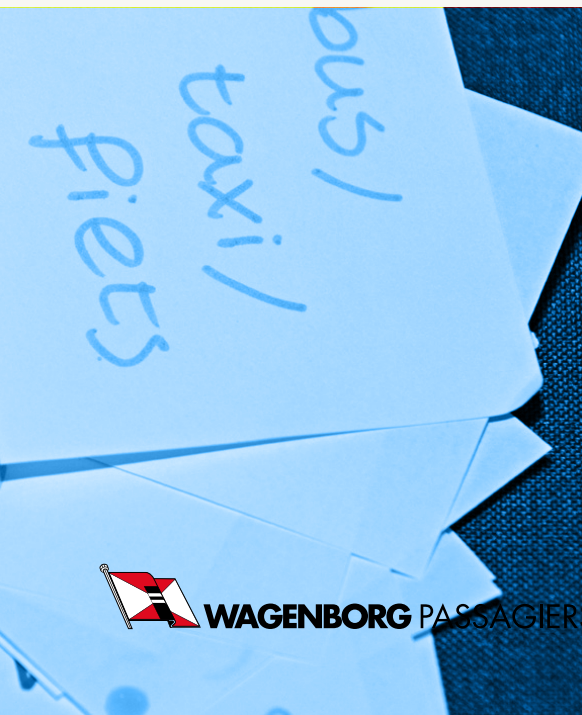


NATUURLIJK BEREIKBAAR!



VERSLAG INTERNE ADVIESGROEP





Verslag bijeenkomst interne adviesgroep

2 maart 2023



Locatie: Van der Werff Schiermonnikoog
Aanwezig: 10 leden

Nadat de 10 leden van de interne adviesgroep hebben plaatsgenomen voor de eerste bijeenkomst, heet directeur Wagenborg Passagiersdiensten (WPD), Ger van Langen, hen welkom. "Ik denk dat we aan de vooravond staan van een ongelooflijk interessante periode. De druk die op ons ligt, is groot omdat iedereen een mening over ons heeft en omdat we weten wat we moeten doen maar dat niet altijd kunnen doen.

Met Natuurlijk Bereikbaar zijn we een weg ingeslagen die leidt tot een vervoersconcept waar iedereen wat aan heeft. Zoals bekend, wordt de concessie eerder vrijgegeven dan gepland (2026 i.p.v. 2028, red.), wat ons helpt om een richting te bepalen. Ook met behulp van voeding van allerlei partijen, waaronder de in- en externe adviesgroep en stakeholders. De input van jullie is het belangrijkste, want jullie hebben kennis van zaken vanuit jullie eigen verantwoordelijkheid, eigen functie en eigen beleving. Haal tijdens deze bijeenkomst het beste uit jezelf naar boven en schroom niet. Laat je hart spreken, je kunt alles zeggen. Je bent eilander, werknemer en onderdeel van deze samenleving."

Noot: Ger van Langen is bewust niet aanwezig bij de bijeenkomsten van de in- en externe adviesgroepen. Hij wil dat iedereen die mee wil denken over het vervoersconcept, alle ruimte krijgt om te spreken, te denken en te verkennen.

Rogier Havelaar, Manager Innovatie bij WPD, geeft de leden allereerst de gelegenheid om vragen te stellen en om aan te geven wat hun verwachtingen zijn van deze en toekomstige bijeenkomsten.

Opmerking: Ik hoor verschillende versies over de planning.

Rogier herkent dit probleem. Hij legt uit dat hij in november 2022 in de veronderstelling was dat het haalbaar zou zijn om de bouwtekeningen voor

nieuwe veerboten in april 2024 gereed te krijgen. Hij leerde dankzij de gesprekken met PND dat dit te ambitieus is als je ook alle stakeholders in het verhaal wilt meenemen en wilt gaan voor de hoogste kwaliteit. Dus is het tijdsplan aangepast. Het plan is nu om in april 2024 te bepalen op basis van welk concept er een bouwtekening wordt gemaakt.

In aanloop daarnaartoe is het doel om antwoord te krijgen op de vraag: waar moet een goede veerbootdienst aan voldoen en onder welke omstandigheden? Rogier: "Momenteel worden allemaal wensen en scenario's in kaart gebracht. Deze inventarisatie moet eind mei klaar zijn en wordt uiteindelijk ook bij het vervoersplan van WPD gevoegd. Ook worden alle wensen en scenario's vóór de zomer in het genetisch algoritme gestopt." Het genetisch algoritme is een rekenprogramma waarin alle informatie over getij, gewicht van de schepen, hoeveelheid passagiers, wensen met betrekking tot duurzaamheid en dienstregeling en tal van andere factoren worden gestopt en waar dan een x aantal boten met bepaalde afmetingen en eigenschappen uit rolt.

Rogier voegt toe dat hij regelmatig met de Egbert Vuursteen en Jeroen Seyger van de Koninklijke Wagenborg Groep om tafel zit, die daarmee hun betrokkenheid tonen. "Met een grote groep mensen werken we hier zorgvuldig aan."

Vraag: Ameland is in de interne adviesgroep vertegenwoordigd met 8 personen, Lauwersoog met 2. Het zijn twee verschillende eilanden qua problematiek. Is het niet handig om de groep groter te maken en een eerlijker palet van mensen te krijgen?

Rogier legt uit dat veel discussie heeft plaatsgehad over de samenstelling van de adviesgroep. "We hadden veel aanmeldingen, dus besloten we om te loten. Het risico dat we vooral Amelanders zouden loten, is waar geworden. Er waren relatief meer Amelanders die zich hadden aangemeld, ik

dacht dat er twee of drie aanmeldingen waren van Schiermonnikoog. Later hoorde ik dat tijdens de informatiebijeenkomst op Lauwersoog een briefje aan mij is gegeven waarop namen stonden van mensen die ook belangstelling hadden voor de adviesgroep. Helaas kan ik mij da niet herinneren, maar alsdat briefje er is geweest, is het mijn fout dat het is kwijtgeraakt.

