

**Wagenborg Passagiersdiensten B.V.**

Reeweg 4, 9163 GV Nes Ameland

Postbus 70, 9163 ZM Nes Ameland

Telefoon: 0900 - 9238

Email: info@wpd.nlInternet: www.wpd.nl

Bank: ABN-AMRO, Delfzijl

IBAN: NL58ABNA0571734200

KvK Groningen: 02300456

BTW nummer: NL 800243031B01

Nes Ameland, 17 juli 2024

Aan: Ondernemers Platform Ameland

Uw ref.

Onze ref.

Betreft: Reactie op schrijven van Ondernemers Platform Ameland van 2 juli j.l.

Geacht Ondernemers Platform Ameland, beste Gunda en Klaas,

Dank voor jullie schrijven. Vanaf 1 januari 2024 heeft WPD het reserveren voor personen, fietsen en motoren ingevoerd als gevolg van de maatregelen die genomen zijn door de verslechterende vaargeul. De vijfkwartierdienst is ingevoerd om het mogelijk te maken een tweede schip in te zetten. De schepen moeten elkaar in de, daarvoor aangelegde, passeervakken ontmoeten en daarvoor is een vijfkwartierdienst noodzakelijk. Omdat de dienstregeling getijden gestuurd is, was het eveneens noodzakelijk reserveren voor personen, fietsen en motoren in te voeren. Het tweede schip kan immers alleen ingezet worden bij waterstanden van meer dan 1 meter 30 minus NAP, zoals aangegeven in het MARIN rapport van 2023.

Daarnaast zien we een enorme toename van het aantal fietsen en is de dekruimte aan boord beperkt. De schepen zijn gebouwd voor 72 PAE (personen auto equivalent). Er worden 65 PAE geboekt (extra ruimte voor bagagewagens, afwijkende auto's en comfort. Desalniettemin neemt de druk op het autodek steeds meer toe. Om de toestroom van fietsen te beheersen is eveneens reserveren voor fietsen ingevoerd.

Het invoeren van deze nieuwe wijze van ticket afhandeling is ingrijpend voor alle partijen en grijpt in op de primaire bedrijfsprocessen. WPD was een van de weinige veerdiensten in de wereld waar 'open departure tickets' nog in gebruik waren.

Na de implementatie van reserveren voor personen, fietsen en motoren, werd snel duidelijk dat er meer aanpassingen noodzakelijk zijn om het systeem voor alle gebruikers en varianten van reisgedrag soepel te laten verlopen. Daarom zal reserveren voor personen, fietsen en motoren 2.0 zo snel mogelijk doorgevoerd worden. Onderdeel van deze verbeteringsslag zijn o.a. de management rapportages. Deze hadden niet de primaire aandacht. Vandaar dat inzicht in het reisgedrag, nauwkeurige overzichten en aantallen nog niet voorradig zijn. Uiteraard zijn de overzichten zoals jullie die kennen op hoofd PLU's beschikbaar.

Op de website is te lezen hoe het reserveren voor personen, fietsen en motoren werkt. Dit is eveneens in een huis-aan-huis nieuwsbrief kenbaar gemaakt (zie bijlage).

Het is gebleken dat de bezoekers van Ameland en Schiermonnikoog willen reizen op voor hun acceptabele tijdstippen. Op de eerste en de laatste afvaart zijn dan ook over het algemeen voldoende plaatsen beschikbaar. Meer afvaarten (eerder en later) inzetten heeft niet alleen te maken met de afweging van





reizigers, maar heeft ook een beperking in personele sfeer. Dit zou dan een structurele uitbreiding van vaarploegen betekenen, los van de beschikbaarheid van gekwalificeerde en opgeleide mensen, betekent dat ook een structurele kostenstijging.

