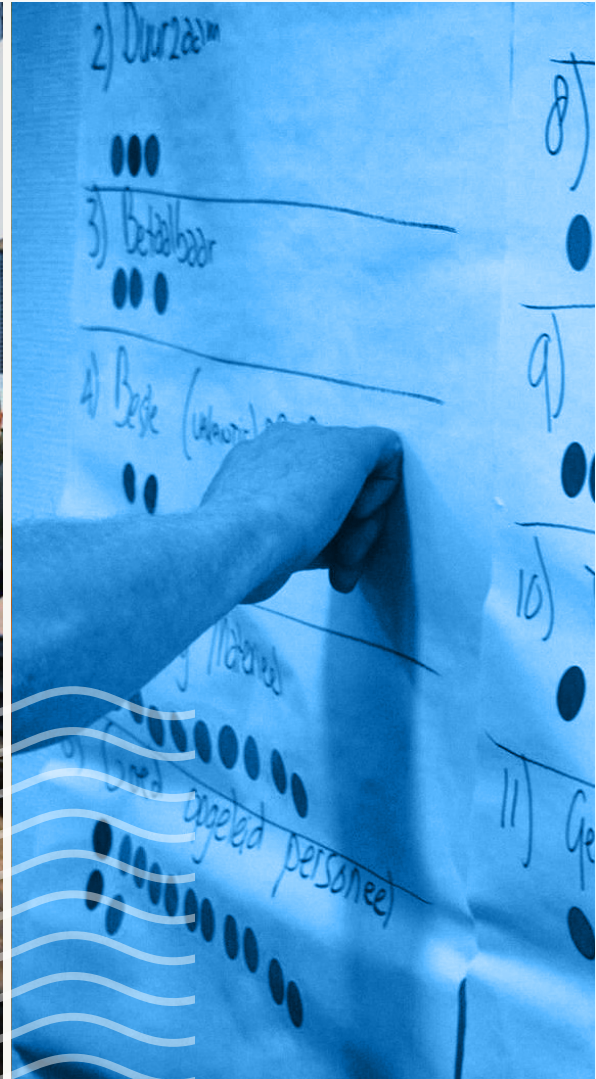


NATUURLIJK BEREIKBAAR!



INTERNE ADVIESGROEP





Samenvatting

Interne Adviesgroep

Datum: 20 april 2023

Locatie: Royal Wagenborg in Delfzijl

De bijeenkomst begint om 10.00 uur in Delfzijl en dat betekent dat alle leden van de interne adviesgroep vroeg uit de veren moeten. De medewerkers van Ameland kunnen na de overtocht op een tourbus stappen, die vervolgens doorrijdt naar Lauwersoog waar de medewerkers daar op kunnen stappen. Tijdens deze tussenstop kan iedereen koffie of thee halen voordat de bus doorrijdt naar Delfzijl. Innovatie Manager Rogier Havelaar heeft vroeg op de ochtend croissants, krentenbollen en suikerbrood opgehaald, wat een welkome traktatie is voor de vroege vogels.



Na aankomst in Delfzijl heet Rogier iedereen welkom. Hij vertelt over de routekaart en legt uit dat we nog precies op schema lopen. *“We zijn in januari gestart met het samenstellen van de externe en interne adviesgroep en met het overleg met alle betrokken overheden. Vervolgens hebben we gekeken naar wat de scope moet worden; over wat voor thema’s gaat het als het over het vervoersconcept gaat. In maart zijn we gestart met het ophalen van wensen.*

Op dit moment gaan we helder krijgen wat het nieuwe vervoersconcept moet kunnen en onder welke omstandigheden dat moet. Vandaag gaan jullie vanuit jullie eigen perspectief als medewerkers input geven. We hebben van heel veel mensen input gekregen, maar jullie perspectief ontbreekt nog, dus het komt goed uit dat we dit gaan doen. Het WPD-perspectief staat deze dag centraal. We kijken van binnenuit, wat vinden we zelf vanuit WPD?

Verder ga ik van zaterdag tot en met woensdag over de vloer, stagelopen op de boten en in de havens. Uiterlijk 1 juni doe ik hetzelfde bij de klantenservice en het havenkantoor, dus uiteindelijk heb ik op alle plekken stage gelopen.

Wat komt de komende tijd op ons af? We gaan de komende tijd verschillende dingen communiceren.”

Rogier toont 3 kolommen met daarboven ‘reguliere communicatie’, ‘natuurlijk bereikbaar’ en ‘nog onduidelijk’. *“Je ziet dat er de komende tijd, tussen april en juli, veel naar buiten wordt gecommuniceerd. Op 18 en 20 april (vandaag) zijn bijeenkomsten met de externe en interne adviesgroep. Van 22 tot en met 26 april is ‘Rogier over de vloer’. Eind april, begin mei gaat natuurlijkbereikbaar.nl online waarop alles terug te zien en te lezen is van wat er tot dat moment is gebeurd.*

Op 9 mei gaan de raad van bestuur van Royal Wagenborg en de hoogste baas van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat in overleg.”

Juist op dit moment komt de raad van bestuur binnen: Egbert Vuursteen en Jeroen Seyger om met iedereen de hand te schudden en zichzelf voor te stellen. Egbert bijt het spits af: *“Sinds 1986 ben ik hier werkzaam, mijn overgrootvader is de grondlegger van dit bedrijf.”* Jeroen legt uit dat hij sinds 2016 werkzaam is bij Wagenborg en dat hij daarvoor bij veel andere bedrijven heeft gewerkt. *“Samen met Egbert ben ik vanuit dit bedrijf betrokken bij ‘Natuurlijk, Bereikbaar!’. Ik vind het heel leuk. De dynamiek en energie die jullie met z’n allen nu al in het initiatief hebben gebracht... Het is belangrijk dat we dit met z’n allen doen. Je bent*

schatplichtig aan iedereen die de eilanden bezoekt dat er een goed nieuw vervoersconcept komt. Dat is best ingewikkeld, daar zijn veel instanties bij betrokken."

De aanwezigen krijgen vervolgens de gelegenheid om vragen te stellen, die zijn er niet. Egbert vraagt of iedereen zin heeft in de dag.

