

NATUURLIJK BEREIKBAAR!



VERSLAG ROGIER OVER DE VLOER





Rogier over de vloer

Rogier Havelaar werkt sinds november 2022 als Manager Innovatie bij Wagenborg Passagiersdiensten. Om tot in detail te leren hoe Wagenborg Passagiersdiensten werkt, liep hij eind april mee achter de schermen van WPD. Van elke dag hield hij een verslag bij waarin hij zijn bevindingen deelt.



**Zaterdag
22 april
11.15 uur**

Vandaag start 'Rogier over de Vloer'. Ik hoop in detail te leren hoe 'de mooiste veerdienst van Nederland' in praktijk werkt en heb er zin in. Naast het meelopen achter de schermen van WPD, wil ik ook leren hoe de omgeving van de veerdienst eruit

ziet. Daarom reis ik deze week niet met de auto, maar met het openbaar vervoer. Bepakt met mijn matrozenuniform, mijn fotoestel en voldoende stroopwafels die ik vanmorgen op de Amsterdamse Lindenmarkt gekocht heb, fiets ik om 11.15 uur naar het station om, als alles volgens planning verloopt, om 15:09 uur aan te komen in de veerhaven van Lauwersoog.

15:09 - 20:30 uur

15.09 komt de bus aan. In het havenkantoor word ik hartelijk ontvangen door de kapitein. Op de Lauwersoog-Schiermonnikoog-verbinding zijn de

kapiteins verantwoordelijk voor de kaartverkoop. Vijf minuten voor vertrek bergt de kapitein de kassa op in de kluis: kaartjes kunnen nu alleen nog bij de automaat gekocht worden.



Deze eerste afvaart breng ik door in de stuurhut (brug). De kapitein vertelt dat hij geïnteresseerd is in het nieuwe vervoersconcept, maar ook hoe dat vervoersconcept gedragen wordt door de organisatie. Daarmee doelt hij op het neerzetten van een goede organisatiestructuur, werkprocessen en een goede organisatiecultuur. Momenteel ervaart hij dat er soms sprake is van "eilandjes" in de organisatie, zoals tussen Ameland-Holwerd en Lauwersoog-Schiermonnikoog of tussen sneldienst en veerdienst. Het zou allemaal nog meer kunnen samenwerken.

Wanneer we over duurzaamheid spreken, vallen mij een aantal dingen op:

- Tijdens het varen zie ik het brandstofgebruik variëren tussen de 50 liter per motor per uur en de 100 liter. We berekenen dat er ongeveer 225 liter brandstof nodig is om heen en weer te varen. Er wordt mij verteld dat de metertjes sterk fluctueren tijdens het varen. Om goed op brandstofgebruik te sturen, kun je beter naar het wekelijks verbruik kijken. Op weekbasis wordt er ongeveer 10 kubm brandstof gebunkerd, wat niet veel is voor dit type schepen en deze dienstverlening, krijg ik uitgelegd.
- Wanneer we in de haven liggen, gaan de pennen niet aan beide kanten van het schip vast. De

Nadat we een keer heen en weer gevaren zijn, is het bij aankomst in Lauwersoog tijd om de toiletten schoon te maken. Een van de matrozen legt mij uit waar alle spullen staan en we gaan aan de slag. Eerst vegen, dan de toiletten schoonmaken, de wastafels en de deuren en ten slotte dweilen.

Als we bijna klaar zijn met de toiletten, neemt de stuurman mij mee op veiligheidsronde. Alle nieuwe matrozen moeten deze volgen. We starten bij de plattgrond waarop precies te zien is waar de reddingsvesten, AED's, brandblussers, et cetera te vinden zijn.

Daarna gaan we naar het voorstevan. Daar laat



kapitein vertelt dat het gemakkelijker is om de boegschroef een klein beetje te laten draaien om zo stil te blijven liggen. Het kost wel wat meer brandstof, maar in de "hectiek" waarin zij varen is dit gemakkelijker.

- In de machinekamer zie ik de centrale verwarming aan gaan. De machinist legt uit dat het een kans zou zijn om een warmtewisselaar te plaatsen zodat restwarmte van de motor gebruikt kan worden voor het verwarmen van het schip. Op de Sier en de Oerd bij Ameland is dat al aanwezig.

de stuurman mij de ankers zien en nemen we een kijkje in de machinekamer voor. Daar zitten de boegschroeven en de hulpgenerator. Weer boven gekomen laat de stuurman mij zien hoe je met één druk op de knop een brand in de machinekamer voor blust.

We lopen verder over het dek, waar de stuurman me uitlegt dat het bij een man over boord-situatie belangrijk is om reddingsboeien in het water te gooien, ook wanneer de drenkeling er niet bij kan: je ziet op die manier namelijk welke kant het



water op stroomt zodat je weet waar je met de reddingsboot naar toe moet.

