

# Westerschelde Ferry B.V. Beleidsplan 2023



## Inhoudsopgave

1.	Inhoudsopgave .....	1
2.	Profiel en kerncijfers .....	2
3.	Inleiding .....	3
4.	Ontwikkelingen .....	4
5.	Prognose passagiers .....	7
6.	Dienstregeling .....	8
7.	Tarieven .....	11
8.	Financiën .....	11
9.	Investeringen .....	18
10.	Meerjarenraming.....	19
11.	Risicoparagraaf.....	20

## 2. Profiel en kerncijfers

Nadat in 2014 Veolia had aangegeven dat zij de exploitatie van de veerdienst wilde stopzetten en er vervolgens bij een openbare aanbesteding geen inschrijvingen waren, besloot de Provincie Zeeland om zelf een bedrijf op te richten om de veerdienst te exploiteren: Westerschelde Ferry BV (WSF). Vanaf 2015 voert de WSF de concessie uit in opdracht van de Provincie Zeeland. De provincie Zeeland is 100% eigenaar van de WSF.

In 2022 is de concessie verlengd tot 31 december 2027.

De WSF verbindt mensen en bestemmingen, logistiek en sociaal, met een unieke reisbeleving op één van de drukste vaarroutes ter wereld. Dagelijks zorgt het team van vakbekwame, professionele medewerkers, met aandacht en service, voor een veilige, zorgeloze en comfortabele reis. Westerschelde Ferry levert een toegevoegde waarde aan stakeholders en partners door bij te dragen aan een goede bereikbaarheid, mobiliteit, leefbaarheid en economie.

	2019	2020	2021	2022*	2023*
Beschikbaarheid					
Passagiers per jaar	578.605	369.595	468.216	598.993	615.000
Passages per dag (gem.)	1.585	1.010	1.283	1.641	1.685
Opbrengsten (x € 1 mln.)	1,9	1,2	1,7	2,2	2,4
Gem. opbrengst per passage (x € 1)	3,23	3,35	3,69	3,63	3,99
Netto resultaat (x € 1 mln.)	0,1	-0,5	0,3	-0,7	-0,2
Bezetting (fte.)	38,0	43,8	41,5	41,7	42,2
Ziekteverzuim (%)	8,5	12,4	8,8	13,2	

\*verwacht / begroot

### 3. Inleiding

De afgelopen jaren is er op diverse fronten (intern en extern) bij de Westerschelde Ferry (WSF) heel veel werk verzet. De drie speerpunten voor de komende jaren zijn en blijven: de werknemers van de WSF, de klanten van de WSF en de overtocht met de ferry als onderdeel van een dagje uit.

Als basisvoorwaarden voor een positieve beleving tijdens de reis, gelden veiligheid, stiptheid, comfort en prijs. Vanaf 2023 zal de nieuwe WSF steeds meer en nadrukkelijker zichtbaar moeten worden. We willen meer gasten verleiden om de overtocht met de Westerschelde Ferry te maken. Daarmee laten we zien dat we veel meer zijn dan een openbaar vervoerdienst. We willen onszelf ontwikkelen tot een toeristische trekpleister en een attractie. Samen met onze partners moeten we gaan zorgen voor een unieke, verrassende totaalbeleving. 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. Hierdoor 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 is als logistieke en sociale verbinder al bijna 200 jaar sterk verbonden met de regio. De WSF jaagt initiatieven aan die bijdragen aan een unieke, verrassende totaalbeleving met een aantrekkelijke jaarcyclus programmering in de omgeving. Vanuit de unieke, centrale positie zorgt de WSF niet alleen aan wal, maar ook aan boord voor een unieke beleving die aansluit op het toeristisch topproduct. Met een betekenisvolle totaalbeleving die de harten van steeds meer toeristen veroverd, rekent de WSF jaarlijks op meer en vaker terugkerende gasten aan boord van de Westerschelde Ferry.