Iemand reageert: *"Ja! De moeilijke beslissingen zijn aan jullie, maar ik heb er alle vertrouwen in."*

Jeroen: *"Het gaat natuurlijk altijd goed, maar we willen het zo goed mogelijk maken. Je hebt te maken met heel veel dimensies. Als je dan ook de wensen leest, van hamburgers aan boord tot op tijd op een afspraak willen zijn. Je maakt een vervoersconcept en doet een investering voor 30 jaar."*

Egbert: *"We moeten veel nadenken over wat wel en niet kan. Het hoort er ook bij dat we tegen bepaalde dingen nee moeten zeggen."*

Jeroen: *"Ik vind de sfeer die in de adviesgroep heerst leuk. Er is echt dialoog met elkaar en iedereen is ook kritisch met elkaar."*

Rogier: *"Ik ben wel nieuwsgierig, jullie nemen vaker nieuwe schepen in de vaart. Wat is nu anders?"*

Egbert: *"In de dok ligt de Kroonborg, dat is iets nieuws dat we hebben gemaakt in opdracht van Shell. We hebben de Kroonborg gerealiseerd in samenwerking en overleg met Shell, KNS en Wagenborg. Hoe is het tot stand gekomen? Praten, met elkaar aan het werk en ideeën uitwisselen. Ik denk dat dat een aardig voorbeeld is van hoe het hier moet. Een aantal dingen kan niet, maar je komt door veel mensen erbij te betrekken ook op ideeën waar ingenieurs nooit aan gedacht hadden."*

Jeroen: *"Het verschil is denk ik: dit schip ligt op punt boven Den Helder en heeft weinig afhankelijkheden. Wij moeten natuurlijk wel door een vaargeul varen die beperkt is. Dat is wel een zorg en ik hoop dat het vervoersconcept daarin kan helpen. Als ik nu kijk wat boven en onder water zit, denk ik: wonder dat het nooit omvalt. Ik kan me niet voorstellen dat een schip maar 30 centimeter diep kan varen. Dus de vraag is hoe we daarin een verschil kunnen maken."*

Iemand zegt: *"Een baggerboot."*

Jeroen: *"Dat idee is al wel eens geopperd."*

Egbert: *"Er is een schip dat vaart en baggermogelijkheid heeft, dus dat idee is*

mogelijk."

Rogier, grappend: *"Oké, dan zijn we eruit. Jongens, dit was het; de bus staat voor!"*

De groep krijgt vervolgens van Egbert een rondleiding door het gebouw van Royal Wagenborg. De eerste stop is bij een tjalk uit 1888, de Liberté, die in het oudste gebouw van Delfzijl staat. Dit gebouw is inmiddels opgegaan in de verdere uitbouw van deze locatie. Egbert vertelt over de geschiedenis van Royal Wagenborg, die begon bij zijn grootvader die met een tjalk vracht vervoerde. Na 10 jaar richtte grootvader Wagenborg een agentschap op voor het regelen van bevrachtingen. Dat gebeurde aanvankelijk in kroegen, waar er in die tijd veel van waren in Delfzijl, maar op een gegeven moment richtte Wagenborg een kantoor op en nam zijn bedrijf een vlucht. Door de decennia die volgden, heeft het bedrijf zich ontwikkeld tot wat het nu is.

De leden van de adviesgroep komen tijdens de rondleiding op verschillende bijzondere plekken. Zoals de spiegelkamer, waar volgens Egbert alle contracten worden getekend. *"Stel dat we de nieuwe concessie zouden verwerven, dan wordt hij in deze ruimte ondertekend."*

Verder toont Egbert een bel uit 1653 van de schuitemaarder. Die wordt tegenwoordig nog geluid als er iets bijzonders te vieren valt. *"Krijgen we de concessie, dan wordt die bel geluid."*

"Dat is onze grootste wens!" aldus een van de adviesgroepsleden.

Wanneer Egbert de groep heeft rondgeleid, zwaait hij af en vervolgt Rogier zijn verhaal over communicatie.

"Medio mei verschijnt een speciale editie van de WPDdetails met een verslag van de themaweek en een stickerpagina voor kinderen. Daar vertalen we de input in die we tijdens de themaweek en een inspraakavond op Schiermonnikoog hebben verzameld. Bij deze WPDdetails komt ook een flyer waarin een aantal bijeenkomsten staat aangekondigd. Op 14 juni is er een informatiebijeenkomst op Ameland en op 15 juni is een informatiebijeenkomst op Schiermonnikoog. Dan vertellen we wat we met alle input gedaan hebben en presenteren we het programma van wensen en scenario's. In juni laten we ook weten met welke wensen we direct aan de slag kunnen

en zullen en welke we in de toekomst kunnen doorvoeren.

Nu zijn we hier om te kijken: wat vinden we als collega's binnen WPD belangrijk? Ik begin met een presentatie, daarna gaan we aan de slag met posters en stickers."

Rogier: *"Er zijn drie dingen die ik met jullie wil delen. Hoe kan een meetlat de adviesgroep en de OR helpen om naar het nieuwe vervoersconcept te kijken? Ik heb jullie documenten gestuurd. Reorganisatiedocumenten en documenten over: hoe ga je met elkaar om als je een ingewikkeld vraagstuk hebt. Wat wij doen heeft te maken met beide documenten. We hebben te maken met een ingewikkeld proces en een ander deel gaat meer over formele zaken. In beide gevallen, bij formele als meer onduidelijk, helpt het om te weten waar je staat. Dankzij een meetlat weet je wat je wilt en kun je prioriteiten stellen."*

Mijn advies aan jullie is: investeer tijd in de vraag: wat is onze visie? Wil je bijvoorbeeld de meest winstgevendende veerdienst zijn, de meest betrouwbare veerdienst of de goedkoopste? Mijn eerste tip is: je kunt je nooit onderscheiden op alles, dus je moet keuzes maken. Hoe scherper je hierin bent, hoe beter je kunt zeggen: het vervoersconcept voldoet eraan."