De interne adviesgroep gaan we nu niet meer wijzigen. Wel houd ik een online chat sessie (vond plaats op 3 maart 2023) waar iedereen zich voor kan aanmelden om zo mee te praten. En ik wil vóór de zomervakantie meedraaien met alle ploegen om te spreken over werk en om een ander gesprek te voeren over de toekomst. En dit onderwerp wordt vast ook onderdeel van werkoverleggen. Dus daarvan denk ik: er is voldoende ruimte voor iedereen om input te geven."

Vraag: er is verschil tussen Ameland en Schiermonnikoog, krijg je dan ook twee verschillende vervoersplannen?

Rogier: "Het vermoeden is dat de voorkeur gaat zijn om uitwisselbare schepen te krijgen. Bijvoorbeeld met oog op voorraadbeheer van onderdelen. Het is goedkoper om dezelfde schepen te hebben, of schepen uit dezelfde serie. Het eventuele verschil tussen Schiermonnikoog en Ameland zou onder andere uit de input van de externe adviesgroep moeten blijken, maar vanuit de Schierkant krijgen we het signaal dat ze het vooral nostalgisch willen houden en qua logistiek minder auto's en meer fietsen wensen. Dat is voor Ameland wel vergelijkbaar. Maar mochten er toch grote verschillen blijken te zijn, dan weten we dat in de zomer."

Rogier noemt weer dat deze periode in het teken staat van het verzamelen van wensen en scenario's. "Eén mogelijk scenario is het splitsen van passagiers en vracht. We hebben de samenwerking gezocht met de Rijksuniversiteit Groningen, waar twee jonge mannen afstuderen op het vrachtconcept in verschillende scenario's. Wat als je de vracht volledig tij-afhankelijk op een aparte vrachtboot vervoert, hoe kun je dat vormgeven? En wat als je een hub op de wal en op het eiland hebt? En hoe ziet het concept eruit als je het doet zoals nu? Hoe ziet het concept eruit als je alleen dagverse producten vervoert? Enzovoort."

Vraag: Hoe zit het met de gemeenten? Die hebben ook hun wensen.

Ameland zit denk ik op het maximum qua aantal mensen dat naar eiland komt. Spelen de gedachten van gemeenten ook mee?

Rogier: "In december hebben we gemeente Het Hogeland, gemeente Noardeast-Fryslân, gemeente Ameland, gemeente Schiermonnikoog, Provincie Fryslân en het ministerie van I&W gevraagd om regelmatig samen te komen in de vorm van een begeleidingscommissie. Op 19 januari ontving ik van de gemeente Ameland een mail, waarin stond dat wij een commercieel bedrijf zijn dat nadenkt over de toekomst en dat het niet bij een decentrale overheid past om zich daarmee te bemoeien. Ik heb gereageerd dat we kennis hebben genomen van dit antwoord, dat we ons natuurlijk aan de eisen van de concessie en gemeenten houden en dat we contact houden over de toeristische visie van Ameland. Ik snap dat de gemeente Ameland heel zuiver wil zijn omdat er een nieuwe concessie komt. Ik heb voorgesteld dat we het concept programma van wensen en scenario's bij het vervoersplan stoppen, want op dat vervoersplan moeten ze sowieso advies geven."

De groep is verrast over de reactie van gemeente Ameland en Rogier legt uit dat ze zo zuiver mogelijk willen handelen. Hij voegt eraan toe dat Wagenborg Passagiersdiensten voorbij de eigen 'bedrijfsmuren' kijkt. "We zijn verantwoordelijk voor de veerverbinding voor lange termijn, ook als na 2028 een eventuele andere vervoerder verder gaat. Vanuit die maatschappelijke rol ontwikkel ik het vervoersconcept. Daarnaast zijn er commerciële belangen, maar de focus in dit project "Natuurlijk, Bereikbaar!" ligt op onze maatschappelijke rol. Daarom kan iedereen alles teruglezen wat we gezegd en gedaan hebben tijdens de bijeenkomsten van de interne en externe adviesgroep en tijdens de themawEEK (6 - 11 maart 2023, red.). Zodat ook eventuele concurrenten dit kunnen lezen en wij niet door dit traject een enorme voorsprong hebben."

Hiermee zijn alle vragen en opmerkingen besproken en snijdt Rogier het volgend onderwerp aan: het toekomstgericht vervoersconcept. "Waar staan we nu? We hebben een interne en externe adviesraad gevormd en bedacht hoe we samen dit proces gaan

doorlopen en bepaald dat we overheden hierbij betrekken.