We lopen over de dekken en de stuurman toont wat er achter alle deuren zit: opslag voor strooizout, brandblussers in allerlei soorten en maten, gasmaskers voor als er iets chemisch mis is. Er is ook een aparte ruimte met brancards voor als iemand met de helikopter mee moet en wetsuits voor als de collega's het water in moeten om iemand te redden. Ook legt de stuurman uit hoe de reddingsvloten werken.

Gelukkig is het allemaal nooit nodig. Toch wordt er veel geoefend. Op het moment dat het nodig is, moet je met elkaar een routine opgebouwd hebben.

De WPD-collega's zijn altijd bezig met veiligheid. Als bezoeker kun je denken 'doe niet zo moeilijk' als je niet tussen een paar auto's door de boot op mag fietsen. Als WPD-collega begrijp ik het heel goed: je wil iedere vorm van risico of onveiligheid uitsluiten. Tegelijkertijd, vertelt de stuurman, is het lastig om dit te handhaven. Hij wijst op de autobrug in de haven van Schiermonnikoog. Passagiers

mogen van de wet niet over de autobrug lopen. Fietsen mag wel. Maar wat doe je als ouder en kind, als je kind loopt en jij fietst? Of als je op een drukke zomerdag alle mensen op het zonnedek hebt staan? Die gaan echt niet kruip door sluip door de hele boot over om via de zijkant van boord te gaan; die lopen gewoon over de autobrug.

Wanneer we vertrekken uit Lauwersoog, ga ik met de machinist de machinekamer in. Hij laat me de verschillende motoren zien en vertelt welke inspectieronde hij voor iedere afvaart maakt. Hij controleert de olie, de temperatuur, de druk/het vermogen. Daarna spoelt hij de motoren voor met olie en laat hij ze stationair draaien zodat alles warm is wanneer we vertrekken - het spul heeft net 45 minuten stil gestaan. Ook laat hij het veiligheidsdashboard zien waarop alle meldingen binnenkomen als er wat mis is. Deze signalen komen ook op de brug. De machinist heeft een pieper in zijn zak: als er wat mis is, verschijnt er een signaal op de pieper.

De machinekamer heeft een controlekamer. Dit is in principe de werkplek van de machinist/WTK'er tijdens het varen. De machinist deelt zijn ideeën om de ruimte te verbeteren. Zomers ruik je bijvoorbeeld uitlaatgassen van auto's als deze aan boord komen rijden. De ruimte is niet geïsoleerd, waardoor er een enorm kabaal is als de motoren vol draaien en de zee onrustig is.

Terug in de stuurhut wijst de kapitein mij op de smalle vaargeul bij groene boei GL19. Ons schip past er maar net tussendoor. Ik vraag hem of hij het gebied waar hij nu al 25 jaar werkt heeft zien veranderen; met name de vaargeul. "Ja", zegt hij. "Toen ik begon raakte je toch wel met enige regelmaat de grond of liep je vast. Dat gebeurt nooit meer. Dat wordt netjes gebaggerd."

Aangekomen op Schiermonnikoog word ik hartelijk ontvangen door Astrid. Samen met haar rond ik de werkdag af: de bagagekarren moeten achter de hekken gezet worden. Daarna help ik Astrid met het klaarzetten van de nieuwe voorraad frisdrank voor in de automaten in het havenkantoor. Deze zijn van Rebos, maar de collega's van het havenkantoor controleren altijd even of het bijgevuld moet worden: "Dat is service aan onze reizigers".

Astrid laat me ook zien dat de grote automatische schuifhekken defect zijn. Hierdoor moet je ze met de hand open en dicht doen, wat zeker bij harde wind een zwaar karwei is. De hekken gaan stuk omdat de veedam regelmatig, zo'n vier tot zes keer per jaar (bij waterstanden +2.00 NAP), onderloopt. Na het afsluiten brengt Astrid me naar het personeelsappartement waar ik kan slapen. Het is een mooie en leerzame dag geweest.

Zondag 23 april 09.15

Samen met Astrid rijd ik naar het havenkantoor Schiermonnikoog. Bij aankomst vertelt ze dat Wagenborg meer doet dan alleen heen en weer varen. Als er op Schiermonnikoog iemand overlijdt bijvoorbeeld, worden huis aan huis briefjes verspreid. Daarin staat hoe laat de stoet door welke straten rijdt zodat mensen hun vlag halfstok kunnen hangen en weten wanneer ze klaar moeten staan om de laatste groet te brengen. Of als mensen vergeten zijn hun fiets- of hotelsleutel af te geven: WPD brengt het alsnog naar de hotels en fietsverhuurders toe.

Ze laat me zien waar zomers de wachtrijen staan: 1.000 mensen snel van de boot is één, voordat ze allemaal van de veedam zijn is wat anders. Er zijn maar zes bussen op het eiland, in elke bus passen 70 mensen. Er is de fietsverhuur waar rijen voor staan. En ga zo maar door. Zij past haar werkzaamheden, die ze in Excel vastlegt, erop aan. Ze toont hoe je de bagagekarretjes klaarzet en natuurlijk mag ik er zelf ook eentje besturen. Samen hijsen we de vlaggen en openen we het havenkantoor. Daar checkt ze altijd direct de verwachte waterstanden (wel of niet boven de 2 meter), de wind (boven windkracht 7 is geen vlaggen hijsen) en ze kijkt op marinetraffic waar de schepen zijn.