Het Statenvoorstel marktconsultatie Westerschelde Ferry is op 1 april 2022 vastgesteld in de Provinciale Statenvergadering. Het voorstel behelst enerzijds het verlengen van de concessie met de WSF tot en met 31 december 2027 en anderzijds het onderzoeken van de mogelijkheden om na 2027 de veerverbinding Vlissingen-Breskens te varen met nieuwe emissie loze schepen ter vervanging van de huidige schepen. In het voorjaar van 2023 moet het onderzoek zijn afgerond.

De onrust in de wereld en daarmee ook op de energiemarkten heeft grote invloed op de brandstofkosten en de exploitatie van de WSF. De brandstofkosten in de (meerjaren)begroting zijn gebaseerd op de inkooprijzen van begin oktober '22. Als deze prijzen niet dalen dan heeft dit een negatief effect op de begroting van circa € 0,7 mln. per jaar. In 2023 wordt met name door de hogere brandstofkosten een resultaat verwacht van +/- € 152.297.

Wiljan Vloet  
Leo Wolterman

Directie Westerscheldeferry B.V.

## 4. Ontwikkelingen

### 4.1 Personeel

Voor de medewerkers wil de WSF een aantrekkelijke werkgever zijn. We vinden het belangrijk dat onze mensen met plezier naar het werk gaan. We sturen aan op werk dat van betekenis is, werk waar mensen enthousiast van raken en trots op zijn. We streven naar de beste mensen op de juiste plek en we zijn erop gespist om onze beste mensen te behouden. In 2023 richten we ons specifiek op cultuur, werkgeluk en duurzame inzetbaarheid. We investeren bewust in de persoonlijke ontwikkeling, vitaliteit en loyaliteit van onze medewerkers. Ook zetten we ons in voor meer diversiteit op de werkvloer en flexibiliteit in functies en taken. Hiermee dient een basis te ontstaan van een krachtige organisatie met enthousiaste mensen die een professionele, gastgerichte houding uitstralen.

Dit kan niet zonder een effectief cultuurveranderingsproces. In 2022 is gestart met een traject om te bouwen aan meer vertrouwen, draagvlak en een veilig gevoel. In 2023 wordt dat traject voortgezet. De WSF moet zo een organisatie worden waarin de mens centraal staat en in zijn of haar kracht wordt gezet. Door meer aandacht, verantwoordelijkheid en betrokkenheid te bieden, ontstaat het gevoel en vertrouwen dat naar hen wordt geluisterd en iedereen ertoe doet. Daarmee moet het saamhorigheidsgevoel binnen de organisatie groeien en het besef ontstaan van een gedeelde verantwoordelijkheid om samen met elkaar de handen uit de mouwen te steken. Dit vraagt om een juiste balans tussen de ambities van de organisatie en de individuele belangen van de mens. De directie zorgt enerzijds voor een heldere koers en duidelijke kaders waarop de ambities kunnen worden bereikt. Anderzijds biedt de directie handvaten voor de wijze waarop medewerkers actief kunnen meedoen en meedenken om de ambities van de organisatie te bereiken. In formele werkstructuren en overlegvormen krijgen medewerkers de ruimte en mogelijkheid om te participeren en mee te kunnen praten over relevante strategische thema's, zoals de toekomstige huisvesting, dienstverlening en koers van de organisatie. Tijdens informele overleggen en contactmomenten staan de persoonlijke en sociale aspecten meer op de voorgrond.

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.

De Provincie Zeeland heeft, bij de aanstelling van de operationeel directeur in 2021, aangegeven dat de WSF zich moet ontwikkelen tot een meer professioneel bedrijf. Dat betekent dat dat niet alleen de techniek bepalend mag zijn voor de bedrijfsvoering maar ook de menskant voldoende tot zijn recht moet komen. In 2023 wordt de organisatiestructuur daarom aangepast waarbij één functionaris verantwoordelijk wordt voor de hele nautische bemanning. Hierdoor moet zowel de ontwikkeling van de medewerkers (zitten ze op de goede plek, bezitten ze de juiste competenties, zijn ze in staat om service en professionele dienstverlening aan de gasten aan te bieden), de cultuurverandering als de betrouwbaarheid van de schepen een forse impuls krijgen.