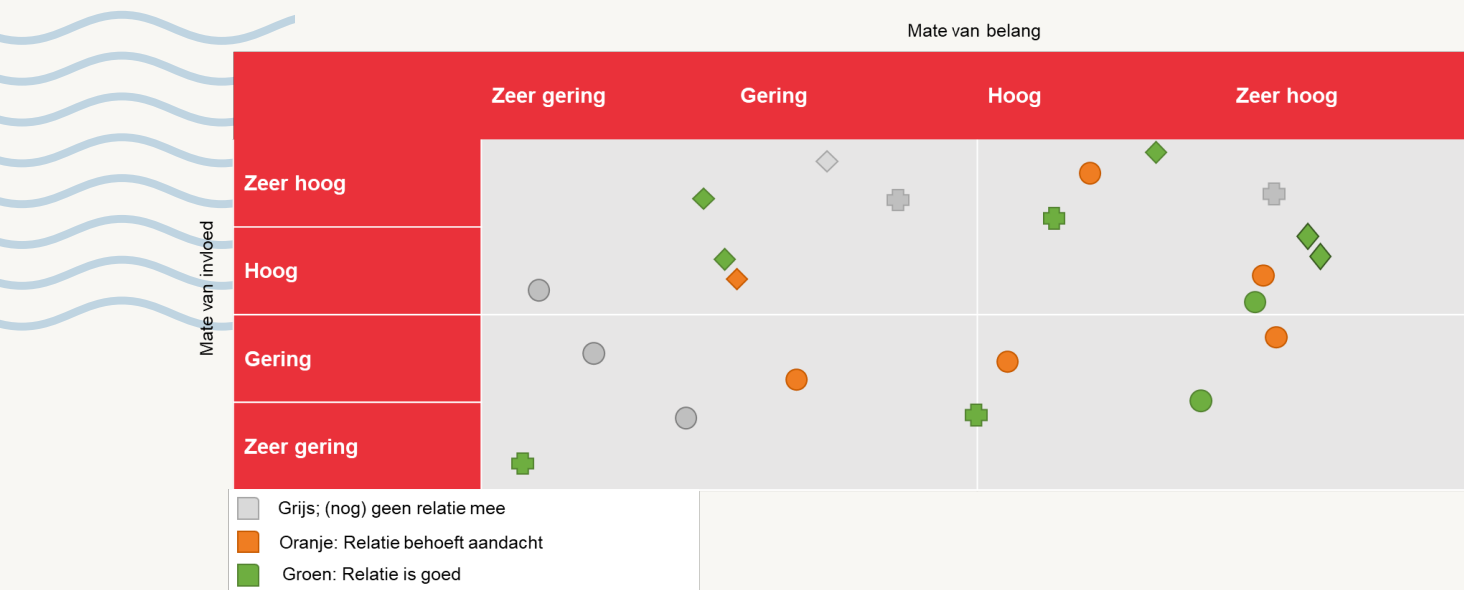
Vervolgens hebben we gekeken waarover we het gaan hebben. Dat hebben we inmiddels redelijk scherp. Nu komen we aan bij het invullen van wensen en scenario's. Dit is een "extraverte" fase om aan zo veel mogelijk input te komen. Daarna kruipen we in onze schulp en gaan we met al die input aan de slag. In november komen we terug met een aantal concepten die we aan jullie voorleggen. Begin 2024 besluiten we: van dit

Rogier houdt alle lijnen met partijen die belang en/of invloed hebben zo warm mogelijk. "Op 15 februari had ik de medewerkers van WPD gemarkeerd als aandachtspunt, omdat ik op de wandelgangen hoorde dat er vragen waren. Daarom heb ik een nieuwsbrief gestuurd komt het vervoersconcept maandag 3 maart 2023 ook aan bod tijdens de eerste dag van de themawEEK (die uitsluitend voor medewerkers van WPD is, red.) Dus ik ga ervanuit dat dit wel groen wordt (wat dan staat voor 'medewerkers zijn voor hun gevoel voldoende betrokken', red.). Zo monitoren we elke 2 à 3 weken alle stakeholders."



concept gaan we bouwtekeningen maken." In het traject naar een nieuw vervoerconcept worden allerlei stakeholders betrokken. Rogier heeft ze allemaal in kaart gebracht en contact met hen gelegd. Ook heeft hij ze in een schema weergegeven, zodat in één oogopslag zichtbaar is welke stakeholders veel en weinig belang hebben en hoeveel invloed de verschillende stakeholders hebben. "De invloed van een passagier is zeer gering, die van een minister heel groot", illustreert hij. "Je wilt samenwerken met mensen die veel belang en invloed hebben. Mensen die veel invloed hebben maar geen belang, wil je tevreden stellen. Mensen die geen belang en geen invloed hebben, laten we buiten beschouwing."

Rogier legt uit dat verschillende stakeholders soms met dezelfde zaken bezig zijn, maar dat de neuzen soms verschillende kanten opstaan. Rogier illustreert dit met een concreet voorbeeld waarbij 4 partijen over 1 onderwerp een mening/visie hebben, maar daarbij in de communicatie langs elkaar heen blijken te praten. Bij organisatie X wordt bijvoorbeeld gezegd dat de VBA2030 wordt vormgegeven door mensen van organisatie Y die varen op tijd als iets goeds zien. Rogier "Wanneer ik dit later voorleg aan organisatie Y, legt die organisatie uit dat ze helemaal geen mening hebben, dat ze daarvoor ook niet de juridische positie hebben, maar dat ze enkel objectief toezicht houden op wetten en regels."



Wij proberen vanuit WPD de neuzen meer dezelfde kant op te krijgen door veel gesprekken te voeren en vooral door veel te luisteren: wat wordt nu echt gezegd en klopt dat wel? Daar ben ik nu mee bezig: horen wat de relaties zijn tussen alle stakeholders onderling en waar die relaties al goed zijn of beter kunnen.”

Vraag: Hoeveel invloed heeft gemeente Noardeast-Fryslân?

Rogier: “Hun adviezen hebben precies hetzelfde gewicht qua invloed als die van gemeenten Ameland en Schiermonnikoog, maar ze hebben wel een kleiner belang. Ik heb ze oranje gekleurd omdat ik nog geen officieel kennismakingsgesprek gevoerd heb daar.”

Concept stappenplan 2023-2026

Zoals het er nu uit ziet zal de overheid niet in 2028, maar al in 2026 bekend maken wie de nieuwe concessiehouder wordt. Oftewel, drie jaar voor het einde van de huidige sessie. Eind 2023 maakt de overheid de uitgangspunten bekend voor de nieuwe concessie. Dan neemt de overheid ook een besluit over VBA2030, dus beslist de minister wat de vaargeul voor de toekomst gaat worden.

Vraag: Wordt de vaargeul tussen Lauwersoog en Schiermonnikoog ook meegenomen?

Rogier: “Nee, want de problematiek bij Ameland is anders dan bij andere eilanden. Alleen bij Ameland vallen afvaarten uit.”

Reactie: “Maar over tien jaar kan dat probleem wél spelen voor Schiermonnikoog.”

Rogier: “Daar wordt wel verschillend over gedacht. Ik heb me ook laten vertellen dat het wantij bij Schiermonnikoog gunstiger ligt.”

Rogier schetst vervolgens het tijdsplan voor de komende jaren.

In 2024 vinden inspraakrondes voor gemeenten plaats en stellen ze een programma van eisen samen. “Mooi dat wij dan al een programma van wensen hebben”, aldus Rogier.