10.30 uur

Om 10.30 uur stap ik op de veerdienst om mee te varen met de dienstdoende ploeg, een andere ploeg dan gistermiddag. Nadat we de haven uit zijn, vraagt de kapitein me om plaats te nemen op de stoel van de stuurman: nieuwe matrozen moeten de eerste keer dat ze meevaren eerst zelf sturen, zodat ze de boot leren kennen en snappen wat de stroming doet. Ik vind het reuze spannend én onwijs leuk. Ik vaar door de smalle vaargeul die op sommige stukjes echt heel smal is ("en denk erom, breder is het hier ook niet"). De tijd vliegt voorbij en voor ik er erg in heb varen we de haven van Lauwersoog in. Stefan geeft me het rapportcijfer 8,5 met als onderbouwing dat ik rustig stuurde: "De meeste mensen die hier voor het eerst gaan zitten, sturen veel te hard".

11.30 uur

Aangekomen in Lauwersoog stap ik om 11.30 uur direct aan boord bij twee collega's op de sneldienst terug naar Schiermonnikoog. De collega's vertellen dat ook op Schiermonnikoog de vaaromstandigheden achteruit gaan. Afgelopen donderdag, bijvoorbeeld, lag de boot vast in het slib.

Deze middag mag ik als matroos helpen met het scannen van de tickets van de passagiers. Dat vind ik een behoorlijk gedoe, vanwege alle verschillende



soorten tickets. Wanneer mensen in de rij staan, merk ik dat ik nauwelijks controleer of het wel klopt wat er op de kaartjes staat. Soms is een kind apart, soms staat het er bij de ouders op. Een hond staat op het ticket van de veerdienst die mensen moeten hebben, maar die ik niet hoeft te zien. En dan heb je nog al die mensen die kaartje voor kaartje in hun e-mail moeten kijken. De matrozen vertellen dat er ook een knop in de mail zit met 'open alle kaartjes in één keer'. Nooit geweten!

Een van de collega's geeft tijdens het varen aan dat hij het belangrijk vindt dat er in het nieuwe vervoersconcept rekening gehouden wordt met de golven áchter de boot die ontstaan doordat je vaart. Op Schiermonnikoog liggen in het seizoen vrij veel plezierboten voor anker. Mensen overnachten vaak op hun boot. Als Wagenborg langskomt, worden ze wakker van de golven. Met een goed rompontwerp kun je dat voorkomen.

Aangekomen op Schiermonnikoog stap ik weer over op de veerdienst. Ik bespreek met de kapitein en de machinist het vraagstuk van het wel of niet



isoleren van de machinekamer. De kapitein geeft aan dat de controlekamer van de machinekamer bij de refit aangewezen is als controlekamer, niet als werkplek. De machinist geeft aan dat hij niet zo'n moeite heeft met het geluid: hij werkt er in zijn eentje dus doet zijn oordoppen in. Samen komen we tot de conclusie dat als de controlekamer in de machinekamer een officiële werkplek is waar de WTK'er tijdens het draaien van de machines meerdere uren werkt, het logisch zou zijn om het ook echt een werkplek te maken. Dat het dan dus moet voldoen aan arbo normen voor geluid. Het trillen is waarschijnlijk niet te verhelpen - dat is een gevolg van de dubbele bodem waar tijdens de refit voor is gekozen.

Nadat we weer op Lauwersoog zijn, stap ik nog één keer op de sneldienst om naar Schiermonnikoog te gaan en terug. Bij vertrek uit Schiermonnikoog hebben we een kleine vertraging: een echtpaar van rond de 50 meldt zich om 15.58 uur in het havenkantoor met de vraag of ze nog mee mogen. Wij hebben alles al aan boord en willen de trossen al los gooien. "Stuur ze maar snel door en laat ze aan boord betalen, dan kunnen we weg!" De mensen besluiten toch bij de kaartautomaat een toeslag te kopen. Daarna wandelen zij op hun gemak naar de boot. Vertrektijd 16:04.

16:22 uur

Als we de haven Lauwersoog in varen, zie ik dat de aansluitende bus op de sneldienst er nog staat.

Helaas blijkt de bus vertrokken te zijn wanneer de passagiers van boord mogen: de bus vertrok wél op tijd. De opbelbus die ik gereserveerd had vanaf Dokkum belt mij gelukkig op en samen komen we tot een oplossing waardoor ik toch op tijd aankom in Holwerd.

