

De lijst met de onderstaande onderwerpen dient als hulpdocument voor verzamelen van input voor de NvU. Doel van de lijst is zoveel mogelijk aspecten te benoemen waarvan we denken dat ze van belang kunnen zijn voor de komende aanbesteding en die op een of andere wijze in de uitgangspunten moeten worden geborgd, vanuit het belang van de reizigers en de eilanders. De lijst is niet volledig, ook zijn niet alle punten even relevant. In de basis gaat het om reizigersbelangen en eilanderbelangen, zoals bereikbaarheid, leefbaarheid en economie.

Service

- Omvang van de concessie (wat wel en wat niet, bijvoorbeeld passagiers, auto's en vracht, interinsulair varen).
- Looptijd van de concessie.
- Moeten de veerdiensten als openbaar vervoer worden aangemerkt, en moet het Rijk meebetalen, net zoals bij de andere ov-concessies, en wie is dan opbrengstverantwoordelijk?
- Moeten de concessies Oost en West gescheiden blijven of kunnen deze worden samengevoegd of voor alle eilanden apart? (Formuleer desgewenst de meerwaarde om concessies gescheiden te houden, bijvoorbeeld de eigen identiteit, specifieke verbondenheid met de eilanden, inspraak en overleg, geografische aspecten etc.).
- Minimum voorzieningenniveau (aantal afvaarten).
- Dienstregeling (minimale afvaarten, tijdvensters, routes, vaartijden, aansluitingen, seizoenen, weekenden, etc.).
- Voorzieningen (wat moet aanwezig zijn aan de wal en aan boord, wat is de relatie met de ov-hubs).
- Reisinformatie (Apps, real time reisinfo, info rond extra afvaarten).
- Voorrang voor levende have
- Nachtvaarten / sneldienst in donker voor boten kleiner 20 meter
- Bagagevervoer automatiseren
- Betere koffie en horeca uitbreiden
- Woon / werk verkeer in stand houden
- Betere informatie over vertraging en aansluitende OV
- Scholing personeel klantvriendelijkheid
- Tarievenstructuur en verhoging per jaar in afspraak
- Sneldienst voor scholieren /forenzen
- Sneldienst voor fietsen en motoren
- Wachtruimtes moderniseren en sanitair verbeteren
- Voorziening voor patiëntenvervoer
- Aansluiting bussen verbeteren
- Vrachtvervoer aparte boot
- Grotere sneldienst
-

Veiligheid

- Uitvoering (bijvoorbeeld wensen ten aanzien van scheepstypen, sneldienst en regulier, vervoervraag).
- Uitvoeringskwaliteit (Punctualiteit (alleen vertrek of ook aankomst??), aansluitingen, uitval, vervoerscapaciteit, snelheid en comfort, schoonmaak en onderhoud, leeftijd schepen, reizigerstevredenheid).
- De veerdienstconcessies zijn niet goed te vergelijken met de andere ov-concessies. Leefbaarheid, economie, bereikbaarheid van de eilanden zijn volledig afhankelijk van de veerdiensten. Ook het jaarritme wijkt af, andere vervoerders schalen af in de vakantieperiodes, voor de waddenveren zijn dit juist perioden van extra drukte. De eilanden kennen een seizoen-economie. Hoe zou dit moeten worden verwoord in de uitgangspunten?
- Relatie met Rederij Wagenborg (tevredenheid, samenwerking, overleg en inspraak, onderdeel van eilander samenleving etc.). Bij een openbare aanbesteding kun je niet voorsorteren op één vervoerder, maar je kunt wel iets zeggen over de verwachtingen die je hebt van de rederij. De vraag is of en hoe je het belang van deze aspecten kunt verankeren in de uitgangspunten.

- Toegankelijkheid (op wallocaties en schepen, omroepsystemen, bewegwijzering, geleide lijnen, toiletten en voorzieningen, websites etc.).
- Veiligheidsaspecten.
- Boten op het eiland stationeren tijdens de nacht voor evacuatie (schier)
- Breedte en diepte van de vaargeul
- Altijd bereikbaar
- Sneldienst eigen afvaart plek
- Passagierslijst nodig vanaf 2024? Dan reserveren van personen nodig
- Auto's en fietsen apart op de boten
- Autodek afsluiten voor voetgangers
- Meer afstand tussen de auto's op autodek zodat iedereen uit de auto kan
- Container voor elektrische auto als ze in brand vliegen of aparte boot voor elektrische auto's
- Meer liften en trappen achter gesloten deuren
- SOS paal na sluiting tijd nood oproep (parkeren)
- 2 bruggen voor laden en lossen Holwerd en Nes

Eilanders

- Toetsing Klanttevredenheid (volstaat de huidige ov-klantbarometer, of is er behoefte aan een meer specifieke meting).
- Inspraak en advies (welke adviesorganen, met welk recht, welke onderwerpen, hoe samen te stellen, hoe op een praktische wijze te organiseren, hoe te faciliteren).
- Tarieven (tariefniveau, eilandertarieven, reguliere tarieven, frequent travellers, tariefdifferentiatie, GTBV-regelingen, OV-Pay, MaaS etc.).
- Voorrang voor eilanders of beter altijd capaciteit overhouden voor eilanders en die afschalen als het dichterbij de afvaart komt
- Ondernemersvertegenwoordiging van Ameland en Schier in adviesgroep
- Tarieven voor eilanders laag houden
- Nautische werkgroep en adviesraad uit eilanders
- Kiss en ride zone

- Parkeerbeleid op de pier Nes
- Cijfers en transparantie vanuit rederij
- Voorrang parkeren P1
- Eilanders meer inspraak
- Verschillende tarieven voor en naseizoen

Klanten (toeristen/forensen)

- Website (informatie rond tarieven en afvaarten, reserveringen, annuleringen, vaste reizigersaccounts en family-accounts etc.).
- Klantenservice (via welke kanalen, loketten en openingstijden, welke ervaringen zijn er en wat moet daarvan worden geborgd).
- Gastheerschap en klantvriendelijkheid verbeteren
- Steward aan boord en betere gedragsregels voor reizigers. (Groepen en individuele reizigers gescheiden houden, verschillende secties)
- Toegankelijkheid en rolstoelvriendelijk Holwerd en Nes en de boten ook sanitair
- Duidelijke bebording van de loketten of steward (net als bij Schiphol) in Holwerd

Diverse

- Duurzaamheid en milieudoelen.
- Circulariteit.
- Social Return. Wat doet de vervoerder terug aan de eilanden.
- Huisstijl (alle vervoermiddelen zijn herkenbaar aan de huisstijl).
- Personeel en goed werkgeverschap (Conform WP2000?).
- Klachten en geschillen door extern bureau
- Parkeren aan de vaste wal betaalbaar en goede pendelfunctie
- Overdekte fietsenstalling op Ameland
- Zitplaatsen ipv winkels in Holwerd

Parkeren

- P7 terug (Sneldienst voor auto's op Ameland)
- Pendeldienst moet menselijker en goed zichtbaar zijn
- Parkeren op Ameland verbeteren
- Parkeertarief vastleggen
- Meer elektrische aansluitingen auto's ook voor beugel parkeerplaatsen (jaarhuurder)