In 2025 begint de aanbestedingsprocedure.

In 2026 is de gunning van de nieuwe concessie.

Vraag: Weten jullie straks ook welke andere partijen hierop inschrijven?

Rogier: “Nee.”

Vraag: In hoeverre kan iemand straks met de ideeën van WPD aan de gang gaan?

Rogier: “Het liefst 100 procent. We gaan veel

informatie extern delen omdat ik daardoor ruimte krijg bij gesprekspartners.”

Opmerking: Op een gegeven moment kiezen we een vervoersconcept en vanaf dan kan een andere partij er ook mee aan de haal gaan.

Rogier: “Dat is wat mij betreft prima. Ik geloof dat WPD de allerbeste is, dus we gaan toch winnen. Daarnaast heeft de directie deze keuze gemaakt. We vragen heel veel mensen en partijen om een gratis inspanning te leveren, daarom delen we wat eruit komt.”

Vraag: Moet in 2026 het eerste schip in het water liggen?

Rogier: “Het is niet het doel om koste wat het kost begin 2026 een nieuwe boot gereed te krijgen. Als het lukt: mooi. Maar als het ten koste gaat van draagvlak en kwaliteit, dan gaat het niet door.”

Vraag: Als we zorgen dat we nieuwe schepen hebben, is onze vloot nog meer waard dan nu en moet een eventuele nieuwe vervoerder dan alles overnemen?

Rogier:

In november gaan we drie grove schetsen maken en vervolgens in april 2024 bouwtekeningen die begin 2025 klaar moeten zijn. Dat wordt het moment dat we met de concessieverlener in gesprek gaan zodat we kunnen bepalen of we dan gaan bouwen, of gaan wachten tot na de gunning.”

Rogier vervolgt: “Wat ik nog niet heb verteld, is wat moet gebeuren als je elektrisch wilt gaan varen. Dan kan dit alleen van Lauwersoog naar Schier, met maximaal 8 megawatt en je mag geen stroom op eiland nodig hebben. Varen naar Ameland kan voorlopig ook niet, Tennet zou stroomvoorziening op Holwerd niet eerder kunnen realiseren dan rond 2035. Dus als je elektrisch gaat varen, moet het



met walstroom zijn. Maar op basis van gesprekken met Liander en Enexis weet ik dat ze dat niet voor 2030/2035 kunnen realiseren. Maar die keuzes zijn er ook nog, qua aandrijving.”

Rogier legt uit dat als iedereen heel hard werkt en er niks tegenzit, er begin 2026 een nieuw schip te water kan worden gelaten. “Onze planning is nu een breed dialoog voeren, dit uitwerken tot verschillende varianten van het vervoersconcept, dan volgend jaar bekend maken welke schets we verder gaan uitwerken. Dan volgt het OR-advies. In 2025 gaan we tenderen op de nieuwe concessie en dan winnen we hopelijk in 2026.”

Vraag: Als in 2026 de concessie niet aan ons wordt gegund, blijven we dan tot 2029 doorvaren met oude schepen?

Rogier: “Het lijkt me onwaarschijnlijk dat dan wordt besloten tot de bouw van nieuwe schepen. Ik denk dat dan wordt besloten om de huidige verplichtingen te volbrengen.”

Vraag: “Worden de nieuwe boten tegelijkertijd gebouwd?”

Rogier: “Waarschijnlijk niet. Stel dat je vijf nieuwe boten gaat bouwen, dan kies je voor volgtijdelijke bouw. Dus dat je van de bouw van de eerste boot dingen leert die je bij de bouw van de overige boten kunt toepassen. Anders loop je ook in vijf werven tegelijk te werken.”

Rogier besluit dit eerste deel van de bijeenkomst met de vraag wat dit gesprek voor de adviesgroepleden oplevert.

Reactie: “Het geeft wel inzicht. Ook hoe de communicatie tussen verschillende partijen verloopt. Hoe die niet altijd op een lijn zitten.”

Rogier: “Er zijn heel veel waarheden tegelijk. En ze zijn allemaal waar vanuit het perspectief van de persoon die het zegt. Je moet daarin manoeuvreren en richting geven. Al pratende wordt het scherper.”

Vraag: Moeten we als interne adviesgroep meedenken als medewerker van de rederij, of ook als eilander?

Rogier: “We zitten hier bij elkaar vanuit je professie en als medewerker. Het speelt ook mee dat je

eilander bent. Met de externe adviesgroep hebben we het over de vraag of het kaartje duurder wordt als de schepen duurzaam worden. Met jullie hebben we het over hoe bewegen we als bedrijf hierin, wat betekenen bepaalde keuzes voor collega’s. Soms betreft het eilander zaken, maar we bekijken die met het oog van de dienstverlener.”

Customer Journey in kaart

De interne adviesgroep mag na de informatieve ochtend aan de slag met de customer journey. Die ziet er voor elke reiziger grofweg als volgt uit: reserveren/ticket kopen, naar de boot reizen, aan boord gaan, verblijf aan boord, van boord gaan, naar accommodatie/naar huis. Rogier: “Deze zes stappen doorlopen mensen nu, maar ook over 10/20 jaar. Alleen zien in de toekomst dingen er anders uit.”

Rogier heeft vier verschillende doelgroepen op een rij gezet:

Doelgroep 1: Gezin met drie kinderen en een hond die met de auto vanuit Abcoude naar Schier gaan voor een weekend weg.

Doelgroep 2: Een student die op Ameland woont en studeert in Leeuwarden.

Doelgroep 3: Een vrachtwagenchauffeur die voor de bevoorrading van een winkel naar een eiland reist.

Doelgroep 4: 65-plussers met e-bike die een midweek Ameland doen.

Opdracht 1

De adviesgroep wordt verdeeld over deze 4 doelgroepen. Ze mogen in beeld brengen hoe voor ‘hun’ doelgroep de customer journey eruit ziet. Wat zijn voor doelgroep 1, 2, 3 en 4 de meest waarschijnlijke stappen die ze moeten zetten. Rogier: “Probeer te visualiseren welke keuzes ze maken, wat ze denken en voelen. En ga daarbij uit van hoe het nu is.”