De inzet van de tweede boot is opgenomen in het afvaarten overzicht op wpd.nl. Dit wordt voor het gehele jaar gedaan. De extra afvaarten als gevolg door de drukte wordt net als voorgaande jaren minimaal een week voorafgaand opgenomen in het afvaarten overzicht. Maar het kan voorkomen dat door de verwachte waterstanden deze extra afvaart moet worden gewijzigd of geannuleerd. Dit is niet altijd vooruit voorspelbaar, omdat de invloed van wind groot kan zijn op de waterstand en een afwijking kan veroorzaken op de astronomische getijden voorspelling.

Vertrouwende jullie hiermee geïnformeerd te hebben.

Met vriendelijke groet,
WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN B.V.

G. van Langen
directeur

BIJLAGEN

- 1) Vervoersaantallen 2023
- 2) Vervoer waddenveren eerste half jaar 2024
- 3) Communicatie omtrent reserveren voor personen 2023

BIJLAGE 1 VERVOERSAANTALEN 2023

WAGENBORG Passagiersdiensten

Vervoersaantallen WPD t/m week 52

| Ameland | 2021 | 2022 | Actueel | % 2022 |
|---|---------|------------------------------|---------|--------|
| 10 Personenvervoer | | | | |
| Eilander | 66.415 | 78.118 | 82.881 | 6,10 |
| Niet-Eilander | 636.102 | 666.832 | 632.054 | -5,22 |
| | 702.517 | 744.950 | 714.935 | -4,03 |
| 20 Personenauto's | | | | |
| Eilander | 15.026 | 15.781 | 15.718 | -0,40 |
| Niet-Eilander | 89.118 | 85.783 | 77.202 | -10,00 |
| | 104.144 | 101.564 | 92.920 | -8,51 |
| 30 Vrachtovervoer | | | | |
| | | Aantallen in lengte (Meters) | | |
| Eilander | 15.201 | 14.643 | 15.893 | 8,54 |
| Niet-Eilander | 107.250 | 104.420 | 102.714 | -1,63 |
| | 122.451 | 119.063 | 118.607 | -0,38 |
| 40 Tweewielers/Rijwielers | | | | |
| Eilander | 1.612 | 1.782 | 1.839 | 3,20 |
| Niet-Eilander | 70.472 | 75.786 | 73.199 | -3,41 |
| | 72.084 | 77.568 | 75.038 | -3,26 |
| 50 Meervaartentegoed/Abo Personen | | | | |
| Eilander | 3.600 | 4.318 | 4.577 | 6,00 |
| Niet-Eilander | 3.469 | 3.864 | 3.691 | -4,48 |
| | 7.069 | 8.182 | 8.268 | 1,05 |
| 60 Meervaartentegoed Voertuig tot 5,5m | | | | |
| Eilander | 1.887 | 2.085 | 2.143 | 2,78 |
| Niet-Eilander | 958 | 1.059 | 902 | -14,83 |
| | 2.845 | 3.144 | 3.045 | -3,15 |
| 90 Meervaartentegoed Motoren | | | | |
| Eilander | 103 | 112 | 124 | 10,71 |
| | 103 | 112 | 124 | 10,71 |


WAGENBORG Passagiersdiensten

Vervoersaantallen WPD t/m week 52

| Schiermonnikoog | 2021 | 2022 | Actueel | % 2022 |
|---|---------|------------------------------|---------|--------|
| 10 Personenvervoer | | | | |
| Eilander | 22.819 | 25.820 | 27.002 | 4,58 |
| Niet-Eilander | 308.616 | 311.529 | 302.295 | -2,96 |
| | 331.435 | 337.349 | 329.297 | -2,39 |
| 20 Personenauto's | | | | |
| Eilander | 5.231 | 5.256 | 5.371 | 2,19 |
| Niet-Eilander | 1.779 | 1.585 | 1.542 | -2,71 |
| | 7.010 | 6.841 | 6.913 | 1,05 |
| 30 Vrachtovervoer | | | | |
| | | Aantallen in lengte (Meters) | | |
| Eilander | 2.715 | 2.143 | 2.036 | -4,97 |
| Niet-Eilander | 34.029 | 28.876 | 27.861 | -3,52 |
| | 36.744 | 31.019 | 29.897 | -3,62 |
| 40 Tweewielers/Rijwielers | | | | |
| Eilander | 392 | 427 | 403 | -5,62 |
| Niet-Eilander | 44.727 | 40.862 | 39.699 | -2,85 |
| | 45.119 | 41.289 | 40.102 | -2,87 |
| 50 Meervaartentegoed/Abo Personen | | | | |
| Eilander | 1.415 | 1.559 | 1.609 | 3,21 |
| Niet-Eilander | 1.477 | 1.484 | 1.585 | 6,81 |
| | 2.892 | 3.043 | 3.194 | 4,96 |
| 60 Meervaartentegoed Voertuig tot 5,5m | | | | |
| Eilander | 850 | 862 | 864 | 0,23 |
| Niet-Eilander | 13 | 17 | 17 | 0,00 |
| | 863 | 879 | 881 | 0,23 |
| 90 Meervaartentegoed Motoren | | | | |
| Eilander | 19 | 23 | 26 | 13,04 |
| | 19 | 23 | 26 | 13,04 |

