



Westerschelde Ferry B.V. Beleidsplan 2022



1. Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave	1
2.	Inleiding	2
3.	Visie	3
4.	Strategie	3
5.	Ontwikkelingen	4
6.	Prognose passagiers	6
7.	Dienstregeling	7
8.	Tarieven	10
9.	Begroting 2022	12
10.	Investeringen	18
11.	Meerjarenraming	19
12.	Risicoparagraaf	20

2. Inleiding

De Westerschelde Ferry (WSF) verbindt mensen en bestemmingen, logistiek en sociaal, met een unieke reisbeleving op één van de drukste vaarroutes ter wereld. Dagelijks zorgt ons team van vakbekwame, professionele medewerkers, met aandacht en service, voor een veilige, zorgeloze en comfortabele reis.

Sinds de oprichting van de BV eind 2014 is er heel veel werk verzet. Een strategie waarlangs een toekomstbeeld vormgegeven kan worden ontbrak echter tot nu toe. Eind 2021 heeft de directie van de WSF haar ambities voor de komende jaren verwoord in een bedrijfsstrategie. Daarbij gaat het de komende jaren om drie speerpunten: de werknemers van de WSF, de klanten en de overtocht als onderdeel van een dagje uit. Deze visie zal voor te nog te nemen strategische keuzen de komende jaren de leidraad zijn. Daarbij zal in 2022 nog veel aandacht aan de interne organisatie moeten worden besteed maar vanaf 2023 zal de nieuwe WSF steeds meer en nadrukkelijker zichtbaar worden. Met het realiseren van de visie ontstaat er een bedrijf dat klaar is voor de toekomst. De toekomst waarin de WSF een andere rol op het gebied van vervoer en toerisme gaat spelen dan vandaag!

De WSF streeft naar duurzame groei in balans met de lokale omgeving. We willen verspreid over het gehele jaar meer gasten aan ons binden. Als voortrekker en verbindende schakel sturen we met partners aan op een duurzame ontwikkeling van een unieke, verrassende totaalbeleving met een aantrekkelijke jaarcyclus programmering in de omgeving. Door samenwerking in de regio, actieve aandacht voor de omgeving en voorop te lopen in vernieuwing van (toeristische) producten bouwen we aan betekenisvolle reizen en bestemmingen met jaarlijks meer gasten.

Sinds 2019 kunnen (vaste) klanten met een b-tag het hele jaar door tegen hetzelfde (en meest voordelige) tarief reizen. Vanaf het moment dat er in het hoogseizoen met twee schepen een halfuur dienstregeling wordt gevaren, geldt voor de losse ticketverkoop een hoger tarief. In 2022 loopt het hoogseizoen vanaf 16 april tot en met 25 september.

De kabinetsmaatregelen die zijn genomen om de COVID-19 uitbraak zoveel mogelijk te beperken hebben ook in 2021 nog grote gevolgen voor de WSF gehad. De eerste helft van het jaar bleef het aantal passagiers ver beneden de oorspronkelijke verwachting steken door reisbeperkingen en de avondklok. Naar verwachting zal het aantal passagiers in 2021 uitkomen op 471.500 en dat is 7% minder dan begroot en 19% minder dan in 2019. In 2021 waren er geen grote publieksevenementen zoals het bevrijdingsfestival, de visserijfeesten of het eerder geplande Rescue Vlissingen. Dat en het ontbreken van de kleinere evenementen zoals braderieën en kermissen zorgden dat de omzet in de zomer beperkt bleef.

In 2022 wordt een herstel van het aantal passagiers verwacht. Vanwege hoge (geplande) onderhoudskosten zal 2022 afgesloten worden met een verwacht tekort van € 487.631.

Zoals in de meerjarenraming (hoofdstuk 11) te zien is wordt over de komende vijf jaren een exploitatieoverschot verwacht van circa 1,5 mln. Daarbij wordt er in de cijfers van uitgegaan dat de huidige ambitie kan worden doorgezet, ook na een nieuwe concessieperiode. Hoewel een deel van de ambities nog niet financieel zijn vertaald in de meerjarenraming bieden de verwachte resultaten daartoe wel mogelijkheden.

Directie Westerscheldeferry B.V.

3. Visie

De WSF streeft naar duurzame groei met een grotere spreiding van haar gasten over het hele jaar. Door in te spelen op de motieven van onze gasten, verleiden we ze nog vaker aan boord te stappen. De WSF staat open voor vernieuwing en biedt eigentijdse producten door in te spelen op marktkansen en technologische ontwikkelingen. In het streven naar duurzame groei blijven we investeren in diensten, producten en mensen. We willen er zeker van zijn om de verwachtingen te overtreffen.

Door te bouwen aan een goede infrastructuur en professionele dienstverlening met betere bereik- en zichtbaarheid, moderne voorzieningen, verrassende belevenissen en hoogwaardige service versterken we de relatie met onze gasten. De tevredenheid van onze gasten vormt namelijk de basis van ons succes.