Iedereen krijgt daarnaast 3 groene en 3 rode stickers. De groene staat voor ‘de klant is blij met dit onderdeel van de klantreis’. De rode sticker staat voor ‘de klant is niet blij met dit onderdeel van de klantreis’. Deze mogen de leden plakken achter de stappen die volgens hen als positief of negatief



worden ervaren door 'hun' doelgroep. Tot slot krijgt iedereen 1 blauwe en 1 witte sticker. De blauwe sticker mogen ze plakken achter het onderdeel van de klantreis waar 'hun; doelgroep écht niet blij van wordt. De witte sticker mogen de leden plakken achter het onderdeel van de klantreis waar 'hun' doelgroep ronduit lovend over is.

Zodoende ontstaan de volgende lijsten. (Wat in dikgedrukt rood staat, is meest negatief. Wat in rood staat, is negatief. Wat in groen staat, is positief. Wat in dikgedrukt groen staat, is meest positief.)

Doelgroep 1: Gezin met drie kinderen en een hond die met de auto vanuit Abcoude naar Schier gaan voor een weekend weg.

Reserveren/ticket kopen

- Reserveren via website: 3 groene en 3 witte stickers (meest positief)
- Informatie op website: geen stickers
- Auto mag niet mee: 3 rode stickers (negatief)

Naar de boot reizen

- Per auto: 1 groene sticker (positief)
- Parkeervoorziening: 3 blauwe stickers

(meest negatief)

- Adres via google maps: geen stickers
- Onderweg eten: geen stickers

Aan boord gaan

- Toegangscontrole: 3 groene stickers (positief)
- Bagage (waar?): geen stickers
- Hond uitlaten: geen stickers
- W.c.: geen stickers

Aan boord

- Zitplaats: 2 groene stickers (positief)
- Drinken/eten: geen sticker
- Info/wc: geen sticker
- Toegang tot dek: geen sticker
- Opladen telefoon: geen sticker

Van boord af

- Je volgt 'de kudde': 2 rode stickers (negatief)
- Bagage?: 1 rode sticker (negatief)
- Je stapt aan land: geen stickers

Naar eindbestemming

- Vervoer naar accommodatie: 3 rode stickers (negatief)
- Bus/taxi/fiets: geen stickers



Doelgroep 2:

Een student die op Ameland woont en studeert in Leeuwarden.

- Reserveren/ticket kopen
- Informatie online: 1 groene en 1 witte stickers (meest positief)
- WPD-pas: 1 groene sticker (positief)
- Start les: geen stickers
- Reistijd: 2 blauwe en 1 rode (negatief)

Naar de boot reizen

- Fiets of bus: geen sticker

Aan boord gaan

- Toeslag sneldienst: rode en blauwe sticker (meest negatief)
- Kaartcontrole: geen sticker

Aan boord

- Stopcontact: 1 groene sticker (positief)
- Huiswerk, gamen, social media: geen sticker

Van boord af

- Naar de bus: geen sticker
- Naar eindbestemming

Doelgroep 3: Een vrachtwagenchauffeur die voor de bevoorrading van een winkel naar een eiland reist.

Reserveren/ticket kopen

- Bestelling levering klant komt binnen: 1 groene en 1 witte sticker (meest positief)

- Omgang groot transport: 1 groene sticker (positief)
- Data voorgaande jaren: geen sticker
- Boeken auto's via bulk/planning: 1 rode sticker (negatief)

Naar de boot reizen

- Planning vervoer naar boot + tijdstip: 1 rode en 1 blauwe sticker (meest negatief)

Aan boord gaan

- Bij voorkeur blijft chauffeur aan boord: 1 rode sticker (negatief)

Aan boord

- Balletje eten aan chauffeurstafel: 1 groene sticker (positief)
- In geval van vertraging lastig communiceren: 1 rode sticker (negatief)

Van boord af

- Route/planning naar afnemer: 1 groene sticker (positief)
- Lossen + laden eventueel emballage: 1 groene sticker (positief)
- Aanwezigheid chauffeur: 1 rode sticker (negatief)

Naar eindbestemming

- De chauffeur rijdt transport van boord: 1 groen en 1 witte sticker (meest positief)
- E-ticket laten zien: 1 rode sticker (negatief)
- Aanmelden hoofdkantoor Nes: geen sticker.

Doelgroep 4: 65-plussers met e-bike die een midweek Ameland doen.

Reserveren/ticket kopen

- Voor tickets/info klantenservice bellen: 3 groene en 1 witte stickers (meest positief)

Naar de boot reizen

- Auto en fietsendrager parkeren: 2 rode stickers (negatief)

Aan boord gaan

- Bagage op fiets en aan boord: 2 rode en blauwe sticker (meest negatief)
- Tickets bij kassa met 65+korting is er niet: 1 rode sticker (negatief)
- Ruimte voor fiets: 1 rode sticker (negatief)

Aan boord

- Koffie met gevulde koek: 3 groene stickers (positief)
- Fiets opladen: 2 rode en blauwe sticker (meest negatief)

Van boord af

Naar eindbestemming

- Op elektrische fiets naar accommodatie: 3 groene stickers (positief)

Rogier vat samen wat hierbij opvalt: "We vinden het leuk om (online) kaartjes te kopen. Aan boord gaan en van boord af gaan levert niet positiefs op. Als we naar de klantreis kijken is niets uitgesproken, dat is positief."

Opdracht 2

Iedereen schuift op (de leden die eerst 'student' waren, gaan naar 'transport', de leden die over 'transport' nadachten, worden de '65-plusser, et cetera). Rogier: "We spoelen de klok door naar 2033. De vraag is nu: wat is state of the art? Hoe bedienen we de betreffende doelgroep zo dat al die zes stappen van de customer journey alleen maar groene stippen krijgen? Wat moeten we upgraden?"

