn getrokken met de boordinstallaties. De ondergrondse infrastructuur (bekabeling, drinkwater) is aangepakt. Daarnaast zijn op Ameland beide grendelinstallaties vervangen. Deze installaties zijn essentieel voor het veilig afmeren van de schepen en maken onderdeel uit van een meerjarig vervangingsprogramma.

Vooruitkijkend wordt, in samenwerking met de gemeente Schiermonnikoog, gewerkt aan de voorbereiding van de herinrichting van de veerdam. Deze ontwikkeling heeft invloed op de routing van reizigers, openbaar vervoer en hulpdiensten en vraagt om zorgvuldige afstemming.

Parkeerterreinen
In 2026 is de uitbreiding van parkeerterrein P3 in Holwert gerealiseerd, mede naar aanleiding van de toegenomen parkeerdruk. Voor 2027 zal worden gekeken naar verdere optimalisatie van de inrichting van de terreinen, waaronder het opnieuw aanbrengen van belijning.

Wagenpark en laadinfrastructuur
Het wagenpark van Wagenborg is inmiddels volledig geëlektrificeerd. In 2026 is de laadinfrastructuur verder uitgebreid, onder andere door opschaling van het aantal laadpunten en het beschikbare vermogen. De huidige capaciteit voldoet aan de operationele behoefte.

Vooruitblik
De focus zal gericht blijven op de continuïteit en veiligheid van de operatie. Grotere investeringen en ontwikkelprojecten worden, afhankelijk van de uitkomst van de aanbesteding en duidelijkheid over eigendom en beheer van de gebouwen, verder uitgewerkt richting 2027.

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



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 basisdienstregeling. Gedurende drukke perioden worden hierop aanvullend extra afvaarten ingepland. Bij het opstellen van de dienstregeling staan betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en een goede aansluiting binnen de vervoersketen centraal. Tegelijk blijft flexibiliteit noodzakelijk vanwege factoren zoals waterstanden, weersomstandigheden, vervoervraag en operationele inzetbaarheid.

Dienstregeling traject Ameland – Holwert v.v. – Veerdienst:
Voor de dienstregeling van de veerdienst Ameland – Holwert v.v. worden in 2027 geen wijzigingen doorgevoerd. De huidige 5-kwartierdienstregeling blijft gehandhaafd en vormt een stabiele basis om vertragingen op te vangen en de betrouwbaarheid van de verbinding te waarborgen.

Dienstregeling tweede schip en extra afvaarten
De reguliere dienstregeling wordt uitgevoerd met één schip. Het tweede schip wordt, waar de omstandigheden dit toelaten, zo optimaal mogelijk ingezet.

De afvaarten van het tweede schip worden voor de start van ieder kalenderjaar voor het volledige boekjaar ingepland in het reserveringssysteem. Het reserveringssysteem correspondeert één-op-één met het gepubliceerde afvaartenschema, waardoor de betreffende afvaarten vanaf dat moment direct boekbaar zijn voor reizigers.

Hoewel de vaargeul in de afgelopen periode een lichte verbetering laat zien, blijft deze ontwikkeling kwetsbaar en dynamisch. De omstandigheden in de vaargeul kunnen hierdoor variëren en zijn niet altijd met voldoende zekerheid vooraf te voorspellen. Om die reden is het helaas niet mogelijk om de jaarrond ingezette afvaarten van het tweede schip op een vaste wijze op te nemen in het reguliere dienstregelingsoverzicht.

Naast deze vooraf geplande inzet kan Wagenborg bij een verhoogde reizigersvraag aanvullende extra afvaarten inzetten, bijvoorbeeld tijdens schoolvakanties, evenementen of weekenden met gunstige weersomstandigheden. Deze afvaarten maken geen onderdeel uit van het vooraf vastgestelde afvaartenschema en worden ingepland op basis van de vervoervraag, de operationele mogelijkheden en de omstandigheden. Zodra deze afvaarten zijn vastgesteld, worden zij gepubliceerd en opengesteld voor reservering.

Dienstregeling traject Ameland – Holwert v.v. – Sneldienst:
Voor de dienstregeling van de sneldienst Ameland – Holwert v.v. worden in 2027 diverse wijzigingen doorgevoerd in de vertrektijden. Deze wijzigingen zijn gebaseerd op de operationele ervaringen met het nieuwe sneldienstschip m.s. Hiddeborg en op signalen vanuit forensen, scholieren waaronder speciaal onderwijs, eilandbewoners, ondernemers en het klantenpanel.

Doel van de wijzigingen is het realiseren van reële doorlooptijden, een betere spreiding ten opzichte van de reguliere veerdienst en een betrouwbaardere uitvoering van de dienstregeling. Daarbij wordt gewerkt met meer vaste kloktijden gedurende de dag. In de ochtendspits blijken kortere doorlooptijden mogelijk om goed aan te sluiten op woon, werk en schoolverkeer. Deze groep frequente ochtendreizigers kent een sterke routine in het reisgedrag, waardoor het laad en losproces minder tijd in beslag neemt. Ook de laatste afvaart kent doorgaans een relatief lage bezetting, waardoor de kortere omlooptijd daar eveneens passend is.

Ook de aansluiting op het openbaar vervoer blijft een aandachtspunt. Samen met Qbuzz wordt onderzocht hoe de aansluiting van het busvervoer op de sneldienst verder kan worden verbeterd.

Dienstregeling traject Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. – Veerdienst:
Naar aanleiding van de reacties van de adviesorganen op het conceptvervoerplan is de dienstregeling van de veerdienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. opnieuw beoordeeld. Daarbij zijn onder meer de vaartijd, het boardingproces, de laad- en lostijd op Schiermonnikoog, de punctualiteit, de ontwikkeling van de vaargeul en de aansluitingen binnen de ov-keten geëvalueerd.

Uit deze evaluatie blijkt dat het boardingproces door de ingebruikname van de nieuwe toegangspoortjes in de praktijk minder tijd vergt dan aanvankelijk werd verwacht. Tegelijkertijd is vastgesteld dat de vaargeul sinds de laatste meting is toegenomen van 9,8 naar 11,1 kilometer. Deze verlenging van de vaarweg leidt, afhankelijk van de omstandigheden, tot een structurele toename van de vaartijd.

Op basis van deze uitkomsten wordt de verwachte vaartijd vastgesteld op ca. 50 minuten. De laad- en lostijd op Schiermonnikoog wordt teruggebracht van 25 naar 15 minuten. Hiermee sluit de dienstregeling beter aan op de operationele praktijk, zonder afbreuk te doen aan een veilige en zorgvuldige uitvoering van het in- en ontschepingsproces.

Bij de vaststelling van de nieuwe vertrektijden is een zorgvuldige afweging gemaakt. Tot en met 2025 vertrok de veerdienst vanaf Schiermonnikoog op het halve uur. Met ingang van 2026 is de vertrektijd verschoven naar :45 om voldoende ruimte te creëren voor de langere vaartijd en de operationele processen. Uit de evaluatie blijkt dat deze extra marge groter is dan noodzakelijk, doordat het boardingproces efficiënter verloopt dan aanvankelijk werd verwacht. Een vertrektijd van :35 is echter niet haalbaar, omdat daarmee de aansluiting op de Qliner in Lauwersoog onvoldoende kan worden geborgd. Daarom is gekozen voor een vertrek op :40. Deze vertrektijd biedt een evenwicht tussen een robuuste en betrouwbare dienstregeling, voldoende tijd voor laden en lossen en een goede aansluiting binnen de ov-keten.
Naar aanleiding van signalen van eilandbewoners over de toegenomen wachttijd op de veerdam is overleg gevoerd met Qbuzz. Dit heeft ertoe geleid dat de vertrektijden van de busdiensten op Schiermonnikoog eveneens worden aangepast, zodat de aansluiting op de veerdienst verbetert en de wachttijd voor reizigers wordt beperkt.

Bij een verhoogde reizigersvraag, bijvoorbeeld tijdens schoolvakanties, evenementen of weekenden met gunstige weersomstandigheden, wordt een tweede schip ingezet. Gestreefd wordt ernaar deze extra afvaarten minimaal 72 uur voorafgaand aan vertrek in de dienstregeling op te nemen. De inzet vindt plaats in afstemming met Qbuzz Schiermonnikoog. Zodra de extra afvaarten zijn ingepland, worden deze via de website gepubliceerd en opengesteld voor reservering. Over de inzet van extra afvaarten wordt tijdig gecommuniceerd.

Dienstregeling traject Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. – Sneldienst:
Voor de dienstregeling van de sneldienst Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. worden in 2027 geen grote wijzigingen doorgevoerd. Wel worden enkele afvaarttijden licht aangepast op verzoek van Qbuzz, om de aansluiting op het busvervoer te verbeteren.

De afstemming tussen sneldienst en aansluitend openbaar vervoer blijft ook in 2027 een belangrijk aandachtspunt binnen de verdere ontwikkeling van de ketenreis.



ROYAL WAGENBORG

Ameland - Holwert	Veerdienst					Vaartijd ca. 50 minuten
maandag t/m vrijdag	**06.00**	**08.30**	**11.00**	**13.30**	**16.00**	**18.30***
zaterdag	**06.00** van 01-04 t/m 31-10	**08.30**	**11.00**	**13.30**	**16.00**	**18.30**
zondag en feestdagen		**08.30**	**11.00**	**13.30**	**16.00**	**18.30**

Holwert - Ameland	Veerdienst					Vaartijd ca. 50 minuten
maandag t/m vrijdag	**07.15**	**09.45**	**12.15**	**14.45**	**17.15**	**19.45***
zaterdag	**07.15** van 01-04 t/m 31-10	**09.45**	**12.15**	**14.45**	**17.15**	**19.45**
zondag en feestdagen		**09.45**	**12.15**	**14.45**	**17.15**	**19.45**

Ameland - Holwert	Sneldienst						Vaartijd ca. 25 minuten
maandag t/m donderdag	**06.30**	**07.30**	**09.00**	**12.30**	**15.30**	**17.00**	**18.45***	**20.00** van 01-07 t/m 31-08
vrijdag	**06.30**	**07.30**	**09.00**	**12.30**	**15.30**	**17.00**	**18.45**	**20.00** van 01-04 t/m 31-10
zaterdag, zon- en feestdagen		**07.30**	**09.00**	**12.30**		**17.00**	**18.45**	**20.00** van 01-07 t/m 31-08

Holwert - Ameland	Sneldienst						Vaartijd ca. 25 minuten
maandag t/m donderdag	**07.00**	**08.00**	**10.15**	**13.15**	**16.15**	**17.45**	**19.15***	**20.30** van 01-07 t/m 31-08
vrijdag	**07.00**	**08.00**	**10.15**	**13.15**	**16.15**	**17.45**	**19.15**	**20.30** van 01-04 t/m 31-10
zaterdag, zon- en feestdagen		**08.00**	**10.15**	**13.15**		**17.45**	**19.15**	**20.30** van 01-07 t/m 31-08

*niet op 6 en 7 december 2027

Lauwersoog - Schiermonnikoog	Veerdienst				Vaartijd ca. 50 minuten
maandag t/m zaterdag	**06.30**	**09.35**	**12.35**	**15.35**	**18.35**
zondag en feestdagen		**09.35**	**12.35**	**15.35**	**18.35**

Schiermonnikoog - Lauwersoog	Veerdienst				Vaartijd ca. 50 minuten
maandag t/m zaterdag	**07.30**	**10.40**	**13.40**	**16.40**	**19.40**
zondag en feestdagen		**10.40**	**13.40**	**16.40**	**19.40**

Lauwersoog - Schiermonnikoog	Sneldienst				Vaartijd ca. 20 minuten
maandag t/m vrijdag	**07.00**	**11.30**	**14.30**	**16.45**	**19.45**
zaterdag, zondag en feestdagen		**11.30**	**14.30**	**16.45**	**19.45**

Schiermonnikoog - Lauwersoog	Sneldienst				Vaartijd ca. 20 minuten
maandag t/m vrijdag	**07.30**	**12.00**		**16.15**	**20.15**
zaterdag, zondag en feestdagen		**12.00**		**16.15**	**20.15**

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
Wagenborg neemt de afgegeven maximale tariefindex van 3,4% over. Deze tariefindex is toegepast bij de vaststelling van de tarieven in dit Vervoerplan, ter compensatie van stijgende kosten, waaronder brandstof-, onderhouds- en personeelskosten. De toeristenbelasting voor 2027 is op dit moment nog niet vastgesteld.

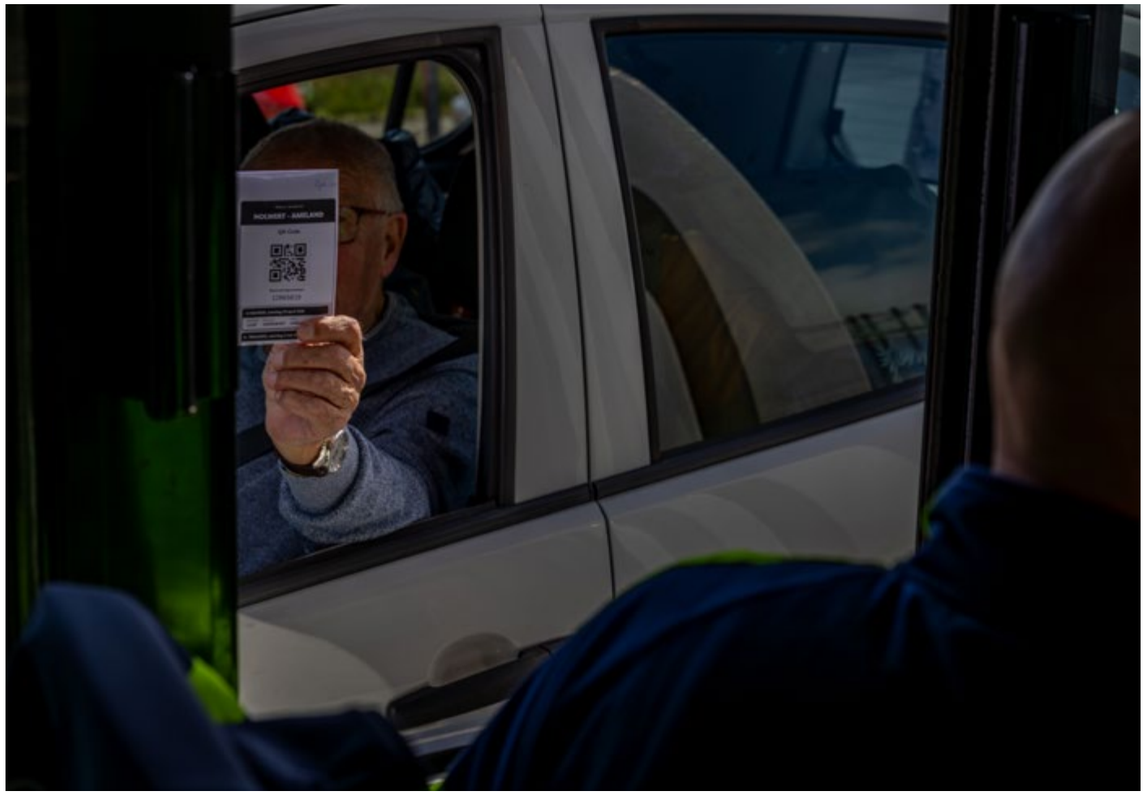
Een overzicht van de tarieven is als bijlage opgenomen.