Gelijktijdig met de nieuwe structuur wordt in 2023 ook een nieuw rooster in gebruik genomen. Het nieuwe rooster zorgt voor een betere vitaliteit, het is voor personeel herkenbaar (en uitlegbaar) en heeft een veel betere regelmaat dan toe nu toe het geval was. Het geeft personeel bovendien meer houvast en zekerheid.

## 4.2 Herinrichting terminals

De huidige indeling in de terminals met een kassa en gescheiden poorten voor fietsers en voetgangers is niet meer van deze tijd. In 2022 zijn de kassasystemen vervangen maar de toegangspoortjes zijn inmiddels ver over het eind van de levensduur. In 2023 zal worden onderzocht om op een centrale plek op de veerpleinen kiosken te plaatsen. Deze plek wordt een centrale service & ticketbalie met informatievoorziening en openbare toiletten op het veerplein voor zowel de WSF als andere vervoersvormen als onderdeel van de mobiliteit hub. Deze kiosk met verkoopzuilen voor tickets en reserveringen kan uitkomst bieden om de lange wachtrijen in de zomer te beperken. De WSF trekt hierin samen op met haar mobiliteitspartners NS en Connexxion en lokale ondernemers om alle informatie over de Westerschelde Ferry, lokale partners, verbindingen en activiteiten te ontsluiten en gasten op het plein te inspireren.

## 4.3 Marketing & Communicatie

Het afgelopen decennium is de WSF er onvoldoende in geslaagd om haar positie versterken en mee te groeien met de positieve ontwikkeling van het toerisme in Zeeland. Terwijl het aantal toeristen vanaf 2012 steeg met 37%, daalde het aantal reizigers van de WSF. Om het tij te doen keren en een duurzame groei met stijgende bezoekaantallen en omzet te realiseren, dient de WSF haar positie te versterken door een offensieve strategie toe passen. Een strategie met focus op het bereiken van een unieke, betekenisvolle gastbeleving. Om de boot niet weer te missen en mee te groeien met de kansen die het toenemende toerisme biedt, is het zaak dat de WSF nu investeert in een stevig fundament voor een toeristisch topproduct. Een product waar de toeristische reiziger (telkens weer) naar verlangt, over doorvertelt en toegevoegde waarde biedt én waar de forens zich thuis voelt.

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. De tevredenheid van onze gasten vormt namelijk de basis van ons succes.

In 2022 zijn speciaal voor de Westerschelde Ferry drie karakters ontwikkeld: kapitein Ferry, stuurman Plume en matroos Babbelaar. Deze karakters moeten helpen om voor kinderen meer beleving aan boord en in de terminal te creëren. De komende jaren gaan we de karakters verder ontwikkelen en duiken ze op veel meer plaatsen op. Dat kan zijn door het ontwikkelen van (voor)leesboeken, kinderpaspoorten, kleurplaten en gadgets die aan boord of bij de kassa zijn te verkrijgen.

In 2028 is het 200 jaar dat er een veerdienst bestaat tussen Vlissingen en Breskens. In de aanloop naar de bijzondere jubileum zal de WSF steeds nadrukkelijker inzetten op de historie van de verbinding.

Tijdens het hoogseizoen, met name in de maanden juli en augustus, is het erg druk en ontstaan er wachtrijen. Om het wachten aangenaam te maken, bieden we in de deze maanden entertainment aan op de veerpleinen. In 2022 hebben we geëxperimenteerd met bijvoorbeeld het uitdelen van bellenblaas en stoepkrijt. Daarnaast hebben we oudhollandse spelletjes gedaan, springkussens neergezet en stond er een draaimolen. Vanaf 1 oktober 2022 gaan we werken met een jaarplanning met themamaanden. Elke maand staat er een bepaald thema of onderwerp centraal waar we acties aan koppelen. Daarnaast kijken we ook waar we een koppeling kunnen maken tussen een thema en onze arrangementen. Het doel is om onze passagiers te verrassen met leuke acties en uiteindelijk om meer mensen te verleiden om de overtocht met de ferry te maken. We richten ons met de themamaanden zowel op de toeristen als onze vaste, dagelijkse passagiers.