De adviesgroepleden gaan weer aan het brainstormen over 'hun' doelgroep en vertellen vervolgens hoe de ideale klantreis er over 10 jaar uitziet.

Doelgroep 1: Gezin met drie kinderen en een hond die met de auto vanuit Abcoude naar Schier gaan voor een weekend weg.

- Reserveren/ticket kopen
- Online boeken.
- Wagenborg-app.

Naar de boot reizen

- Aankomen op Lauwersoog voldoende parkeerruimte.
- E-oplaadpunten.
- Aanwezigheid hondentoilet.

Aan boord gaan

- 1 QR-code voor hele groep.
- Bagagevervoer op boot tot accommodatie geregeld.

Aan boord

- Internet heel snel en perfect geregeld aan boord.
- Goed en gezond eten en drinken beschikbaar.
- Goede informatievoorziening.
- Hondenbar voor drinken hond.

Van boot af

- Bagage geen zorgen: je levert het af op Lauwersoog en wordt naar accommodatie gebracht.

Naar eindbestemming

- Fietsen huren/taxi/bus.

Doelgroep 2: Een student die op Ameland woont en studeert in Leeuwarden.

Reserveren/ticket kopen

- Heen en weer gaat en geen kosthuis in Leeuwarden.
- Je reserveert via app met eigen account.

Naar de boot reizen

- Op eiland met fiets of bus naar boot.
- Fiets overdekt parkeren bij boot.

Aan boord gaan

- Veel meer overdekte ruimte, zodat je droog aan boord komt.
- Checkt in met je telefoon.

Aan boord

- Je hebt een werkplek aan boord.
- Boot gaat als speer.
- Koffie

Van boord af

- Vlotte aansluiting OV.
- Bus staat overdekt vlakbij uitgang.
- Meer overdekt.

Naar eindbestemming

- Bus brengt je als een speer en in 1 rechte lijn naar school (niet overstappen).
- Uitchecken telefoon.

Doelgroep 3: Een vrachtwagenchauffeur die voor de bevoorrading van een winkel naar een eiland reist.

Reserveren/ticket kopen

- Goederen afleveren bij Ridder & De Vries, of een centraal punt, die regelt het verder.
- Als bedrijf het zelf moet doen, dan via internet meters boeken. (geen papierwinkel)

Naar de boot reizen

- Opstelbaan exclusief voor vrachtwagen.
- Route plannen.
- Blijven aangeven van obstakels.

- Aan boord gaan

Aan boord

Eigen plek op boot waar we koffie kunnen drinken.

Van boord af

Van boord vóór de rest.

Scannen via kenteken.

Naar eindbestemming

-

Toegevoegde opmerking: "Mooiste is als alles centraal wordt opgeslagen en daarvandaan wordt vervoer geregeld."

Doelgroep 4: 65-plussers met e-bike die een midweek Ameland doen.

Reserveren/ticket kopen

- Online bestellen. Dat je er ook een acculader bij kunt bestellen en fiets reserveren.

- Mensen die met een fiets achterop de auto naar Holwerd rijden, hebben gegarandeerd parkeerplek op P1.
- Bij online reserveren kun je ook koffie en eten bestellen, je krijgt QR-code om af te halen.

Naar de boot reizen

Route auto/fiets naar parkeerplaats is duidelijk.

Aan boord gaan

- Speciale bagage-afname voor fietsers, dus gescheiden van de lopers.
- Speciale bruggen voor aan boord en van boord gaan voor fietsers.
- Auto's en fietsen gescheiden van boord.

Aan boord

- Fietsen gratis opladen.
- Fietsers die gereserveerd hebben zijn gegarandeerd van plek.

Van boord af

- Auto's en fietsers weer gescheiden van boord.
- Eigen afnamepunt om bagage op eiland weer op te halen.

Naar eindbestemming

- Voor fietsen gereserveerd inchecken op Nes (naar wal).
- Boot: afgeven bagage.

Alle leden krijgen roze stickers die ze mogen plakken op ideeën die ze het meest aanspreekt, bij doelgroep(en) naar keuze (dus niet per definitie bij eigen doelgroep). De roze stickers staan voor: dát zouden we echt moeten doen. De favorieten die hieruit volgen, zijn als volgt:

- Geen kosthuis nodig in Leeuwarden doordat het vervoer van deur tot deur zo goed geregeld is.
- Geen papierwinkel, reserveren via app, goede app, online bestellen, acculader reserveren.
- Voldoende parkeerplaatsen en een plek om je auto op te laden
- Auto's en fietsen gescheiden, bagagevervoer op boot tot accommodatie
- Snelle overtocht

Rogier vat samen dat de grootste irritaties zitten op de volgende punten: naar de boot gaan, aan boord gaan en het verblijf aan boord zelf.

Dit alles op een rij gezet, is het tijd om de bijeenkomst af te sluiten. Rogier legt uit dat de vaargeulproblematiek een belangrijke aanleiding is om na te denken over het inrichten van de toekomstige veerbootdienstverlening. "Maar zou dat probleem er niet zijn, dan willen we nog steeds veranderen. Het veranderen van de vloot is een natuurlijk proces. Laat ons niet te veel afleiden door alles eromheen. We hebben hoe dan ook nieuwe schepen nodig."

Hij is benieuwd hoe de interne adviesgroepen terugkijken op deze eerste bijeenkomst. Wat blijft hangen?

Reactie: "De complexiteit van de overheid. Enerzijds dat je hoop hebt dat het ongeorganiseerde zootje in DH meevalt in regionale politiek. Maar het komt over dat het ook hier ook zo is.

"Het beeld t.a.v. de overheid is dat je op een knop drukt en een antwoord krijgt. Nu we er meer mee te

maken krijgen moeten we ons er meer in verdiepen en begrijpen: hoe werkt zoiets precies?"

"Je komt er steeds meer achter dat er niet 1 loket is."

"Ik vind mooi dat je (Rogier) in kaart hebt gebracht welke spelers er zijn. Die koppel je aan elkaar.