BIJLAGE 2 VERVOER WADDENVEREN EERSTE HALF JAAR 2024

| VERVOER WADDENVEREN EERSTE HALF JAAR 2024 | | | | |
|---|-----------------|------|------|-------------|
| Rederij | Eiland | Pax | Pae | |
| TESO | Texel | -5% | -4% | Incl. Oerol |
| Doeksen | Vlieland | -6% | n.n. | |
| | Terschelling | -3% | n.n. | |
| Wagenborg | Ameland | -9% | -8% | |
| | Schiermonnikoog | -10% | -9% | |
| AGEmS | Borkum | -12% | -7% | |
| Frisia | Norderney | -15% | n.n. | |



BIJLAGE 3 COMMUNICATIE OMTRENT RESERVEREN VOOR PERSONEN 2023

1) NIEUWSBRIEF AMELAND 2023



WAGENBORG STAPT OVER NAAR RESERVEREN VOOR PERSONEN

Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) voert met ingang van 1 januari 2024 voor de veerdienst Ameland – Holwert v.v. reserveren voor personen in. Dit geldt voor personen, fietsen, brommers, scooters en motoren, voor zowel de heen- als terugreis. Eilanders te voet hoeven niet te reserveren, aangezien er speciaal voor eilanders plaatsen beschikbaar worden gehouden aan boord van de veerdienst.

Wat verandert er per 1 januari voor eilandbewoners?

Bijna niets. Het online reserveren geldt niet voor eilanders! Te voet kunt u met een Wagenborgpas met een geldig tegoed voor personen (abonnement of meervertoertegoed) op de bonnetoef blijven reizen en u hoeft niet te reserveren. Sterker nog, u kunt niet eens reserveren, want op de bonnetoef reizen houdt in de praktijk in, dat wanneer u uw Wagenborgpas met abonnement of meervertoertegoed voor het toegangspoortje houdt, het poortje opengaat en uw retour wordt afgewaardeerd van uw geldige tegoed.

Wat als u als eilander geen gebruik maakt van een meervertoertegoed of abonnement?

Op vertoon van uw Wagenborgpas kunt u in de terminal in Holwert of Lauwersoog een los eilander ticket aanschaffen.

Verandert het reserveren voor de sneldienst of voertuigen ook?

Nee. Voor het reserveren van de sneldienst of uw voertuig met tegoed ligt u net als voorheen eerst in op



'Mijn Wagenborg'. Vervolgens kunt u eenvoudig een sneldienst- of voertuigreservering maken en betalen met uw tegoed. Dit blijft voor bewoners van Ameland ongewijzigd.

Wat verandert er op Havenkantoor Nes?

Er komen toegangspoortjes in de terminal. Daarnaast zal er op het opstel terrein ruimte worden ingericht voor fietsers, brommers en scooters. Deze worden straks voorafgaand aan het oprijden ingescand, net zoals dat nu al in Holwert gebeurt. De aanpassing van de infrastructuur rondom de

terminal wordt hierop begin 2024 zo snel mogelijk aangepast.