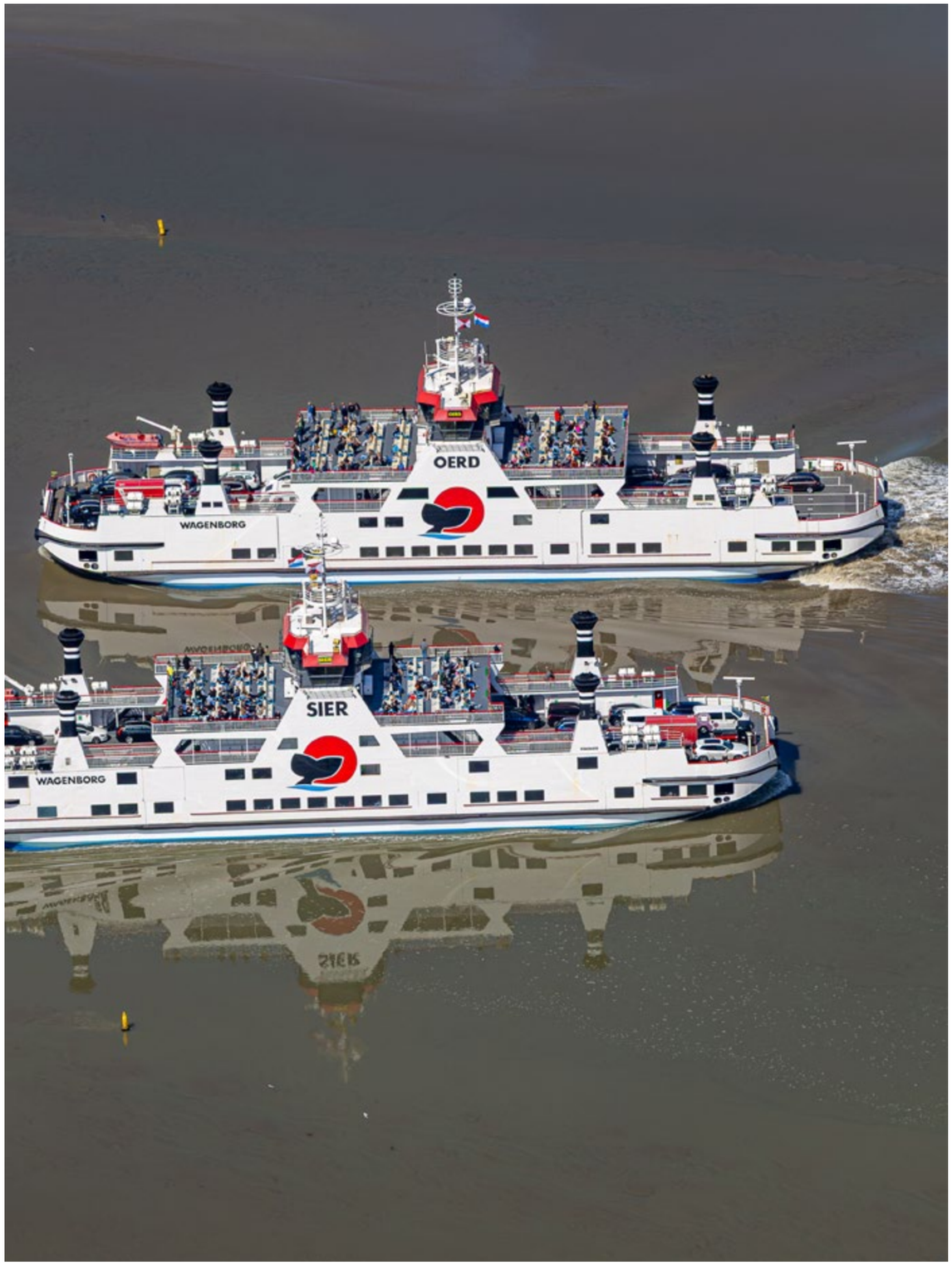
Brandstoftoeslag voor vracht
Voor het vrachtvervoer kan, afhankelijk van ontwikkelingen in de brandstofmarkt, een aanvullende brandstoftoeslag worden doorbelast. Hiermee kan worden ingespeeld op sterke schommelingen in brandstofkosten.

Wijziging geldigheid meervaartentegoeden
Daarnaast wordt de geldigheidsduur van meervaartentegoeden aangepast. Waar deze tegoeden voorheen onbeperkt geldig waren, geldt straks een maximale geldigheidsduur van 24 maanden. De tegoeden die reeds zijn uitgegeven blijven geldig.

Verlenging dienstregeling
Op verzoek van reizigers worden de huidige dienstregeling en tarieven, net als voorgaand jaar, verlengd tot en met maandag 10 januari 2028. Hiermee wordt duidelijkheid geboden tijdens de kerstvakantie en kunnen reizigers hun reisperiode rondom de feestdagen op een voorspelbare manier plannen. Daarmee wordt de in 2026 ingezette systematiek in 2027 voortgezet, waarbij het nieuwe boekjaar start op de dinsdag na afloop van de kerstvakantie.

Voorbehoud tariefswijzigingen
Wagenborg behoudt zich, in overleg met de consessieverlener, te allen tijde het recht voor om tarieven aan te passen. Tariefswijzigingen geven geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.





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



Extra afvaarten

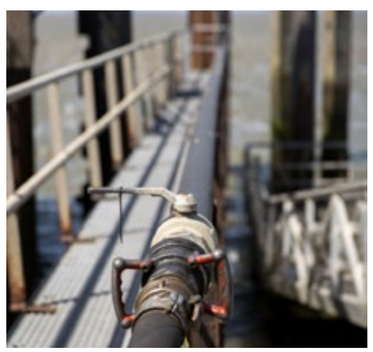
VII Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen

Wagenborg streeft ernaar om op drukke momenten wachttijden zoveel mogelijk te voorkomen en vervoersstromen effectief te reguleren. Extra afvaarten vormen hierbij een belangrijk instrument, waarbij steeds een zorgvuldige afweging wordt gemaakt tussen vraag, capaciteit en operationele haalbaarheid.

Aanpak in 2026

Voor 2026 is ervoor gekozen om alle afvaarten die in 2025 door het tweede schip waren uitgevoerd, vooraf in te plannen, ongeacht de verwachte vraag. Daarmee is beoogd reizigers, klantenpanels en betrokken overheden meer duidelijkheid en voorspelbaarheid te bieden. Vanaf de openstelling van het reserveringsjaar in november 2025 waren de geplande afvaarten van het tweede schip voor 2026 direct zichtbaar en boekbaar via onze website.

Tegelijkertijd bleef de daadwerkelijke inzet van het tweede schip afhankelijk van de dynamische omstandigheden in de vaargeul. Daardoor konden deze afvaarten niet als vaste dienstregeling worden uitgevoerd. Waar nodig werden vertrektijden op basis van de actuele omstandigheden kort voor de afvaart definitief vastgesteld en gecommuniceerd.



Stijgende brandstofkosten

Voor 2027 zal worden teruggekeerd naar een meer vraaggestuurde inzet van extra afvaarten. Voor bekende piekmomenten, zoals feestdagen, vakantieperiodes en grote evenementen worden extra afvaarten vooraf ingepland. Aanvullende afvaarten worden vervolgens toegevoegd op basis van actuele vraag en reserveringsstanden. Deze aanpak hangt samen met onder andere stijgende brandstofkosten en de noodzaak om capaciteit doelmatig in te zetten.

Operationele randvoorwaarden

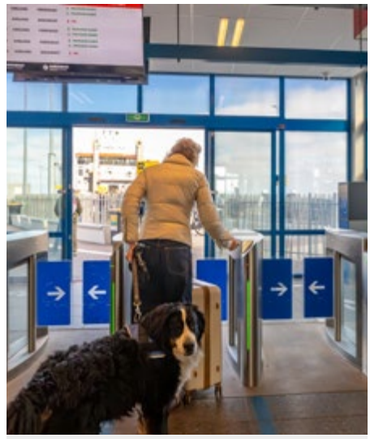
De uiteindelijke inzet van extra afvaarten wordt niet alleen bepaald door de beschikbaarheid van schepen, maar ook door personele en nautische factoren. De beschikbaarheid van bemanning en ploegen vormt een belangrijke randvoorwaarde.

Daarnaast spelen getijden, waterstanden, vaargeulcondities en weersomstandigheden een bepalende rol. Deze factoren maken dat flexibiliteit noodzakelijk blijft en dat niet in alle situaties extra afvaarten kunnen worden gegarandeerd.

Capaciteit en inzet

Extra afvaarten worden vaak ingezet om piekbelasting in het vervoer van personenauto's op te vangen op de lijn Ameland - Holwert v.v. Tegelijk wordt gekeken naar mogelijkheden om de vervoervraag beter te spreiden, onder andere door prijsprikkels zoals dalkorting en het stimuleren van alternatieven, zoals het deelautoproject. Verder wordt onderzocht hoe eilanders meer zekerheid kan worden geboden bij het reserveren van personenauto's, door het inzichtelijk maken van reserveplekken voor eilander voertuigen.

Op de sneldienst worden slechts beperkt extra afvaarten ingezet. Voor de toekomst wordt onderzocht in hoeverre meer flexibiliteit in roosters kan bijdragen aan een ruimere inzet.



De combinatie van reserveren en toegangspoortjes zorgt voor meer rust en voorspelbaarheid.

Communicatie

Extra afvaarten worden tijdig gecommuniceerd via de gebruikelijke kanalen, zoals de website, terminals en andere informatievoorzieningen. Afvaarten die afhankelijk zijn van bijvoorbeeld getij worden 48 - 72 uur van te voren vrijgegeven.

Extra afvaarten buiten dienstregeling

Naast de reguliere dienstregeling kan Wagenborg op aanvraag extra afvaarten uitvoeren door middel van het verhuren van een schip. Deze afvaarten vallen buiten de concessie en de jaarrond dienstregeling en betreffen besloten vervoer, bijvoorbeeld voor groepen of specifieke vervoersvragen.



VIII ONDERHOUD SCHEPEN EN OVERIGE PRODUCTIEMIDDELEN



Onderhoud

VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Vloot en inzet

De vloot van Wagenborg is in 2026 versterkt met de ingebruikname van het nieuwe sneldienstschip m.s. Hiddeborg. Dit schip heeft zich inmiddels bewezen als een betrouwbare en efficiënte aanvulling op de vloot.

Met de huidige vlootsamenstelling is er meer spreiding in inzet, waardoor onderhoud beter kan worden gepland en de afhankelijkheid van externe oplossingen, zoals watertaxi's, is verminderd. De Fostaborg vervult hierbij een belangrijke rol als aanvullende capaciteit binnen de sneldienstvloot.

Onderhoudsstrategie

In 2026 ligt de nadruk op regulier en noodzakelijk onderhoud, gericht op het waarborgen van veiligheid, betrouwbaarheid en continuïteit van de dienstverlening.

De onderhoudsplanning van de schepen volgt een vast patroon:

- M.s. Rottum ondergaat jaarlijks regulier onderhoud, doorgaans in december.
- M.s. Monnik gaat periodiek (circa eens per twee jaar) naar de werf voor onderhoud.
- M.s. Sier en m.s. Oerd worden volgens een vast schema drooggezet voor onderhoud, aansluitend op de drukte in het seizoen.
- Sneldienstschepen worden tweemaal per jaar ingepland voor onderhoud, waarbij de inzet van andere schepen tijdelijk wordt aangepast om de dienstregeling te kunnen blijven uitvoeren.

Door deze gefaseerde aanpak blijft de inzetbaarheid van de vloot gewaarborgd en kan onderhoud efficiënt worden uitgevoerd zonder verstoring van de dienstregeling.

Onderhoud sneldienstvloot

In de basis vaart de Hiddeborg op de dienst Ameland – Holwert v.v. en de Esonborg op de dienst Lauwersoog - Schiermonnikoog. Tijdens onderhoudsperiodes nemen de schepen elkaars inzet (deels) over, waarbij de Fostaborg aanvullend wordt ingezet om capaciteit te borgen. Deze aanpak maakt het mogelijk om onderhoud uit te voeren zonder structurele uitval van afvaarten, terwijl tegelijkertijd flexibiliteit behouden blijft om in te spelen op operationele omstandigheden.

Duurzaamheid en optimalisatie

Binnen het onderhoud wordt continu gezocht naar mogelijkheden om de vloot duurzamer en efficiënter te laten opereren. Dit gebeurt onder andere door:

- toepassing van onderhoudsvriendelijke en duurzamere materialen;
- gefaseerde vervanging van interieuronderdelen. Zo wordt er gekeken naar nieuwe bekleding van gerecycled materiaal of onderhoudsvriendelijker skai-leder. Jaarlijks wordt circa 20% van de banken in de salons vernieuwd;
- energiezuiniger te varen en efficiënter gebruik van motoren en installaties, zoals het eerder uitschakelen van motoren en het vaker gebruikmaken van trossen, om energieverbruik te beperken;
- inzet van moderne technieken bij nieuwe schepen.

Het nieuwe m.s. Hiddeborg verbruikt aanzienlijk minder brandstof dan oudere sneldienstschepen en draagt daarmee bij aan een efficiëntere en duurzamere inzet. Daarnaast is de Hiddeborg naar verwachting betrouwbaarder, onder meer doordat er geen zeewaterkoeling door de motor loopt, en gebruik wordt gemaakt van AdBlue. Het ontwerp maakt het schip bovendien relatief eenvoudig geschikt voor toekomstige elektrificatie.

Brandstof

In 2025 is gestart met het gebruik van HVO20-brandstof als stap richting verdere CO_2-reductie. In 2026 is het gebruik hiervan echter beperkt als gevolg van sterk gestegen kosten op de Europese markt. Deze ontwikkeling hangt samen met gewijzigde regelgeving en het wegvallen van financiële voordelen binnen het systeem van hernieuwbare brandstofeenheden (HBE's), waardoor HVO aanzienlijk duurder is geworden dan conventionele brandstof.

Deze ontwikkeling speelt breder binnen de binnenvaartsector en heeft impact op de snelheid waarmee verdere verduurzamingsstappen kunnen worden gezet. De ontwikkelingen op dit gebied worden nauwlettend gevolgd en er zal worden ingezet op duurzame alternatieven, zodra deze economisch en operationeel haalbaar zijn.

Overige productiemiddelen

Wagenborg spant zich in de productiemiddelen behorend bij de concessie te onderhouden in lijn met de voorschriften van de concessie.



ROYAL WAGENBORG

M.s. Sier

Omschrijving	Data in 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	November	4-5 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 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Januari	4-5 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 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Februari	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. Rottum

Omschrijving	Data in 2027	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. Hiddeborg

Omschrijving	Data in 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Q3 (zomervakantie) Q4 (winter)	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	Continu	5 uur	buiten geplande afvaarten

M.s. Esonborg

Omschrijving	Data in 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	Q3 (zomervakantie) Q4 (winter)	3 weken	werfbeurt
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren Continu	5 uur	buiten geplande afvaarten

M.s. Fostaborg

Omschrijving	Data in 2027	Verwachte duur	Opmerkingen
Periodiek onderhoud	per 500 draaiuren Continu	4 uur	buiten geplande afvaarten

De in dit vervoerplan opgenomen werfplanning voor de vloot is indicatief en onder voorbehoud van de lopende aanbestedingsprocedure; deze kan naar aanleiding van de uitkomsten daarvan worden gewijzigd.

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 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 2027 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
m.s. Hiddeborg	Eigendom	2026
m.s. Fostaborg	Eigendom	2013 / verbouw 2019
m.s. Esonborg	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 verplicht onderdeel van de concessie, die primair gericht is op personenvervoer. Tegelijkertijd is een betrouwbare en stabiele aanvoer van goederen van groot belang voor de eilanden. Vanuit deze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelt Wagenborg zich nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer.

Hoewel Wagenborg zelf geen goederen vervoert, worden wel vrachtwagens die goederen transporteren overgezet. Hierbij wordt nauw samengewerkt met transportbedrijven, aannemers en andere logistieke partijen om het vervoer zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.
Om de continuïteit van de goederen-voorziening naar de eilanden te waarborgen, worden voor vaste vervoerders jaarlijks vooraf bulkreserveringen gemaakt voordat het reserveringssysteem wordt opengesteld voor eilanders en toeristen. Dit garandeert voldoende capaciteit voor de bevoorrading van de eilanden.

De afwikkeling van personen- en vrachtvervoer vindt gezamenlijk plaats op basis van de beschikbare dekruimte. Wanneer de capaciteit onvoldoende blijkt, kan een extra afvaart worden ingezet. In de praktijk ontwikkelt het goederenvervoer zich in lijn met het personenvervoer.

Het vervoer van gevaarlijke stoffen is wettelijk geregeld in de Regeling vervoer over land van gevaarlijke stoffen (VLG). Voor stoffen die niet via reguliere afvaarten mogen worden vervoerd, verzorgt Wagenborg aparte overtochten die uitsluitend bestemd zijn voor dit type transport.



XI EEN BESCHRIJVING VAN DE MATE VAN ZITPLAATSGARANTIE



Zitcapaciteit

XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Wagenborg streeft ernaar iedere reiziger een comfortabele en voorspelbare overtocht te bieden. Dankzij het reserveringssysteem voor personen, fietsen en motoren kunnen passagiers vooraf een plek aan boord vastleggen. Daarmee wordt, met uitzondering van onvoorziene omstandigheden, de zekerheid geboden dat reizigers met een reservering mee kunnen op de gekozen afvaart en beschikken over een zitplaats. Er worden niet meer reizigers toegelaten dan er zitplaatsen zijn.

Met de ingebruikname van de Hiddeborg per januari 2026 is de capaciteit op de sneldienst vergroot, wat bijdraagt aan een betere beschikbaarheid van zitplaatsen.

Daarnaast is in 2026 op Schiermonnikoog de validatie via toegangspoorten in gebruik genomen. Hierdoor is het Reserveren voor Personen op de terugreis vanaf het eiland volledig operationeel geworden en is ook hier de bezetting beter te sturen en te monitoren.

Voor (eilander) pashouders zonder reservering worden op iedere afvaart plaatsen vrijgehouden, zodat ook zij kunnen rekenen op vervoer. Hiermee wordt, binnen de beschikbare capaciteit, een zo eerlijk en betrouwbaar mogelijk systeem geborgd.