Je vat samen wat iedereen zegt en je haalt er het belangrijkste uit. Ik als matroos denk: we bouwen een boot, daar moeten mensen op, et cetera. Maar het moet wel goed zijn."

"Wat ik opvallend vind, is dat de gemeente zich beperkt tot haar juridische positie en verder niet meedenkt."

Rogier zegt: "Bij de periode waar we nu in zitten, zijn er twee risico's. Allereerst het kwallegevaar, want het is verkiezingstijd en politici willen zich profileren op dit thema. Het tweede risico is dat we als WPD met de billen bloot moeten. Het is heel makkelijk om beleidsmatig te praten, maar om dit naar iets concreets te vertalen is lastig. Dus het is





ook lastig voor een openbaar bestuurder om daar stelling in te nemen. Het kan voor een wethouder juist heel handig zijn dat de vervoerder met iets komt. Als je wacht tot gemeente met iets komt, zit je al tegen einde concessie aan."

Vervolgens blikken de leden terug op de opdracht met betrekking tot de customer journey. "Wat vonden jullie daarvan", vraagt Rogier.

Reactie: "Lastig. We weten precies hoe alles gaat en ik kan niet als een wildvreemde te denken."

Rogier: "Levert het je wat op dat je dit vanmiddag moest doen?"

Reactie: "Jawel, er zijn punten waar je rekening mee moet houden. Hoe wil ik geïnformeerd worden, bijvoorbeeld."

Iemand anders vindt zich verplaatst in een ander ook lastig. "Ik woon al zo lang op eiland, het is zoals het is."

Rogier: "Maar je komt niet vaak op Schier en was daar onlangs. Hoe was het om daar te zijn?"

Antwoord: "Dan kijk ik hoe je aankomt, waar je de bagage kwijt kunt. Ik zit op de klantenservice en krijg

wel van dit soort vragen."

Iemand anders merkt op: "Wat ik grappig vind, is dat iedereen in deze groep zegt dat online reserveren belangrijk is. Dat kan nu alleen nog voor de sneldienst."

Waarop iemand anders zegt: "De meest gestelde vraag bij klantenservice is kan ik niet reserveren?"

Rogier vraagt vervolgens de leden hoe de leden de werkvorm hebben ervaren.

"Beter dan in u-vorm aan tafels blijven zitten."

Rogier: "Ik vind het fijn dat jullie veel aan het woord zijn. Er komt veel uit."

Vraag: Wat is de volgende stap?

R: "Op 30 maart reflecteren we op de uitkomsten van de themaweek."

Vraag: "Gaan we tijdens toekomstige bijeenkomsten wel naar ons idee van het vervoersconcept kijken?"

Rogier: "We zijn nu bezig met wensen en scenario's verzamelen. Dit moet voor de zomer klaar zijn. Ik denk dat digitale dienstverlening een belangrijk thema is. In de zomer worden schetsen gemaakt, daar moeten we vervolgens wat van vinden."

Vraag: We hebben nu gedacht vanuit het perspectief van passagiers. Gaan we straks ook vanuit ons perspectief hiernaar kijken? Dan krijg je andere antwoorden.

Rogier: "Onze professie is reizigers vervoeren. Dus dat doen we al. Wat moet de veerbootdienst straks kunnen? Ik neem daar expres veel tijd voor. Je kunt zeggen: 'we willen vijf boten en vijftien knopen', maar dan heb je nul analyse gedaan met betrekking tot de behoefte. Wat willen mensen en hoe ontwikkelen de patronen van de reiziger zich?"

Reactie: "Misschien wil passagier wel wat, maar is dat ook onze behoefte?"

Rogier: "Voor mij zit dat laatste meer in ontwerpfase. Daarvoor is het nu nog te vroeg."

Reactie: "Sluiten onze behoeftes en die van passagiers op elkaar aan? Kun je daar één schip voor maken?"

Rogier: "Dat zullen we zien. Op een later moment gaan we kijken waar eventuele knelpunten zitten en hoe we die oplossen."

Vraag: “We hebben het gehad over snelladers aan boord. Ik vraag me af: wat levert het ons op? Het is wel service, maar voor ons levert het complicaties op.”

Iemand anders vult aan: “We hebben laders van het schip gehaald vorig jaar, maar nu zijn ze weer terug gezet. Passagiers vragen ernaar bij terugreis. Er zijn ook mensen die van huis naar boot en over eiland fietsen en daarna weer naar huis. Dan komen ze ‘s avonds bij de boot met een lege accu.”

Rogier: “Dit soort discussies zijn voor een later moment. Als je deze fase niet goed doet, loop je het risico dat je iets vergeet. Het is wel een goed idee om straks na de zomer te kijken naar welke werkprocessen we dan hebben. Voor welke functiegroepen verandert er misschien iets? Stel je komt tot een vervoersconcept waarbij je geen catering meer hebt maar paar koffiemachines. Hoe ziet het eruit, wat voor functies zijn er dan nog aan boord? Dus dat je die doorvertaling maakt: als we kiezen voor vervoersconcept A dan zijn dit de consequenties, van concept B dit, et cetera.”

Vraag: “Komt de klant eerder of komt het personeel eerder?”

Rogier: “Wat zou jouw antwoord zijn?”

Antwoord: “Personeel. Je wilt service bieden, maar het moet werkbaar zijn.”

Er klinken instemmende geluiden:

“Ik denk als het voor ons veilig is, is het voor de passagier ook veilig.”

“Ik denk dat je door een andere bril kijkt als je door bril van de bemanning kijkt.”

“Ik denk dat voor welke situatie je kiest, je moet kijken of het praktisch is. De Monnik is van ‘85.

Er is heel goed nagedacht over logistiek en wateraansluiting. Als je dan naar de Rottum kijkt, dan is er vooral gekeken naar design. Daar loop je ertegenaan dat het niet functioneel is.”

Iemand anders vult aan: “Daar is de klant dus boven gezet.”

Rogier vraagt: “Als we kijken naar adviesgroep zoals we die hier hebben, wat vond je goed/leuk en wat is een aandachtspunt voor volgende keer?”