* NIEUW *

Vanaf 1 januari moeten bewoners van Ameland, om de dekruimte aan boord van de schepen zo goed mogelijk te kunnen benutten, online een reservering maken voor de fiets, brommer, scooter of motor. Dit hoefde voorheen niet. Maar hiermee krijgt u wel de zekerheid van een plek aan boord en voorkomt u onaangename verrassingen.

November 2023



WAGENBORG PASSAGIERSDIENSTEN



HANDIG OM TE WETEN ALS U GASTEN ONTVANGT

Waarom moeten overige reizigers vanaf 1 januari online reserveren voor de veerdienst?

Bij WPD koesteren we de wens om de eilanden voor iedereen gemakkelijk bereikbaar te houden. De huidige vervoersbehoeften en de uitdagingen van een steeds moeilijker bevaarbare vaargeul, vragen om een aanpassing van onze dienstverlening.

In 2024 blijft de huidige 5-kwartierdienst tussen Ameland en Holwert van kracht, waarbij een tweede schip wordt ingezet tot een laagwaterstand van -1,30 meter onder NAP. Hierdoor

zal één schip zes keer per dag varen, zowel vanaf het eiland als het vaste land, en het tweede schip wordt ingezet tot vier keer per dag afhankelijk van waterstand en getij. Met het invoeren van reserveren krijgen reizigers de zekerheid van een afvaart en een plaats aan boord op de gewenste tijd. Online reserveren geldt vanaf 1 januari 2024 voor iedereen zonder Wagenborgpas met een geldig tegoed, zowel voor de heen- als terugreis.

Er kan 24/7 online worden gereserveerd; overal en altijd, onafhankelijk van onze openingstijden.

* Voor eilanders te voet geldt dit niet, er wordt voor eilanders speciaal capaciteit vrijgehouden

ACTUELE REISINFORMATIE



Het afvaartenoverzicht op wpd.nl toont de meest actuele informatie over alle geplande afvaarten, van zowel de veer- als sneldienst.

'MIJN WAGENBORG'

In 'Mijn Wagenborg' kunt u tegoeden of abonnementen aanschaffen en online reserveren voor de sneldienst en uw auto, fiets, brommer, scooter of motor.

Ook kunt u hier het saldo van uw tegoed checken. Dit kan trouwens ook met de saldocheckers in de terminals.

Opwaarderen kan via 'Mijn Wagenborg', bij de balie van de terminals in Holwert en bij de Klantenservice op het hoofdkantoor in Nes.



KLANTENSERVICE

Heeft u suggesties voor het verbeteren van ons nieuwe reserveringssysteem of wilt u ons een mooi compliment geven? Laat het ons weten! Onze medewerkers van de Klantenservice staan altijd voor u klaar en staan u graag telefonisch, persoonlijk, via chat of e-mail te woord.

De Klantenservice is open en bereikbaar op maandag tot en met zaterdag van 08.00 tot 20.00 uur. En op zon- en feestdagen van 09.00 tot 15.00 uur.

T 0900 9238
E info@wpd.nl

VEELGESTELDE VRAGEN EN ANTWOORDEN

Wij kunnen ons voorstellen dat u nog vragen heeft omtrent het online reserveren. Kijk voor veelgestelde vragen en antwoorden over online reserveren op www.wpd.nl. Komt u er niet uit, neem dan contact op met onze Klantenservice. We helpen u graag. Trouwens, u kunt uw vragen ook per chat stellen.



2) PERSBERICHTEN

- Persbericht introductie online reserveren vanaf 1 januari: www.wpd.nl/nieuws/persbericht-wagenborg-introduceert-online-reserveren-voor-veerdienst-vanaf-1-januari-2024
- Persbericht staatssecretaris I&W akkoord met vervoerplan 2024 www.wpd.nl/nieuws/staatssecretaris-heijnen-i-en-w-akkoord-met-vervoerplan-2024

3) VEELGESTELDE VRAGEN RESERVEREN VOOR PERSONEN: www.wpd.nl/veelgestelde-vragen