Een visie heeft drie aandachtsgebieden (die zijn super belangrijk, maar wegen niet zo zwaar als randvoorwaarden) en randvoorwaarden (bijvoorbeeld: de veerdienst moet duurzaam zijn). Zie de randvoorwaarden als breekpunten. Vervolgens kun je zeggen: het eerste aandachtsgebied is belangrijker dan de andere twee. Het eerste aandachtspunt weegt 50% en de andere twee 25%. Zo kun je als adviesgroep nadenken. Vervolgens zou je kunnen zeggen: het 2e aandachtsgebied vind ik belangrijker dan het 3e aandachtsgebied. Als je aan randvoorwaarden voldoet dan kun je naar de aandachtsgebieden kijken. Zo kun je als adviesgroep nadenken: wat zijn zaken die ik belangrijk vind en hoe zwaar weegt dat in mijn advies?"

Je gebruikt meetlat ook om over onderwerpen in gesprek te gaan die jij belangrijk vindt. Er wordt gezegd: 'Eén dwaas kan meer vragen stellen dan duizend wijzen kunnen beantwoorden'. Er zijn

tegenwoordig AI-toepassingen. Je kunt bijvoorbeeld in ChatGPT zeggen: geeft dertig dingen die belangrijk zijn bij een veerdienst in de ogen van passagiers." Rogier voert dit in in ChatGPT. Dan verschijnt er een lijst met antwoorden, zoals goede ventilatie, veiligheid, schone toiletten, toegankelijkheid, vriendelijk personeel. *"Je ziet het voor je ogen gebeuren"*, zegt Rogier terwijl het programma de antwoorden op een rij zet. *"Je kunt zo'n AI-toepassing gebruiken. Zo heb ik deze slide gemaakt."* Rogier toont een slide met tientallen antwoorden, gegenereerd door ChatGPT, op de opdracht en 'Dingen die mensen belangrijk vinden bij verandering, in willekeurige volgorde' en 'Succesfactoren bij organisatieverandering, in willekeurige volgorde'.

Rogier: *"Vaak als je bij elkaar komt voel je de plicht om input te geven. Maar dat kan ik ook hier halen. Dat wilde ik laten zien. Maar in de beperking toont zich de meester: less is more. Hoe minder criteria je meegeeft, hoe groter de kans is dat er wat mee gedaan wordt. Mensen hebben meer aan een heldere lijst met: dit zijn dingen waar je echt op moet letten. Dat is beter dan een heel lange waslijst."*

Met een meetlat ben je ook in staat om plannen te beoordelen. Bepaal vooraf welke zaken je wilt meten en wat je met de uitkomsten doet. Dit voorkomt onduidelijkheid en onenigheid achteraf. Dus het is goed om nu al het gesprek te voeren over zaken als 'hoe ga je dat meten?'. Doe je dat binair, categorisch, met percentages of met absolute getallen.

Kortom, weet wat je wil weten en stem dat af. Als je aan de voorkant duidelijk bent, heb je later geen verrassingen.

Bepaal vooraf welke zaken je gaat meten en wat je met de uitkomst doet. Zodat je straks goed weet hoe je plannen gaat beoordelen.

Dankzij de meetlat weet je wat je wilt en kun je prioriteiten stellen. Als je vanuit een heldere visie werkt dan is duidelijk waar je voor staan. We gaan nu nadenken over een visie, vanmiddag kijken we naar aandachtsgebieden."

Visie opstellen

De groep splitst zich op verzoek van Rogier op in groepjes van 3. Ze krijgen vervolgens de eerste vraag van Rogier. *“Een goede toekomstvisie is inspirerend, realistisch en passend in de context. Een goede visie omvat een inspirerende toekomstgerichte doelstelling, die gebaseerd is op realistische mogelijkheden en rekening houdt met de context waarin deze wordt uitgevoerd. Dus een hovercraft hoeft je niet op te schrijven. Dus je moet niet zoveel out of the box denken. Een boot met tien meter diepgang kan ook niet.*

Dus denk hierover na. Oftewel: wanneer ben jij tevreden? Dat mag vanuit jullie perspectief van WPD-collega.

Daar hebben we natuurlijk post-its voor. Als je op elk briefje steekwoorden opschrijft over ‘wat vind ik belangrijk’ en dat vervolgens groepeer, dan kom je verder. Het fijne van vandaag is: je hoeft niet met de hele wereld rekening te houden. Je zit hier als jezelf, als medewerker en als eilander.”

De groepen gaan vervolgens aan de slag met de opdracht. Rogier gaat vervolgens langs elke groep om hun steekwoorden in te voeren in ChatGPT, die er vervolgens een visie van produceert. Rogier legt deze gegenereerde visie aan de groep voor ter goedkeuring en past de visie indien wenselijk aan. Dit zijn de visies die eruit zijn gerold:

Visie groep 1

‘Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gebaseerd op degelijkheid, werkzekerheid voor personeel en betaalbare dienstverlening voor klanten. We streven naar een simpelere CAO met minder administratie en nieuwe jaarroosters op basis van uren in plaats van dagen. Voor Schiermonnikoog hanteren we een vaste dienstregeling. Veiligheid staat voorop en we garanderen betrouwbare dienstverlening met onder andere een baggerveerboot. Ons materieel en personeel zijn van goede kwaliteit, zodat we onze klanten de best mogelijke ervaring bieden.’

Visie groep 2

‘Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gericht op het bieden van betrouwbare en veilige dienstverlening aan onze passagiers. Dit doen we door het gebruik van gebruiksvriendelijke schepen en uniformiteit in de werkzaamheden, zodat de schepen en werkprocessen hetzelfde zijn voor alle schepen. Veiligheid staat voorop, voor zowel passagiers als medewerkers aan boord. We hechten veel waarde aan de kennis en kundigheid van onze medewerkers en investeren in hun ontwikkeling en training. Zo kunnen we onze

klanten een hoogwaardige dienstverlening bieden en blijven we een betrouwbare partner voor onze klanten.’

Visie groep 3

‘Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gericht op betrouwbare dienstverlening, gebaseerd op redundancy. Dit betekent dat als het systeem uitvalt, het schip gewoon doorvaart en de klanten geen last hebben. We garanderen dat de boot op tijd vertrekt en dat er voldoende ruimte in de dienstregeling is voor het laden en lossen van vracht. We hechten veel waarde aan de ergonomie van onze medewerkers en zorgen dat onze schepen conform wet- en regelgeving zijn voor ARBO. Eenvoud en eenheid zijn belangrijk voor ons, met duidelijke passagiers- en transportstromen. We zorgen voor een duidelijke dienstregeling, zodat onze medewerkers weten wanneer ze moeten werken en wanneer het druk is.’