Voor de sneldienst geldt dat al langer wordt gewerkt met reserveringen per afvaart en zitplaats, zowel voor 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
m.s. Hiddeborg	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

Capaciteit en beschikbaarheid

- Inzet Hiddeborg: de grotere capaciteit van het nieuwe sneldienstschip (75 zitplaatsen) draagt bij aan een betere beschikbaarheid en minder kans op uitval.
- Meer flexibiliteit in vlootinzet: door de inzet van een extra schip ontstaat meer ruimte voor onderhoud en wordt de betrouwbaarheid van de dienstregeling vergroot.

Verbeterde spreiding en benutting capaciteit

- Dalkorting avondafvaart zomersiezoen Ameland: stimulering van spreiding van reizigers en voertuigen over de dag.
- Deelauto-initiatief: vermindert de druk op autovervoer en biedt een alternatief voor het meenemen van de eigen auto.

Digitale dienstverlening en reserveren

- Ticket per Persoon (voorbereiding): meer flexibiliteit bij boeken, wijzigen en inchecken.



- Doorontwikkeling reserveringssysteem: meer operationele stabiliteit en juiste registratie van opvarenden.
- Uitbreiding betaalmogelijkheden en selfservice: groter gebruiksgemak en minder afhankelijkheid van klantenservice.

Informatievoorziening

- Verbeterde reisinformatie via digitale kanalen, schermen en WhatsApp-updates, waardoor reizigers beter geïnformeerd zijn en zich beter kunnen voorbereiden.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

Dienstregeling en aansluiting vervoersketen

- Aanpassingen in de dienstregeling van de sneldiensten zorgen voor een betere spreiding in de dienstregeling ten opzichte van de reguliere veerdienst en dragen bij aan een betere bereikbaarheid.
- Verbeterde aansluitingen op het openbaar vervoer vergroten het gebruiksgemak binnen de ketenreis.
- De gewijzigde vertrektijden zijn mede gebaseerd op signalen en wensen van eilanders, scholieren, forenzen en het klantenpanel, waardoor de dienstregeling beter aansluit op de praktijk en de behoeften van reizigers.

Versterking betrouwbaarheid en reiservaring

- De verbeterde inzet van de vloot en onderhoudsplanning zorgt voor een stabielere en betrouwbaardere dienstverlening.
- Reizigers ervaren meer rust en voorspelbaarheid door reserveren en betere spreiding van vervoersstromen.

Verbeterde klantbeleving en communicatie

- Betere en meer proactievere communicatie via verschillende kanalen vergroot het gevoel van zekerheid en betrokkenheid.
- Doorontwikkeling van digitale middelen zorgt voor meer regie bij de reiziger voorafgaand aan de reis en tijdens het verblijf op de eilanden.

Toegankelijkheid en gebruiksgemak

- Verdere stappen in digitale toegankelijkheid maken online dienstverlening beter bruikbaar voor een bredere groep reizigers.
- Aanpassingen in terminals en processen dragen bij aan een toegankelijkere en gebruiksvriendelijkere reis.

Veiligheid en vertrouwen

- Structurele investeringen in veiligheid, training en samenwerking met hulpdiensten zorgen voor een hoog veiligheidsniveau en versterken het vertrouwen van reizigers.

Duurzaamheid en toekomstbestendigheid

- De ambitie om de CO_2-uitstoot te reduceren blijft bestaan, al wordt het tempo beïnvloed door externe factoren zoals brandstofprijzen.
- Tegelijkertijd wordt gewerkt aan efficiënter energiegebruik en voorbereiding op toekomstige verduurzamingsstappen.







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



Kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen

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

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

Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

Capaciteit en inzet sneldienst

De inzet van de Hiddeborg met een grotere capaciteit draagt bij aan een betere beschikbaarheid van zitplaatsen en kan leiden tot een verdere groei van het gebruik van de sneldienst.

Verbeterde betrouwbaarheid en continuïteit

Een stabielere dienstregeling, onder andere door meer flexibiliteit in de vlootinzet, kan bijdragen aan een hogere bezettingsgraad en een stabiele of licht groeiende vervoervraag.

Spreiding van vervoersstromen

Maatregelen zoals dalkorting en het vraaggestuurd inzetten van extra afvaarten kunnen leiden tot een betere spreiding van reizigers en voertuigen over de dag. Alternatieven zoals het deelautoproject kunnen de druk op het autovervoer verminderen.

Verbeterde ketenreis en bereikbaarheid

Intensivering van de samenwerking met ov-partners en de ontwikkeling van combinaties met busvervoer kunnen de bereikbaarheid verbeteren en daarmee een positieve invloed hebben op de vervoervraag.

Digitale dienstverlening en reserveren

Verdere ontwikkeling van het reserveringssysteem, waaronder reserveren voor pashouders, draagt bij aan het verlagen van de drempel om te reserveren. Nieuwe Algemene Voorwaarden dragen bij aan een beter gebruik van de beschikbare capaciteit.





XIV MOGELIJKE ALTERNATIEVEN VOOR DE VOORGESTELDE WIJZIGINGEN

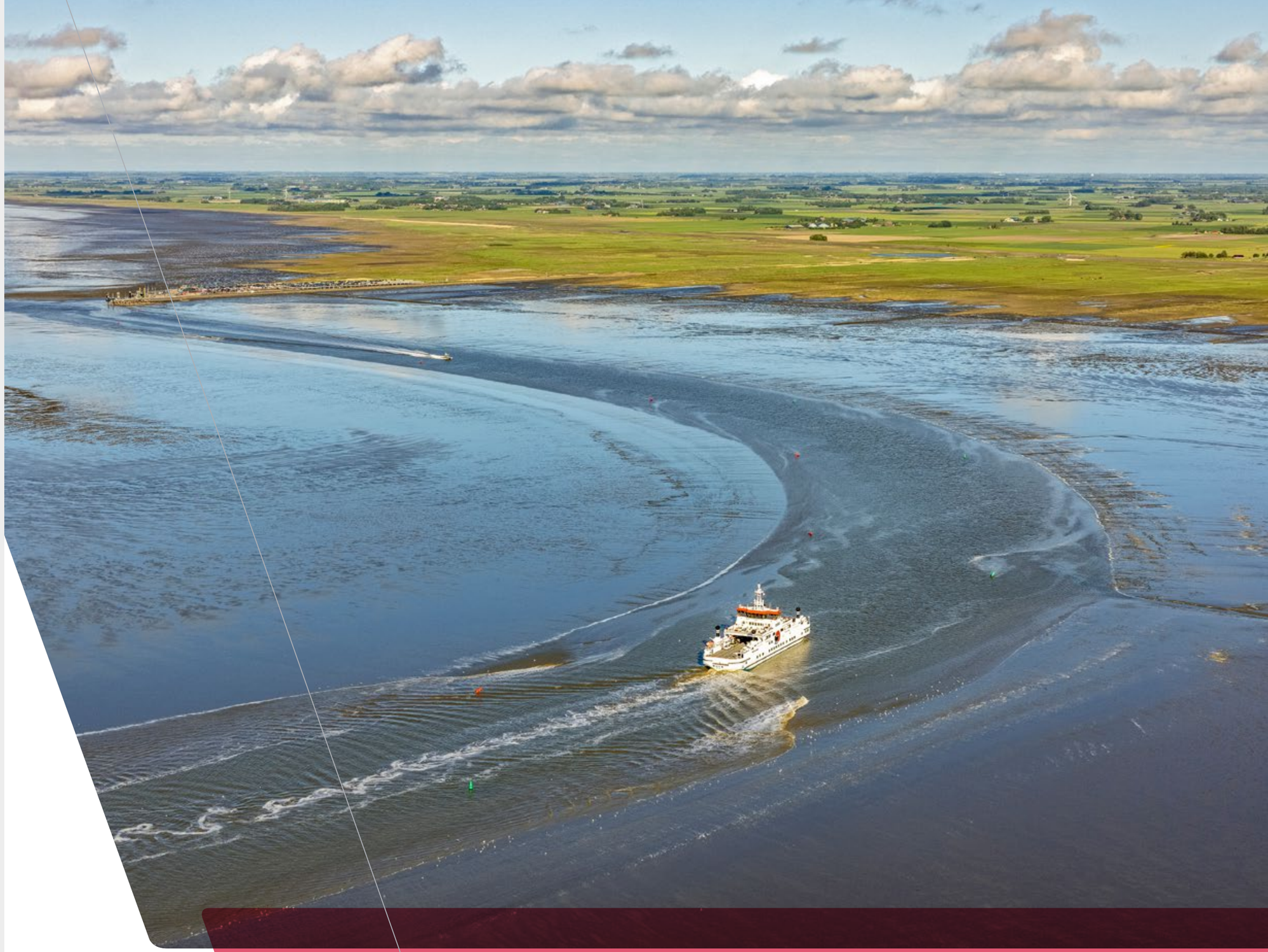


Mogelijke alternatieven

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

Consumentenplatform Waddenveren Oost

Met deze brief reageert het Consumentenplatform Waddenveren Oost (CWO) op het concept-vervoerplan 2027 van Wagenborg.

Dienstregeling

Zoals wellicht gebruikelijk verandert er gedurende de concessieduur steeds minder aan de dienstregeling. Zeker als dit naar tevredenheid van gebruikers en concessiehouder wordt uitgevoerd. In dit stadium zijn we in deze concessie aanbeland. Er zijn voor 2027 geen dienstregelingswijzigingen voorzien voor de veerdiensten AH en LS en v.v. De voorgestelde wijzigingen in de sneldienstregeling met de Hiddeborg op basis van opgedane ervaringen zijn logisch en juichen wij toe.

Extra late dienst vanaf Ameland
Wel blijft er behoefte aan een extra late afvaart vanaf Ameland naar de vaste wal, zeker in de weekenden en in de vakanties.

Relatie met Qbuzz
Zeker zo belangrijk blijven de aansluitingen met de bussen van Qbuzz. Het is goed dat jullie regelmatig met elkaar hierover in gesprek zijn en dat ook Qbuzz haar best doet om voor aansluiting te zorgen.

Tarieven

Indexering tarieven
In het Vervoerplan geeft u aan dat u de maximale tariefruimte overneemt die door de concessieverlener nog moet worden vastgesteld (waarschijnlijk 3,4%) ter compensatie voor 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.

Dalkorting
Het CWO is enthousiast over de ingevoerde dalkorting in 2026. We hebben geen inzicht gekregen in het daadwerkelijke effect om te spreiden, maar ziet het wel als een oplossingsrichting die uitgebreid zou kunnen worden. Een en ander is in het openbaar vervoer al veel langer gangbaar en ook in de luchtvaart is het niet anders.

Meervaren tegoeden
Het CWO begrijpt dat Wagenborg de meervaren tegoeden niet onbeperkt geldig wil laten. Om van onbeperkt naar 2 jaar te gaan, is wel een grote beperking. Voor velen is het lastig om het tegoed binnen die termijn op te krijgen. U zou maximaal 5 jaar kunnen overwegen, dan is ook duidelijk dat het binnen bepaalde tijd gebruikt moet worden. Hoe wordt omgegaan met tegoeden die momenteel nog op kaarten of accounts aanwezig zijn?

Online inchecken begeleider
Net als vorig jaar vragen we aandacht voor het gebruiksongemak, waarmee nu een begeleider (op grond van een begeleiderskaart) van iemand met een beperking het ticket gratis aan kan schaffen. Dat is helaas nog steeds niet online mogelijk, maar moet bij het loket. Dat is juist voor deze doelgroep een extra hindernis op weg van of naar het eiland.

Auto's mee op de boot van en naar Ameland
Initiatieven om minder snel de auto mee te nemen van en naar Ameland stelt het CWW op prijs. Zoals het initiatief om deelauto's beschikbaar te stellen. Een suggestie van het CWW is om ook eens te kijken naar de lang parkeren mogelijkheden in Holwert en de tariefstelling hiervan.

De fietsdrager
Ook zijn er vragen over waarom bij Wagenborg de fietsdrager niet gratis mee mag, zoals dat ook bij rederij TSM Doeksen het geval is. Zo kan het zijn dat een kleine auto met fietsdrager nu duurder uit is dan een SUV zonder fietsdrager.

Parkeerdruk Holwert
De parkeerdruk in Holwert blijft tijdens piekperiodes zoals Hemelvaart, Pinksteren en grote evenementen een aandachtspunt. Dit geldt ook voor andere weekenden. Zoals momenteel met evenementen (Rondje Ameland, rugby, volleybaltoernooi, Bootwateren). Regelmatig bericht Wagenborg dat parkeren in Holwert een probleem is. Is onderzocht of op drukke dagen/weekenden gebruik kan worden gemaakt van tijdelijke parkeerlocaties buiten Holwert, eventueel gecombineerd met een pendeldienst naar de veerhaven?

Emissie brandstof

Het CWO waardeert de inspanningen die Wagenborg heeft gedaan om de uitstoot te verminderen door over te stappen naar brandstof HV020 die minder CO_2 uitstoot. In de nieuwe concessie zal er helemaal geen CO_2 uitstoot meer mogen plaatsvinden. Wel vinden we het teleurstellend dat om financiële redenen nu toch weer de oude conventionele zwaar vervuilende gasolie wordt gebruikt. Het gaat helemaal niet goed met de Wadden, daar moeten we erg zuinig op zijn.

Ruimte voor bagage op de Hiddeborg

Mooi dat dit jaar de Hiddeborg als sneldienst AH is toegevoegd. Er zijn reizigers die vinden dat de nieuwe sneldienst minder bagageruimte biedt dan voorheen. Voor forensen, studenten en reizigers die regelmatig met grotere tassen of werkmaterialen reizen, maakt dit de sneldienst minder aantrekkelijk. Op de veerdiensten zijn er op drukke zondagen of na afloop van een evenementenweekend vaak te weinig bagagekarren.

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling sneldienst

Wij waarderen de positieve reactie op de aangepaste dienstregeling van de sneldienst tussen Ameland en Holwert.

Om tegemoet te komen aan de behoefte aan een latere afvaart wordt deze jaarrond op vrijdag aangeboden. Hiermee wordt ingespeeld op zowel de aankomst van weekendbezoekers als de vervoersbehoefte van eilandbewoners aan het einde van de school- en werkweek. Daarnaast wordt de extra late afvaart in de periode van 1 juli tot en met 31 augustus ook op de overige weekdagen ingezet, passend bij de hogere vervoersvraag in het hoogseizoen.

Een structurele, jaarronde inzet van een extra late afvaart op alle weekdagen is op dit moment niet mogelijk. Dit hangt samen met de geldende cao-afspraken en de beschikbare personele capaciteit.
Wij blijven de vervoersvraag en de ervaringen met de dienstregeling monitoren en betrekken deze bij toekomstige evaluaties.

Betaalbaarheid

Wagenborg heeft zelf te maken met fors stijgende brandstofkosten en stijging in loonkosten door cao verhoging, stijging in onderhoudskosten door inflatie, etc. Het is voor Wagenborg noodzakelijk om de tarieven te blijven indexeren op basis van de maximale tariefindexatie afgegeven door het ministerie om rendabel te blijven.

Meervaartentegoed

Het meervaartentegoed is een kortingsproduct dat specifiek is bedoeld voor de frequente reiziger. Een voorbeeld van een meervaartentegoed van tien overtochten: met een geldigheidsduur van twee jaar vanaf aanschafdatum betekent dit gemiddeld vijf retourreizen per jaar. Daarmee sluit de geldigheidsduur aan bij het beoogde gebruik van het product.

Een langere geldigheidsduur, zoals vijf jaar, zou ertoe leiden dat het product ook wordt gebruikt door reizigers waarvoor het oorspronkelijk niet is bedoeld. Om die reden is gekozen voor een geldigheidsduur van twee jaar voor nieuw uit te geven meervaartentegoeden.

Voor reeds uitgegeven meervaartentegoeden geldt een overgangsregeling. Deze behouden de voorwaarden die van toepassing waren op het moment van uitgifte. De nieuwe geldigheidsduur van twee jaar is uitsluitend van toepassing op meervaartentegoeden die na de inwerkingtreding van de gewijzigde regeling worden uitgegeven.

Ov-begeleiderskaart

Wij begrijpen de aandacht die het CWO vraagt voor het gebruiksgemak voor reizigers met een ov-begeleiderskaart en onderschrijven het belang van een zo toegankelijk mogelijk reisproces.

Het is momenteel technisch niet mogelijk om via het online reserveringssysteem een ticket met een nultarief aan te schaffen. Een eerdere werkwijze, waarbij vooraf een regulier ticket werd aangeschaft en achteraf restitutie werd verleend, leidde in de praktijk tot veel onduidelijkheid en klachten.
Voor de veerdienst adviseren wij daarom dat de reiziger met een beperking uitsluitend een ticket voor zichzelf aanschaft. De begeleider hoeft geen ticket te reserveren en krijgt op vertoon van een geldige ov-begeleiderskaart bij inscheping kosteloos toegang.

