

Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 10 april 2024

Badhotel Bruin, aanvang 13.30 uur

Aanwezig

Bert Wassink (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Annie Beiboer (CWW), Jaap Hoedemaker (VVV Vlieland), Rob Kuiper (Arriva), Jan den Ouden (bevolking), Heleen Rommens (VESV), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Frank Weber (VESV), Diede Westers (OVV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur)

Afwezig

Geert Jan Hoekstra (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders), Jan van der Veen (SRV)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Het is een goede gewoonte dat directeur Dirk Spoor bij elke vergadering een of meer collega's meeneemt. Ditmaal is dit Annemarie Speerstra, manager P&O. Er volgt een voorstelrondje.

Bert Wassink is door de RvA Terschelling voorgedragen als voorzitter en de voordracht is unaniem overgenomen door de RvA Vlieland. Vandaag zit hij de vergadering voor het eerst voor, de benoeming wordt bekrachtigd door de vergadering. In het huishoudelijk reglement van de RvA staat dat de voorzitter wordt benoemd voor een periode van vier jaar, die verlengd kan worden tot zes jaar. Hij vraagt iedereen te kijken naar zijn/haar eigen zittingstermijn. Is iedereen nog tevreden met de vertegenwoordiging? Tijdens het volgende overleg kan dit besproken worden. Hanny Wentink stuurt de actuele ledenlijsten rond (actie HW).

Diede Westers geeft aan af te treden als vertegenwoordiger van de OVV. Ze wordt opgevolgd door Peter Laagland. Geert Jan Hoekstra heeft aangegeven te stoppen. Zijn opvolger is Homme Wedman.

Het CWW bestaat uit zes personen: twee leden van het Rocov, twee van Terschelling en twee van Vlieland (Harrie van Barneveld en Rob Kuiper). Annie Beiboer is reservelid en vertegenwoordigt het CWW in deze vergadering.

Het proces richting aanbesteding moet zuiver verlopen. Voorafgaand aan de vergadering wordt daarom bewust gecheckt of er op de agenda onderwerpen staan, die in strijd zijn met het handelingsperspectief. Dat is niet het geval.

3. Agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

4. Verslag en actiepunten overleg 24 januari 2024

Het verslag is twee weken na rondzending aan de leden vastgesteld.

Actiepunten

1. Polsen Bert Wassink voor functie voorzitter RvA (actie DS) – gereed

2. Aankomsttijden veerboot op Vlieland nagaan, 15-20 minuten te vroeg (actie DS) – dit blijft lastig. De Willems zijn wat gevoeliger voor wind en stroom;
3. Sneldienstafvaarten Vlieland van november t/m februari niet publiceren in dienstregeling (actie DS) – gereed
4. Nieuwe mindervalidenplaats op ms Vlieland realiseren (actie DS) – gereed. Dit zal in de Drijfveren worden gecommuniceerd (actie HW).

5. Wat leeft er op het eiland / Input Vervoerplan 2025

RvA en Klantenpanel hebben in januari al veel input gegeven voor het nieuwe Vervoerplan. Er zijn geen aanvullende punten.

Dirk Spoor zegt dat hij een aantal punten aan de leden wil voorleggen, waarover momenteel nagedacht wordt door de rederij.

Contacten concessieverlener

De concessieverlener heeft de wens uitgesproken bij een overleg van de Raden van Advies aanwezig te zijn. Maaïke Egberts zal bij de meivergadering aansluiten.

Tariefdifferentiatie hele jaar rond

Vorig jaar is dit onderwerp ook besproken. Het idee was de daltarieven op de eerste en laatste afvaart (zoals in de zomer) ook door te trekken tijdens de winterperiode. De brandstoftoeslag en de hogere tariefindex zorgden ervoor, dat het plan uiteindelijk niet doorging. Rederij Doeksen wil het opnieuw voorstellen: 20% korting op de eerste afvaart van het eiland en de laatste afvaart naar het eiland. Dit wordt gefinancierd door de tarieven voor voertuigen met 5% te verhogen en die voor personen met 3,4%. In de zomerperiode werkt dit al zo. Het voorstel is om dit het gehele jaar rond te introduceren.

Als de dinsdag, woensdag en donderdag 30% goedkoper zouden worden, zouden reizen op de overige dagen 10% duurder moeten worden om dit te compenseren. Als de wintermaanden 30% goedkoper zouden worden, zouden reizen in de zomer 14% duurder moeten worden om dit te compenseren. De RvA ziet best voordelen in een tariefsverlaging op bepaalde dagen of in bepaalde periodes (een retour zou dan minder dan 30 euro gaan kosten), maar de verhoging die hier op andere dagen of in andere periodes tegenover moet staan, is te groot. De voordelen wegen niet op tegen de nadelen.