Dit vraagt om een proactieve organisatie met excellent gastheerschap. Onze mensen hebben oprechte interesse en oog voor wat onze gasten vragen en nodig hebben. Hierdoor voelen onze gasten zich welkom, raken we hen in het hart en creëren we fans met blijvende positieve herinneringen.

4. Strategie

Sinds de oprichting van de BV eind 2014 is er heel veel werk verzet. Een strategie waarlangs een toekomstbeeld vormgegeven kan worden ontbrak echter tot nu toe. Eind 2021 heeft de directie van de WSF haar ambities voor de komende jaren verwoord in een bedrijfsstrategie. Daarbij gaat het om drie speerpunten: de werknemers van de WSF, de klanten en de overtocht als onderdeel van een dagje uit.

De WSF wil zich verder ontwikkelen tot een aantrekkelijke werkgever die werk maakt van vernieuwing. In 2022 zullen we dit vertalen naar meer diversiteit op de werkvloer, meer aandacht voor opleidingen en cultuur en flexibiliteit in functies en taken. Zo ontstaan nieuwe kansen waardoor we kunnen bouwen aan onze opgave met gemotiveerde medewerkers die trots zijn op hun professionele dienstverlening. De inzet en inbreng van onze mensen zijn namelijk cruciaal in het waarmaken van onze ambities en het doorgroeien naar een betekenisvolle bestemming.

De huidige indeling in de terminals met een kassa en gescheiden poorten voor fietser en voetgangers is niet meer van deze tijd. Bovendien zijn kassasystemen en toegangspoortjes inmiddels ver over het eind van de levensduur. In 2022 zal worden onderzocht om op een centrale plek op de veerpleinen kiosken in te richten om zo de vrijgekomen ruimte in de terminals beter te kunnen gaan benutten. Van welke zijde men ook aankomt zal dit centrale punt gelijk een blikvanger zijn. In de kiosk staan straks verkoopzuilen voor tickets, reserveringen en omboekingen. Hier krijgt men alle informatie over de Westerschelde Ferry, partners, verbindingen en activiteiten aan beide zijden. Hier trekken we nauw op met onze mobiliteitspartners NS en Connexion en alle lokale ondernemers die iets toevoegen aan de beleving.

5. Ontwikkelingen

5.1 Interne organisatie

De WSF wil zich verder ontwikkelen tot een aantrekkelijke werkgever die werk maakt van vernieuwing. In 2022 zullen we dit vertalen naar meer diversiteit op de werkvloer, meer aandacht voor opleidingen en cultuur en flexibiliteit in functies en taken. Zo ontstaan nieuwe kansen waardoor we kunnen bouwen aan onze opgave met gemotiveerde, lerende, medewerkers die trots zijn op hun professionele dienstverlening. Bij de WSF komen talenten tot bloei en ontstaan kansen. De inzet en inbreng van onze mensen zijn namelijk cruciaal in het waarmaken van onze ambities en het doorgroeien naar een betekenisvolle bestemming.

De gasten van de WSF moeten een hoogwaardige service en professionele dienstverlening beleven dankzij de inzet en aandacht van enthousiaste medewerkers. Dit vraagt om een proactieve organisatie met excellent gastheerschap. WSF-medewerkers hebben straks oprechte interesse en oog voor wat de gasten vragen en nodig hebben. Hierdoor voelen onze gasten zich welkom, raken we hen in het hart en creëren we fans met blijvende positieve herinneringen.

Al een aantal jaren wordt er door de WSF volop ingezet om de beleving, marketing en communicatie naar een hoger niveau te brengen. Het aantal uren dat daaraan werd besteed was echter laag (4 per week). In 2022 is daarom een adviseur marketing en communicatie aangetrokken voor 24 uur per week.

Movenience verzorgt sinds 2015 voor de WSF de gehele financiële administratie (inclusief controlling) en de financiële advisering. In 2021 is besloten om deze diensten in eigen beheer uit te gaan voeren. In 2022 start daarom een financieel controller voor 32 uur per week.

5.2 Huisvesting

Vanwege diverse personele – en organisatorische ontwikkelingen in de afgelopen 20 jaar voldoet de huidige huisvesting qua ruimte niet meer aan de hedendaagse behoeften en vereisten. Er is een ruimtetekort ontstaan dat zich vooral toespitst op drie onderdelen: de werkplekken (te weinig), personeelsruimte en kleedruimten (beiden niet aanwezig). Daarnaast voldoet de entree van het kantoorgebouw en de omgeving niet meer aan de maatstaven van de bezoeker die een moderne service anno 2022 verwacht.

Samen met de Provincie moeten deze knelpunten worden onderzocht en worden uitgewerkt in een aantal mogelijke scenario's. Eén van deze (nader te onderzoeken) scenario's is om op het dak van de terminal in Vlissingen een personeelsruimte en kantoorruimtes te realiseren. De overige ruimtes voor de kantoorhuisvesting kunnen d.m.v. verbouw worden ingepast in de bestaande situatie van het gebouw. Daarnaast kan een uitkijkpost boven het bunkergebouw worden gesitueerd.