Voor de sneldienst geldt, vanwege het beperkte aantal beschikbare zitplaatsen, dat voor zowel de reiziger als de begeleider vooraf een ticket wordt aangeschaft. Op deze manier is een zitplaats voor beide reizigers gegarandeerd. De kosten van het ticket van de begeleider worden vervolgens op aanvraag gerestitueerd. Het restitutieformulier is beschikbaar via onze website.

Wij blijven onderzoeken hoe het reserveringsproces in de toekomst verder kan worden vereenvoudigd, zodat dit ook voor houders van een ov-begeleiderskaart zo gebruiksvriendelijk mogelijk wordt.

Parkeren

Wij nemen de suggestie om de parkeermogelijkheden en de tariefstelling in Holwert opnieuw te bezien ter harte. Op basis van de huidige gebruiksgegevens zien wij hiervoor op dit moment echter geen directe aanleiding.

De afgelopen periode is het aantal vervoerde auto's afgenomen, terwijl het gebruik van de parkeerterreinen stabiel is gebleven. Dit wijst erop dat relatief meer reizigers ervoor kiezen hun auto in Holwert te parkeren in plaats van deze mee te nemen naar het eiland.

Daarnaast blijkt uit de verblijfsgegevens dat slechts een beperkt deel van de bezoekers langdurig op het eiland verblijft. Ongeveer 10% van de bezoekers verblijft negen dagen of langer en slechts een zeer klein deel verblijft langer dan vijftien dagen. Voor het merendeel van de reizigers zal een aanpassing van de parkeertarieven daarom naar verwachting geen bepalende invloed hebben op de keuze om de auto wel of niet mee te nemen.

Differentiatie van parkeertarieven is op dit moment eveneens niet wenselijk. Omdat parkeren vooraf niet kan worden gereserveerd, is een tariefdifferentiatie op basis van verblijfsduur of gebruik niet uitvoerbaar. Differentiatie tussen de parkeerterreinen ligt eveneens niet voor de hand. De afgelopen jaren is substantieel geïnvesteerd in de kwaliteit van parkeerterrein P2 en in de pendelbusvoorziening, waardoor beide parkeerlocaties een gelijkwaardig serviceniveau bieden.

Tegelijkertijd is de parkeercapaciteit uitgebreid door, in samenwerking met een lokale ondernemer, een uitloopterrein (P3) te realiseren. Hierdoor zijn circa 200 extra parkeerplaatsen beschikbaar gekomen. Met deze uitbreiding wordt niet alleen voorzien in extra parkeercapaciteit voor reizigers, maar wordt tevens de parkeerdruk in Holwert en het binnendijkse gebied verminderd.

Gelet op het huidige gebruik, de

investeringen in de parkeervoorzieningen, de uitbreiding van de parkeercapaciteit en de uitvoerbaarheid van het systeem zien wij op dit moment geen aanleiding om de parkeertarieven of de tariefstructuur aan te passen.

Fietsdrager

De situatie bij Wagenborg verschilt van die van andere veerdiensten. Op de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog is de beschikbare dekcapaciteit een schaars goed. Daarom geldt als uitgangspunt dat voor iedere lading die dekruimte inneemt een tarief wordt gehanteerd.

Een fietsendrager neemt, ook wanneer deze niet is beladen met fietsen, laadruimte in beslag en beperkt daarmee de beschikbare capaciteit voor andere voertuigen of lading. Om die reden wordt voor een fietsendrager een tarief in rekening gebracht.

Bij andere rederijen kunnen, afhankelijk van de beschikbare capaciteit en operationele omstandigheden, andere keuzes worden gemaakt. Deze situaties zijn echter niet één op één vergelijkbaar met de operatie van Wagenborg.

Parkeren

Sinds het voorjaar van 2026 heeft Wagenborg de beschikbaarheid over een extra parkeerterrein langs de Grandyk op korte afstand van P2. Wagenborg huurt hier een grasland die ingezet wordt als P3 op momenten dat P1 en P2 vol dreigen te raken. Buiten deze momenten om is dit terrein een grasland en zodanig niet herkenbaar gemaakt als parkeerterrein. P3 heeft een capaciteit van ruim 200 parkeerplaatsen. Deze toevoeging heeft in 2026 ertoe geleid dat er altijd voldoende parkeercapaciteit is geweest.

Naar aanleiding van uw suggestie kijken we naar onze communicatierichtlijnen rondom drukte bij de parkeerterreinen.

Bagage

Het CWO maakt twee opmerkingen over de bagagevoorzieningen.

Ten aanzien van de sneldienst Hiddeborg herkennen wij het beeld dat de bagageruimte kleiner zou zijn dan voorheen niet. De voormalige sneldienst beschikte niet over een aparte bagageruimte; uitgangspunt was dat reizigers hun handbagage onder de stoel plaatsten. Bij de ingebruikname van de Hiddeborg is juist extra bagageruimte gecreëerd door het aanbrengen van bagagerekken aan de achterzijde van het passagiersdek.
Wij vernemen graag waarop de constatering is gebaseerd dat de bagageruimte op de Hiddeborg als beperkter wordt ervaren. Deze toelichting helpt ons om te beoordelen of aanvullende maatregelen of aanpassingen wenselijk zijn.

Ten aanzien van de bagagekarren op de veerdienst geldt dat bij de inrichting van het autodek steeds een afweging wordt gemaakt tussen de ruimte voor bagagekarren en de beschikbare capaciteit voor voertuigen. Het uitbreiden van het aantal bagagekarren gaat ten koste van de beschikbare dekruimte voor auto's en andere voertuigen. Tijdens enkele piekmomenten kan de vraag naar bagagekarren groter zijn dan gebruikelijk. Wij blijven deze momenten monitoren en bezien of aanvullende operationele maatregelen mogelijk zijn binnen de beschikbare capaciteit.

Gemeente Ameland

Op 11 juni hebben wij het concept-vervoerplan 2027 van Wagenborg Passagiersdiensten (Wagenborg) ontvangen voor advies, hierbij ontvangt u onze opmerkingen.

We spreken onze waardering uit voor het plan in algemene zin. Het is een helder en informatief document. We willen u complimenteren met uw inspanningen om belangengroepen op het eiland bij het vervoerplan en de uitvoering ervan te betrekken. Ook hebben we waardering voor uw inspanningen voor de verbetering van de digitale dienstverlening.

Wij hebben de volgende vragen en adviezen.

- We zijn blij met de aanpassingen van de dienstregeling van de sneldienst. Het aanpassen van de vroege afvaart van 7:10 naar de oude tijd van 7:30 is zeer belangrijk voor kwetsbare leerlingen die voor onderwijs naar de wal moeten. Ook het weer invoeren van een afvaart om 12.30 waarderen we positief, in verband met forenzen en andere zakelijke reizigers.
- De nieuwe sneldienst blijkt slecht toegankelijk voor gehandicapten en mensen die slecht ter been zijn. Deels is dat veroorzaakt door de aanlegvoorziening, maar ook de deur aan de voorkant blijkt lastig toegankelijk. Wat gaat Wagenborg doen om de toegankelijkheid te verbeteren? We zien nadrukkelijk ook een rol voor Rijkswaterstaat als beheerder van de walvoorzieningen om zo snel mogelijk de toegankelijkheid op orde te brengen.
- Op pagina 12 staat dat reserveren voor pashouders verder wordt geïmplementeerd. Bij de invoering van het reserveringssysteem heeft Wagenborg toegezegd dat eilanders en pashouders te voet niet hoeven te reserveren voor de veerdienst. Wij vragen u om een bevestiging dat eilanders nooit hoeven te reserveren op de veerdienst, en zouden graag zien dat dit ook blijft gelden voor pashouders, als vaste gebruikers van de veerdienst.
- Op pagina 15 meldt u dat er een app met reisinformatie wordt ontwikkeld. De gemeente acht het in het belang van inwoners en bezoekers dat vertragingen zo tijdig mogelijk gecommuniceerd worden, en vraagt om dit in de app te implementeren.
- Op pagina 32 en 42 meldt u dat de tweede boot zo vroeg mogelijk boekbaar wordt gemaakt, maar meer details worden niet gegeven. Zoals bekend ziet de gemeente graag dat de tweede boot integraal wordt opgenomen in de dienstregeling. De tijden waarop de astronomische waterstand het varen belet zijn zeer goed voorspelbaar. Wij vragen u om een toelichting over de boekbaarheid, met name van de tweede boot.
- Op pagina 10 wordt benoemd dat het CO_2-compensatiefonds wordt uitgevoerd samen met gemeenten en lokale organisaties. Wij wijzen erop dat de gemeente in 2024 om praktische redenen de samenwerking heeft beëindigd.
- Het meervaartentegoed wordt 24 maanden geldig (pagina 38). Kunt u de reden toelichten? Hoe gaat u om met bestaande tegoeden?
- Op pagina 66 meldt u dat u de samenwerking met ov-partners gaat verbeteren. Kunt u dat toelichten? Wij zien graag de aansluiting op de bussen als aandachtspunt, en in het bijzonder op de vroege sneldienst vanaf Ameland, in verband met de kwetsbare leerlingen die hiervan gebruik maken.
- Wat wordt bedoeld met het project 'ticket per persoon' (pagina 28)?
- Op pagina 38 maakt u melding van een mogelijke brandstoftoeslag op het tarief specifiek voor het vrachtvervoer boven op de tariefstijging van 5,9% die u al in de tarieventabel heeft opgenomen. Wij interpreteren dit als een optie om de indexering van de tarieven van het vrachtvervoer anders toe te passen dan voor passagiers, en meer te verhogen dan de maximale tariefruimte. Wij vinden dit een zorgelijke ontwikkeling, gezien het de facto monopolie van Wagenborg op vrachtvervoer. Het kan leiden tot hogere prijzen op het eiland en lagere marges van de ondernemers. Wij verzoeken u om deze maatregel niet toe te passen.
- Wij maken ons zorgen over de tariefontwikkeling van de veerdienst in algemene zin. De toepassing van de maximale tariefruimte komt bovenop andere kostenstijgingen, zoals de verhoging van het btw-tarief op overnachtingen. Ameland dreigt te duur te worden. Wij vragen u om het maximale te doen om de tarieven zo laag mogelijk te houden. We zien hierbij ook een rol voor de concessieverlener, om een financiële bijdrage te leveren ten behoeve van de betaalbaarheid van onze levensader.

Reactie Wagenborg:

Toegankelijkheid sneldienst

De huidige haven en aanlegvoorzieningen maken het onder gunstige omstandigheden mogelijk om mindervalide reizigers te vervoeren. Daarbij is in veel gevallen ondersteuning door onze medewerkers noodzakelijk. Zelfstandig en volledig drempelvrij in en uitstappen is niet in alle situaties mogelijk.

De huidige infrastructuur is in de loop der jaren aangepast aan de bestaande operatie. Daarbij zijn verschillende praktische voorzieningen gerealiseerd om de toegankelijkheid zoveel mogelijk te faciliteren. Deze voorzieningen kunnen echter worden beschouwd als maatwerkoplossingen. Zij maken vervoer in de praktijk mogelijk, maar vormen geen robuuste en integraal ontworpen MIVA toegankelijke inrichting.

Uit onze inventarisatie blijkt dat op diverse locaties sprake is van technische beperkingen, zoals doorgangbreedtes, hellingspercentages, haakse bochten, drempels en overgangen tussen wal, ponton en schip. Hierdoor voldoen de voorzieningen niet op alle onderdelen aan de huidige toegankelijkheidsrichtlijnen en is in de praktijk vaak assistentie noodzakelijk.

De bestaande infrastructuur is operationeel bruikbaar, maar niet toekomstbestendig ingericht vanuit het perspectief van integrale MIVA-toegankelijkheid en uitwisselbaarheid van de vloot. We voeren hierover intensieve gesprekken met het ministerie om te komen tot een toekomstbestendige en robuuste inrichting die de toegankelijkheid en betrouwbaarheid van de dienstverlening op de langetermijn versterkt, ook voor reizigers met een mobiliteitsbeperking en onder uitdagende weersomstandigheden.

Reserveren voor pashouders

Wagenborg pashouders kunnen in hun account op dit moment alleen een toeslagticket voor de sneldienst reserveren. Wagenborg gaat het reserveren van een vervoersbewijs voor de veerdienst hieraan toevoegen. Het gaat hierbij vooralsnog niet om een verplichting tot reserveren, maar de optie tot reserveren.

Reizigersapp

Wagenborg werkt aan een mobiele applicatie met, in ieder geval, afvaartinformatie voor reizigers. De app is een toevoeging op onze dienstverlening, afvaartinformatie zoals vertraging of uitval is en zal ook beschikbaar blijven op onze website en reizigers met een reservering worden bij uitval en (grote) vertraging ook rechtstreeks geïnformeerd per mail en/of SMS.

Dienstregeling

De reguliere dienstregeling wordt uitgevoerd met één schip. Het tweede schip wordt, waar de omstandigheden dit toelaten, zo optimaal mogelijk ingezet.

De afvaarten van het tweede schip worden voor de start van ieder kalenderjaar voor het volledige boekjaar ingepland in het reserveringssysteem. Het reserveringssysteem correspondeert één-op-één met het gepubliceerde afvaartenschema, waardoor de betreffende afvaarten vanaf dat moment direct boekbaar zijn voor reizigers.

Hoewel de vaargeul in de afgelopen periode een lichte verbetering laat zien, blijft deze ontwikkeling kwetsbaar en dynamisch. De omstandigheden in de

vaargeul kunnen hierdoor variëren en zijn niet altijd met voldoende zekerheid vooraf te voorspellen. Om die reden is het helaas niet mogelijk om de jaarrond ingezette afvaarten van het tweede schip op een vaste wijze op te nemen in het reguliere dienstregelingsoverzicht.

Naast deze vooraf geplande inzet kan Wagenborg bij een verhoogde reizigersvraag aanvullende extra afvaarten inzetten, bijvoorbeeld tijdens schoolvakanties, evenementen of weekenden met gunstige weersomstandigheden. Deze afvaarten maken geen onderdeel uit van het vooraf vastgestelde afvaartenschema en worden ingepland op basis van de vervoervraag, de operationele mogelijkheden en de omstandigheden. Zodra deze afvaarten zijn vastgesteld, worden zij gepubliceerd en opengesteld voor reservering.

Naar aanleiding van de vraag van de Gemeente Ameland over de inzet van het tweede schip is de tekst op pagina 32 van het definitieve Vervoerplan aangepast. zijn voor reizigers.

Meervaartentegoed

Nieuw uitgegeven tegoeden krijgen een geldigheid van 24 maanden na aanschafdatum. Reeds uitgegeven tegoeden behouden de geldigheid.

Ketenreis

In 2025 en 2026 hebben Wagenborg, Qbuzz, de gemeente Ameland en de provincie Fryslân verschillende overleggen gevoerd over de ontwikkeling van de aansluitende ov-keten op Ameland. Hieruit is gebleken dat het aansluitende busvervoer in de haven van Nes op de reguliere veerdiensten door Qbuzz wordt verzorgd. Voor de sneldiensten is dit echter niet bij iedere afvaart mogelijk.

Uit de gezamenlijke analyse blijkt dat een volledige aansluiting op alle afvaarten alleen gerealiseerd kan worden door de inzet van een extra bus op Ameland. De financiering hiervan maakt onderdeel uit van de besluitvorming tussen Qbuzz, de provincie Fryslân en de gemeente Ameland. De financiële consequenties hiervan zijn bij de betrokken partijen bekend.

Wagenborg acht een goede aansluiting tussen de veerdienst en het regionale busvervoer van groot belang en verwacht dat beide concessieverleners, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en de provincie Fryslân, zich gezamenlijk blijven inzetten voor een optimale afstemming tussen beide concessies.

Reserveren

Ticket per Persoon betreft een doorontwikkeling van ons ticketingsysteem gericht op reizigers met een autoreservering. Een auto en inzittenden hebben op dit moment één ticket met één barcode en moeten daarom gezamenlijk inchecken en reizen. In de praktijk zien we echter dat inzittenden ook regelmatig te voet aan boord willen via de toegangspoorten of dat een inzittende een afvaart wil wijzigen. Op dit moment is dat niet mogelijk, daarom wordt het systeem aangepast zodat iedere reiziger een eigen ticket met barcode heeft.

Tarieven

Wagenborg heeft te maken met fors stijgende kosten. Naast hogere brandstofkosten gaat het onder meer om stijgende loonkosten als gevolg van verhogingen vanuit de cao en hogere onderhoudskosten door inflatie. Om rendabel te blijven, is het voor Wagenborg noodzakelijk om ook voor 2027 de tarieven te indexeren op basis van de maximale tariefindexatie die door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is vastgesteld.