## 4.4 Samenwerking

De website en de webshop van de WSF zijn in 2022 vernieuwd. De 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 is er op de nieuwe website ruimte om de samenwerking met onze partners duidelijk, helder en aantrekkelijk te promoten zodat arrangementen en samenwerkingen beter tot zijn recht komen.

In de omgeving van de Westerschelde Ferry bekijken we waar we nieuwe samenwerkingen aan kunnen gaan en zichtbaar kunnen worden. Een samenwerking heeft als voordeel dat we onze gasten een compleet verzorgd dagje uit kunnen aanbieden. Daarnaast maken we zelf promotie én liften we mee op het netwerk van onze samenwerkingspartner als deze ook promotie maakt. Voorwaarde voor een samenwerking is dat beide partijen er voordeel aan hebben. Als wij een samenwerkingspartner promoten, verwachten we ook van onze samenwerkingspartner dat ze ons promoten.

Na aankoop krijgen klanten een bevestigingsmail met daarin de dag en de afvaart waarvoor ze tickets hebben aangeschaft. In het geval van wijzigingen in de dienstregeling (door uitval van een boot) sturen we klanten (die al tickets gekocht hebben) hierover eenvoudig een e-mail om ze te informeren. In 2023 wordt dit uitgebreid met inspiratiemails met daarin specifieke tips voor het seizoen, ons entertainment-programma, wat er te doen is in Vlissingen/Breskens, combitickets, etc.

Tot slot moet de WSF meer betekenis krijgen voor inwoners van Vlissingen en West Zeeuws Vlaanderen. Dat vergt wel nog meer samenwerking in de regio.

## 4.5 Huisvesting

Het hoofdkantoor van de WSF is gevestigd aan het veerplein in Vlissingen. Dit pand, gebouwd in 2003, biedt op de verdieping kantoorhuisvesting voor het management, kader en ondersteunend personeel. Op dit moment voldoet de kantoorhuisvesting niet meer aan de normen van de Arbowetgeving. Er is een ruimtetekort dat zich vooral toespitst op: de werkplekken (te weinig), personeelsruimte en kleedruimten (beiden niet aanwezig). Samen met de Provincie zijn deze knelpunten onderzocht. Door de Provincie Zeeland is budget vrijgemaakt om deze verbouwing vooralsnog tijdelijk te realiseren. Ingebruikname is begin 2023 voorzien.

## 5. Prognose passagiers

In de jaren 2016-2019 werden gemiddeld 600.000 passagiers vervoerd. Uiteraard lagen die aantallen in 2020 en 2021 aanzienlijk lager. In 2022 was er vanaf maart, na het vervallen van de Coronamaatregelen, een duidelijk herstel te zien in de passagiersaantallen. De cijfers in het hoogseizoen van 2022 waren vergelijkbaar met die in de jaren 2018 en 2019. Naar verwachting zal het aantal passagiers in 2022 uitkomen op 598.993.

Gezien de (nieuwe) samenwerkingen en de inspanningen op het gebied van marketing en communicatie wordt in de begroting 2023 uitgegaan van een groei ten opzichte van het gemiddelde van 600.000 passagiers. Dat betekent dat we in 2023 uitgaan van 615.000 passagiers.

Het aantal fietsen neemt in de laatste jaren fors toe. Ten opzichte van 2019 zien we in 2022 een stijging van meer dan 20%. De (elektrische) fietsen worden daarnaast steeds zwaarder en hebben veel vaker een aanhanger. Met het vervangen van de toegangspoorten (voorzien in 2024) zal met deze ontwikkeling dan ook rekening gehouden moeten worden.