5.3 Marketing & Communicatie

De website en de webshop van de WSF zijn dringend toe aan vernieuwing. Een nieuwe website en webshop draagt bij aan de plannen om de WSF te presenteren als onderdeel van 'een dagje uit'. De beleving start immers thuis bij het boeken van een ticket voor de Ferry. Bovendien moet er op de nieuwe website ruimte zijn om de samenwerking met onze partners duidelijk, helder en aantrekkelijk te promoten zodat arrangementen en samenwerkingen beter tot zijn recht komen.

In 2021 is een onderzoek uitgevoerd naar de wensen en behoefte van de reizigers. Betere informatievoorziening scoorde daarbij hoog. In 2022 wordt dat opgepakt op de website, in de terminals maar ook aan boord. Daarnaast verhogen we de zichtbaarheid van de WSF door wekelijks berichten te posten op onze social mediakanalen.

De afgelopen jaren is al veel gedaan aan de verbetering van de beleving voor de klant. Zo werden in 2021 nog gidsen geïntroduceerd die aan boord alles vertelden over de Westerschelde. In 2022 wordt door een stagiaire onderzoek gedaan naar de customer journey en in 2021 hebben studenten van de opleiding Communicatie aan de HZ een onderzoek uitgevoerd naar de accountability (de waarde van de communicatie in de organisatie). De uitkomsten van deze onderzoeken worden in 2022 verder uitgewerkt. Daarnaast zijn er nog veel ideeën niet uitgewerkt door tijd of geldgebrek. In 2022 wordt dit nadrukkelijk en zichtbaar opgepakt.

5.4 Samenwerking

De WSF wil zich ontwikkelen tot een vanzelfsprekend uitje voor de toeristen die in Zeeland verblijven. Dat kan een overtocht zijn maar veel meer potentie is er als de WSF onderdeel wordt van 'een dagje uit'. Daarnaast moet de WSF meer betekenis krijgen voor inwoners van Vlissingen en West Zeeuws Vlaanderen. Dat vergt meer samenwerking.

De WSF wil verspreid over het gehele jaar meer (vaste) gasten binden. Daarbij zal er ook aandacht moeten zijn voor het laagseizoen waar momenteel nog veel potentie te benutten is. Als voortrekker en verbindende schakel sturen we met partners aan op een duurzame ontwikkeling van een unieke, verrassende totaalbeleving met een aantrekkelijke jaarcyclus programmering in de omgeving. Door samenwerking in de regio, actieve aandacht voor de omgeving en voorop te lopen in vernieuwing van (toeristische) producten bouwen we aan betekenisvolle reizen en bestemmingen met jaarlijks meer gasten aan boord.

De gebouwen aan het veerplein in Breskens zijn in 2021 verkocht. De WSF is nauw betrokken bij de plannen van de nieuwe exploitant die zorgen dat de uitstraling van de locatie aantrekkelijker wordt voor de reizigers van de WSF.

In Vlissingen krijgt het stationsplein de komende jaren een facelift waardoor het plein veel meer uitstraling zal krijgen. Het proces is door de veelheid van betrokken partijen tijdrovend. De WSF is de partij die de andere partijen verbindt en zet zich bij zoveel mogelijk partijen in om te komen tot een goede en snelle uitwerking. We hopen in het hoogseizoen van 2022 de eerste tastbare resultaten te gaan zien.

5.5 Marktconsultatie

In maart 2021 is door GS besloten opdracht te geven voor een marktconsultatie. De marktconsultatie is een georganiseerde informatie-uitwisseling met belanghebbende partijen. Met deze consultatie wil de Provincie verder kijken dan de huidige exploitatievorm en de markt te laten reflecteren op wat er vanuit de vervoersvraag en de financiële context, nog meer mogelijk is. De centrale vraag is of de markt mogelijkheden ziet om vanaf 2024 (de huidige concessie loopt tot 31 december 2023) een veerverbinding tussen Vlissingen - Breskens aan te bieden met de huidige twee veerboten. De uitkomsten van de marktconsultatie zullen in 2022 met de Provincie worden besproken. Voor de WSF bestaat het risico dat een andere partij de visie en de ingezette ontwikkeling van de WSF niet of in veel mindere mate deelt. Ook dit aspect zal aan de orde komen tijdens de gesprekken.

6. Prognose passagiers

In de jaren 2016-2019 werden gemiddeld 600.000 passagiers vervoerd. Uiteraard lagen die aantallen in 2020 en 2021 aanzienlijk lager.

Gezien de inspanningen op het gebied van marketing en communicatie van de afgelopen en komende jaren is in de begroting uitgegaan van een groei van 2,5% ten opzichte van het gemiddelde van 600.000 passagiers. Dat betekent dat we in 2022 uitgaan van 613.419 passagiers. Daarbij wordt er uitgegaan dat grote publiekstrekkingen zoals het bevrijdingsfestival, Recue Vlissingen en de Visserijfeesten zullen doorgaan.