18:00 uur

Vanavond vaar ik mee op de Sier. Op het autodek word ik ontvangen door de stuurman, die me direct een portofoon overhandigt. De kapitein laat me de plattegrond van het schip zien en het scheepsverslag. Dit is een grote blocnote waar de kapitein op bijhoudt wat de aantallen zijn, hoe het zicht is, wat de wind is en wat de gerealiseerde vertrek- en aankomst is. Daarna ga ik naar de machinekamer. We nemen de metertjes voor alle tanks door. In totaal nemen we zo'n 45 kuub aan drinkwater, zwart water (afvalwater), regenwater en diesel mee. Het schip vaart op Machine Diesel Oil. Op maandag, woensdag en vrijdag wordt de dienstboot "gebunkerd" (getankt) en op dinsdag en donderdag wordt de tweede boot gebunkerd. Op het moment dat we varen, hebben we in totaal 33 ton mee. Dat is dus 3,3 centimeter diepgang voor water en brandstof.

De WTK'er legt uit dat motoren 24/7 rond de 55 graden gehouden worden. Als je wegvaart na het opstarten, zijn de motoren meestal opgewarmd tot zo'n 80 graden. 's Nachts houden de cv's de motoren warm. Overdag gaat de warmtewisselaar aan en verwarmen de motoren het schip. Het



regenwater van het dek wordt apart opgevangen in tanks. Als er geen olie en dergelijke bij zit, dan wordt dit water eens in de zoveel tijd overboord gepompt.

Tijdens de laatste afvaarten gaan we alvast de toiletten schoonmaken. Naast de toiletten maken we ook de trappen naar het autodek schoon en leggen we de touwen voor het vastleggen van de boot voor de nacht alvast klaar. Aan het eind van de dienst gaan we afsluiten. Ik help mee om de achterkant van het schip vast te leggen. Dat doen we met vier touwen. Als het hard waait, leggen we er nog een vijfde bij.

machinekamer de walstroom geleidelijk overnemen. Het voordeel daarvan is dat je er in de salon niets van merkt: er is geen 'black out' nodig.

05:30 uur

Met de ploeg drinken we koffie. Ik loop vandaag mee met een matroos. De werkverdeling van de matrozen is: ofwel je maakt bij aankomst de achterkant vast en dicht; ofwel je rijdt met de bagagewagen en je maakt bij vertrek de voorkant (wat dus net de achterkant was) los. De matroos en ik zijn vandaag de "achter vast"- en deuren-ploeg.

Op maandag staat altijd de veiligheidsinspectie gepland. Dit betekent dat alle veiligheidsmiddelen zoals brandblussers nagekeken worden. Daarnaast wast de ochtendploeg elke dag een ander deel van het schip. Dit is ter bescherming van de materialen én zodat het schip altijd schoon blijft. Tijdens het



Maandag 24 april 4:15 uur

Lang geleden dat ik zo vroeg op was. Ik meld me om 5.00 uur aan boord van de Sier. De machinist was speciaal een kwartiertje eerder begonnen om samen met mij en schipper/machinist in opleiding alle processen te doorlopen. We beginnen met een check van oliepeil, koelvloeistof, temperatuur, et cetera. Daarna koppelen we de walstroom af. De schepen zijn uitgerust met een load balancing-systeem. Hierdoor kunnen generatoren vanuit de

schoonmaken geven de collega's praktische tips voor het vervoersconcept. Eigenlijk zou het handig zijn als er meer plekken zijn waar je een slang kunt aansluiten, zodat schoonmaken makkelijker gaat.

Iedere afvaart mag ik wat meer doen en na een paar keer heen en weer varen heb ik alle handelingen uitgelegd gekregen. Als we er bijna zijn, lopen we naar het achterdek om het schip vast te leggen. Een apparaat trekt met 12.000 ton kracht de boot tegen de kant en houdt hem daar.

"Achter, vast!", zeg je dan in de portofoon en de kapitein bevestigt. Daarna loop je naar de uitgang. Je zet de pomp voor de deur aan en opent de deur. Tegelijkertijd laat je de brug zakken. Wanneer de brug op hoogte van het schip is en de deur open, laat je de brug neer. Vervolgens loop je naar buiten om te kijken of de bagagekar er al is. Wanneer deze gearriveerd is, mogen de passagiers naar buiten. Daarna loop je naar de deur waar de nieuwe mensen door naar binnen moeten en herhaalt de procedure zich. Niet vergeten om de pomp uit te zetten na het openen.

Ten slotte loop je weer naar de uitgang om de klep omhoog te doen, vervolgens de brug naar boven te doen en de deur weer dicht. Dan ga je naar de ingang om hem te sluiten en de kapitein te laten weten dat de ingang ook weer dicht is. Vervolgens laat de stuurman de haveninstallatie naar boven gaan, maakt de andere matroos de boot los ("voor vrij!") en drukt de kapitein op de toeter en hoor je het bandje met de stem van Coty de passagiers welkom heten. "Met trots varen we over de Waddenzee!" En trots ben ik. Het voelt heel cool om zo met elkaar te zorgen dat we zo snel mogelijk lossen, laden en vertrekken.