Vanaf 2024 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	468.216
2022 (verwachting)	598.993
2023 (begroting)	615.000



## 6. Dienstregeling

Aan de Westerschelde Ferry BV is tot en met 31 december 2027 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 bedraagt jaarlijks 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
<b>Laagseizoen</b>							
Vlissingen	Breskens	1x per uur*			1x per uur (i.p.v. 22:00 geldt 21:00)		
<b>Hoogseizoen</b> (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 2023 wordt dit beleid voortgezet maar wordt het hoogseizoen iets korter. De begroting 2023 is gebaseerd op onderstaande dienstregeling met in totaal 14.742 afvaarten. Daarmee wordt ruim boven de voorgeschreven norm gepresteerd.

### Laagseizoen: 9 januari 2023 tot en met 16 april 2023 en 11 september 2023 tot en met 17 december 2023

Afvaart Vlissingen		Afvaart Breskens	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:48	-	6:18	-
6:48	-	7:18	-
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		16:48	
16:48	16:48	17:18	17:18
17:18		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		22:18	

**Hoogseizoen: 17 april 2023 tot en met 10 september 2023**

<b>Afvaart Vlissingen</b>		<b>Afvaart Breskens</b>	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:48	-	6:18	-
6:48	-	7:18	-
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

**Kerstseizoen:****1 tot en met 8 januari en 18 december tot en met 31 december**

Afvaart Vlissingen		Afvaart Breskens	
maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen	maandag tot en met vrijdag	zaterdag, zondag en feestdagen
5:48	-	6:18	-
6:48	-	7:18	-
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
16:48	16:48	17:18	17:18
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	

## 7. Tarieven

Vanaf 2019 hanteert de Westerschelde Ferry BV (WSF) een zomer- en winterdienstregeling met daarbij een zomer- en een wintertarief.

De (vaste) klanten met een b-tag kunnen het hele jaar door tegen hetzelfde (voordelige) tarief reizen. De b-tag is gratis te verkrijgen. 65-plussers met een b-tag krijgen bovenop het lage tarief een korting van 30%.

Uitgangspunten voor de tarieven voor 2023 zijn:

- De tarieven voor passagiers worden in 2023 alleen verhoogd met de LTI-index (7,24%).
- De toeslag op de tarieven voor een (brom)fiets wordt verhoogd tot € 1,10 voor een enkele reis;
- Het nieuwe tarief voor b-tag en losse tickets wordt afgerond op een veelvoud van vijf cent;

De volgende zaken blijven in 2023 hetzelfde:

- De opslag laagseizoen/hogseizoen blijft 40%, De korting op een retourticket blijft 10%;
- De leeftijdskorting voor reizigers van 4 t/m 11 en 65+ 30% geldt alleen voor b-taggebruikers.
- Er geldt een toeslag voor aankoop van tickets in de terminals (€ 0,50 per ticket) ten opzichte van de prijs in de webshop;
- Er geldt een toeslag voor aankoop van tickets in webshop (€ 0,15 per ticket) in verband met de dekking van de servicekosten;
- Klanten met een b-tag maandabonnement voetganger kunnen in 2023 ook (incidenteel) met een (brom)fiets over. Het tarief van € 1,10 per (brom)fiets voor een enkele reis is ook hier van toepassing en wordt maandelijks en achteraf automatisch met het abonnement verrekend;

De prijs voor de reservering van een afvaart blijft, net als in 2020, 2021 en 2022, € 0,50 per reservering. Wel zullen we met ingang van 1 januari stoppen met het accepteren van contante betalingen.