Visie groep 4

‘Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gericht op betrouwbaarheid, duurzaamheid en comfort. We willen een betrouwbare dienstregeling bieden, inclusief apart vrachtvervoer op een aparte boot en een reistijd van maximaal 30 minuten. Naast een mooie vakantiebeleving willen we ook forenzen de mogelijkheid bieden om rustig aan boord te werken. Een gebruiksvriendelijk reserveringssysteem, veilig en duurzaam vervoer en een goede hoogte en werkruimte in de machinekamer zijn voor ons vanzelfsprekend. Wij streven ernaar om een modern en toonaangevend bedrijf te zijn in de veerdienst sector.’

Na het presenteren van de vier visies, is het tijd voor de lunch. Terwijl iedereen eet en de benen strekt, stopt Rogier alle vier visies in ChatGPT met de opdracht om er een samenvatting van te maken. Na de pauze wordt zin voor zin nagegaan of iedereen zich hierin kan vinden.

De samenvatting is als volgt:

‘Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gericht op een betrouwbare, veilige en duurzame dienstverlening met de beste ervaring voor onze klanten. We zijn trots op ons hoogwaardige materieel en goed opgeleid personeel dat zorgt voor uniformiteit in werkzaamheden. We streven naar een vaste dienstregeling voor Schiermonnikoog en gebruiken redundancy om continuïteit te garanderen. We bieden een aparte boot voor vrachtvervoer en een reistijd van maximaal 30 minuten. Onze dienstverlening is

betaalbaar en we hanteren eenvoudige en uniforme CAO's met minder administratie. Ergonomie en ARBO zijn belangrijk voor ons personeel en we bieden voldoende ruimte voor het laden en lossen van vracht. We willen niet alleen een mooie vakantiebeleving bieden, maar ook forenzen de mogelijkheid geven om rustig aan boord te werken. Ons gebruiksvriendelijke reserveringssysteem zorgt voor gemak en we zijn toonaangevend in de veerdienst sector. We zijn betrokken bij onze klanten en streven ernaar een betrouwbare partner te zijn voor onze klanten.’

Over de zin ‘We streven naar een vaste dienstregeling voor Schiermonnikoog en gebruiken redundancy om continuïteit te garanderen’ ontstaat het volgende gesprek:

lemand zegt: *“In de concessie staat: er moet een reserveschip zijn. Ameland heeft 70% dekbedekking, Schier 30% met een kleiner schip.”*
Rogier: *“Als ik mensen van Schiermonnikoog spreek, wordt dit vaak genoemd: als het op Ameland spannend is, is het op Schiermonnikoog ook vaak spannend, maar gaat een schip van Schier wel naar Ameland toe.”*

lemand reageert: *“Als je vijf schepen hebt, twee voor Schier en drie voor Ameland, en er moet een boot naar de werf en je moet een reserveschip hebben, dan heb je die op Ameland dan wel. Want de bergingstijd is vaak in de winter. En drie schepen heb je in de zomer wel nodig voor Ameland.”*

De zin wordt: onze schepen zijn volgens dusdanige standaard ontworpen zodat er uniformiteit in werkzaamheden op beide verbindingen en de schepen uitwisselbaar zijn.

Ook wordt over deze zin opgemerkt: *“Van mei tot en met september kan ik niet zeggen: ik ga dan naar de tandarts, want dan zit de boot vol.”*
lemand zegt: *“Op Ameland kan dat wel. We hebben maar vier ploegen.”*

Reactie: *“Dat moet toch niks uitmaken? Als het donderdag 35 graden wordt, dan kun je nu al inplannen.”*

Rogier: *“Dus de ploeg ‘s ochtends zegt: het is mooi weer, ik heb mensen moeten laten staan, dus ik plan ‘s middags een extra boot in.”*

Reactie: *“Ja.”*

Rogier: *“De reden dat we dat zo doen is 4 ploegen?”*

Reactie: *“Vóór 2012 voeren we zes keer per dag en in de winter vier keer per dag. Sinds 2012 varen we vijf keer op een dag. Dit komt doordat er onderzoek was gedaan naar elektrisch varen en daaruit bleek dat na elke afvaart een uur nodig was om weer op te laden.”*

Rogier: *“Hoe zouden we dit zo kunnen formuleren*

dat dit erin zit, dat het voor beide eilanden geldt?”
lemand zegt: *“Een vaste dienstregeling voor beide eilanden.”*

De zin wordt: We zorgen voor een vaste dienstregeling voor beide eilanden die tijdig anticipeert op drukte. We richten het vervoersconcept zo in dat zelfs wanneer het systeem uitvalt, de schepen gewoon doorvaren en klanten geen last hebben, dat heet ‘redundancy’.

lemand reageert hierop: *“Je kan zeggen: door te reserveren kun je beter anticiperen.”*

Rogier: *“Dan moet je zeggen: is reserveren een doel of middel? Is het een middel, dan moet je dat hier niet schrijven.”*

Reactie: *“Ik denk dat het een doel is.”*

Rogier: *“Dus dan zeg je in visie dat er per afvaart gereserveerd zal worden.”*

Reactie: *“Dat is wel duurzaam, dan vaar je niet voor een lege boot.”*

Rogier: *“Zullen we het er nu niet inzetten?”*

Reactie iemand anders: *“Ik denk dat het averechts werkt.”*

lemand anders zegt: *“Ik heb een toevoeging op vorige zin. Er wordt nu gesproken over uniforme schepen, maar het is ook goed om het te hebben over gebruiksvriendelijke schepen voor medewerkers. Als ik naar de sneldienst kijk: het ene schip is makkelijker te bedienen dan het andere.”*

lemand anders brengt in: *“Ik vind die 30 minuten een lastige. Doe dan ‘zo snel mogelijke’.”*

Rogier: *“Nu helpt de systematiek. Hij zit al een beetje op het vlak van ‘als-dan’. En dan maak je het vrij beperkt. Dus kan me voorstellen dat je zegt: ik wil een zo kort mogelijke reistijd. Als het langer wordt dan 60 minuten is het niet acceptabel, wordt de overtocht korter dan 30 minuten dan zijn we helemaal blij. Door zo te schrijven, houd je als adviesgroep en OR nog klein beetje ruimte.”*