Door beperkingen vanuit de concessie kunnen deze kostenstijgingen niet volledig via de reguliere reizigerstarieven worden doorberekend. Onze voorkeur gaat er dan ook naar uit om de maximale tariefindexatie zodanig vorm te geven dat deze beter aansluit bij de daadwerkelijke kostenontwikkeling. De concessie biedt hiervoor echter geen mogelijkheden. Wel zijn we in gesprek met het ministerie over mogelijke alternatieve maatregelen.

We zien dat grotere vrachtvervoerders verhoogde brandstofprijzen ook doorberekenen aan hun klanten door middel van een brandstoftoeslag bovenop de vastgestelde maximale tariefruimte van 3,4%. Daarom onderzoekt Wagenborg eveneens de mogelijkheden voor de introductie van een dergelijke toeslag. Wanneer de markt zich voldoende stabiliseert op een redelijk brandstofprijsniveau, wordt de toeslag niet doorgevoerd.

Gemeente Schiermonnikoog

Gemeente Schiermonnikoog waardeert de inspanningen van Wagenborg en Qbuzz om boot- en bustijden beter op elkaar af te stemmen en door de introductie van een combi-ticket voor ov ketenreis steeds aantrekkelijker te maken.

1. Gemeente Schiermonnikoog pleit voor een optimale ketenreis voor reizigers met het ov naar Schiermonnikoog toe en van Schiermonnikoog af.

2. Gemeente Schiermonnikoog constateert dat er nog verbeteringen mogelijk zijn. Als de bus naar Lauwersoog uit Leeuwarden of Groningen vertraging heeft, wordt niet altijd gecommuniceerd met Wagenborg, waardoor busreizigers naar Schiermonnikoog de boot missen. Graag zien wij hier op korte termijn verbetering in.

3. Gemeente Schiermonnikoog constateert ook dat de bus op Schiermonnikoog niet altijd wacht tot de reizigers van de sneldienst van 7:00 uur uit Lauwersoog. Hierdoor komt de betrouwbaarheid van de dienstverlening en de optimale ketenreis onder druk te staan. Graag zien wij hier op korte termijn verbetering in de communicatie tussen de schipper van de sneldienst en de buschauffeur.

4. Gemeente Schiermonnikoog pleit er bovendien voor om de wachttijd/ overstaptijd van 30-35 minuten op Schiermonnikoog veel verder terug te dringen, waardoor de ketenreis van Schiermonnikoog naar het vaste land aanmerkelijk verbetert. De overstaptijd van 30 – 35 minuten is onevenredig groot om gedurende het hele jaar toe te passen. Zeker bij veerboten die niet volgeboekt zijn, is het volstrekt onnodig om zo'n lange overstaptijd aan te houden. De gemeente krijgt sinds de aanpassing van de boottijden veel klachten over de lange wachttijd op Schiermonnikoog. We pleiten er daarom voor om in overleg met Qbuzz de bustijden op Schiermonnikoog een kwartier te later te starten. En alleen bij volle veerboten vanaf Schiermonnikoog de bussen al een kwartier eerder vanuit het dorp te laten rijden. De gemeente heeft dit punt ook aan Qbuzz kenbaar gemaakt in haar reactie op het Vervoerplan 2027 ov.

5. We verzoeken Wagenborg om het boekingssysteem in 2027 aan te vullen met de boekingsmogelijkheid voor voertuigen van eilanders Lauwersoog – Schiermonnikoog v.v. Helaas is hier na herhaald verzoek in de afgelopen jaren nog geen actie op ondernomen.

6. Wie zowel naar Ameland als Schiermonnikoog reist, merkt dat de internetverbinding op de veerboten naar Ameland veel beter is dan op de veerboten naar Schiermonnikoog. Halverwege de reis tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog v.v. valt de internetverbinding vaak uit. We verzoeken Wagenborg om de connectiviteit te verbeteren, met name voor reizigers die tijdens de overtocht willen werken.

7. Omdat het dienstregelingsjaar van Wagenborg afwijkt van het dienstregelingsjaar van het ov verzoeken we om reizigers die in de kerstvakantie naar Schiermonnikoog reizen actief te informeren als de aansluiting tussen bus en boot tijdelijk niet optimaal is.

Wij verwachten dat u uitvoering geeft aan bovenstaande punten, zodat de reiservaring voor onze inwoners, bedrijven, werknemers en gasten verder zal verbeteren.

Reactie Wagenborg:

Ketenreis

Wij onderschrijven het belang van een optimale ketenreis voor reizigers die met het openbaar vervoer van en naar Schiermonnikoog reizen. Een korte en betrouwbare overstaptijd tussen bus en veerdienst, en in het bijzonder tussen bus en sneldienst, is daarbij essentieel. Naar aanleiding van de consultatiereacties is een integrale analyse uitgevoerd naar de dienstregeling. Daarbij zijn onder meer de effecten van het boardingproces, de ontwikkeling van de vaargeul, de punctualiteit, de praktijkervaringen van de bemanningen en de aansluitingen binnen de ov-keten betrokken.

Op basis van deze analyse is geconcludeerd dat een volledige terugkeer naar de eerdere overstaptijden op dit moment niet verantwoord is, omdat hiervoor onvoldoende operationele ruimte bestaat. Wel biedt de analyse aanleiding om de huidige extra tussenruimte tussen de afvaarten met vijf minuten te verkorten.

Daarnaast blijven wij met Qbuzz en de overige ketenpartners in overleg om de aansluitingen op het busvervoer op Schiermonnikoog waar mogelijk verder te optimaliseren. Daarbij wordt onder meer gekeken hoe de vertrektijden van de bus beter kunnen aansluiten op de aangepaste dienstregeling, zonder afbreuk te doen aan de betrouwbaarheid van de totale ov-keten. Ook wordt ingezet op directere communicatie tussen de dienstdoende buschauffeur en de kapitein van de sneldienst, zodat bij eventuele vertragingen sneller kan worden afgestemd en de aansluiting voor reizigers waar mogelijk behouden blijft.

Communicatie

Wij onderschrijven het belang van duidelijke reizigersinformatie, met name in perioden waarin het dienstregelingjaar van de veerdienst afwijkt van die van het openbaar vervoer. Omdat het dienstregelingsjaar van Wagenborg niet volledig aansluit op dat van het openbaar vervoer, kunnen gedurende de kerstvakantie tijdelijk minder optimale aansluitingen ontstaan.

Wij nemen uw suggestie over en zullen reizigers in deze periode actief informeren over de afwijkende aansluitingen, zodat zij hier bij het plannen van hun reis rekening mee kunnen houden.

Reserveren

Het huidige online reserveringssysteem is ingericht op het boeken van retourreizen.

Dit sluit aan bij ons beleid, waarbij een reservering bestaat uit een heen- en terugreis om de passagiersstromen van en naar de eilanden zo goed mogelijk te reguleren. Voor eilandbezoekers is de heenreis ingericht vanaf Lauwersoog en voor eilanders vanaf het eiland.

Internetverbinding

Wij werken momenteel aan een Plan van Aanpak om de (stabiliteit van onze) WIFI aan boord te verbeteren. Wij zeggen toe de gemeenten en de klantenpanels hierover nader te informeren zodra wij inzichtelijk hebben welke verbeteringen wij kunnen en zullen doorvoeren.

Gemeente Noardeast-Fryslân

Gemeente Noardeast-Fryslân heeft geen opmerkingen over het Vervoerplan 2027.

Gemeente Het Hogeland

Er is geen reactie op het conceptvervoerplan 2027 van Gemeente Het Hogeland ontvangen.

Provincie Fryslân

Bedankt voor het toesturen van het conceptvervoerplan 2027 Wagenborg. Hierbij de reactie van de provincie Fryslân op dit concept.

Dienstregeling

Met betrekking tot de dienstregeling 2027 geeft u aan dat deze voor de veerdiensten niet is gewijzigd ten opzichte van 2026 en dat de sneldienst naar Schiermonnikoog een kleine wijziging bevat. De sneldienst naar Ameland is wel flink aangepast. Hierover hebben wij verder geen vragen of opmerkingen. Wel hebben wij - samen met Qbuzz Fryslân - het verzoek om de eerste afvaart van de veerdienst van Schiermonnikoog naar Lauwersoog met een kwartier op te schuiven: van 7.30 uur naar 7.45 uur. Dit in verband met een betere aansluiting op het busvervoer op de vaste wal.

Incheckprocedure Schiermonnikoog

Bij het havenkantoor op Schiermonnikoog zijn in 2026 toegangspoortjes geplaatst en is er een ticketcontrole ingevoerd. Voor de boardingprocedure is veel tijd ingerekend, waardoor de ketenreis extra lang duurt.

Verzoek van provincie - samen met Qbuzz Fryslân - is om deze boardingsprocedure te versnellen, zodat de ketenreis korter wordt.

Tarieven

Met betrekking tot de tarieven 2027 is het wachten op de toegestane tariefindex van het ministerie – vooralsnog bepaald op 3,4% - en de toeristenbelasting van de gemeenten. U geeft aan de maximale tariefindex toe te passen en de tarieven verder niet te wijzigen. Wij hebben daar geen vragen of opmerkingen over.

Extra afvaarten

U geeft aan dat de extra afvaarten in 2027 niet al bij voorbaat worden ingeboekt. Dat heeft u voor 2026 wel gedaan, overeenkomstig de extra afvaarten van 2025.

Extra afvaarten in 2027 zullen afhangen van noodzaak/vraag, omstandigheden en capaciteit. Ook hierover hebben wij verder geen opmerkingen.

Gereserveerde plaatsen voor eilandbewoners

Ook in 2027 zullen er extra plaatsen voor eilandbewoners worden gereserveerd, voor het geval zij onverwachts naar de vaste wal moeten en dus niet op tijd hebben kunnen reserveren.

Dat lijkt ons prima, maar het is niet duidelijk om hoeveel plaatsen het gaat, wat voor plaatsen dat zijn (auto's/personen, veerdienst/sneldienst) en of die bij geen gebruik worden vrijgegeven aan toeristen. De vraag is om meer verduidelijking op dit punt.

Nieuwe aanbesteding

U geeft aan momenteel druk bezig te zijn met de inschrijving voor de aanbesteding concessie Waddenveren Oost 2029. Wij wensen u veel succes toe met de inschrijving.

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling

Wij begrijpen uw verzoek om de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog later te laten vertrekken, zodat een betere aansluiting op het busvervoer op de vaste wal ontstaat. Naar aanleiding van dit verzoek is de eerste retourvaart opnieuw beoordeeld.

Hierbij is meegewogen dat de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog bewust afwijkt van het reguliere afvaartpatroon en op verzoek van het eiland is gehandhaafd. Ook de gemeente Schiermonnikoog als het klantenpanel heeft in haar reactie op het conceptvervoerplan nadrukkelijk verzocht deze vroege afvaart te behouden, omdat een verschuiving de kwaliteit van de ov-keten voor reizigers vanaf het eiland juist zou verslechteren. Om die reden blijft de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog ongewijzigd.

Ketenreis

Sinds 5 mei 2026 worden op Schiermonnikoog alle vervoersbewijzen gevalideerd. Om te voorkomen dat dit nieuwe boardingproces tot vertragingen zou leiden, is de laad- en lostijd op Schiermonnikoog in 2026 verruimd van 15 naar 25 minuten. Uit de evaluatie blijkt dat het boardingproces door de nieuwe toegangspoortjes in de praktijk minder tijd vergt dan aanvankelijk werd verwacht. Daarom wordt de laad- en lostijd met ingang van 2027 teruggebracht naar 15 minuten. In combinatie met een verwachte vaartijd van circa 50 minuten blijft daarmee voldoende ruimte beschikbaar voor een veilige, zorgvuldige en betrouwbare uitvoering van de dienstregeling.

Tegelijkertijd is onderkend dat de situatie op Schiermonnikoog zich anders kan ontwikkelen dan op Ameland. Op het moment van opstellen van dit vervoerplan wordt op Schiermonnikoog nog slechts zeven weken gevalideerd en heeft de drukste periode van het jaar, de zomervakantie, nog niet plaatsgevonden. Om die reden is ervoor gekozen de effecten van het nieuwe boardingproces gedurende een langere periode te monitoren, zodat na afloop van de zomer een representatieve analyse en evaluatie kan plaatsvinden. Naar aanleiding van signalen uit de omgeving over de langere overstaptijd tussen bus en boot op Schiermonnikoog is daarnaast een integrale analyse uitgevoerd naar alle factoren die van invloed zijn op het vaartpatroon en de kwaliteit van de ketenreis. Daarbij zijn onder meer de aankomst- en vertrekpunctualiteit, de duur van het boardingproces, de vaarsnelheid, de lengte van de vaargeul, de tijd die benodigd is voor een veilig en zorgvuldig proces van in- en ontschepen, de praktijkervaringen van de bemanningen en de aansluitingen op het openbaar vervoer aan beide zijden van de verbinding betrokken.

Uit deze analyse blijkt dat het boardingproces in de praktijk minder tijd vraagt dan aanvankelijk werd verwacht. Tegelijkertijd is vastgesteld dat de vaargeul sinds de laatste meting is toegenomen van 9,8 kilometer naar 11,1 kilometer. Deze verlenging van de vaarweg leidt, afhankelijk van de omstandigheden, tot een structurele toename van de vaartijd van circa 3 tot 5,5 minuten.

Op basis van deze uitkomsten is geconcludeerd dat een volledige terugkeer naar de voormalige halfuursdienstregeling op dit moment niet verantwoord is. Wel biedt de analyse ruimte om de huidige extra marge tussen de afvaarten met vijf minuten te verkorten. Daarmee wordt de aanvullende tijd teruggebracht van 25 naar 15 minuten.

Deze optimalisatie maakt het tevens mogelijk om in overleg met Qbuzz de aansluitingen in de ov-keten te verbeteren. Qbuzz zal zich inspannen om de aankomsttijd van de bussen op Schiermonnikoog met circa vijf tot tien minuten te vervroegen, waardoor de overstaptijd voor reizigers wordt verkort en de kwaliteit van de ketenreis verbetert.

De effecten van deze aanpassing zullen nauwlettend worden gemonitord. Daarbij blijven onder meer het boardingproces, de punctualiteit, de ontwikkeling van de vaargeul en de aansluitingen in de ov-keten onderdeel van de periodieke evaluatie. Indien toekomstige analyses daartoe aanleiding geven, zal de dienstregeling opnieuw worden beoordeeld.

Reserveren

Per afvaart worden maximaal vier reserveplaatsen beschikbaar gehouden voor personenauto's van eilandbewoners. Deze reserveplaatsen zijn bedoeld voor situaties waarin eilandbewoners onverwacht naar de vaste wal moeten reizen en niet tijdig hebben kunnen reserveren. Van deze reserveplaatsen en het bijbehorende reservelijstsysteem kunnen uitsluitend eilandbewoners gebruikmaken. Via deze reservelijst krijgen zij voorrang wanneer op een volgeboekte afvaart onverwacht ruimte beschikbaar komt.

Het reservelijstsysteem is van toepassing op voertuigen van eilandbewoners met een lengte tot 5,5 meter. Wanneer een bevestigde reservering wordt geannuleerd, schuift de eerstvolgende op de reservelijst automatisch door.

Indien de gereserveerde capaciteit uiteindelijk niet door eilandbewoners wordt benut, blijven deze plaatsen niet onbenut. De beschikbare ruimte wordt kort voor vertrek toegewezen aan wachtende voertuigen. In de praktijk zijn dit regelmatig toeristen die eerder dan hun gereserveerde afvaart aanwezig zijn, waardoor de beschikbare capaciteit optimaal wordt benut.

Ov-bureau Groningen – Drenthe

Op 6 juni hebben wij uw conceptvervoerplan Waddenveren Oost 2026 ontvangen, waarvoor dank. Onderstaand vindt u hierop onze reactie.

Aansluitende bus op meer sneldienst afvaarten

Sinds afgelopen januari heeft u de tijden van de veerboot tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog gewijzigd. Dankzij deze nieuwe vertrektijden kunnen wij vanaf 28 juni 2026 elk uur met lijn (1)63 dagelijks gaan rijden tussen Groningen en Lauwersoog van globaal 8 tot 21 uur. Hiermee komt er ook een aansluitende bus naar Groningen aansluitend op de snelboot vanaf Schiermonnikoog van 16:15 uur en vanuit Groningen aansluitend op de snelboot naar Schiermonnikoog van 19:45 uur.

In enkele gevallen is de tijd tussen aankomst van de (snel)boot en vertrek van de bus en van aankomst van de bus en vertrek van de (snel)boot slechts enkele minuten. Bij eventuele vertraging van de bus of boot heeft u afspraken met Qbuzz gemaakt om hierover onderling contact te hebben, zodat reizigers de overstap nog kunnen halen. Zoals in het decentraal overhedenoverleg besproken, houdt u dit goed in de gaten en neemt u actie op het moment dat blijkt dat deze regeling met alle betrokken partijen moet worden verbeterd. Goed te lezen dat de afvaarttijd van de sneldienst uit Lauwersoog van 11:25 wordt verschoven naar 11:30 uur, hierdoor wordt de overstap vanaf de bus uit Groningen veel beter.