De (online) tarieven voor 2023 zijn als volgt:

B-tag	2022		2023	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Losse overtocht	2,84	3,89	3,05	4,15
Losse overtocht met leeftijdskorting*	1,99	3,04	2,15	3,25
Maandabonnement	72,51	97,25	77,80	104,30
Maandabonnement met leeftijdskorting	49,70	50,75	53,30	78,45
Maandabonnement Zeeuwse scholier**	13,17	25,54	14,15	27,40
Maandabonnement Student**	gratis	24,77	gratis	26,60

\* 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	2022		2023	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Laagseizoen (uursdienst):				
Losse overtocht	3,45	4,50	3,70	4,80
Losse overtocht met leeftijdskorting**	2,45	3,45	2,60	3,70
Retour	6,20	8,30	6,70	8,90
Retour met leeftijdskorting**	4,35	6,45	4,70	6,90
Zomerseizoen (halfuur dienst):				
Losse overtocht	4,80	5,85	5,20	6,30
Losse overtocht met leeftijdskorting**	3,35	4,40	3,65	4,75
Retour	8,65	10,75	9,35	11,55
Retour met leeftijdskorting**	6,05	8,15	6,55	8,75

\* Getoonde prijzen zijn die van online tickets excl. servicekosten

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

Groepen (vanaf 10 personen)	2022		2023	
	voetganger	(brom)-fietser	voetganger	(brom)-fietser
Losse overtocht*	2,84	3,89	3,05	4,15

\* Uitsluitend verkrijgbaar in de webshop

## 8. Financiën

### 8.1. Winst- en verliesrekening 2023

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Omzet	1.238.883	1.729.958	2.247.098	2.454.151
Beschikbaarheidsvergoeding / TVL	518.617	186.913	-	-
Overige opbrengsten	5.873.797	5.880.384	6.000.588	6.126.419
<b>Totaal Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>7.631.297</b>	<b>7.797.254</b>	<b>8.247.686</b>	<b>8.580.570</b>
Personeelskosten	2.950.238	2.946.519	3.176.081	3.272.396
Afschrijvingen	88.052	80.017	57.077	30.988
Kosten schepen	3.320.135	2.802.901	4.044.107	3.850.461
Huisvestingskosten	721.741	734.847	729.588	741.847
Overige bedrijfskosten	1.033.781	901.162	867.055	792.561
<b>Totaal bedrijfslasten</b>	<b>8.113.947</b>	<b>7.465.446</b>	<b>8.873.908</b>	<b>8.688.254</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>-482.650</b>	<b>331.808</b>	<b>-626.222</b>	<b>-107.683</b>
Financieel resultaat	-21.251	-25.761	-53.816	-44.614
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>-503.901</b>	<b>306.047</b>	<b>-680.038</b>	<b>-152.297</b>
Belastingen	-	-	-	-
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>-503.901</b>	<b>306.047</b>	<b>-680.038</b>	<b>-152.297</b>

## Omzet

De omzet in 2023 is al volgt te specificeren:

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Opbrengsten losse (e-)ticketverkoop	1.065.282	1.544.299	2.024.893	2.169.972
Opbrengsten b-tag abonnementen	147.027	159.134	196.780	259.479
Bijdrage Provincie Zeeland: scholieren abonnementen	26.574	26.524	25.425	25.000
	<b>1.238.883</b>	<b>1.729.958</b>	<b>2.247.098</b>	<b>2.454.151</b>

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

## Overige opbrengsten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de overige bedrijfsopbrengsten:

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Exploitatiebijdrage Provincie Zeeland	3.607.847	3.623.578	3.743.705	3.818.578
Huurbijdrage Provincie Zeeland: schepen	1.596.000	1.596.000	1.596.000	1.596.000
Huurbijdrage Provincie Zeeland: gebouwen	237.739	240.116	242.516	244.942
Huurbijdrage Provincie Zeeland: aanlandingsvoorzieningen	404.799	408.847	412.935	417.064
Diverse overige opbrengsten	27.412	11.843	5.432	49.835
	<b>5.873.797</b>	<b>5.880.384</b>	<b>6.000.588</b>	<b>6.126.419</b>

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

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 2023 is als volgt te specificeren:

	fte.
Kapitein	7,10
Stuurman	6,95
Scheepswerktuigkundige	7,37
Matroos	7,25
Servicemedewerker	6,44
Indirect personeel	7,08
	<b>42,19</b>

De personeelskosten zijn in onderstaande tabel gespecificeerd:

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Salarissen	2.248.483	2.242.151	2.360.066	2.515.702
Sociale lasten	371.295	355.787	419.988	384.866
Pensioenlasten	330.460	348.581	396.028	371.828
	<b>2.950.238</b>	<b>2.946.519</b>	<b>3.176.081</b>	<b>3.272.396</b>

In 2023 stijgt de formatie in met 1,6 FTE ten opzichte van de begrote bezetting van 2022 (40,6). Sinds 2020 is er sprake van een stabiele formatie met 7 ploegen. In 2023 valt de formatie deel hoger uit vanwege tijdelijke dubbele bezetting in verband met het inwerken van nieuwe medewerkers. Daarnaast wordt de formatie van indirect personeel tijdelijk verhoogd met 0,95 fte.

### Afschrijvingen

De afschrijvingskosten zijn in onderstaande tabel gespecificeerd:

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Terminals	-	-	-	-
Inventaris	4.226	4.884	4.700	3.414
Schepen	15.193	7.445	13.441	5.216
Transportmiddelen	5.055	2.628	-	-
Automatisering	56.101	57.583	30.990	14.324
Smartsale	2.664	2.664	2.664	666
b-tag	4.813	4.813	5.282	3.419
Beleving	-	-	-	3.949
	<b>88.052</b>	<b>80.017</b>	<b>57.077</b>	<b>30.988</b>

### Kosten schepen

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

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Huur schepen	1.596.000	1.596.000	1.596.000	1.596.000
Brandstof	699.955	714.987	1.022.501	1.393.120
Technisch onderhoud	962.736	443.739	1.349.202	762.194
Overige onderhoudskosten	61.444	48.175	76.404	99.147
	<b>3.320.135</b>	<b>2.802.901</b>	<b>4.044.107</b>	<b>3.850.461</b>

### Huur schepen

De beide schepen zijn eigendom van de Provincie Zeeland en worden door WSF gehuurd. De huurkosten voor beide schepen bedragen in 2023 € 1.596.000. Middels een huurbijdrage worden deze huurkosten door de Provincie Zeeland volledig gecompenseerd.



### Brandstof schepen

Het contract voor de levering van brandstof liep in 2022 af en kon niet meer worden verlengd. In 2022 is de WSF aangesloten bij een inkoopcoöperatie. Het verbruik in 2023 is begroot op 108 liter per afvaart. In de begroting is rekening gehouden met het prijspeil van de brandstof in oktober 2022.

### Technisch onderhoud

In de begroting van zijn de reguliere onderhoudskosten opgenomen. Er is in 2023 geen groot onderhoud voorzien. In 2024 zal een motorwissel moeten plaatsvinden en nemen de kosten toe.

Voor schade aan de schepen bestaat een niet verzekerd eigen risico van € 50.000. In de begroting is een bedrag van € 12.500 gereserveerd voor deze niet verzekerde schade.

### Huisvestingskosten

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de huisvestingskosten:

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Huur gebouwen	237.739	240.116	242.516	244.942
Huur aanlandingsvoorzieningen	404.799	408.847	412.935	412.935
Overige huisvestingskosten	79.203	85.884	74.137	79.840
	<b>721.741</b>	<b>734.847</b>	<b>729.588</b>	<b>741.847</b>

De gebouwen en de aanlandvoorzieningen zijn eigendom van de Provincie Zeeland en worden gehuurd. De totale huurkosten bedragen in 2023 € 662.007 en worden middels een huurbijdrage volledig gecompenseerd.

### Overige bedrijfskosten

	Werkelijk 2020	Werkelijk 2021	Verwacht 2022	Begroting 2023
Dienstverlening door derden	320.534	284.730	168.279	163.000
Overige personeelskosten	250.897	211.756	224.585	211.864
Kosten ICT	108.179	89.603	98.379	74.222
Kantoorkosten	15.185	10.478	13.103	14.362
Verkoopkosten	165.070	123.058	165.438	140.114
Kosten transportmiddelen	4.261	3.769	4.844	5.300
Algemene kosten	169.655	177.768	192.427	183.700
	<b>1.033.781</b>	<b>901.162</b>	<b>867.055</b>	<b>792.561</b>

### Dienstverlening door derden

Movenience verzorgt de dienstverlening op het gebied van ICT en klantenservice. De HRM-functie wordt ingehuurd van Sigma Personeelsdiensten (0,4 fte). Vanaf november 2020 wordt de algemene directeur ingehuurd van de N.V. Westerscheldetunnel (0,2 fte).