Reactie: *“Je kan er toch naar streven?”*

Rogier: *“Een visie moet toekomstgericht zijn op inspirerende toekomstgerichte doelstellingen die gebaseerd zijn op realistische mogelijkheden. Is max 30 minuten realistisch?”*

Reactie: *“We hebben het over vaartijd? 11 knopen is veertig minuten, 15 knopen is een half uurtje. Als we de vaarweg gaan verkorten, kan het nog wel sneller.”*

Waarom iemand zegt: *“Dan kan het toch ook zo kort mogelijk?”*

Rogier gaat over tot stemming: *“Wie zegt zo kort mogelijk: dat vind ik te vrijblijvend, dat wil ik niet in visie?”*

Reactie: *“Ik vind het mooi om ergens naar te streven.”*

Rogier: "Dan is optie 1: we streven naar reistijd van 30 minuten. Optie 2 is: zo kort mogelijk."

4 leden gaan voor optie 1, 6 leden gaan voor optie 2.

Rogier: "Dan gaan we dat gewoon nog even parkeren."

Over het gedeelte 'We bieden een aparte boot voor vrachtovervoer' wordt het volgende gezegd: Rogier: "Is een aparte boot een doel op zichzelf, of een middel om het doel te behalen? In laatstgenoemde geval zou ik het meenemen in de manier van meten en beoordelen."

Reactie: "Ik denk dat het wel een doel is."

Andere reactie: "Dat hangt er ook vanaf wat voor schepen het worden."

Rogier: "Dat maakt uit: ontwerp een boot met/ zonder vrachtwagens."

Reactie: "Zouden ze bovendeks staan waar fietsers en panorama dekken zijn en stel het is 35 graden. Dan sta je daar met 150 fietsers en 8 vrachtwagens. Dat is voor de fietsers niet te doen. Dan is het doel om een vrachtboot te hebben. Mochten de schepen kleiner worden, dan is het een must om vracht te splitsen van personenvervoer." Iemand anders zegt: "Je moet ze wel hetzelfde inrichten."

Het zinsdeel wordt: We splitsen vracht- en personenvervoer.

Rogier: "Op een gegeven moment komt iemand met een schets en dan kun je als OR of adviesgroep zeggen: vinden we dit geschikt? Of: in de winter vinden we dit wel geschikt en op een drukke zomerse dag niet. Zo'n meetlat bepaalt dus wat voor gesprek je later gaat voeren. Het is meer dan alleen lastige dingen voor je uitschuiven, het gaat over: wanneer voer je het gesprek. Ik denk dat je terecht van het gedoe af wilt van de vertraging door fietsers en vrachtwagens die door elkaar heen gaan. De ontwerper gaat zich erover buigen en komt hij met iets waarover jullie het niet eens zijn, dan kun je zeggen: terug naar de tekentafel. Of we gaan schikken."

Zoals hier staat is het: we splitsen vracht- en personenvervoer. Dit heeft te maken met veiligheid, de tijd die het kost om te laden en lossen, met inzinking. Misschien moet de vracht alleen bij hoogwater. Dat resoneert bij mij, dat het zinvol is om hierover iets te roepen."

Na dit overleg is de nieuwe visie als volgt:

'Onze visie voor de veerdiensten tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog is gericht op een veilige en betrouwbare dienstverlening die duurzaam en betaalbaar is en de beste (vakantie) ervaring voor onze klanten biedt. We zijn trots op ons hoogwaardige materieel en goed opgeleid personeel. Onze schepen zijn gebruiksvriendelijk voor medewerkers en volgens dusdanige standaard ontworpen dat er uniformiteit in werkzaamheden op beide verbindingen is en de schepen uitwisselbaar zijn. We zorgen voor een vaste dienstregeling voor beide eilanden die tijdig anticipeert op drukte. We richten het vervoersconcept zo in dat zelfs wanneer systemen uitvallen, de schepen gewoon doorvaren en de klanten geen last hebben, dit heet "redundancy". We splitsen vracht- en personenvervoer en streven naar [optie 1: een vaartijd van maximaal 30 minuten / optie 2: een zo kort mogelijke vaartijd]. Ergonomie en ARBO zijn belangrijk voor de inrichting van onze werkprocessen en we bouwen het dienstrooster op volgens het principe dat werk en privé ook in het hoogseizoen goed gecombineerd moeten kunnen worden. Er is voldoende tijd voor het lossen en laden van de schepen. Ons gebruiksvriendelijke reserveringssysteem zorgt voor gemak en we zijn toonaangevend in de veerdienstsector. We zijn betrokken bij onze klanten en dragen bij aan de maatschappelijke ontwikkeling van de eilanden.'

Aandachtspunten en randvoorwaarden

De groep mag even pauzeren en de stoelen worden tegenover een muur gezet in de ruimte. Tijdens deze pauze filtert Rogier 16 punten uit de visie (zie hieronder), die hij op grote vellen papier op de muur heeft gehangen. Vervolgens komt Rogier terug op het onderdeel 'aandachtspunten' en dat aandachtspunt 1 50% weegt en aandachtspunten 2 en 3 elk 25%. "Wij gaan nu bepalen welke visiepunten onder aandachtspunten vallen. Die krijgen rode stickers. En we bepalen wat randvoorwaarden zijn, punten waarvan we zeggen: als die er niet in zitten, dan wordt het een lastig gesprek. Die krijgen blauwe stickers." Na deze opdracht gaat Rogier verder. "Ik heb het jullie makkelijk gemaakt. Ik heb net gezegd: er zijn 16 punten en jullie krijgen ieder 11 stickers. Nu krijgen jullie 1 sticker. Wat vinden jullie het allerbelangrijkst." Dit mogen de leden aangeven met een roze sticker.