De stijging in 2022 ten opzichte van 2021 lijkt fors maar in de eerste helft van 2021 was er nog een fors negatief effect als gevolg van de kabinetsmaatregelen die werden genomen om de COVID-19 uitbraak zoveel mogelijk te beperken. Bovendien werden er in 2021 geen evenementen georganiseerd.

Vanaf 2023 wordt uitgegaan van een jaarlijkse stijging van 1% van het aantal passagiers.

2016	600.314
2017	589.926
2018	622.964
2019	578.605
2020	369.595
2021 (verwachting)	471.500
2022 begroting)	613.419

7. Dienstregeling

Aan de Westerschelde Ferry BV is tot en met 31 december 2023 een concessie verleend. In de concessie is onder andere voorgeschreven aan welke eisen de minimale dienstregeling moet voldoen (zie onderstaande tabel). Het minimum aantal afvaarten komt daarmee uit op 13.810 afvaarten.

Minimum afvaartfrequenties							
		Ma.-vr.			Za., zo. en Feestdag		
Vertrek	Bestemming	6:30-10:00	10:00-18:00	18:00-22:00	8:30-10:00	10:00-18:00	18:00-22:00
Laagseizoen							
Vlissingen	Breskens	1x per uur*			1x per uur (i.p.v. 22:00 geldt 21:00)		
Hoogseizoen (minimaal 11 aaneengesloten weken per jaar, elk jaar in de voor dat jaar algemeen gebruikte periode)							
Vlissingen	Breskens	1x per uur	2x per uur	1x per uur	1x per uur	2x per uur	1x per uur

*Twee extra Afvaarten tussen 16:00 en 18:00 uur, met uitzondering van de kerstvakantie.

Vanaf 2020 is het hoogseizoen (waarin gevaren wordt met twee schepen) verlengd omdat dit beter aansluit bij het behoefte van de klant. Door deze betere dienstverlening werd het aanwezige personeel bovendien efficiënter ingezet en stijgt de omzet. In 2022 wordt dit beleid voortgezet.

De begroting 2022 is gebaseerd op onderstaande dienstregeling met in totaal 15.002 afvaarten. Als gevolg van gepland onderhoud zullen in 2022 220 afvaarten vervallen. Daarmee wordt ruim boven de voorgeschreven norm gepresteerd.

Laagseizoen: 1 januari 2022 tot en met 15 april 2022

Afvaart Vlissingen		Afvaart Breskens	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:45	-	6:12	-
6:45	-	7:12	-
7:48	7:48	8:18	8:18
8:48	8:48	9:18	9:18
9:48	9:48	10:18	10:18
10:48	10:48	11:18	11:18
11:48	11:48	12:18	12:18
12:48	12:48	13:18	13:18
13:48	13:48	14:18	14:18
14:48	14:48	15:18	15:18
15:48	15:48	16:18	16:18
16:18 (a)		16:48 (a)	
16:48	16:48	17:18	17:18
17:18 (a)		17:48 (a)	
17:48	17:48	18:18	18:18
18:48	18:48	19:18	19:18
19:48	19:48	20:18	20:18
20:48	20:48	21:18	21:18
21:48		22:18	

a - Vaart niet tijdens de kerstvakantie

Hoogseizoen: 16 april 2022 tot en met 25 september 2022

Afvaart Vlissingen		Afvaart Breskens	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:45	-	6:12	-
6:45	-	7:12	-
7:48	7:48	8:18	8:18
8:48	8:48	9:18	9:18
9:48	9:48	10:18	10:18
10:18	10:18	10:48	10:48
10:48	10:48	11:18	11:18
11:18	11:18	11:48	11:48
11:48	11:48	12:18	12:18
12:18	12:18	12:48	12:48
12:48	12:48	13:18	13:18
13:18	13:18	13:48	13:48
13:48	13:48	14:18	14:18
14:18	14:18	14:48	14:48
14:48	14:48	15:18	15:18
15:18	15:18	15:48	15:48
15:48	15:48	16:18	16:18
16:18	16:18	16:48	16:48
16:48	16:48	17:18	17:18
17:18	17:18	17:48	17:48
17:48	17:48	18:18	18:18
18:48	18:48	19:18	19:18
19:48	19:48	20:18	20:18
20:48	20:48	21:18	21:18
21:48	21:48	22:18	22:18

Laagseizoen: 26 september 2022 tot en met 31 december 2022

Afvaart Vlissingen		Afvaart Breskens	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:45	-	6:12	-
6:45	-	7:12	-
7:48	7:48	8:18	8:18
8:48	8:48	9:18	9:18
9:48	9:48	10:18	10:18
10:48	10:48	11:18	11:18
11:48	11:48	12:18	12:18
12:48	12:48	13:18	13:18
13:48	13:48	14:18	14:18
14:48	14:48	15:18	15:18
15:48	15:48	16:18	16:18
16:18 (a)		16:48 (a)	
16:48	16:48	17:18	17:18
17:18 (a)		17:48 (a)	
17:48	17:48	18:18	18:18
18:48	18:48	19:18	19:18
19:48	19:48	20:18	20:18
20:48	20:48	21:18	21:18
21:48		22:18	

a - Vaart niet tijdens de kerstvakantie

8. Tarieven

Vanaf 2019 hanteert de Westerschelde Ferry BV (WSF) een zomer- en winterdienstregeling met daarbij een zomer- en een wintertarief. Vanaf het moment dat er in het hoogseizoen met twee schepen een halfuur dienstregeling wordt gevaren, geldt voor de losse ticketverkoop een hoger tarief.