Tariefindex

Rederij Doeksen heeft de concessieverlener gevraagd of in het concept Vervoerplan de index voor volgend jaar al kan worden genoemd. Hiervoor moet Rederij Doeksen de jaarcijfers van het afgelopen jaar op tijd (eerder dan anders) overleggen, zodat de concessieverlener kan controleren of de norm niet is overschreden. Dat is niet het geval, maar dat moet officieel worden vastgesteld door de concessieverlener. De index zal rond de 4% of 5% liggen, is de verwachting.

Voordelig winterdagretour

Rederij Doeksen is voornemens een voordelig (bijna) jaarrond dagretour aan te bieden, om ook het dagbezoek in de winter te stimuleren. Er zijn verschillende combinaties snel-veer mogelijk.

Dienstregeling

Vorig jaar zijn er evenveel passagiers overgezet als in 2016, maar er waren 17% meer afvaarten. De Rederij gaat hier kritisch naar kijken. Door het wegstrepen van afvaarten die niet of nauwelijks worden gebruikt, worden kosten bespaard en wordt het milieu minder belast, zonder dat er te veel op kwaliteit

wordt ingeboet. De basisdienstregeling blijft vanzelfsprekend in tact. De rederij kijkt momenteel naar de volgende opties om kosten en uitstoot te besparen:

- a. Er worden extra afvaarten ingezet als blijkt dat 90% van de tickets is verkocht in een dagdeel. Op dit moment hanteert men hiervoor drie dagdelen. Gevolg hiervan is dat de randen van de dag (vroeg en late afvaarten) nauwelijks worden benut. Er worden extra afvaarten ingezet, terwijl er nog volop plaats beschikbaar is in een ander dagdeel. Om de capaciteit op deze afvaarten te verbeteren, is de Rederij voornemens om de dag voortaan in twee dagdelen te verdelen.
- b. Een aantal jaren geleden is de zomerdienstregeling verlengd met de gehele maand oktober. Het blijkt dat dit – buiten de herfstvakantie – zorgt voor veel afvaarten die slecht benut worden. Voorstel is om de zomerdienst weer tot en met september te laten lopen, met extra afvaarten rondom bijvoorbeeld de herfstvakantie.
- c. Op de lijn Terschelling wordt de zaterdagavondveerboot vervangen door een sneldienstafvaart, omdat er veel te weinig auto-aanbod is.
- d. De bezetting op de zondagochtend afvaart in de winter (6.50 uur) is ca. 24 personen en vier voertuigen. Het gaat om 27 afvaarten. De rederij stelt voor op zondag tweemaal in plaats van driemaal te varen. De leden geven aan dat de voorkeur wordt gegeven aan driemaal per dag varen het hele jaar door. Men is bang dat anders het weekendtoerisme in de winter er onder gaat lijden en de zondag is een populaire dag voor eilanders om naar de wal te gaan.
- e. Interinsulaire afvaarten zijn slecht bezet. Gemiddeld gaat het om slechts 24 passagiers per afvaart en in de zomervakantie om gemiddeld 35 per afvaart, terwijl er vele malen meer passagiers per afvaart nodig zijn om de afvaart rendabel te maken. Alleen rondom of in de zomervakantie noord zal de sneldienst op dinsdag, woensdag en donderdag interinsulair ingezet worden. In alle andere maanden vaart de reguliere sneldienst niet, maar de Zeehond wel.

De leden benadrukken het belang van de donderdagavond sneldienst i.v.m. het vervoer van bouwvakkers naar de wal.

De scholierenboot is slecht bezet. De bekendheid van deze afvaarten zou beter bekend gemaakt moeten worden. Dat kan via een advertentie in de Geitenbode (actie HW). De scholierenboot vaart dit jaar ook in de zomervakantie van vrijdag t/m maandag.

Op de vraag of de afvaarttijden tijdens de kerstdagen zouden moeten veranderen, heeft de RvA geen eenduidig antwoord van de achterbannen ontvangen. Op Eerste Kerstdag reizen vooral eilanders, op Tweede Kerstdag vooral gasten. Tweede Kerstdag valt dit jaar op een vrijdag. De sneldienst wordt eruit gehaald (actie DS).

In het verlengde van het idee om tariefdifferentiatie voor personen het gehele jaar in te zetten, zou de RvA Vlieland dit ook graag zien voor het autotarief.