De lijst ziet er uiteindelijk als volgt uit:

1. Veilig
 - 11 blauwe stickers
 - 9 rode stickers
2. Duurzaam
 - 1 blauwe sticker
 - 2 rode stickers
3. Betaalbaar
 - 3 rode stickers
4. Beste (vakantie)ervaring
 - 3 blauwe stickers
 - 2 rode stickers
5. Hoogwaardig materieel
 - 11 rode stickers
 - 5 roze stickers
6. Goed opgeleid personeel
 - 2 blauwe stickers
 - 12 rode stickers
7. Uniformiteit processen en uitwisselbare schepen
 - 6 rode stickers
8. Splitsen vracht-/personenvervoer
 - 3 rode stickers
9. Redundancy / Systeemuitval
 - 5 blauwe stickers
 - 4 rode stickers
 - 2 roze stickers
10. Tijd voor laden en lossen
 - 2 blauwe stickers
 - 10 rode stickers
11. gebruiksvriendelijkheid
 - 2 blauwe stickers
 - 5 rode stickers
12. Betrokken bij klanten en bijdragen maatschappelijke ontwikkeling
 - 2 blauwe stickers
 - 4 rode stickers
 - 5 roze stickers
13. Vaste dienstregeling die anticipeert op drukte
 - 5 blauwe stickers
 - 9 rode stickers
14. Max 30 minuten/korte vaartijd
 - 1 blauwe sticker
 - 16 rode stickers
15. Arbo + ergonomie
 - 8 blauwe stickers
 - 8 rode stickers
 - 1 roze sticker
16. Werk-/privébalans personeel
 - 9 rode stickers

Rogier gaat in op het resultaat. "Als we kijken naar de blauwe stickers, dan scoren veiligheid, arbo en systeemuitval het hoogst. Roze is iets meer verdeeld. Bij rood zijn een paar dingen die laag scoren: duurzaam, betaalbaar, splitsen vracht-/personenvervoer en de ervaring. Dat valt me op. Als ik nu moet nadenken om de lijst met wensen

korter te maken, dan zou ik op basis van het gesprek hier kijken naar betaalbaar, duurzaam en splitsen. Klopt dat?"

Reactie: "Ik denk dat die punten voor een werknemer niet belangrijk zijn."

Rogier: "Hiermee zeg je ook... we hebben het in het begin gehad over één dwaas stelt meer vragen dan duizend wijzen kunnen beantwoorden. De kunst is om een heldere visie te hebben en dat die visie terugkomt in het vervoersconcept. Dan is vervolgens de vraag: wat is die visie dan? Om hierachter te komen, moet je bepalen: waarin willen we ons onderscheiden? Duurzaamheid, betaalbaarheid en splitsing zit wel in de visie, maar dit is niet je openingszin."

Iemand zegt: "Hoogwaardig materiaal is betaalbaar en duurzaam."

Waarop iemand reageert: "Ja, zo heb ik mijn roze sticker ook gebruikt."

Rogier: "Dus er zit overlap in de dingen die we hebben genoemd."

Rogier kijkt op de klok en zegt: "We hebben nog ruimte om te kijken: als we gaan meten, waar gaan we dan op letten? Hebben we zin om dat nog te doen?"

De groep stemt in.

Rogier: "We hebben op de muren ruimte om 8 dingen uit te werken. En dan kies ik voor de 8 dingen die de meeste stickers hebben gekregen." Dat zijn de punten veiligheid, arbo & ergonomie, vaarduur, redundancy, goed opgeleid personeel, betrokken bij klanten + bijdragen aan maatschappelijke ontwikkeling, hoogwaardig materieel en vaste dienstregeling die anticipeert op drukte. Die worden op aparte vellen papier geschreven en vervolgens op de muur geplakt. Rogier legt de volgende opdracht uit: "Als ik betrokken ben bij mijn klanten en bijdraag aan maatschappelijke ontwikkeling, hoe ziet dat er dan uit? Als we het hebben over hoogwaardig materieel, hoe ziet dat eruit? Ga zo al deze acht punten langs en probeer heel concreet te zijn."

Deze punten worden op groene post-its onder elk punt geplakt. Daarna krijgt iedereen gele post-its. Rogier legt uit: "De groene briefjes zijn een naïeve ervaring, oftewel een ervaring die vanzelfsprekend voelt. Die moeten we gaan rationaliseren. Iemand zonder gevoel moet het kunnen meten. Dus de vraag is nu: hoe gaan we het meten? Het kan binair (geschikt/ongeschikt), categorisch (met bijvoorbeeld smileys), relatief (percentage) of absoluut (medewerkers moeten bijvoorbeeld zoveel dagen per jaar bij hun gezin kunnen zijn). De vraag is aan jullie: kijk naar deze briefjes. Als je nu goed een idee hebt hoe bepaalde dingen gemeten kunnen worden, dan plak je er een geel briefje naast waarop je schrijft hoe je dingen kunt meten."

Het resultaat met groene en gele post-its is als volgt:

Veiligheid

- Voldoen aan nieuwste eisen **Absoluut**
- Betere brandbestrijdingsmiddelen en -uitrusting
- Onderhoud op veiligheidssystemen vaker toepassen **Onderhoudsprogramma updaten & compleet maken**
- Veiligheid met laden en lossen **Voldoen aan jullie eisen**
- Vooruitlopen op veiligheids- en milieueisen
- Veilige werkplek en die ook garanderen
- Nazorg bij calamiteiten
- Betrouwbaar
- Betrouwbaar materieel, veiligheidsmiddelen en apparatuur
- Personenbaggage & fietsbaggage gescheiden
- Zeewaardig! **Absoluut**
- Duidelijke wet- en regelgeving
- Up to date online handleiding
- Ruim opgezet. Blij volle belading voldoende ruimte en toegang

Arbo & ergonomie

- Materiaal (stoel, bureau, pc)
- Veilige werkplek voor personeel
- Klimaatbeheersing **Temperatuur onder 25 graden**
- Lift voor horecagoederen elke verdieping **Tillen halveren boven 12 kilo**
- Betrokkenheid tot eiland zorgt dat je maatschappelijk onderneemt
- Overzichtelijk
- Makkelijk te bedienen voor iedereen **Absoluut**
- Alle (veel)voorkomende werkzaamheden moeten goed toegankelijk zijn en ergonomisch kunnen worden uitgevoerd
- Veilig werken
- Bureau en stoel voor elke werknemer waar dit mogelijk is
- Werkbare omgeving
- Stoel
- Materiaal gekeurd
- Ruimte

Vaarduur (zo kort mogelijk/max 30 minuten)