Verzoek eerste retourvaart in patroon

De eerste retourvaart tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog is nog in het oude vertrekpatroon blijven liggen (6:30 uur vertrek Lauwersoog en 7:30 uur vertrek Schiermonnikoog). Om beter op deze afvaart te kunnen aansluiten op de bus naar Groningen, is ons verzoek of de veerboot eerder of later vanaf Schiermonnikoog kan vertrekken, bijvoorbeeld ergens tussen 7:10 - 7:15 of 7:40 - 7:45 uur. Vanzelfsprekend heeft dat ook gevolgen voor de afvaart vanaf Lauwersoog. Op deze laatste afvaart sluit echter geen bus vanuit Groningen aan.

Betere bus-aansluiting op extra afvaarten

Vanaf 28 juni 2026 komt elk uur van globaal 8:20 tot 20:22 uur tussen 19 en 24 over het uur een bus uit Groningen aan in Lauwersoog en vertrekt om 8:22 (ma – za) en tussen 38 en 40 over het uur een bus naar Groningen van 9:38 en 20:40 uur. Aansluitend op extra afvaarten die volgens het patroon varen overeenkomstig de reguliere boten, hebben hiermee altijd een aansluitende bus van/naar Groningen.

Online combinatietickets bus en boot

Zoals opgenomen in het vervoerplan introduceren we binnenkort gezamenlijk een combi-ticket voor bus en boot. Hopelijk zullen hierdoor nog meer bezoekers en eilandbewoners gebruik gaan maken van de combinatie van bus en boot.

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling

Wij begrijpen uw wens om de eerste retourvaart beter aan te laten sluiten op de busverbinding richting Groningen. Naar aanleiding van de consultatie van het conceptvervoerplan is deze mogelijkheid opnieuw beoordeeld.

Hierbij is meegewogen dat de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog op verzoek van het eiland afwijkt van het reguliere afvaartpatroon. Daarnaast heeft de gemeente Schiermonnikoog en het klantenpanel in haar reactie op het conceptvervoerplan nadrukkelijk verzocht deze vroege afvaart te behouden vanwege het belang van een goede aansluiting binnen de ov-keten. Om die reden blijft de eerste afvaart vanaf Schiermonnikoog ongewijzigd.

Qbuzz

Veerdienst Holwert – Ameland

We nemen kennis van het voornemen om de dienstregeling van de veerdienst niet te veranderen.

Sneldienst Holwert – Ameland

We nemen kennis van de voorgenomen veranderingen in de dienstregeling van de sneldienst. Wij zien mogelijkheden de dienstregelingen van lijn 56 en 66 op het vasteland hierop af te stemmen. Een kanttekening hierbij is dat nieuwe wijzigingen ten opzichte van het huidige voorstel nadelige gevolgen kunnen hebben voor de aansluitingen. We adviseren om de afvaarttijden vanuit Holwert om 7:00 en 8:00 te handhaven. Een eventuele vervroeging van deze afvaarttijden leidt tot een krappe of onhaalbare overstaptijd vanaf lijn 56 en 66.

Veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog: wachttijd op Schiermonnikoog

Qbuzz waardeert het overleg dat heeft plaatsgevonden over het verbeteren van de wachttijd op Schiermonnikoog. Hier spelen verschillende belangen. Enerzijds vinden reizigers van het eiland naar de wal de wachttijd voor de boot te lang. De aankomst van de bus om :05 en het vertrek van de boot om :45 leidt immers tot een overstaptijd van 40 minuten. Tegelijkertijd vinden wij het belangrijk dat bussen op de haven aanwezig te zijn vóórdat de boot uit Lauwersoog aanmeert. Zo voorkomen we dat reizigers op de bushaltes gaan zoeken naar hun bus. Onze collega's op Schiermonnikoog spannen zich dagelijks in om dit proces soepel te laten verlopen. Hoe later de aankomsttijd van de bussen, hoe groter de kans dat reizigers al van boord zijn voordat de bussen er zijn.

Wij zien liever een oplossing waarbij Wagenborg en Qbuzz beide een bijdrage leveren aan het verkorten van de wachttijd. We verzoeken Wagenborg dan ook om te onderzoeken of de vertrektijd van de boot kan worden vervroegd naar :40. Qbuzz zal op haar beurt onderzoeken of de aankomst van de boot kan worden aangepast naar :15, waarbij de bus nog steeds arriveert vóórdat de boot uit Lauwersoog aanmeert om :20.

Veerdienst Lauwersoog - Schiermonnikoog: afwijkende eerste afvaarten

De eerste afvaart uit Lauwersoog is nu 6:30 en wijkt 5 minuten af van de andere afvaarten. Ons verzoek is om deze te veranderen in 6:35.

De eerste boot van Schiermonnikoog komt om 8:15 aan in Lauwersoog, een kwartier eerder dan het reguliere patroon van de andere vaarten. Reizigers zijn niet tevreden over de aansluiting van deze boot op de bus die vertrekt om 8:39 (24 minuten later). Qbuzz heeft onderzocht of de vertrektijd van de bus kan worden vervroegd. Omdat lijn 355 de rest van de dag een uurdienst rijdt, past een rit die een kwartier vroeger rijdt niet goed in de dienstregeling. Alleen buiten de vakanties zien we mogelijkheden voor verbetering, omdat dan vanaf Dokkum een kwartierdienst geldt waar de afwijkende rit goed in past. In de vakantiedienstregeling is die mogelijkheid er niet en blijft de lange overstaptijd bestaan. Een structurele oplossing voor deze lange overstaptijd kan enkel geboden worden door de afvaart van Lauwersoog om 7:30 te verschuiven naar 7:40 of 7:45.

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling

We vinden het erg prettig dat Qbuzz de aansluitingen op Holwert kan waarborgen en dat de aansluiting op Schiermonnikoog kan blijven bestaan. We hechten grote waarde aan een goede ketenreis en behouden daarom de genoemde tijden in uw reactie. Met deze aanpassing hebben we een overstap bus boot bus op zowel wal als eilandzijde kunnen realiseren.

De eerste retourvaart tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog week in 2026 af van het reguliere afvaartpatroon. Dit blijft ongewijzigd. Uit de consultatie van het conceptvervoerplan, waaronder de reactie van de gemeente Schiermonnikoog en het klantenpanel, is nadrukkelijk naar voren gekomen dat het behoud van deze vroege afvaart van belang is voor een goede aansluiting binnen de ov-keten. Een verschuiving van deze afvaart zou de overstaptijd voor reizigers richting het vaste land juist vergroten. Om die reden is ervoor gekozen deze afvaart te handhaven.

Met deze aanpassing wordt de dienstregeling aan de zijde van Lauwersoog verder geharmoniseerd, terwijl tegelijkertijd rekening wordt gehouden met de wensen vanuit Schiermonnikoog en het belang van een optimale ketenreis.

Wagenborg waardeert eveneens de goede overleggen in de afgelopen maanden. Het is prettig dat we met elkaar open kunnen bouwen aan een sterke ketenreis. Naar aanleiding van verschillende klantreacties, waaronder deze van Qbuzz, hebben we een evaluatie uitgevoerd van de benodigde tijd voor laden, lossen en validatie. Op basis hiervan kunnen we meegaan met uw verzoek en hebben we de vertrektijd vanaf Schiermonnikoog aangepast naar xx:40 uur. Dit zal de overstaptijd van bus naar boot iets verkorten. We willen wel opmerken dat de ketenreis alleen aanzienlijk versterkt wordt indien Qbuzz de aankomsttijd van de bussen op de veerdam van Schiermonnikoog verplaatst naar xx:15 uur. We verzoeken u daarom met klem om uw aanbod tot een onderzoek ook daadwerkelijk in de praktijk in uw dienstregeling tot uitvoering te brengen.

Klantenpanel Ameland

Namens het Klantenpanel Ameland reageren wij graag op het concept-vervoerplan 2027 van Wagenborg Passagiersdiensten. De veerverbinding is voor Ameland een essentiële schakel in leefbaarheid, onderwijs, werk, zorg, familiecontact en economie. Daarom brengen wij onderstaande punten graag nadrukkelijk onder de aandacht.

1. Dienstregeling sneldienst Ameland–Holwert v.v.

Wij vragen om de voorgestelde sneldiensttijden nogmaals te toetsen aan de praktijk van eilanders, forensen, onderwijs en aansluitend openbaar vervoer. In het vervoerplan wordt benoemd dat de wijzigingen in de sneldienstregeling mede zijn gebaseerd op signalen van forensen, scholieren, eilandbewoners, ondernemers en het klantenpanel. Juist daarom vinden wij het belangrijk dat onderstaande punten nog worden meegenomen. Onze concrete verzoeken zijn:

- 07.30 uur Ameland–Holwert en 08.00 uur Holwert–Ameland: bij voorkeur beide afvaarten 5 minuten vervroegen, dus naar 07.25 uur en 07.55 uur. Dit geldt dan automatisch ook voor de voorafgaande afvaarten.
- 09.00 uur Ameland–Holwert: bij voorkeur verschuiven naar 09.20 uur, in verband met een betere aansluiting op de busdienstregeling.
- 15.30 uur Ameland–Holwert: bij voorkeur verschuiven naar 15.45 uur.
- 17.00 uur Ameland–Holwert: bij voorkeur verschuiven naar 16.55 uur.

Voor de afvaarten in de ochtend en de middag vragen wij nadrukkelijk rekening te houden met onderwijzend personeel, het schoolrooster en daarnaast aansluiting op de dienstregeling van aansluitend busvervoer. Kleine verschuivingen in de dienstregeling kunnen in de praktijk een groot verschil maken voor reizigers die afhankelijk zijn van onderwijsroosters en openbaar vervoer.

Wij verzoeken Wagenborg om deze tijden opnieuw te beoordelen voordat de dienstregeling definitief wordt vastgesteld.

2. Uitval sneldienst en vervangend vervoer

Bij uitval van de sneldienst is het van groot belang dat vooraf duidelijk is welk vervangend vervoer wordt ingezet en onder welke voorwaarden. Wagenborg heeft toegelicht dat Veltman Marine Service kan worden ingezet wanneer het aantal reizigers dit toelaat. Onze voorkeur gaat uit naar het beschikbaar houden van de Fostaborg met ligplaats Ameland, zodat dit schip bij een defect of langdurige uitval van de Hiddeborg snel als vervangende sneldienst kan worden ingezet.

3. Extra afvaarten en inzet tweede schip

In het Vervoerplan staat dat extra afvaarten in 2027 meer vraag gestuurd worden ingezet en dat voor bekende piekmomenten extra afvaarten kort vooraf worden ingepland. Wij begrijpen de noodzaak om doelmatig met capaciteit, bemanning en brandstofkosten om te gaan. Tegelijkertijd is voorspelbaarheid voor Ameland van groot belang.

Het Klantenpanel vraagt daarom om een volledige en tijdig gepubliceerde dienstregeling met inzet van het tweede schip op momenten waarop op basis van historische drukte redelijkerwijs extra vraag verwacht mag worden. Denk daarbij aan vakanties, feestdagen, evenementen, wisseldagen, weekenden met structureel hoge bezetting en perioden waarin mooi weer traditioneel tot extra vervoervraag leidt.

Wij vinden het onwenselijk wanneer extra afvaarten pas kort vooraf zichtbaar of boekbaar worden. Dat maakt plannen moeilijk voor eilanders, ondernemers, bezoekers, accommodaties, horeca, leveranciers en openbaar vervoer. Ons verzoek is daarom:

- Plan extra afvaarten op basis van historische drukte zoveel mogelijk vooraf in;
- Publiceer deze ruim op tijd in het afvaartenoverzicht;
- Gebruik kortetermijnlening alleen voor uitzonderlijke of aanvullende situaties;

4. Geldigheid meervaartentegoeden

In het conceptplan wordt de geldigheid van meervaartentegoeden beperkt tot maximaal 24 maanden. Wij hebben hierover een toelichting van Wagenborg ontvangen, maar vinden het belangrijk dat deze toelichting ook wordt opgenomen in het Vervoerplan zelf.

Daarnaast vragen wij of een maximale looptijd van twee jaar in alle gevallen redelijk is. Voor sommige gebruikers, bijvoorbeeld familieleden, mantelzorgers, deeltijdforensen of mensen die door omstandigheden tijdelijk minder reizen, kan twee jaar kort zijn.

Wij verzoeken Wagenborg daarom om in het definitieve plan op te nemen:

- Waarom gekozen wordt voor 24 maanden;
- Welke overgangsregeling geldt voor bestaande tegoeden;
- Hoe reizigers hierover tijdig en duidelijk worden geïnformeerd;

5. Betaalbaarheid, tarieven, parkeren en brandstoftoeslag

Betaalbaarheid is voor het Klantenpanel een zeer belangrijk punt. De veerverbinding is voor Ameland geen luxevoorziening, maar een basisvoorziening. Verdere stijging van boottickets en parkeerkosten raakt eilanders, familieleden, werknemers, ondernemers en bezoekers direct.

Wij vragen daarom nadrukkelijk om terughoudendheid bij verdere tariefstijgingen. Voor het Klantenpanel is het uitgangspunt dat boottickets niet verder mogen stijgen dan strikt noodzakelijk. Daarnaast mag het parkeertarief niet verder stijgen.

Daarnaast maken wij ons zorgen over de mogelijke brandstoftoeslag voor vrachtvervoer. De concessieverlener stelt jaarlijks een maximale tariefruimte vast op basis van een specifieke index, waarin onder meer landelijke inflatie, loonontwikkelingen en sectorspecifieke kosten zoals fluctuerende brandstofprijzen zijn verwerkt. Deze tariefruimte vormt een plafond. Een aanvullende brandstoftoeslag op vrachtvervoer betekent daarmee feitelijk een extra verhoging bovenop deze reeds vastgestelde ruimte. Een dergelijke toeslag werkt bovendien door in de hele eilander economie, onder meer in winkelprijzen, horeca, bouw, dienstverlening en dagelijkse goederen. Voor de primaire sector is dit extra zorgelijk, omdat hogere kosten vaak niet kunnen worden doorberekend.

6. Eilandertarief voor de sneldienst

De sneldienst is voor veel eilanders, forensen en frequente reizigers een belangrijke voorziening. Wij vragen Wagenborg te onderzoeken of voor de sneldienst een specifiek eilander tarief mogelijk is, of een hogere korting bij intensief gebruik. Naast de bestaande 20-vaartenkaart zou bijvoorbeeld gekeken kunnen worden naar een staffel, abonnement of aanvullende korting voor reizigers die aantoonbaar veel gebruikmaken van de sneldienst. Daarmee wordt de sneldienst toegankelijker voor mensen die er niet incidenteel, maar structureel afhankelijk van zijn.

7. Familietarief voor eerstegraads familie

Wij vragen daarnaast aandacht voor een speciaal familietarief voor eerstegraads familieleden van eilanders. Denk bijvoorbeeld aan kinderen die hun ouders op Ameland bezoeken of ouders die hun kinderen op het eiland bezoeken. Een familietarief kan bijdragen aan het betaalbaar houden van familiebezoek, mantelzorg en sociale verbondenheid.

Wij verzoeken Wagenborg te onderzoeken of een dergelijk tarief praktisch uitvoerbaar is,

Bijvoorbeeld via registratie of koppeling aan een eilanderpas.

8. Extra weekendafvaart voor dagbezoek

Wij vragen om te onderzoeken of in het weekend een extra latere afvaart mogelijk is, zodat een dag Ameland kan worden uitgebreid. Dit kan eventueel ook met de sneldienst. Een latere terugreis vanaf Ameland biedt kansen voor ruimere dagarrangementen, horeca, cultuur, evenementen en recreatie. Daarmee kan de vervoervraag beter worden gespreid en krijgt de lokale economie extra mogelijkheden. Wij vragen Wagenborg om dit bijvoorbeeld als pilot in weekenden of in het seizoen te onderzoeken.

9. CO_2-compensatiefonds

Het CO_2-compensatiefonds wordt in het Vervoerplan genoemd, evenals de betrokkenheid van de klantenpanels bij de beoordeling van nieuwe projecten. Wij vragen om verdere concretisering.

Tot slot

We hopen dat onze reactie helpt om het conceptvervoerplan 2027 verder aan te scherpen. De punten die wij noemen komen voort uit de praktijk van reizigers, eilanders, ondernemers, onderwijs en andere gebruikers van de verbinding. Juist daarom vinden wij het belangrijk dat deze signalen serieus worden meegewogen bij eventuele aanpassingen in het conceptplan dat nu voorligt.