Na nog een paar afvaarten loop ik voorop. Het schip komt aan in de haven en ik ben klaar om haar vast te leggen. Ik zoek de bolder waar ik het touw om kan leggen om aan te leggen maar zie niks. "O shit, we staan aan de voorkant, niet aan de achterkant!", zeg ik. Snel lopen we naar de andere kant van het schip. "Ligt achter nu al

vast?", hoor ik de stem van kapitein Dennis door de portofoon. "Bijna, kapitein! Een momentje nog!" Vlug helpt de machinist me om het schip vast te leggen. Ik sta net tussen het touw dat aan de lier vast zit en straks strakgetrokken wordt en de romp in. Een beetje onhandig, maar we willen vlug. "Achter, Vast!" "Bedankt, heren", zegt Dennis door de portofoon. "Maar volgende keer wel graag aan de andere kant van het touwtje."

Maandag 11.30 uur

Als je denkt dat je het proces snapt na een paar keer heen en weer varen, moet je eens overstappen van de Sier naar de Oerd en ruilen van "achter-vast-en-deuren"-dienst naar karretje. Dan kun je dus opnieuw beginnen. Niets is hetzelfde op het schip dat er precies hetzelfde uitziet als de Sier. De deuren naar de achter/voorsteven zitten op een andere plek. Op het dek zijn geen deuren voor de kasten met veiligheidsmateriaal, maar rolluiken (is overigens wel handiger, want dan kunnen ze ook open als er een auto voor staat).

De dienstdoende kapitein had al begrepen dat ik 's morgens "achter-vast" gedaan had, dus vanmiddag mag ik samen met de machinist karretje inladen- "Voor,Vrij!" doen. Al bij de eerste keer inladen zie ik hoe het met de fietsen gaat. Mensen fietsen niet, maar ze lopen naast de fiets. Mensen begrijpen niet dat ze de fiets in de nissen moeten zetten (de Oerd heeft tenminste nog nissen voor fietsen), omdat daar allemaal deuren zitten. Zijn het meer dan dertig tot veertig fietsen, dan leidt het eigenlijk

altijd tot vertraging. "Daarom moeten in het nieuwe vervoersconcept de fietsen los van de auto's."

We maken deze dag nog een spannend moment mee. We varen in het nieuwe deel van de vaargeul. We zien de Sier onze kant uit komen, we zullen elkaar passeren. Het is net boven NAP. Aan onze kant van de geul ligt ook een baggerboot. De Fostaborg zit achter ons. De Fostaborg haalt ons in, gaat vlak voor de Sier langs en vaart langs de baggerboot. Dit is een smalle vaargeul in de praktijk: vier schepen in één baggervak.



Maandag 17.00 uur

Ik stap weer over van de Oerd op de Sier. Nu met een andere kapitein. De kapitein vertelt me hoe de dienstregeling in elkaar zit. Vroeger waren er vijf ploegen, maar omdat mensen veel overuren hadden, werden dat er zes. Het rooster is als volgt: je begint op donderdag en hebt dan zeven dagen ochtenddienst. Na die zeven dagen ben je er vier vrij (do-vr-za-zo). Daarna ben je van maandag tot en met zondag de "derde ploeg". Dat betekent dat je ochtenddienst hebt als er een tweede schip nodig is, of invaller bent bij het eerste schip. Daarna heb je vanaf woensdag zeven dagen middagdienst. Daarna ben je op vrijdag en zaterdag "de vijfde ploeg" (dat betekent dat je helemaal extra extra bent, dus vrij inzetbaar). Dan ben je op zondag en maandag weer vrij. Vervolgens ben je vanaf dinsdag voor zeven dagen lang de vierde ploeg en dat betekent dat je middagdienst hebt op het tweede schip. Daarna ben je twee dagen vrij. Het komt geregeld voor dat je wordt opgeroepen voor bijvoorbeeld het tweede schip of om in te vallen, waardoor overuren worden opgebouwd. Het is allemaal best ingewikkeld en het komt erop neer dat mensen veel "tijd voor tijd" hebben staan, oftewel overuren.

De varende collega's die al meerdere jaren bij WPD werken, geven aan dat de komst van de zesde ploeg niet geleid heeft tot lagere werkdruk.

Vroeger was je in de zomer druk en maakte je lange weken. Soms werk je wel 80 of 90 uur. Maar in de winter is het rustig en kon je meer vrij nemen. Dat is niet meer zo, want het aantal afvaarten is flink gestegen.

Voor het nieuwe vervoersconcept leer ik van deze discussies dat we goed moeten kijken naar mogelijkheden rondom de planning.

We drinken nog koffie met elkaar en bespreken de veiligheid. WPD stelt hoge eisen aan personeel: niet alleen de wettelijke normen gelden, maar ook heeft WPD de eis dat wtk'ers de SMBW-opleiding gedaan hebben. Ook moet de speciale Zoute Veren-opleiding gevolgd zijn. Voor het nieuwe vervoersconcept realiseer ik me dat we dit soort bemanningseisen ook mee moeten nemen in het ontwerp.

Net als gister leggen we de boot weer vast en sluiten af. Rond 21.15 uur zijn we klaar. Het is weer een mooie en leerzame dag geweest en ik ben lekker moe.