De (vaste) klanten met een b-tag kunnen het hele jaar door tegen hetzelfde (voordelige) tarief reizen. 65-plussers met een b-tag krijgen bovenop het lage tarief een korting van 30%. De b-tag is gratis te verkrijgen. De WSF zal in 2022 haar vaste klanten (nog meer) wijzen op de mogelijkheden van een b-tag.

Uitgangspunten voor de tarieven voor 2022 zijn:

- De tarieven voor passagiers worden in 2022 verhoogd met de LTI-index;
- De toeslag op de tarieven voor een (brom)fiets blijft met € 1,05 voor een enkele reis gelijk;
- Het tarief voor losse tickets wordt afgerond op een veelvoud van vijf cent. b-tag tarieven worden niet afgerond;
- De opslag laagseizoen/hogseizoen blijft 40%, De korting op een retourticket blijft 10%;
- De leeftijdskorting bij losse tickets voor 65-plussers vervalt;
- Vanaf 10 personen is het mogelijk om groepskorting te krijgen. De tarieven voor groepen zijn zowel in het hoog- als laagseizoen gelijk aan het b-tag tarief. Groepskorting kan alleen verkregen worden door aankoop van e-tickets via de webshop.
- Klanten met een b-tag maandabonnement voetganger kunnen in 2022 ook (incidenteel) met een (brom)fiets over. Het tarief van € 1,05 per (brom)fiets voor een enkele reis is ook hier van toepassing en wordt maandelijks en achteraf automatisch met het abonnement verrekend.

Tickets kunnen worden aangeschaft in de webshop of bij de kassa. Net als in 2021 geldt in 2022 een toeslag van € 0,50 per ticket dat aan de kassa wordt aangeschaft. Via de webshop is het mogelijk om een gegarandeerde plaats op een specifieke afvaart te reserveren. Net als in 2021 geldt in 2022 een toeslag van € 0,50 per ticket.

De tarieven voor 2022 zijn als volgt:

B-tag	2021		2022	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Losse overtocht	2,78	3,79	2,84	3,89
Losse overtocht met leeftijdskorting*	1,95	2,96	1,99	3,04
Maandabonnement	71,00	95,23	72,51	97,25
Maandabonnement met leeftijdskorting	49,70	73,93	49,70	50,75
Maandabonnement Zeeuwse scholier**	12,90	25,01	13,17	25,54
Maandabonnement Student**	gratis	24,22	gratis	24,77

* Leeftijdskorting voor reizigers van 4 t/m 11 jaar en 65+.

** Op het einde van het studiejaar en in de door DUO vastgestelde zomerperiode wordt het omgezet in het product "b-tag met losse overtocht(en)".

Losse (e-)tickets	2021*		2022*	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Laagseizoen (uursdienst):				
Losse overtocht	3,35	4,35	3,45	4,50
Losse overtocht met leeftijdskorting**	2,40	3,40	2,45	3,45
Retour	6,05	8,05	6,20	8,30
Retour met leeftijdskorting**	4,25	6,25	4,35	6,45
Zomerseizoen (halfuur dienst):				
Losse overtocht	4,70	5,70	4,80	5,85
Losse overtocht met leeftijdskorting**	3,30	4,30	3,35	4,40
Retour	8,40	10,40	8,65	10,75
Retour met leeftijdskorting**	5,90	7,90	6,05	8,15

* Getoonde prijzen zijn die van online tickets

** Leeftijdskorting voor reizigers van 4 t/m 11 jaar

Groepen (vanaf 10 personen)	2021		2022	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Losse overtocht*	2,78	3,79	2,84	3,89

* Uitsluitend verkrijgbaar in de webshop

9. Begroting 2022

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Omzet	1.869.844	1.238.883	1.784.473	2.302.114
Beschikbaarheidsvergoeding / TVL	-	518.617	31.334	-
Overige opbrengsten	5.744.043	5.873.797	5.829.773	6.024.533
Totaal Bedrijfsopbrengsten	7.613.887	7.631.297	7.645.480	8.326.647
Personeelskosten	2.563.127	2.950.238	2.885.625	3.144.363
Afschrijvingen	118.924	88.052	80.017	52.300
Kosten schepen	3.255.289	3.320.135	3.035.795	4.061.718
Huisvestingskosten	693.831	721.741	741.033	736.926
Overige bedrijfskosten	851.985	1.033.781	843.512	792.903
Totaal bedrijfslasten	7.483.156	8.113.947	7.585.983	8.788.210
Bedrijfsresultaat	130.731	-482.650	59.597	-461.563
Financieel resultaat	-11.898	-21.251	-23.353	-26.100
Resultaat voor belastingen	118.833	-503.901	36.244	-487.663
Belastingen	-	-	-	-
Resultaat na belastingen	118.833	-503.901	36.244	-487.663