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling sneldienst

In het voorgelegde concept is er zoveel mogelijk en zorgvuldig rekening gehouden met alle wensen en aandachtspunten die in het overleg naar voren zijn gebracht. Wanneer er al te zeer gevarieerd wordt in diverse intervallen van 5, 15 en 20 minuten ontstaat er een dienstregeling die niet alleen zeer onregelmatig is, maar ook operationeel kwetsbaar wordt. Juist daarom hebben we bewust gekozen voor een robuuste en stabiele dienstregeling, waarin - zoveel mogelijk - vaste patronen en voorspelbare tijden centraal staan. Deze structuur zorgt voor betrouwbaarheid, voorkomt onnodige variatie en maakt het mogelijk om de operatie zonder verstoringen uit te voeren.

Uitval sneldienst

Wij delen de voorkeur voor de inzet van de Fostaborg als vervangend schip. Daarom verkennen wij momenteel, samen met lokale partners op Ameland, de mogelijkheden om een tijdelijke ligplaats voor de Fostaborg te realiseren. Daarmee kan het schip beschikbaar zijn als reserveschip totdat een nieuw ponton is gerealiseerd waar beide sneldienstschepen kunnen afmeren.

Tot het moment dat de Fostaborg permanent op Ameland beschikbaar is, zal bij ongeplande uitval van de sneldienst in eerste instantie worden bekeken of de lokale watertaxiservice kan worden ingezet. Dit is afhankelijk van de aard van de storing, de beschikbaarheid van de watertaxi's en het aantal te vervoeren passagiers. Bij grotere vervoersvolumes kan de capaciteit van de watertaxiservice een beperkende factor zijn. In die gevallen vormt de veerdienst het alternatieve vervoersmiddel.

Extra afvaarten veerdienst

De reguliere dienstregeling wordt uitgevoerd met één schip. Het tweede schip wordt, waar de omstandigheden dit toelaten, zo optimaal mogelijk ingezet.

De afvaarten van het tweede schip worden voor de start van ieder kalenderjaar voor het volledige boekjaar ingepland in het reserveringssysteem. Het reserveringssysteem correspondeert één-op-één met het gepubliceerde afvaartenschema, waardoor de betreffende afvaarten vanaf dat moment direct boekbaar zijn voor reizigers.

Hoewel de vaargeul in de afgelopen periode een lichte verbetering laat zien, blijft deze ontwikkeling kwetsbaar en dynamisch. De omstandigheden in de vaargeul kunnen hierdoor variëren en zijn niet altijd met voldoende zekerheid vooraf te voorspellen. Om die reden is het helaas niet mogelijk om de jaarrond ingezette afvaarten van het tweede schip op een vaste wijze op te nemen in het reguliere dienstregelingsoverzicht.

Naast deze vooraf geplande inzet kan Wagenborg bij een verhoogde reizigersvraag aanvullende extra afvaarten inzetten, bijvoorbeeld tijdens schoolvakanties, evenementen of weekenden met gunstige weersomstandigheden. Deze afvaarten maken geen onderdeel uit van het vooraf vastgestelde afvaartenschema en worden ingepland op basis van de vervoervraag, de operationele mogelijkheden en de omstandigheden. Zodra deze afvaarten zijn vastgesteld, worden zij gepubliceerd en opengesteld voor reservering.

Naar aanleiding van de vraag van het Klantenpanel over de inzet van het tweede schip is de tekst op pagina 32 van het definitieve Vervoerplan aangepast.

Meervaartentegoed

Het meervaartentegoed is een reisproduct voor de frequente reiziger. Met een termijn van 2 jaar zorgen we ervoor dat de productvoorwaarden beter passen bij de intentie van het product. Met vijf jaar zou dit alweer minder het geval zijn. De tegoeden die reeds zijn uitgegeven blijven geldig.

We informeren onze reizigers duidelijk en tijdig hierover via een nieuwsbericht op onze website, in de Wagenborg Details (huis-aan-huis bezorgd op beide eilanden), aan boord via Wagenborg TV, bij aanschaf van nieuw meervaartentegoed (online en offline) en via social media.

Betaalbaarheid

Wagenborg heeft zelf te maken met fors stijgende brandstofkosten en stijging in loonkosten door cao verhoging, stijging in onderhoudskosten door inflatie, etc. Het is voor Wagenborg noodzakelijk om de tarieven te blijven indexeren op basis van de maximale tariefindexatie afgegeven door het ministerie om rendabel te blijven.

Tarieven

Wagenborg heeft te maken met fors stijgende brandstofkosten. Door beperkingen vanuit de concessie kunnen deze kostenstijgingen niet volledig via de reguliere reizigerstarieven worden doorberekend. Onze voorkeur gaat er dan ook naar uit om de maximale tariefindexatie zodanig vorm te geven dat deze beter aansluit bij de daadwerkelijke kostenontwikkeling. De concessie biedt hiervoor echter geen

mogelijkheden. Wel zijn we in gesprek met het ministerie over mogelijke alternatieve maatregelen.
We zien dat de grotere vrachtvervoerders zelf de verhoogde brandstofprijzen ook doorberekenen aan de klant door middel van een brandstoftoeslag.
Derhalve onderzoekt ook Wagenborg de mogelijkheden haar opties tot introductie van een dergelijke toeslag. Indien de markt zich voldoende stabiliseert, op een redelijk brandstofprijspijl, zal de toeslag niet worden doorgevoerd.

Parkeertarieven

Ten aanzien van de parkeertarieven kunnen op dit moment geen toezeggingen worden gedaan over de tarieven op de langere termijn. Gelet op het huidige gebruik van de parkeervoorzieningen, de reeds gedane en voorziene investeringen, de uitbreiding van de parkeercapaciteit en de uitvoerbaarheid van het parkeersysteem, is het voornemen om de huidige tariefstructuur te behouden. Eventuele toekomstige aanpassingen zullen worden bezien in het licht van deze ontwikkelingen en de financiële en beleidsmatige uitgangspunten.

CO_2 Compensatiefonds

Aanvankelijk was het uitgangspunt om het Klantenpanel hierbij een rol te geven. Bij de verdere uitwerking is echter gebleken dat dit minder passend is, omdat de samenstelling van de klantenpanels is gebaseerd op vertegenwoordiging van verschillende belangenorganisaties en daardoor in de tijd kan wijzigen. Voor een onafhankelijke en consistente beoordeling is gekozen voor een vaste beoordelingscommissie, waarvan de leden op persoonlijke titel deelnemen.
Bij de samenstelling van deze commissie zijn de gemeenten Ameland en Schiermonnikoog gevraagd mee te denken over geschikte kandidaten met affiniteit voor duurzaamheid en maatschappelijke vraagstukken. Dit heeft geresulteerd in een beoordelingscommissie met vertegenwoordiging vanuit beide eilanden, aangevuld met een onafhankelijk lid met een overkoepelende blik.

Eilander tarief sneldienst

Wij begrijpen de wens om een specifiek eilandertarief voor de sneldienst te onderzoeken. Voor eilanders geldt echter reeds een gereduceerd tarief voor de veerdienst. Het tarief voor de sneldienst is opgebouwd uit het reguliere veerdiensttarief, waarop voor eilanders het eilandertareif van toepassing is, aangevuld met een toeslag voor het gebruik van de sneldienst. Ook bij gebruik van de sneldienst profiteren eilanders dus van het voor hen geldende gereduceerde veerdiensttarief. Daarnaast beiden wij een kortingsystematiek met meervaartentegoeden van 10 of 20 overtochten, waarmee de reiskosten van de overtocht verder worden verlaagd. Met deze combinatie van het eilandertarief en de bestaande kortingsregelingen achten wij het aanbod voor eilanders passend. Daarom handhaven wij de huidige tariefstructuur en voeren wij geen aanvullende korting op de sneldienst in.

Familietarief eerstegraads familie

Wij nemen uw suggestie voor een specifiek tarief voor eerstegraads familieleden van eilanders mee als aandachtspunt bij de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening. Het vervoerplan biedt op dit moment geen ruimte om vooruit te lopen op eventuele toekomstige aanpassingen van de tariefstructuur.

Extra weekendafvaart

Wij begrijpen de wens om in de weekenden een extra, latere afvaart toe te voegen. Op basis van onze vervoersgegevens constateren wij echter dat de huidige laatste afvaarten gedurende het grootste deel van het jaar structureel niet volledig worden benut. Dit wijst erop dat de huidige dienstregeling over het algemeen aansluit bij de vervoervraag.
In de zomermaanden ligt het reizigersaanbod aanzienlijk hoger en kan de bezetting van de laatste afvaarten toenemen. Deze seizoensgebonden piek is echter niet representatief voor de rest van het jaar. Op basis van de beschikbare gegevens zien wij daarom op dit moment onvoldoende aanleiding om structureel een extra late afvaart aan de dienstregeling toe te voegen.

Bij toekomstige evaluaties van de dienstregeling blijven wij de ontwikkeling van de vervoervraag monitoren. Indien de reizigersvraag daar aanleiding toe geeft, zullen wij de mogelijkheden voor uitbreiding van de dienstregeling opnieuw beoordelen.

Klantenpanel Schiermonnikoog

Het klantenpanel Schiermonnikoog is behoorlijk kritisch op het conceptvervoerplan 2027 van Wagenborg en dan met name wat betreft het handhaven van de huidige dienstregeling. Dit komt mede door de wijze waarop deze dienstregeling tot stand is gekomen. Vorig jaar is het klantenpanel weliswaar geconsulteerd over het conceptvervoerplan 2026, maar met de, toen ook al, kritische op- en aanmerkingen is toentertijd niets gedaan. Ook de doelstelling van deze dienstregeling is altijd een beetje vaag gebleven en heeft in ieder geval niet tot harde meetbare data geleid waardoor we nu zouden kunnen bepalen of de nieuwe situatie in ieder geval op dat vlak een succes te noemen is.

Wat is er aan de hand:

- De bustijden op het eiland worden niet aangepast, de bus moet immers klaar staan als de boot aankomt
- De vertrektijd voor sommige haltes is dientengevolge een uur (of soms zelfs meer) voor vertrek van de boot
- Gasten verblijven hierdoor onnodig lang op de steiger, waar bovendien niets te doen is en bij slecht weer ook niet voor iedereen een prettig onderkomen is
- De VW ontvangt hierover enorm veel klachten (helaas hebben we geen cijfers) en ook in de plaatselijke horeca klaagt men steen en been over de ontstane situatie
- Eilanders mijden de bus want met eigen vervoer hebben ze ruimer de tijd. Dit leidt tot extra verkeersbewegingen. (Hier zijn overigens ook geen cijfers van bekend.)
- De boot komt regelmatig laat aan waardoor de zogenaamde extra tijd voor ont- en inschepen helemaal niet gerealiseerd wordt
- Ondanks de extra tijd voor ont- en inschepen vertrekt de boot nog regelmatig te laat
- Deze aankomst- en vertrektijden zouden makkelijk meetbaar moeten zijn en te koppelen aan een concrete doelstelling
- Gegeven deze data en doelstelling creëert de nieuwe dienstregeling dan wat het beoogt en is dat dan een verbetering ten opzichte van de oude?
- De vorige dienstregeling was een gecadanceerde dienstregeling die door z'n regelmaat veel rust en helderheid verschafte, nu is er verschil tussen de boten en de afvaartlocaties.
- Qbuzz heeft aangegeven erg blij te zijn met de vertrektijd van vijf over half omdat de Qliner dan mooi aansluit en zouden dit het liefst ook zien bij de eerste boot.
- Gegeven de vorige 2 punten zou de mogelijkheid van een gecadanceerde 3-uursdienstregeling met vertrektijden van zowel Lauwersoog als Schiermonnikoog op xx.35 uur onderzocht kunnen worden.
- Vanwege het aansluiten van het busvervoer is ooit toegezegd dat de eerste veerdienst en sneldienst gelijktijdig aankomen, dit gebeurt te regelmatig niet waardoor de bus dan al weg is voor de passagiers van de sneldienst
- Er is behoefte aan een sneldienst tussen 09.00 uur en 10.30 uur vanaf Schiermonnikoog, al was het maar op de momenten dat de Esonborg niet naar Esonstad vaart.
- Een eilander tarief voor de sneldienst zou worden gewaardeerd
- Dat geldt ook voor een eerstegraads familietarief en/of een mantelzorgtarief
- Na de ervaring van vorig jaar is het klantenpanel benieuwd wat er met de adviezen en aanbevelingen van het panel wordt gedaan en wanneer niet en waarom. Uiteraard is het niet de bedoeling om op de stoel van de ondernemer Wagenborg te gaan zitten, maar een antwoord op deze vraag geeft wel invulling aan ons bestaansrecht.
- Wat tot slot nog benoemd moet worden: de positieve en enthousiaste houding van de medewerkers van Wagenborg is prijzenswaardig!

Reactie Wagenborg:

Dienstregeling

Wij begrijpen uw kritische reactie op het handhaven van de huidige dienstregeling en uw suggestie om een drie uursdienstregeling met een vertrektijd van xx.35 uur te onderzoeken. Daarbij herkennen wij de wens om meer rust in de dienstregeling te creëren en de aansluiting op het busvervoer op Schiermonnikoog verder te verbeteren.

Naar aanleiding van de consultatiereacties is een integrale analyse uitgevoerd naar de dienstregeling. Daarbij zijn onder meer de punctualiteit, de effecten van het boardingproces, de ontwikkeling van de vaargeul, de benodigde tijd voor een veilig en zorgvuldig proces van in en ontschepen, de praktijkervaringen van de bemanningen en de aansluitingen binnen de ov-keten beoordeeld. Op basis van deze analyse is geconcludeerd dat de voorgestelde variant op dit moment geen betere balans biedt tussen betrouwbaarheid, robuustheid van de dienstregeling en de kwaliteit van de ketenreis dan de voorgestelde dienstregeling.

Wel heeft de analyse aanleiding gegeven de huidige dienstregeling op onderdelen te optimaliseren. Zo wordt de extra tussenruimte tussen de afvaarten met vijf minuten teruggebracht en worden, in overleg met Qbuzz, de aansluitingen op het busvervoer waar mogelijk verbeterd. De effecten hiervan zullen worden gemonitord en bij toekomstige evaluaties opnieuw worden betrokken.

Gelijktijdige aankomst eerste veerdienst en sneldienst

Ons uitgangspunt is te allen tijde onze afspraken correct en volledig na te komen. Met betrekking tot de gelijktijdige aankomst van zowel de veerdienst als de sneldienst zetten wij ons maximaal in om de dienstregeling conform deze afspraak uit te voeren.

In enkele situaties is het echter door externe omstandigheden niet haalbaar om beide schepen exact gelijktijdig te laten aankomen. Hierbij kan worden gedacht aan

factoren zoals laag water, harde wind of ijsgang. Vanuit het oogpunt van veiligheid kan in dergelijke gevallen worden besloten de schepen met een korte tussenruimte na elkaar af te meren. Het uitgangspunt blijft om het aantal van deze afwijkingen tot een minimum te beperken.

Desondanks staat de veiligheid van onze reizigers en medewerkers altijd voorop, en zal deze in alle gevallen leidend zijn bij het nemen van operationele beslissingen.

Sneldienst in de ochtend

Wij herkennen daarnaast de behoefte aan een sneldienst tussen 09.00 en 10.30 uur vanaf Schiermonnikoog, op momenten dat er niet naar Esonstad wordt gevaren. Wij onderzoeken momenteel of de vrijgekomen capaciteit kan worden benut voor extra sneldienstafvaarten van en naar Schiermonnikoog. Daarbij beoordelen wij de operationele en praktische haalbaarheid. Indien uit deze verkenning blijkt dat extra inzet mogelijk en verantwoord is, kunnen wij besluiten om later dit jaar aanvullende afvaarten in te zetten. Dit betreft een operationeel besluit en leidt niet tot een wijziging van de vastgestelde dienstregeling.

Eilandertarief sneldienst

Wij begrijpen de wens om een specifiek eilandertarief voor de sneldienst te onderzoeken. Voor eilanders geldt echter reeds een gereduceerd tarief voor de veerdienst. Het tarief voor de sneldienst is opgebouwd uit het reguliere veerdiensttarief, waarop voor eilanders het eilandertareif van toepassing is, aangevuld met een toeslag voor het gebruik van de sneldienst. Ook bij gebruik van de sneldienst profiteren eilanders dus van het voor hen geldende gereduceerde veerdiensttarief. Daarnaast beiden wij een kortingsystematiek met meervaartentegoeden van 10 of 20 overtochten, waarmee de reiskosten van de overtocht verder worden verlaagd. Met deze combinatie van het eilandertarief en de bestaande kortingsregelingen achten wij het aanbod voor eilanders passend. Daarom handhaven wij de huidige tariefstructuur en voeren wij geen aanvullende korting op de sneldienst in.

Familie- en mantelzorgtarief

Wij nemen de suggesties voor een tarief voor eerstegraads familieleden en mantelzorgers mee als aandachtspunt bij de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

Het vervoerplan biedt op dit moment geen ruimte om vooruit te lopen op eventuele toekomstige aanpassingen van de tariefstructuur.