Dinsdag 25 april 4:15 uur

Ik had net zo goed weer met de ploeg van Dennis mee kunnen varen, want ik zit al rechttop in mijn bed. Dat komt me ergens ook wel goed uit, want ik wil mijn aantekeningen uitwerken en foto's uitzoeken. Om 06.30 uur meld ik me bij de kapitein aan boord van de Oerd. Vanmorgen gaan we een gevaarlijke stoffen-afvaart doen.

De gevaarlijke stoffen-afvaart komt aan op Holwerd. Daar staat één auto met benzine klaar: vandaag zijn er weinig gevaarlijke stoffen. Er zijn geen losse passagiers, dus de passagiersingangen blijven gesloten. "Duur ritje voor de baas", hoor ik. Ik vraag of de reguliere dienstboot deze twee vrachtwagens niet mee had kunnen nemen, maar rondom de gevaarlijke stoffen-wagen moet het overal vrij zijn. De reguliere boot was volgeboekt voor auto's, dus dit had nooit gepast.

Aangekomen op Ameland stap ik over op de dienstboot. Tijdens de overtocht spreek ik verder over de tijd voor tijd-discussie, het aantal ploegen en de overuren. Ook in deze ploeg hoor ik hetzelfde sentiment. De uren-dienstrooster discussie ligt met name bij de collega's die langer werken heel gevoelig. De jonge matrozen aan boord weten niet beter en lijken er, wanneer ik ernaar vraag, allemaal veel minder moeite mee te hebben. De stuurman vult aan: "Een matroos kan nog even zitten en chillen onderweg. Als stuurman moet ik nu sturen, straks lossen en laden onder grote tijdsdruk en daarna meteen weer sturen. Je hebt nooit pauze".



15.45 uur

Om 15.45 uur stap ik over op de sneldienst. De sneldienst heeft dezelfde problemen met de vaargeul als de veerdienst. Met een vrijhangend roer en schroef ben je heel kwetsbaar als je de grond raakt. De Fostaborg vervoert met name bouwvakkers, schoonmakers, schoolpersoneel en woon/werkverkeer. Zeker de ochtenden en de einde middag-ritten zitten vol. Reken maar uit: een ploeg met vijf bouwlieden die €0,- per uur kosten, zijn 30 minuten per persoon korter onderweg en zijn daardoor meer uren per dag inzetbaar op de bouw.

De collega's op de sneldienst denken dat de sneldienst altijd blijft. De tickets worden vaak door werkgevers betaald. Met de 20 minuten is een ondergrens gelegd: mensen zijn hier nu aan gewend en willen niet meer anders. Bovendien win je ook tijd en comfort doordat het inchecken en instappen sneller gaat, net als het aanleggen en uitstappen.

Snel vervoer kost veel geld. Denk aan brandstof, mensen en schepen. Er zitten maar weinig mensen

op de boten. Die moeten met elkaar wel het benodigde bedrag betalen. Alleen al aan brandstof ben je zo 60 liter kwijt om heen en weer te varen.

Bij aankomst in Holwerd gaat de brug niet naar beneden. De boot moet dus dicht blijven, de mensen aan boord, tot de brug naar beneden is. Door de knoppenkast bij de ingangshek van de sneldienst te bedienen, wordt het probleem opgelost. De deuren mogen open, de passagiers kunnen naar huis. 99% zijn vaste passagiers die iedere dag deze boot hebben. De aansluitende bus is inmiddels vertrokken zonder passagiers.

Bij vertrek van Ameland naar Holwerd mag ik scannen. We moeten een beetje opschieten, omdat we door dat gedoe met de brug bij Holwerd niet super vroeg zijn. De vaste reizigers zijn er handiger in dan ik: zij houden hun telefoon al in een bepaalde hoek zodat ik makkelijker kan scannen. De reizigers met een papieren, geprinte kaart scan je het makkelijkste. Als er te veel weerspiegeling van de zon is, lukt het scannen niet. Als mensen meer dan één kaartje hebben, dan zit er in het mailtje dat ze van WPD krijgen een handig linkje zodat je ze allemaal in één keer kan openen. "Maar dat weten de mensen die voor het eerst



komen niet." zegt de matroos aan boord. "Het zou handiger zijn als alle reizigers hun kaartje al geopend klaar hebben als ze bij je komen". Na het scannen van de passagiers snellen we naar Holwerd waar we keurig op tijd aankomen. Om 17:05 stap ik af, keurig volgens dienstregeling. Ik loop naar de bushalte en voel mijn hartslag omhoog gaan. Alwéér de bus weg. Het is me duidelijk dat je niet van de bus op aan kunt en een collega bevestigt dat. Soms wacht de bus wel, maar dan moet de sneldienst wel even opbellen. Dan komt er een man naar me toe gelopen: "Had u de opstapper gereserveerd?". Oh ja, dat is waar ook. Ik had een opstapper gereserveerd, maar ik dacht dat die van Dokkum naar Lauwersoog zou zijn. Opgelucht stap ik in de opstapper en ben ik keurig op tijd in Dokkum en Lauwersoog.