Toelichting op de begroting 2022

Omzet

De omzet in 2022 is al volgt te specificeren:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Opbrengsten losse (e-)ticketverkoop	1.511.366	1.065.282	1.612.713	2.008.753
Opbrengsten b-tag abonnementen	198.210	147.027	144.836	187.360
Opbrengsten SOV-gelden	133.435	-	-	81.000
Bijdrage Provincie Zeeland: scholieren abonnementen	26.833	26.574	26.924	25.000
	1.869.844	1.238.883	1.784.473	2.302.114

De omzet is gebaseerd op de aantallen passagiers uit hoofdstuk 5 en de tarieven uit hoofdstuk 7.

De stijging van de losse (e-)ticketverkoop ontstaat door meer passagiers en het feit dat leeftijdskortings bij verkoop van losse tickets voor 65-plussers vervalt.

Sinds 2020 komt de WSF, volgens de Vereniging Studentenkaart Streekvervoer (VSS), niet meer in aanmerking voor een bijdrage voor het gratis vervoeren van studenten. De WSF en de Provincie zijn van mening dat de WSF hier wel recht op heeft en zet dan ook in op een voortzetting van deze structurele bijdrage van circa € 80.000. In 2020 en 2021 hebben gesprekken nog niet geleid tot een concrete toezegging vanuit de VSS. Vooruitlopend op de te verwachten toezegging is de vergoeding wel opgenomen in de begroting van 2022. Het beleid om studenten gratis over te zetten wordt daarmee in 2022 voortgezet.

Beschikbaarheidsvergoeding / TVL

Beschikbaarheidsvergoeding (BVOV2020)	-	518.617	-128.000	-
Tegemoetkoming Vaste Lasten (TVL)	-	-	159.334	-

In 2020 heeft WSF aanspraak kunnen maken op de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV2020). Met deze vergoeding nam het Rijk 95% van de kosten tijdens de coronacrisis voor haar rekening. De beschikbaarheidsvergoeding heeft tot doel om de dienstverlening op peil te houden zodat het openbaar vervoer haar rol als vitale sector kan blijven vervullen.

De bijdrage BVOV2020 in 2020 is gebaseerd op een schatting. De definitieve beschikking is nog niet vastgesteld. Uit de controle blijkt nu dat mogelijk niet alle kosten in aanmerking komen voor de vergoeding. Hierover is overleg met de Provincie en de accountant. Voorzichtigheidshalve is in de verwachting over 2021 uitgegaan van het scenario waarbij een correctie van € 128.000 moet plaatsvinden.

In 2021 is gebruik gemaakt van de Tegemoetkoming Vaste Lasten MKB (TVL).

Overige opbrengsten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de overige bedrijfsopbrengsten:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Exploitatiebijdrage Provincie Zeeland	3.508.708	3.607.847	3.573.578	3.743.704
Huurbijdrage Provincie Zeeland: schepen	1.596.000	1.596.000	1.596.000	1.596.000
Huurbijdrage Provincie Zeeland: gebouwen	235.386	237.739	240.119	242.517
Huurbijdrage Provincie Zeeland: aanlandingsvoorzieningen	400.791	404.799	408.851	412.935
Diverse overige opbrengsten	3.158	27.412	11.225	29.376
	5.744.043	5.873.797	5.829.773	6.024.533

Exploitatiebijdrage Provincie Zeeland

Zoals overeengekomen in de concessieovereenkomst ontvangt de WSF een exploitatievergoeding van de Provincie Zeeland. Deze exploitatiebijdrage wordt jaarlijks verhoogd met 2%.

Huurbijdragen

De huurkosten van de schepen, gebouwen en aanlandingsvoorzieningen worden, conform overeenkomst, volledig gecompenseerd door de Provincie Zeeland.

Personeelskosten

Een onderverdeling naar FTE per functiegroep voor 2022 is als volgt te specificeren:

	fte.
Kapitein	7,10
Stuurman	6,95
Scheepswerktuigkundige	7,11
Matroos	6,94
Servicemedewerker	6,37
Indirect personeel	6,13
	40,60

De personeelskosten zijn in onderstaande tabel gespecificeerd:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Salarissen	1.916.863	2.248.483	2.186.792	2.254.442
Sociale lasten	357.874	371.295	354.533	451.598
Pensioenlasten	288.390	330.460	344.300	438.324
	2.563.127	2.950.238	2.885.625	3.144.363

De WSF heeft een eigen cao. Deze is op 31 december 2021 afgelopen. Op dit moment is er nog geen overeenstemming over een nieuwe cao. De financiële impact van een nieuwe cao is ingeschat en in de personeelskosten verwerkt.

Sinds 2020 is er sprake van een stabiele formatie. Wisselingen zijn er vanwege tijdelijke dubbele bezetting in verband met het inwerken van nieuwe medewerkers. Daarnaast wordt soms extra personeel ingezet om het ziekteverzuim op te vangen.