6. Actualiteiten / ontwikkelingen Rederij Doeksen

Klachtenrapportage 2023

Deze is ontvangen door alle leden en hierover zijn geen vragen. In totaal kwamen er in 2023 204 klachten binnen. Dit waren er 15 meer dan in 2022. Het totaal aantal ontvangen klachten in vergelijking met het totaal aantal passagiers dat de Rederij in 2023 vervoerde is 0,03%.

OV-Klantenbarometer 2023

In 2023 toetsten Goudappel en NDC in opdracht van CROW-KpVV 70 onderzoeksgebieden. Rederij Doeksen scoorde resp. een 8,2 (Terschelling) en een 8,4 (Vlieland) in de OV-Klantenbarometer op de veerverbindingen. Vervoer over water scoorde in 2023 gemiddeld een 8,2 en het OV in het algemeen een 7,8. Ook dit jaar zullen enquêteurs weer regelmatig aan boord te vinden zijn voor dit jaarlijkse onderzoek van onze concessieverlener.

Schoonmaak-enquête

De RvA adviseert de enquête die aan boord wordt gehouden over de kwaliteit van de schoonmaak, niet via een briefje met een QR-code te doen, maar via een papier dat later bij de gasten wordt opgehaald. Veel briefjes werden weggegooid en er werden bijna geen enquêtes ingevuld, zo werd gesignaleerd. Dirk Spoor neemt deze tip mee (actie DS).

Drijfveren

De RvA wil graag dat de maandelijkse Drijfveren in de Geitenbode wordt gepubliceerd. Dat is inderdaad de bedoeling, vertelt Dirk Spoor (actie HW).

Storing Willem Barentsz

De RvA vraagt of de problemen met de Willem Barentsz inmiddels zijn opgelost. In maart was er een storing en toucheerde het schip een bruine vloot zeilschip dat aan de kade lag in Harlingen. De Willems zijn voorzien van erg veel software. Dat is enerzijds mooi, maar zorgt soms ook voor problemen. Dat was hier het geval; alles is inmiddels opgelost.

7. Rondvraag

Informatieavond aanbesteding

Harrie van Barneveld is namens de consumentenplatforms aanwezig tijdens de informatieavond die op woensdag 17 april op Terschelling wordt georganiseerd door de gemeenteraadsfracties. Dirk Spoor is hier namens de Rederij aanwezig. Op Vlieland is a.s. donderdag een informatiebijeenkomst in Badhotel Bruin.

Werfbeurt Vlieland

De Vlieland ligt momenteel in het dok, omdat er nog een paar reparaties worden uitgevoerd voor het seizoen (huidinzettingen). Omdat de Willem de Vlamingh eerder klaar was dan gepland, kon die tijd op de werf goed voor de Vlieland benut worden.

Toeslag bij vervangende sneldienst?

Als door bunkeren of een calamiteit afvaarten van de autoveerboot vervangen worden door de sneldienst, dan hoeven passagiers hier toch geen toeslag voor te betalen? Dit schijnt voor te komen, maar dat is niet de bedoeling. Dirk Spoor gaat dit na (actie DS).

Purser

Tijdens de vrijdag voor Pasen was het druk aan boord. Er lag veel bagage in de gangpaden, maar de

purser kwam die reis niet langs om passagiers hierop te wijzen. Dirk Spoor neemt dit aandachtspunt mee (actie DS).

Vergaderfrequentie

Sinds een paar jaar vergaderen RvA en Klantenpanel viermaal per jaar met Rederij Doeksen. Veel zaken die speelden, toen de frequentie uitgebreid werd naar viermaal i.p.v. driemaal, zijn inmiddels opgelost. Is viermaal nog steeds wenselijk, of is driemaal voldoende? De leden geven aan dat driemaal ook voldoende is, de vergadering in november wordt met ingang van dit jaar geannuleerd. Als er tussentijds zaken spelen, kan gemakkelijk contact worden gezocht.

10. Sluiting

De voorzitter sluit om 15.20 uur de vergadering en dankt een ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA zal worden gehouden op woensdag 29 mei. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Actuele ledenlijsten rondsturen (actie HW)
2. Nieuwe mindervalidenplaats op ms Vlieland communiceren via Drijfveren (actie HW)
3. Meer aandacht voor afvaarten scholierenboot door advertentie in Geitenbode (actie HW)
4. Sneldienstafvaart met Kerst laten vervallen (actie DS)
5. Doorgeven tip: schoonmaakenquête is effectiever via uitdelen en innemen papieren enquête (actie DS)
6. Drijfveren voortaan ook in Geitenbode (actie HW)
7. Geen toeslag bij vervangende sneldienst. Nagaan of dit correct wordt uitgevoerd (actie DS)
8. Actiever toezicht purser op neerzetten bagage, ook tijdens drukke afvaarten (actie DS)