Reactie: “De agenda vooraf naar ons sturen, dan kunnen we alvast een beetje nadenken.”

Rogier: “Vinden we allemaal dat we ook vanuit medewerkers moeten kijken?”

De meerderheid is het hiermee eens.

Rogier: “Misschien is het wel goed om te kijken: langs welke meetlat leggen we het vervoersconcept straks als we kijken naar medewerkers? Wat is bandbreedte?”

Reactie: “Als je meerdere vervoersconcepten aanbiedt, dan kom je misschien tot de conclusie dat A voor de klant gunstig is, maar B praktisch is voor ons. Ik zou het fijn vinden als het personeel hier een goede stem in heeft.”

Aanvulling: “Ja, als ik kruipend door machinekamer moet, ben ik weg.”

Rogier: “Misschien dan wel aardig voor volgende keer. We kunnen zeggen: we hebben veel input bij het publiek opgehaald. Jullie krijgen verslagen van de themaweek en kunnen dat lezen, maar we gebruiken de sessie van 30 maart om een lijstje met wensen en ideeën van medewerkers op papier te zetten.”

Rogier vervolgt: “Ik wil wel schaalbare mooie dingen maken, waarvan mensen denken: dáár is goed over nagedacht. Je moet wel snappen wat iedereen wil en hoe dat moet. Daarom is de vraag belangrijk: waar willen we op scoren als WPD?”

Reactie: “Als we het hebben over klantbeleving, de wachtruimtes zijn klein. Heb je een grote groep mensen die eerder komt en het regent, dan is er soms geen ruimte. En het is oud.”

Vraag: “In hoeverre wordt dienstregeling meegenomen?”

“In het genetisch algoritme stoppen we verschillende scenario’s: op tijd varen, gedeeltelijk op tijd varen en geheel tij-onafhankelijk varen. Daar komen drie uitkomsten uit. Het ministerie vindt het wel leuk om ons rapport van het genetisch algoritme te ontvangen.

Ik weet wel dat de nieuwe concessie geen elektrisch gaat eisen voor nieuwbouw, en dat baseer ik op gesprekken met Liander en Enexis die aangeven dat dit voor medio 2030 nog niet mogelijk is. Ik denk dat in de concessie komt te staan ‘zo duurzaam mogelijk’. Maar volledig elektrisch kunnen ze nog niet eisen.”

Wanneer Rogier tot besluit vraagt hoe iedereen de bijeenkomst heeft ervaren, antwoordt de groep: “Leuk”, “interessant”, “prikkelend”, “nieuwe dingen gehoord”, “leerzaam” en “wel wat geleerd, maar

echte vragen komt later het proces.” Waarmee de inbrenger van deze laatste opmerking doelt op vragen die specifiek voor medewerkers relevant zijn.

SAMENVATTING

Wat heeft deze bijeenkomst aan input met oog op vervoersconcept opgeleverd?

De leden van de interne adviesgroep heeft zich verplaatst in vier verschillende doelgroepen. Per doelgroep gingen ze na wat die in het heden ervaart tijdens de customer journey: reserveren/ticket kopen, naar de boot reizen, aan boord gaan, verblijf aan boord, van boord gaan, naar accommodatie/naar huis.

Hieronder staat per doelgroep weergegeven wat de (zeer) positieve punten en de (zeer) negatieve punten zijn volgens deze adviesgroep.

Doelgroep 1: Gezin met drie kinderen en een hond die met de auto vanuit Abcoude naar Schier gaan voor een weekend weg.

- Reserveren via website: meest positief
- Per auto: positief
- Toegangscontrole: positief
- Zitplaats: positief

- Parkeervoorziening: meest negatief
- Auto mag niet mee: negatief
- Je volgt ‘de kudde’: negatief
- Bagage?: negatief
- Vervoer naar accommodatie: negatief

Doelgroep 2: Een student die op Ameland woont en studeert in Leeuwarden.

- Informatie online: meest positief
- WPD-pas: positief
- Stopcontact: positief

- Toeslag sneldienst: meest negatief
- Reistijd: negatief

Doelgroep 3: Een vrachtwagenchauffeur die voor de bevoorrading van een winkel naar een eiland reist.

- Bestelling levering klant komt binnen: meest positief
- De chauffeur rijdt transport van boord: meest positief
- Omgang groot transport: positief

- Balletje eten aan chauffeurstafel: positief
- Route/planning naar afnemer: positief
- Lossen + laden eventueel emballage: positief
- Planning vervoer naar boot + tijdstip: meest negatief
- Boeken auto’s via bulk/planning: negatief
- In geval van vertraging lastig communiceren: negatief
- Aanwezigheid chauffeur: negatief
- E-ticket laten zien: negatief

Doelgroep 4: 65-plussers met e-bike die een midweek Ameland doen.

- Voor tickets/info klantenservice bellen: meest positief
- Koffie met gevulde koek: positief
- Op elektrische fiets naar accommodatie: positief

- Fiets opladen: 2 rode en blauwe sticker (meest negatief)
- Bagage op fiets en aan boord: 2 rode en blauwe sticker (meest negatief)
- Tickets bij kassa met 65+korting is er niet: 1 rode sticker (negatief)
- Ruimte voor fiets: 1 rode sticker (negatief)

Kijken we naar 2033, dan zijn er volgens de adviesgroep verschillende factoren die bepalen dat de customer journey als zeer positief worden ervaren, waarvan dit de belangrijkste zijn volgens hen:

- Studenten/scholieren hebben geen kosthuis nodig in Leeuwarden doordat het vervoer van deur tot deur zo goed geregeld is.
- De overtocht gaat snel
- Het reserveren gaat snel en eenvoudig online: een papierwinkel (voor transportbedrijven), reserveren via app, online bestellen, acculader reserveren.
- Er zijn voldoende parkeerplaatsen bij de havens en plekken om je auto op te laden
- Auto’s en fietsen gaan gescheiden op/van boord.
- Het bagagevervoer is geregeld van haven tot accommodatie