- Snel **Absoluut** (2x)
- Zo snel mogelijk binnen wet- en regelgeving **Categorisch**
- Vaartijd met oog voor natuur **Voldoen aan milieutoetsing**
- Duurzaam
- Snel **Ruim tijden rekenen, zo krijg je nooit vertraging**
- Optimaal en veilig
- Veilig
- Veilig en haalbaar en passend in kwetsbaar gebied

Betrokken bij klanten + bijdrage

- maatschappelijke ontwikkeling
- 'Zorgkinderen' kunnen thuis blijven wonen **relatief: percentage dienstregeling aanpassen op schooltijden wal**
- Sponsoring (2x) **Openheid geven sponsoring - % van winst - minimum bedrag/jaar**
- Duurzame inzet werknemer projecten **Categorisch**
- Vriendelijk
- Servicebalie aan boord **Categorisch**
- Klantvriendelijk zijn/door ogen van klant kijken
- 'Onze veerdienst'-gevoel
- Dienstregeling **Relatief**
- Goed opgeleid personeel, diploma's en cursussen op peil houden

Hoogwaardig materieel

- Onderhoudsvriendelijk **Categorisch**
- Producten die duurzaam en makkelijk te onderhouden zijn!
- Goed materieel dat simpel te bedienen is
- Met de nieuwste technieken **Binair**
- Het oog wil ook wat **Binair**
- Betrouwbaar
- Onderhoudsvriendelijk
- Goed en langdurig functioneel **Binair**
- Zoveel mogelijk onderhoudsvrij **Onderwaterschip ijzer, opbouw aluminium**
- Deskundig **Absoluut**
- Minimaal onderhoud **Relatief**
- Lucht gekoeld
- Minder hellingen
- Duurzaam
- Zeewaardig
- Onderhoudsvriendelijk **Hoeveel onderhoud nodig. Interval**
- Ontwerp moet opgaan in de omgeving
- Up to date **Relatief**
- Duidelijk werkinstructie **Relatief**
- Input door werknemers hierin meenemen **Relatief**
- Emissievrij **% groene stroom**

Redundancy

- Systemen (aan boord) dubbel (of meer) uitgevoerd, zodat bij storing/uitval het schip veilig kan doorvaren **Binair**
- Aandrijving schip en aansturing
- Zo kan je zelf meer onderhoud doen tijdens vaart.
- Noodbediening of dubbel (duplex) **Binair**
- Boot op de achterhand **Binair**
- Hoofdcomponenten (kritieke) op voorraad hebben
- Voldoende backup-systemen
- Reserveschip beschikbaar

Goed opgeleid personeel

- Goed personeel uit regio
- Kennis
- Periodieke cursussen & opleidingen

- Juiste diploma's en certificaten en kennis **Binair (3x)**
- Kennisoverdracht/leren van elkaar
- Deskundig **Relatief (2x)**
- Herhaling
- Voldoende ruimte voor veiligheidsoefeningen en -trainingen **Categorisch**
- Gebruiksvriendelijke handleiding/snel kunnen checken van werkwijzen
- Personeel opleiden & houd personeel in beweging **Categorisch**
- Ervaring in zee-/binnenvaart **Categorisch**

Vaste dienstregeling die anticipeert op drukte

- Reserveren personen, fietsen, enz. **Categorisch. Absoluut (2x) - gemiddelde bezetting per afvaart**
- Capaciteit **Absoluut (2x)**
- Werkdruk **Categorisch**
- Reserveren fietsen
- Duidelijk schema voor bemanning **Relatief**
- 3 roosters: zomer, najaar/voorjaar, winter **Relatief**
- Reserveren zorgt voor duidelijkheid
- Geplande extra afvaarten
- Dienstregeling aangepast op seizoen
- Geeft rust **Categorisch**

Als iedereen de briefjes heeft geplakt worden er voor de verslaglegging foto's van de grote vellen papier met groene en gele post-its gemaakt en is het tijd voor de afsluiting van de middag

Afsluiting

Rogier: "We hebben vanmiddag gewerkt aan aandachtspunten en randvoorwaarden. Ik heb jullie vanmorgen alvast iets over de communicatie verteld. Ik kan jullie nu alvast vertellen wat we met ORTEC gaan doen. Laten we eerst dit rondje over visie afronden met elkaar. Hoe hebben jullie dit ervaren en zijn er nog besprekpunten?"

Reactie: "Ik heb het als zeer prettig en leerzaam ervaren. Ik heb inzage gekregen in het hele proces."

Reactie: "Als leerzaam. Je leert anders denken. Je denkt normaal: een boot vaart heen en weer. Nu zie je dat er meer dingen spelen. Dat levert inzicht op."

Rogier: "Wat is mooi weer eigenlijk? De een kan daar een ander beeld bij hebben dan de ander. Het is lastig in communicatie om goed te begrijpen wat wordt bedoeld."

Reactie: "Deze bijeenkomst was meer gericht."

Reactie: "De vorige keer keken we door de bril van de passagiers, nu door die van de werknemers. Dan zie je in dat dit toch moeilijk is, want je hebt toch rekening te houden met de klant."

Reactie: "We zijn wel een dienstverlenend bedrijf."

Rogier: "Ik heb allerlei gesprekken gevoerd met mensen, waarin je voorbeelden hoort dat WPD als stug of star ervaren wordt. Soms is dat lastig, want soms gaat het over dingen die 3 jaar geleden één keer misgingen. Er zijn mensen die hebben meegemaakt dat ze naar Schier moeten, maar hun eilandpas zijn vergeten en wel herkend worden in de haven maar toch het volle pond moeten betalen. Daar kun je van vinden wat je wilt. En tegelijk, op OV-barometer staan we op 1 of 2 samen met Doeksen. Het klanttevredenheidscijfer is een 8,4. Zijn er nog andere opmerkingen over vandaag, of zijn er dingen blijven liggen misschien?"

"Ik vroeg me wel af: als je optimaal wilt doen voor beide eilanden, moet je het dan niet splitsen? Schier heeft een andere problematiek dan Ameland."