Opvolging van de adviezen

Alle ontvangen adviezen en aanbevelingen zijn betrokken bij de beoordeling van het conceptvervoerplan. Niet ieder voorstel kan worden overgenomen, omdat steeds een afweging moet worden gemaakt tussen de belangen van reizigers, de aansluitingen binnen de ov keten, de operationele uitvoerbaarheid, de betrouwbaarheid en veiligheid van de dienstverlening en de geldende concessievoorwaarden.

Waar voorstellen niet worden overgenomen, lichten wij in deze reactie toe welke overwegingen daaraan ten grondslag liggen. Wij waarderen de betrokkenheid van het klantenpanel en blijven het panel graag betrekken bij toekomstige ontwikkelingen.

Tot slot danken wij het klantenpanel voor de complimenten aan onze medewerkers op traject Lauwersoog – Schiermonnikoog. Wij zullen deze waardering met hen delen.

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	2026	2027	2026	2027
Eilandbezoekers	**Basis**	**Basis**	**Zomer**	**Zomer**
Retour veerdienst				
Volwassene	€ 15,90	€ 16,44	€ 19,08	€ 19,74
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 7,96	€ 8,22	€ 9,54	€ 9,86
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis
Groep volwassene, p.p.	€ 14,32	€ 14,80	€ 17,18	€ 17,76
Groep voortgezetonderwijs, p.p.	€ 14,32	€ 14,80	€ 17,18	€ 17,76
Groep basisonderwijs, p.p.	€ 7,16	€ 7,40	€ 8,58	€ 8,88
10-vaartentegoed volwassene	€ 143,10	€ 147,96	€ 171,72	€ 177,66
20-vaartentegoed volwassene	€ 254,40	€ 263,04	€ 305,28	€ 315,84
Retour 1x veerdienst 1x sneldienst				
Volwassene	€ 25,42	€ 26,29	€ 28,60	€ 29,58
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 17,48	€ 18,07	€ 19,06	€ 19,71
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis
Retour sneldienst				
Volwassene	€ 34,94	€ 36,14	€ 38,12	€ 39,42
Kind 4 t/m 11 jaar	€ 27,00	€ 27,92	€ 28,58	€ 29,56
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis	gratis	gratis
Mee aan boord				
Rijwiel A (standaard fiets voor één persoon of een driewieler)	€ 11,14	€ 11,52	€ 13,36	€ 13,82
Rijwiel B (tandem)	€ 22,26	€ 23,04	€ 26,72	€ 27,64
Rijwiel C (bakfiets, aanhangfiets of een fiets met kar)	€ 19,10	€ 19,74	€ 22,90	€ 23,68
Hond	€ 7,96	€ 8,22	€ 9,54	€ 9,86
Kar	€ 7,96	€ 8,22	€ 9,54	€ 9,86
Bromfiets/scooter	€ 22,26	€ 23,04	€ 26,72	€ 27,64
Motor	€ 28,48	€ 29,44	€ 34,18	€ 35,34
Voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 113,92	€ 117,78	€ 136,70	€ 141,34
10-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 1.025,28	€ 1.060,02	€ 1.230,30	€ 1.272,06
Voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, p.m., incl chauf.	€ 27,94	€ 28,90	€ 33,54	€ 34,68
Voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, p.m., incl chauf.	€ 55,88	€ 57,78	€ 67,06	€ 69,34
Voertuig >5,5 m, gev stoff, p.m., incl chauf.	€ 55,88	€ 57,78	€ 67,06	€ 69,34
Caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, per meter	€ 27,94	€ 28,90	€ 33,54	€ 34,68
Rijwieldrager (incl. daarop geplaatste fietsen)	€ 20,96	€ 21,68	€ 25,16	€ 26,00
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.

Tarieven Eilanders en forenzen Ameland - Holwert en Lauwersoog - Schiermonnikoog

BIJLAGE I

Omschrijving	2026	2027
Eilandbewoners en forenzen	**Basis**	**Basis**
Retour veerdienst		
Eil. volwassene	€ 7,96	€ 8,22
Eil. kind 4 t/m 11 jaar	€ 3,98	€ 4,12
Kind 0 t/m 3 jaar	gratis	gratis
Eil. volwassene 10-vaartentegoed	€ 63,68	€ 65,76
Eil. kind 4 t/m 11 jaar 10-vaartentegoed	€ 31,84	€ 32,96
Eil. halfjaarabonn. volwassene	€ 99,50	€ 102,75
Eil. halfjaarabonn. kind 4 t/m 11 jaar	€ 49,75	€ 51,50
Forens 10-vaartentegoed	€ 63,68	€ 65,76
Forens halfjaarabonnement volwassene	€ 99,50	€ 102,75
Enkele reis sneldienst		
Toeslagticket sneldienst	€ 9,52	€ 9,85
10-vaartentegoed sneldienst*	€ 85,68	€ 88,65
20-vaartentegoed sneldienst*	€ 152,32	€ 157,60
Mee aan boord		
Eil. rijwiel A (standaard fiets voor één persoon of een driewieler)	€ 5,56	€ 5,76
Eil. rijwiel B (tandem)	€ 11,12	€ 11,52
Eil. rijwiel C (bakfiets, aanhangfiets of een fiets met kar)	€ 9,54	€ 9,88
Eil. hond	€ 3,98	€ 4,12
Eil. kar	€ 3,98	€ 4,12
Eil. bromfiets/scooter	€ 13,36	€ 13,82
Eil. motor	€ 17,08	€ 17,66
Eil. 5-vaartentegoed motor	€ 68,32	€ 70,64
Eil. voertuig tot 5,5 m (excl. inzittenden)	€ 68,34	€ 70,68
Eil. 5-vaartentegoed voertuig tot 5,5 m	€ 273,36	€ 282,72
Eil. voertuig >5,5 m, mx. br 2,60 m, per meter	€ 20,96	€ 21,68
Eil. voertuig >5,5 m, br dan 2,60 m, per meter	€ 41,92	€ 43,34
Eil. voertuig >5,5 m, gev stoff, per meter	€ 41,92	€ 43,34
Eil. caravan/aanhangw, mx. br 2,60 m, p.m.	€ 16,76	€ 17,34
Eil. rijwieldrager (incl. daarop gepl. fietsen)	€ 11,18	€ 11,56

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

Tarieven 2027

De tarieven voor 2027 zijn gebaseerd op de door de concessieverlener vastgestelde maximale tariefruimte van 3,4%. Indien deze tariefruimte wordt gewijzigd, kunnen de tarieven daarop worden aangepast. Aan de opgenomen tarieven kunnen geen rechten worden ontleend. Bezoek de website voor het actuele tarievenoverzicht.



BIJLAGE II

FACTSHEET 2025
Friese waddenveren oost, Ameland



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
361

Aantal gemeten vaarten
16

Verdeling respons

Eilandbewoners	*Bezoekers*
21%	79%

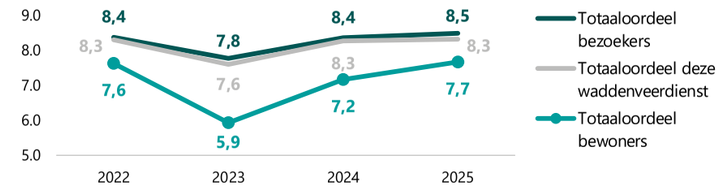


Vervoerder
Wagenborg



Meer informatie over deze factsheet?
Scan de QR-code

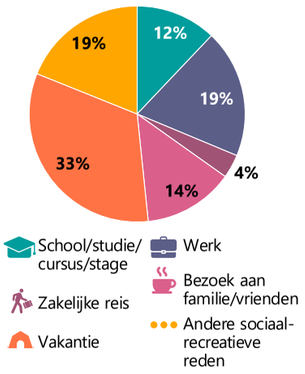
Totaaloordeel gebied



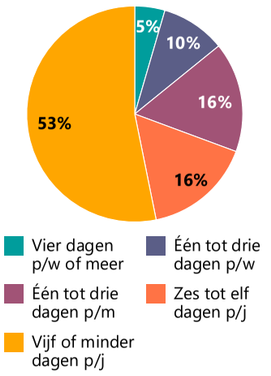
Verbeterpunten

1. Niets 30%
2. Prijs vervoerbewijs persoon 20%
3. Prijs vervoerbewijs motorvoertuig 17%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2022	2023	2024	2025	% 7 of hoger 2025	Oordeel bezoekers 2025	Oordeel bewoners 2025
Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	9,0	8,1	8,7	9,3 *	95%	9,5	8,9
	Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,2	7,7	8,3	8,5 *	92%	8,7	8,1
	Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	7,8	5,7	9,0	8,7 *	90%	8,9	7,8
	Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?	9,1	8,4	9,2	9,1	97%	9,2	8,6
In het voertuig	Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	8,6	8,4	8,8	9,0	96%	9,1	8,5
	Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?	8,1	7,8	8,1	8,3	92%	8,4	7,8
	Wat vindt u van **de netheid van de sanitaire voorzieningen** aan boord?	7,8	7,4	7,9	8,1	87%	8,3	7,5
	Hoe ervaart u het **geluid** aan boord?	6,9	6,7	7,1	7,2	72%	7,3	6,7
	Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	8,0	7,6	7,9	7,7	82%	7,9	7,2
	Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,6	7,3	7,5	7,5	76%	7,6	7,1
Informatie	Wat vindt u van de **informatie** bij uw **vertrekhaven**? (vertrektijden, route, etc.)	8,1	7,5	8,3	8,3	92%	8,4	8,0
	Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?	7,8	7,4	8,0	7,8	83%	7,9	7,5
	Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	8,4	7,9	8,3	8,3	91%	8,5	7,9
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden**?	8,6	8,3	8,4	8,4	90%	8,6	7,8
	Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?	6,4	6,1	6,1	6,0	49%	6,5	4,3
	Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?	4,9	4,4	4,6	4,4	25%	4,8	3,3
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart **last** van uw **medereizigers**? (bijv. geluid, gedrag)	7,6	7,2	7,9	8,0	83%	8,2	7,1
	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?	8,4	8,0	8,6	8,6	93%	8,7	8,0
Frequentie	Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	8,1	6,1	7,2	6,9 *	62%	7,3	5,5
Bagage	Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,5	7,8	8,5	8,5	90%	8,8	7,8
Totaaloordeel	Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?	8,3	7,6	8,3	8,3	95%	8,5	7,7
Informatie	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	6,2	5,8	6,6	6,6	56%	6,8	6,3
Drukte	Hoe beoordeelt u de **drukte** in het vaartuig?	6,8	6,0	6,7	7,8 *	77%	8,1	6,7
Sociale veiligheid	Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?	8,9	8,7	9,0	9,2 *	98%	9,3	8,8
	Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) **op de kade / wachtruimte** waar u aan boord bent gegaan?	8,7	8,6	8,9	9,0	97%	9,0	8,7

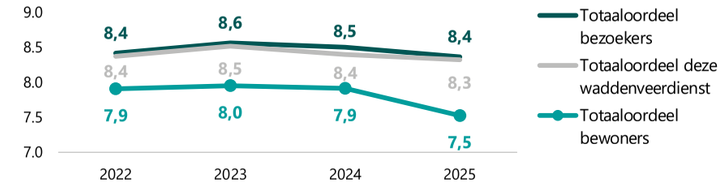
* Geeft een significant verschil met 2024 aan
Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

FACTSHEET 2025
Friese waddenveren oost, Schiermonnikoog



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.

Totaaloordeel gebied



Specifieke info

Aantal respondenten
540

Aantal gemeten vaarten
16

Verdeling respons

Eilandbewoners 7% | *Bezoekers* 93%



Vervoerder
Wagenborg

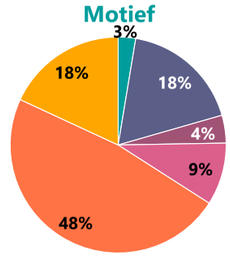


Meer informatie over deze factsheet?
Scan de QR-code

Verbeterpunten

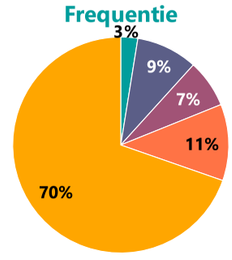
1. Niets 31%
2. Aantal keer dat deze dienst vaart 13%
3. Prijs vervoerbewijs persoon 13%

Motief



School/studie/cursus/stage
Werk
Zakelijke reis
Bezoek aan familie/vrienden
Vakantie
Andere sociaal-recreatieve reden

Frequentie



Vier dagen p/w of meer
Één tot drie dagen p/w
Één tot drie dagen p/m
Zes tot elf dagen p/j
Vijf of minder dagen p/j

Thema	Vraag	2022	2023	2024	2025	% 7 of hoger 2025	Oordeel bezoekers 2025	Oordeel bewoners 2025
Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een **zitplaats** vinden toen u instapte?	8,5	9,1	9,0	8,7 *	90%	8,7	8,8
	Hoe vond u de **netheid** van de wachtruimte bij de haventerminal?	8,3	8,7	8,4	8,5	92%	8,5	8,0
	Wat vindt u van de **stiptheid** van het vaartuig (op tijd varen) bij uw vertrekhaven?	9,2	9,2	9,1	9,2	97%	9,2	8,7
	Kon u moeilijk of makkelijk **aan boord komen**?	9,2	9,4	9,2	9,1	96%	9,2	8,3
In het voertuig	Wat vindt u van de **klantvriendelijkheid** van het personeel?	8,8	9,0	8,9	9,0	97%	9,0	8,2
	Wat is uw oordeel over hoe **netjes en schoon** het vaartuig is?	8,4	8,5	8,3	8,4	93%	8,4	7,6
	Wat vindt u van **de netheid van de sanitaire voorzieningen** aan boord?	8,1	8,4	8,2	8,2	91%	8,3	7,3
	Hoe ervaart u het **geluid** aan boord?	6,5	6,5	6,5	6,4	52%	6,4	6,2
	Vindt u het **klimaat** in dit vaartuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,8	7,9	7,9	7,5 *	79%	7,5	7,3
	Wat is uw oordeel over de **inrichting** van dit vaartuig? (indeling, kleurgebruik)	7,8	7,6	7,6	7,5	76%	7,5	7,3
Informatie	Wat vindt u van de **informatie** bij uw **vertrekhaven**? (vertrektijden, route, etc.)	8,2	8,3	8,0	8,1	88%	8,2	7,9
	Wat vindt u van de **reisinformatie** in het vaartuig?	8,0	8,1	7,9	7,9	87%	7,9	7,4
	Hoe vond u de **informatie bij het boeken** van uw reis?	8,5	8,5	8,2	8,3	91%	8,4	7,4
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om **uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden**?	8,7	8,8	8,3	8,4	89%	8,6	7,1
	Wat vindt u van de **prijs per persoon** van deze vaart?	6,7	6,8	6,5	6,6	61%	6,8	4,7
	Wat vindt u van de **prijs per motorvoertuig** van deze vaart?	6,0	5,9	5,6	5,7	46%	6,4	2,9
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze vaart **last** van uw **medereizigers**? (bijv. geluid, gedrag)	7,5	8,1	7,7	7,5	72%	7,5	6,7
	Voelt u zich **gestrest of ontspannen** tijdens deze reis?	8,4	8,6	8,6	8,3 *	89%	8,4	7,8
Frequentie	Wat vindt u van de **frequentie** (aantal vaarten per uur) op deze lijn?	7,4	7,5	7,6	7,3 *	69%	7,3	6,8
Bagage	Kon u uw **bagage** moeilijk of makkelijk kwijt aan boord?	8,6	8,7	8,6	8,7	93%	8,7	8,3
Totaaloordeel	Wat is uw **totaaloordeel** over **deze vaart**?	8,4	8,5	8,4	8,3	96%	8,4	7,5
Informatie	Hoe wordt u **geïnformeerd** bij **vertragingen** of **andere problemen**?	6,8	6,9	6,3	7,0 *	67%	7,3	5,6
Drukte	Hoe beoordeelt u de **drukte** in het vaartuig?	6,2	7,2	7,0	6,0 *	50%	6,1	6,1
Sociale veiligheid	Hoe **veilig** voelt u zich tijdens **deze vaart**?	8,9	9,1	9,1	9,0	96%	9,0	8,6
	Hoe **veilig** voelt u zich (meestal) **op de kade / wachtruimte** waar u aan boord bent gegaan?	8,8	9,0	8,9	8,8	97%	8,9	8,8

* Geeft een significant verschil met 2024 aan
Vanwege veranderde gebiedsindelingen kunnen historische cijfers afwijken van eerdere rapportages

WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

Correspondentie- en bezoekadres:
Reeweg 4
9163 GV Nes Ameland

Havenkantoor Holwert
Grândyk 2a
9151AE Holwert

Havenkantoor Lauwersoog
Zeedijk 9
9976 VM Lauwersoog

T 0900 9238 (lokaal tarief)
E info@wpd.nl
I www.wpd.nl

@wagenborgpassagiersdiensten

ROYAL WAGENBORG

www.wpd.nl