18.30 uur Veerdienst Lauwersoog

Na de snelheid van de veerdiensten op Ameland kom je op Lauwersoog wel echt in een andere wereld: meer tijd, minder reizigers. Ik word welkom geheten door de kapitein en de matroos, die net bij WPD begonnen is. Ik help de machinist met de deuren ("deuren dicht") en het losmaken ("voor, los!"), wat op Lauwersoog hetzelfde gaat als op Ameland, en loop daarna een ronde door de salon. Later vraag ik de twee mannen hoe het hier 's avonds met de schoonmaak gaat. De afspraak is dat de matrozen op de laatste overtocht de toiletten schoonmaken als er minder dan 40-50 passagiers aan boord zijn. Zijn het er meer, dan doet de

schoonmaker het, omdat het anders vervelend is voor de passagiers. De dienst eindigt meestal rond 21.00 uur. Ze leggen het schip vast en sluiten samen af en gaan altijd samen van boord.

Ik heb het ook nog over het 's nachts varen en de watertaxi en begrijp dat er 's nachts wél snel gevaren mag worden door schepen die langer zijn dan 15 meter zoals de Esonborg. Kleine watertaxi's mogen 's nachts niet snel varen. Een motorboot mag 's nachts maximaal 20km/uur, een groot schip mag sneller.

Woensdag 26 april 4:15 uur

Ik word weer vroeg wakker en kan nog wat aan mijn verslag werken. Om 7.15 uur kom ik met de bus aan in de veerhaven, waar een collega me enigszins teleurgesteld gedag komt zeggen. Hij dacht dat ik om 6.30 uur met hem mee zou lopen. Inderdaad een gemiste kans: het stond niet in mijn schema. Ik ben verwonderd dat er een sneldienst en een veerdienst tegelijkertijd vertrekken om 7.30 uur en vraag de matroos of dat klopt want ik snap nu mijn eigen vaarschema niet meer. Hij vertelt dat hij het wat overdreven vindt dat een sneldienst en een veerdienst om 7.30 uur vertrekken. De bezetting van de sneldienst is 25% en dit soort afvaarten in de ochtend en helemaal in de avond zijn slecht bezet. Aan boord van de sneldienst krijg ik een ander beeld. De matrozen vertellen dat de 7.30 uur aankomst/vertrek van de veerdienst belangrijk is voor de vrachtwagens (de veerboot

was inderdaad heel vol) en voor bouwvakkers. Die gaan 's morgens met de veerdienst heen en 's middags met de sneldienst terug. Het 7.30 uur vertrek van de sneldienst is belangrijk voor de forenzen van het eiland. "Dankzij de sneldienst kunnen zij op één dag heen en weer naar hun werk."

Via een mooie vaarroute over het Lauwersmeer en via een sluis gaan we richting Esonstad. Voor de collega's is dat echt een uitje. Een ander stuk om te varen, een ander soort publiek. We halen 62 reizigers o. Mijn collega-matroos maakt met alle passagiers een praatje en vraagt honderduit naar waar ze vandaan komen. Dat is leuk om te zien.

We varen weer naar Lauwersoog. Onderweg vraag ik nog naar de bezetting, omdat ik vanmorgen begreep dat de sneldienst een bezetting van 25% zou hebben. De collega's waarmee ik nu vaar, zien vooral de voordelen voor de vaste klanten en zoals nu op Esonstad. Maar ze geven ook toe: niet alle afvaarten zijn vol. Het komt buiten het



seizoen zelfs voor dat je met een lege boot naar Schiermonnikoog vaart en met een lege boot terug. Ik vraag of dat niet anders kan, bijvoorbeeld op reservering. Maar daar zijn de mannen resoluut in: soms komt er op het eiland ook ineens iemand aan gewandeld die mee wil. Die moet ook mee kunnen!



Maandag 1 mei 4:15 uur

De wekker gaat. Om 5.00 stap ik in Amsterdam in de auto om om 7.00 de sneldienst naar Ameland te nemen. Iets voor 8.00 uur stap ik de afdeling van de klantenservice binnen. Vandaag zal Monique mij inwerken. We werken met het boekingssysteem Bookit, met een klant.wpd.nl/dashboard en met vergic voor de chat. Als het nodig is, kijken we nog op wpdcockpit-prd.freed.nl. Maar meestal is het Bookit en het klantenservicesysteem. Er hangt een groot dashboard boven de bureaus. Als iemand in de wacht hangt, is het groen, als een call afgerond is, is het oranje en als iemand opgehangen heeft dan is het rood. In grijs zie je de langste wachttijd. Het verbaast me dat er drie mensen in de wacht staan volgens het scherm, maar bij ons geen enkele telefoon bezet is. Als je WPD belt, krijg je eerst een uitvoerig bandje te horen wat je helemaal moet beluisteren voordat je iemand spreekt. Er zijn momenten dat we samen met twee bellers aan de andere kant van de lijn samen wachten op... het bandje.