Rogier: "We hebben een praat mee-sessie op Schier gehad, daar heb ik dit gelijk voorgelegd. Ik vroeg daar: wat is zo specifiek aan Schier waardoor hier een ander vervoersconcept nodig is? Ik hou voor mezelf de vrijheid om die berekening zo te maken dat er andere boten uit kunnen komen. De andere kant is ook waar: zonder Ameland zou Schier niet deze bereikbaarheid hebben. Die was dan niet te financieren. Je zou bot kunnen zeggen: Ameland subsidieert de bereikbaarheid van Schier. Ook gelet op de vaargeul. Wat op Ameland past, past op Schier ook. Dat is andersom niet met 100% zekerheid te zeggen.

Voor mij is problematiek Ameland anders dan Schier want: meer passagiers en meer problematiek. In mijn uitwerking zitten ze helemaal apart."

Vervolgens geeft Rogier een preview van wat in de zomer op de planning staat.

"ORTEC heeft een presentatie gemaakt met onder andere de doelstelling. In november 2023 gaan we een drietal opties voor vlootsamenstellingen voorleggen aan stakeholders. Ergens deze zomer komt RWS met de VBA2030 (Vervolgonderzoek Bereikbaarheid Ameland 2030). Ik heb gesprekken gevoerd met mensen van RWS en het ministerie van IenW en ik heb gezegd: ik heb bepaalde zorgen over de VBA2030.

Allereerst qua opties die uitgetekend zijn. Ik maak me zorgen dat de aannames dat schepen meekrimpen met vaargeulen niet klopt. De eerste zorg is dus de veronderstelling dat schepen meekrimpen met de geul.

Het tweede punt is dat in de VBA2030 ervan uitgegaan wordt dat vaargeulen exclusief gebruikt worden door de veerdienst. Dus niet door de KNRM, pleziervaart, vissers, baggerschepen, enzovoort. Dus weten de mensen die dit rapport straks krijgen voldoende over wat hier vaart?

Punt drie is de internationale PIAN-norm. Die is niet van toepassing op de Waddenzee, maar je

zou hem van toepassing kunnen verklaren - dan voldoen de veerdienst en de vaargeul er niet aan. RWS/VBA2030 rekent niet met gerealiseerde waterstanden. Maar de vaargeul is niet het hele jaar hetzelfde. Dit zit allemaal niet in de berekening van RWS.

In fase 1 van ORTEC gaan we dat challangen. Deze fase loopt gelijk met het onderzoek VBA2030, zodat we deze zomer al met de overheid een discussie hierover kunnen voeren. Hier is IenW ook blij. Die discussie moet één scenario opleveren voor een vaargeul en één scenario voor een vaarschema. Daarmee bedoelen we: smaak 1 is een vast schema (zoals nu). Smaak 2 is een waterstandsafhankelijk scenario, dus dat je bij bepaalde waterstanden vaart. Want met flinke wind uit westen kun je met laagwater ook varen. En de laatste smaak is een combinatie van beide. Dus eind van de zomer wil ik weten: door welke vaargeul vaart WPD en met welk vaarschema. Dat stoppen we dan in het optimalisatiemodel en dat doen we in fase 2. Dat is simpel gezegd: bootjes tekenen. Dit moet leiden tot drie concepten die we in november willen presenteren.

Fase 1 is dus: we kijken naar 3 soorten dienstregelingen, we kijken naar soorten vaargeulen (niet naar de vertreklocatie), we kijken naar het vlootconcept en naar capaciteit en verbruik. We hebben MARIN gevraagd om hiernaar te kijken. Daar komen vlootsamenstellingen uit, die hebben een CAPEX-variant (bedrag voor auto) en een ORTEX-variant (je hebt de kosten voor de auto, maar ook je operationele kosten). Dus we gaan kijken: ORTEX en CAPEX, wat kost dat?

Wat stoppen we in ons analysemodel?

Verschillende scheepstypes, de historische data van waterstanden, de historische operationele data, het aantal passagiers en vracht per afvaart, de tijd voor laden/lossen per afvaart, de capaciteit van de haveninstallaties en de kosten per personeelslid en unit energie.

Maar ook restricties, zoals beperkingen van de waterstand op het aantal afvaarten, de beperkingen qua haveninstallaties, het niet mogen varen tussen 21.00 en 6.00 uur en wetgeving. Daar komen kosten uit.

En uiteindelijk rolt er een hele lijst met mogelijke en niet mogelijke vaarschema's uit. Een aantal zal onzin zijn en een aantal is zinvol om over in gesprek te gaan. Vervolgens gaan we naar FASE 2. Op basis van 1 gekozen scenario van vaargeul en vaarschema willen we komen tot drie scenario's voor de vlootsamenstelling ter voorbereiding tot concessie. In deze fase, in de 2e helft van de zomer, gaan we meer diepte in.

Dat doen we aan de hand van vragen als: wel/

geen sneldienst, wel/niet scheiden van vervoer, wel/geen vracht meenemen, wel/geen catering aan boord en variëren in vervoersvraag.

En dit laatste wordt heel spannend. Eén scenario is het 'levensader scenario'. Hoe groot moet de levensader zijn, hoeveel moet daar doorheen kunnen?

Dus in deze fase gaan we rekenen en bepalen wat voor effect bepaalde zaken hebben op het scheepsconcept. Hier gaan we ook kijken of verschillende boten nodig zijn voor Ameland en Schiermonnikoog, of exact dezelfde.

Dit zijn de belangrijkste karakteristieken van het traject dat we met ORTEC gaan doorlopen. In november gaan we in gesprek over de 3 schetsen die eruit komen: welke wil je dan van die drie? Adviesgroepen, eilanders, bezoekers en overheden mogen hier iets over zeggen. Dit wordt ook de variant waar overheden en Consumenten Platform Waddenveren Oost advies over gaan geven. Voor de kerst hebben we al die adviezen binnen en in het eerste kwartaal van volgend jaar hopen we de keuze te kunnen maken. Dan zitten we precies op schema."

Na deze uitleg is het 15.45 uur en één van de adviesgroepleden, tevens OR-lid, krijgt de gelegenheid om de dag af te sluiten. "Ik ben heel blij dat we hier vandaag bijna voltallig bij waren. Voor ons als OR is het belangrijk dat we dit met elkaar gaan doen. Ik vind het heel leuk en super spannend, maar ik denk dat we met elkaar deze klus gaan klaren. Ik heb er alle vertrouwen in."

