

Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 19 november 2025

Badhotel Bruin, aanvang 13.00 uur

Aanwezig

Ineke Weber (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Jaap Hoedemaker (VVV Vlieland), Rob Kuiper (Arriva), Peter Laagland (OVV), Jeltsje Osinga (SRV), Heleen Rommens (VESV), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Frank Weber (VESV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur, digitaal)

Afwezig

Annie Beiboer (CWW) en Jan den Ouden (bevolking)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom.

2. Agenda

Check handelingsperspectief

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. De agenda wordt vastgesteld.

3. Verslag en actiepunten

Het verslag is een week na rondzending aan de leden vastgesteld.

Actiepunten

1. Communiceren via Drijfveren: verklaring geluid Willems tijdens de nacht (actie HW) – gereed
2. Communiceren via Drijfveren: vanaf 10 november a.s. boeken voor 2026 (actie HW) – gereed
3. Op dienstregelingen-PDF verwijzen naar website voor afvaarten Zeehond (actie HW) – gereed
4. E-mailadres Rob Kuiper calamiteitenlijst laten aanpassen (actie HW) – gereed
5. Vervoersaantallen vanaf oktober rechtstreeks naar Harrie van Barneveld, met gemiddelde verblijfsduur (actie DS) – vervoersaantallen nog niet ontvangen, wel verblijfsduur. Dirk Spoor kijkt dit na (actie DS)
6. Bezetting Zeehond april/mei toesturen aan de leden (actie DS) - gereed

4. Ontwikkelingen Rederij Doeksen

Seizoen

Rederij Doeksen kan terugkijken op een prima seizoen, zowel technisch als operationeel. De passagiersaantallen zijn weer terug op het niveau van 2023 (iets gestegen de laatste tijd).

Boekingsjaar 2026

Het nieuwe boekingsjaar is vanaf 10 november van start gegaan. Er zijn op dit moment ca. 600 boekingen meer gemaakt dan vorig jaar om dezelfde tijd. Volgend jaar start het boekingsseizoen op 9 november. Dat lukt niet eerder, omdat de rederij pas begin oktober van de concessieverlener akkoord krijgt op de tarieven en de dienstregeling. Om tweemaal invoeren en veel extra werk te voorkomen, is er na het akkoord nog even tijd nodig om alles in de systemen te verwerken.

Het klantenpanel en de RvA van Terschelling zouden graag zien dat het akkoord eerder gegeven wordt en zullen hierover een opmerking maken in de jaarlijkse enquête, die naar de concessieverlener wordt gestuurd. De toeristenbelasting wordt in november door de gemeentes vastgesteld, hetgeen ook een hindernis vormt voor het eerder boekbaar maken van de afvaarten van het volgende jaar.

Waddentaxi Zeehond

Het contract tussen scholen, gemeentes en Rederij Doeksen over de inzet van waddentaxi Zeehond loopt af per 1 september 2026. De lijn is niet kostendekkend. De gemiddelde bezetting groeit jaarlijks met één persoon en met het schip zijn relatief hoge onderhouds- en personele kosten gemoeid. Alle betrokken partijen voelen zich verantwoordelijk en proberen in overleg te komen tot een goede oplossing, zodat deze dienst kan worden voortgezet tot 9 januari 2029. Vanaf dat moment zit deze lijn in de concessie.

Werf

- Het ms Vlieland is naar de werf geweest waar de achterzijde is dichtgemaakt met een deur. Dit is een van de maatregelen om de DME-overlast te beperken.
- De Willem Barentsz wordt begin volgend jaar hybride gemaakt, net als de Willem de Vlamingh afgelopen voorjaar. Op 11 april moet één en ander gereed zijn.

Proces aanbesteding

Op 31 oktober zou het proces starten, maar het Programma van Eisen is nog niet definitief en het Rijk heeft de start van de aanbesteding met 1-5 maanden uitgesteld.

5. Passagiersaantallen Rederij Doeksen

Vlieland tot en met oktober

	2025	2024	2023
Auto's eilanders	6.251	6.086	6.108
Toeristen	190.972	185.166	190.986

Terschelling tot en met oktober

	2025	2024	2023
Auto's toeristen	36.588	36.101	36.167
Auto's eilanders	11.879	12.213	11.722
Toeristen	402.384	395.163	402.424

Het voorseizoen was goed door het mooie weer. In augustus vlakten de aantallen wat af, net als op de overige eilanden. Het aantal boekingen loopt iets voor op vorig jaar. In 2026 valt de vakantie vroeg, wat gunstig is voor het aantal boekingen. De feestdagen vallen iets minder gunstig. De verschillende marketingacties van Rederij Doeksen waren succesvol, zoals de Poiesz-actie. Er kon gespaard worden voor Fietsdagarrangementen: er werden ca. 3.200 extra fietsdagarrangementen door geboekt (totaal van beide eilanden).

Het btw-tarief gaat in Nederland van 9% naar 21%. In België en Duitsland blijft het btw-tarief laag. Rederij Doeksen verwacht daarvan niet direct effect te ondervinden. Sommige bronnen verwachten ca. 30% minder overnachtingen. Per overnachtingsobject zal het nieuwe tarief anders worden doorberekend. De koopkracht van consumenten is de afgelopen jaren ook verbeterd.

6. Wat leeft er op het eiland?

Zeehond

Er worden geen plekken vrijgehouden voor scholieren op de Zeehond en er wordt geen reservelijst voor bijgehouden. Ook scholieren moeten zoveel mogelijk boeken. Wel boeken maar niet komen, betekent betalen.