In tegenstelling tot mijn verwachting is de klantenservice echt een reserveringstelefoon. Mensen bellen 99,99% van de gevallen voor vragen over boekingen of beschikbaarheid. Ik had verwacht dat het echt een afdeling "verloren Teddyberen" was maar niets is minder waar. De eerste telefoontjes doet Monique. Iemand wil met zijn caravan een boot eerder. Op de site staat dat er plek is, maar het lukt niet. Het lukt ons ook niet: omdat voor de caravan "extra breed" aangeklikt moet worden nadat je via "P5" intoetsen in een hokje de caravan uit de catalogus kunt halen. Door de extra breedte kan het spul niet mee: deze boot is vol. De reservering blijft ongewijzigd.

Iemand had voor zeven personen geboekt in de auto. Maar vijf personen komen een boot later. We halen er vijf personen af en de klant moet vijf nieuwe losse kaarten kopen. De klant krijgt bij de autokassa het geld terug. Contant. Monique: *"Ik doe het altijd zo. Ik boek geen nieuwe tickets, die moeten de mensen zelf kopen. Meestal heb je geen tijd om het anders te doen. Volgens mij doen anderen het ook zo."* Dat blijkt inderdaad het geval.

Tot mijn verbazing sturen we geen bevestiging van de annulering op. *"Het systeem kan dat niet. Dus wij vertellen de mensen dat er geannuleerd is en dan is het goed."*

Er wordt vaak gebeld over reserveringen. Mensen vinden het ingewikkeld dat je niet voor de boot hoeft te reserveren, dat je als voetganger altijd mee kunt. Nog ingewikkelder wordt het voor motors en fietsen: zij kunnen namelijk wel mee, ook als er staat "volgeboekt voor voertuigen".

er nu standaard zo'n review-verzoek naar de chat-persoon gaat om mij te beoordelen met sterretjes. Monique weet het niet. We wissen de chat en gaan door naar de volgende.

De mailbox is een Outlook-mailbox die gekoppeld is aan Monique haar eigen account. Ik zie zowel haar mails als daaronder de WPD info-mail. Dat is de map die we moeten hebben. Alle collega's van de klantenservice werken erin. Als je een e-mail aanklikt, neem je hem direct in behandeling. Je zet hem dan direct op "Blauw". Dat betekent dat de mail in behandeling is of beantwoord is. Bij een Duitstalige e-mail zegt Monique: *"Hier kunnen we wel een standaard antwoord voor sturen"*. Ze klikt op "handtekening" in het e-mailprogramma en er verschijnt een lijst met standaard-antwoorden die we terug kunnen sturen.

De telefoontjes op de klantenservice gaan vaak over dezelfde dingen. Mensen die dubbel



Er is een chatbericht binnengekomen van iemand die een vraag over reserveren heeft. Chatten blijkt tijdrovend. Niet alleen moet je alle antwoorden typen, wat langzamer gaat dan praten, maar je moet alle handelingen in het systeem óók doen. Deze handelingen doe je bij telefoontjes direct tijdens het praten, maar doe je nu gescheiden van elkaar. Er is geen chatbot. Ik neem rustig de tijd om deze chattende persoon uitvoerig te antwoorden. Hij is helemaal blij na afloop. Ik vraag Monique of

boeken omdat ze niet weten dat het retour is. Mensen die de toeslag voor de sneldienst niet snappen. Eilanders die een reserveplek willen boeken. Bouwvakkers die met de auto naar Schiermonnikoog gaan. Mensen die bellen dat ze te laat zijn en of de boot even kan wachten. Mensen die vragen of ze op de wachtlijst mogen. Mensen die vragen of er toch nog een plek is ondanks dat het vol is. Mensen die bellen omdat ze een plek niet kunnen boeken ondanks dat er

staat dat er plek is. Mensen die de fietsendrager niet bijgeboekt hebben en nu niet meer op de boot passen.

Rond lunch stoppen de mails, de chats en de telefoontjes en heb ik tijd om wat te babbelen over het nieuwe vervoersconcept. De collega's hebben wel ideeën. Waarom hebben we nog fysieke pasjes en is het niet gewoon op de telefoon? En waarom kun je niet gewoon een kaartje boeken en dan pas bij online betalen "betaal met WPD pas" kiezen? De collega's zouden het verder fijn vinden om meer vanuit één systeem te werken.

We hebben het er nog over hoe de hele keten in elkaar zit. Ik krijg te horen dat het belangrijk is dat kapiteins vertragingen melden, omdat de klantenservice de telefoontjes krijgt. Het zou zo zijn als alles goed op elkaar is afgestemd. Dat is natuurlijk wel mijn hoop voor het nieuwe vervoersconcept, vertel ik.

Binnenkort zal ik nog meelopen met de Hofmeesters: de horeca aan boord van de schepen, met de havenkantoren Lauwersoog, Holwerd en Nes, de collega's van de parkeerterreinen en Plaza. Wordt vervolgd!