Ondanks het feit dat er in 2022 ondersteunende personeel in loondienst van de WSF komt blijft de formatie in 2022 met 40,6 FTTE nagenoeg gelijk aan die van 2020 (39,4).

Al een aantal jaren wordt er door de WSF volop ingezet om de beleving, marketing en communicatie naar een hoger niveau te brengen. Het aantal uren dat daaraan werd besteed was echter laag (4 per week). In 2022 is daarom een adviseur marketing en communicatie aangetrokken voor 24 uur per week. Movenience verzorgt sinds 2015 voor de WSF de gehele financiële administratie (inclusief controlling), financiële advisering. In 2021 is besloten om deze diensten in eigen beheer uit te gaan voeren. In 2022 start daarom een financieel controller voor 32 uur per week.

Afschrijvingen

De afschrijvingskosten zijn in onderstaande tabel gespecificeerd:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Terminals	22.698	-	-	2.664
Inventaris	6.746	4.226	4.884	4.700
Schepen	12.259	15.193	7.445	5.607
Transportmiddelen	5.055	5.055	2.628	-
Automatisering	55.175	56.101	57.583	28.008
Smartsale	2.664	2.664	2.664	3.508
b-tag	4.813	4.813	4.813	3.000
Beleving	9.515	-	-	4.813
	118.924	88.052	80.017	52.300

Kosten schepen

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de kosten van de schepen:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Huur schepen	1.596.000	1.596.000	1.596.000	1.596.000
Brandstof	762.310	699.955	708.835	802.958
Technisch onderhoud	742.791	962.736	619.086	1.507.861
Overige onderhoudskosten	154.188	61.444	111.874	154.898
	3.255.289	3.320.135	3.035.795	4.061.718

Huur schepen

De beide schepen zijn eigendom van de Provincie Zeeland en worden door WSF gehuurd. De huurkosten voor beide schepen bedragen in 2022 € 1.596.000. Middels een huurbijdrage worden deze huurkosten door de Provincie Zeeland volledig gecompenseerd.

Brandstof schepen

Eind 2018 is een nieuw contract voor de levering van brandstof aanbesteed. Het contract is inmiddels verlengd tot en met 2022. Het verbruik in 2022 is begroot op 112 liter per afvaart. Van de totale begrote kosten is voor 60% van het verbruik het prijsrisico afgedekt.

Technisch onderhoud

In de begroting zijn de reguliere onderhoudskosten opgenomen. Er is in 2022 groot onderhoud voorzien (beide schepen krijgen in dok een onderhoudsbeurt) waardoor ten opzichte van 2021 de kosten fors toenemen.

In 2021 is met de accountant onderzocht of het mogelijk is om specifieke onderhoudskosten te activeren om daardoor de kosten gelijkmatig te spreiden over verschillende jaren. Gezien de korte looptijd van de concessie leverde dit geen voordelen op.

Voor schade aan de schepen bestaat een niet verzekerd eigen risico van € 50.000. In de begroting is een bedrag van € 50.000 gereserveerd voor deze niet verzekerde schade.

Huisvestingskosten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de huisvestingskosten:

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Huur gebouwen	235.386	237.739	240.119	242.517
Huur aanlandingsvoorzieningen	400.791	404.799	408.851	412.935
Overige huisvestingskosten	57.654	79.203	92.063	81.473
	693.831	721.741	741.033	736.926

De gebouwen en de aanlandvoorzieningen zijn eigendom van de Provincie Zeeland en worden gehuurd. De totale huurkosten bedragen in 2022 € 655.453 en worden middels een huurbijdrage volledig gecompenseerd.

Overige bedrijfskosten

	Werkelijk 2019	Werkelijk 2020	Verwacht 2021	Begroting 2022
Dienstverlening door derden	323.327	320.534	267.745	166.883
Overige personeelskosten	177.736	250.897	187.985	197.725
Kosten ICT	63.653	108.179	79.771	77.216
Kantoorkosten	15.739	15.185	10.334	10.606
Verkoopkosten	100.431	165.070	100.196	140.365
Kosten transportmiddelen	3.553	4.261	3.810	4.185
Algemene kosten	167.546	169.655	193.671	173.854
	851.985	1.033.781	843.512	792.903

Dienstverlening door derden

Movenience verzorgt sinds 2015 voor de WSF de gehele financiële administratie (inclusief controlling), financiële advisering, ICT en de klantenservice. Vanaf 2022 wordt alleen de dienstverlening op het gebied van ICT en klantenservice voortgezet. Sinds 2019 wordt de HRM-functie ingehuurd van Sigma Personeelsdiensten (0,4 fte) en vanaf november 2020 wordt de algemene directeur ingehuurd van de N.V. Westerscheldetunnel (0,2 fte).

Overige personeelskosten

Een groot deel (€ 109.550) van deze post betreft opleidingskosten. In 2022 wordt dit met name besteed aan nieuwe medewerkers en de noodzakelijke herhalingscursussen.

Kosten ICT

De ICT-infrastructuur voorziet in systemen en software die in beheer en eigendom van de WSF zijn. Het dagelijks beheer en onderhoud is uitbesteed aan Movenience.