### Overige personeelskosten

Een groot deel van deze post betreft opleidingskosten. In 2023 wordt dit met name besteed aan nieuwe medewerkers en de noodzakelijke herhalingscursussen. Daarnaast wordt in 2023 de bedrijfskleding vervangen.

**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 voor commerciële acties en het verwerken van de b-tagtransacties opgenomen.

**Algemene kosten**

De algemene kosten bestaan voornamelijk uit verzekeringskosten.

## 9. Investeringsen

De huidige indeling in de terminals met een kassa en gescheiden poorten voor fietser en voetgangers is niet meer van deze tijd. In 2023 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. Realisatie wordt verwacht in 2024. Omdat een inschatting van de totale kosten eigenlijk niet mogelijk is, is alleen een investering voor de vervanging van de poorten (€ 150.000 in 2024) opgenomen in de meerjarenraming.

In de meerjarenbegroting is daarnaast een investering in het netwerk (€ 100.000 in 2023) opgenomen.

## 10. Meerjarenraming

Vanaf 2024 wordt uitgegaan van een jaarlijkse stijging van 1% van het aantal passagiers en een stijging van de tarieven met de LTI-index (gerekend is met 2%).

In de meerjarenraming is rekening gehouden met een investering in 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 deels opgenomen in de meerjarenraming.

	Begroting 2023	Begroting 2024	Begroting 2025	Begroting 2026	Begroting 2027
Omzet	2.454.151	2.832.519	2.914.345	2.998.625	3.085.434
Overige opbrengsten	6.126.419	6.210.290	6.294.875	6.381.085	6.468.952
<b>Totaal Bedrijfsopbrengsten</b>	<b>8.580.570</b>	<b>9.042.809</b>	<b>9.209.220</b>	<b>9.379.711</b>	<b>9.554.386</b>
Personeelskosten	3.272.396	3.293.206	3.377.937	3.410.879	3.420.609
Afschrijvingen	30.988	49.366	59.803	56.401	54.881
Kosten schepen	3.850.461	5.700.143	4.299.500	3.969.914	3.505.585
Huisvestingskosten	741.847	748.727	755.676	762.697	769.517
Overige bedrijfskosten	792.561	724.217	733.954	762.958	776.022
<b>Totaal bedrijfslasten</b>	<b>8.688.254</b>	<b>10.515.659</b>	<b>9.226.871</b>	<b>8.962.848</b>	<b>8.526.615</b>
<b>Bedrijfsresultaat</b>	<b>107.683</b>	<b>-1.427.849</b>	<b>-17.651</b>	<b>416.862</b>	<b>1.027.771</b>
Financieel resultaat	44.614	56.562	56.573	56.585	56.596
<b>Resultaat voor belastingen</b>	<b>-152.297</b>	<b>-1.529.411</b>	<b>-74.224</b>	<b>360.278</b>	<b>971.175</b>
Belastingen	-	-	-	-	-
<b>Resultaat na belastingen</b>	<b>-152.297</b>	<b>-1.529.411</b>	<b>-74.224</b>	<b>360.278</b>	<b>971.175</b>

## 11. 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, kosten voor docking) wat gepaard kan gaan met langdurige uitval en hoge kosten. Slechts een deel van deze mogelijk extra kosten zijn opgenomen in de begroting.

### **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 € 12.500 gereserveerd voor niet verzekerde schade.

### **Brandstof**

Van de begrote kosten is het prijsrisico niet afgedekt. In de begroting is gerekend met het prijspeil van begin oktober 2022.

### **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.