Verkoopkosten

Onder verkoopkosten zijn de kosten beleving, de nieuwe website en het verwerken van de b-tagtransacties opgenomen.

Algemene kosten

De algemene kosten bestaan voornamelijk uit verzekeringskosten.

10. Investeringsen

De huidige indeling in de terminals met een kassa en gescheiden poorten voor fietser en voetgangers is niet meer van deze tijd. Bovendien zijn kassasystemen en toegangspoortjes inmiddels ver over het eind van de levensduur. In 2022 zal dan worden onderzocht om op een centrale plek op de veerpleinen kiosken in te richten om zo de vrijgekomen ruimte in de terminals beter te kunnen gaan benutten.

Omdat een inschatting van de kosten hiervan eigenlijk niet mogelijk is, is een investering hiervoor nog niet opgenomen in de meerjarenraming.

11. Meerjarenraming

Vanaf 2023 wordt uitgegaan van een jaarlijkse stijging van 1% van het aantal passagiers en een stijging van de tarieven met de LTI-index.

In de meerjarenraming is wel rekening gehouden met een investering in de webshop (2022) en het ICT-netwerk (2023). Gezien de onzekerheid over de realisatie van de kiosken in combinatie met de nieuwe poorten en kassa's zijn deze vooralsnog niet opgenomen in de meerjarenraming.

	Begroting 2022	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026
Omzet	2.302.114	2.454.207	2.528.540	2.601.507	2.679.309
Overige opbrengsten	6.024.533	6.106.494	6.190.028	6.275.166	6.361.940
Totaal Bedrijfsopbrengsten	8.326.647	8.560.700	8.718.568	8.876.673	9.041.249
Personeelskosten	3.144.363	3.203.220	3.277.665	3.263.189	3.186.603
Afschrijvingen	52.300	55.468	49.632	48.928	43.823
Kosten schepen	4.061.718	3.606.529	3.771.970	3.349.815	3.589.775
Huisvestingskosten	736.926	726.614	734.389	742.252	750.204
Overige bedrijfskosten	792.903	667.602	707.050	718.581	730.419
Totaal bedrijfslasten	8.788.210	8.259.433	8.540.706	8.122.765	8.300.824
Bedrijfsresultaat	-461.563	301.267	177.863	753.908	740.426
Financieel resultaat	-26.100	-26.622	-27.154	-27.698	-28.251
Resultaat voor belastingen	-487.663	274.645	150.708	726.210	712.174
Belastingen	-	-	-	-	-
Resultaat na belastingen	-487.663	274.645	150.708	726.210	712.174

12. Risicoparagraaf

In deze paragraaf wordt inzicht gegeven in de risico's die een rol spelen in de bedrijfsvoering van de WSF en invloed kunnen hebben op de toekomstige financiële resultaten.

Beperkte beschikbaarheid componenten/uitval

De beide SWATH-schepen zijn inmiddels over de helft van de voorziene levensduur van 30 jaar. Beide schepen voldoen nog steeds aan de classificatie-vereisten en worden volgens een vast schema onderhouden. In de praktijk blijkt dat sommige technische onderdelen van beide SWATH-schepen steeds kwetsbaarder worden. Het betreft lekkages van seals, stabilisatievinnen, onderdelen van de elektrische installatie maar ook de constructie van het schip als geheel. Het herstel / vervanging van de betreffende componenten wordt steeds complexer (beperkte beschikbaarheid, docking) wat gepaard kan gaan met langdurige uitval en hoge kosten.

Schadevaring

Schadevaringen zijn een risico van het varen met een schip. Daarbij staat de veilige overtocht van reizigers uiteraard op de eerste plaats. De Kapitein is verantwoordelijk voor het schip en eventueel optredende calamiteiten en schades en vanuit zijn functie is hij dan ook verantwoordelijk voor het toepassen van correcte procedures, inzet van personeel, besluitvorming met betrekking tot de overtocht etc. Om risico's zo goed als mogelijk te voorkomen wordt het (nautisch) personeel adequaat opgeleid en getraind. Schadevaringen worden geëvalueerd in aanwezigheid van (in ieder geval) Directeur, Kapitein en Coördinator Operationele Dienst. Voor schades is een verzekering afgesloten met een laag eigen risico van € 50.000. In de begroting is een bedrag van € 25.000 gereserveerd voor niet verzekerde schade.

Brandstof

Van de totale begrote kosten is voor 60% van het verbruik het prijsrisico afgedekt.

Passagiers

In de begroting is uitgegaan dat er in 2022 geen of nauwelijks beperkingen zijn voor passagiers. Zo wordt er ook van uit gegaan dat grote evenementen zoals het bevrijdingsfestival, de visserijfeesten en Rescue Vlissingen doorgaan. Indien dit niet het geval is heeft dat mogelijk grote invloed op het resultaat.

Personeel

De gemiddelde leeftijd bij de WSF is hoog. Dat heeft invloed op de vitaliteit en het verzuim van de medewerkers en daardoor op de bedrijfsvoering.