Het contract met de gemeentes en de scholen loopt tot 1 september, maar leerlingen moeten kunnen boeken voor de afvaarten na de zomervakantie. Dit punt wordt op de agenda voor de aprilvergadering geplaatst (actie HW).

Omroepen

Een tijdje geleden bleef de veerboot voor de ingang van de haven liggen, zonder dat werd omgeroepen wat er aan de hand was. De reden was dat de Noord Nederland lag te lossen, waardoor de veerboot niet kon afmeren. Dirk Spoor vraagt intern aandacht om eerder om te roepen bij bijzonderheden (actie DS).

Schoolkaart 1

Een schoolkaart kan aangevraagd worden voor scholieren tot 29 jaar die fulltime naar school gaan. Maar er zijn ook scholieren die een werkend-leren-opleiding volgen (BBL). Zij gaan een of twee dagen per week naar school, werken op de overige dagen, hebben geen inkomen, krijgen soms een stagevergoeding en kunnen tot nu toe geen schoolkaart aanvragen. Is dat toch mogelijk te maken? Dirk Spoor gaat dit na (actie DS).

Toiletten

Op sommige afvaarten waren twee van de drie damestoiletten van elke groep aan boord afgesloten, terwijl het wel druk was. Dirk Spoor gaat dit na (actie DS).

Bagage ITGWO

Met een van de bagagevervoerders en de waldienst is overlegd over het bagagevervoer tijdens ITGWO. Dit leverde het afgelopen jaar problemen op. Besloten is meer veerdienstafvaarten in te zetten en bijna alle sneldienstafvaarten eruit te halen. Reizigers die boeken voor de betreffende afvaarten krijgen informatie over de bagageregels, die aangescherpt zijn voor de sneldienst in dat weekend.

Website

Een vrachtvervoerder vraagt of het mogelijk is om het aantal meters voor hoge vracht aan boord zichtbaar te maken op de website, zodat ze zelf kunnen checken of ze op het laatste moment nog mee kunnen. Dirk Spoor vraagt dit na (actie DS).

Bagagekarren

Op 2 december vindt op Vlieland een gesprek plaats over bagagevervoer, waarbij Rederij Doeksen, Rob Kuiper en Rogier Rispens aanwezig zijn. Rispens staat nu om de hoek van de terminal: een niet klantvriendelijke en in het donker onveilige plek.

Hondentarief

Reizigers ergeren zich aan boord aan honden. Het lijkt alsof ze alleen meegenomen worden om uitgelaten te worden. Het zijn af en toe flinke groepen. NS hanteert een hondentarief, overweegt Rederij Doeksen dit ook? Dirk Spoor zal dit intern bespreken (actie DS).

Schoolkaart 2

Is het mogelijk de schoolkaart tot een jaar na afstuderen te houden? Studenten hebben vaak niet meteen na afstuderen een baan. Maar ook de OV-kaart moet direct worden ingeleverd.

Tariefdifferentiatie

In de winter is er op dinsdag, woensdag en donderdag een goedkoper tarief voor eilanders om hun auto mee te nemen op de eerste en laatste afvaart. Waarom op de overige dagen niet?

Als het jaarrond alle eerste en laatste afvaarten goedkoper worden, worden de overige afvaarten allemaal iets duurder. Dit is al eens eerder besproken. Dirk Spoor meent zich te herinneren dat Terschelling hier destijds niet voor was. Hij zal dit nagaan en nogmaals bespreken (actie DS).

Tariefdifferentiatie moet als uitgangspunt budgetneutraal plaatsvinden.

7. Jaarlijkse toetsing tevredenheid Klantenpanel

De toetsing wordt gestuurd naar Hanny Wentink (actie HvB). Terschelling zet hier als aanbeveling in de tarieven en dienstregeling eerder goed te keuren, maar op Vlieland wordt de toeristenbelasting ook pas laat vastgesteld.

8. Vraag gestuurd varen

In de zienswijze van de RvA Vlieland op het Vervoerplan 2026 werden opmerkingen geplaatst over het vraag gestuurd varen. In aansluiting daarop dit agendapunt. Het is waarschijnlijk niet verstandig om het systeem voor vraag gestuurd varen te wijzigen, als de regels onder de concessie opnieuw veranderen. In de volgende concessie gaat het percentage naar 80% en wordt het moment van beoordelen ook naar voren gehaald (een maand tevoren). Dat systeem zou Rederij Doeksen vanaf volgend jaar kunnen invoeren, bij wijze van pilot. Besloten wordt dit punt op de agenda van april 2026 te plaatsen en dan verder te praten (actie HW).

9. Rondvraag

Vertegenwoordiging Stortemelk

De vereniging van Tenthuseigenaren op Stortemelk is niet meer vertegenwoordigd in het Klantenpanel, er is op dit vlak ook geen ontwikkeling. Stortemelk zelf overweegt een klankbordgroep op te zetten, waarvan een lid dan plaats kan nemen in het klantenpanel van Rederij Doeksen.

Vergaderrooster 2026

Voorzitter mevrouw Weber is in juni verhinderd, Dirk Spoor zal de vergadering dan voorzitten.

Kerstattentie

De leden ontvangen een kerstornament (ms Vlieland) voor in de kerstboom als blijk van waardering.

10. Sluiting

De voorzitter sluit om 14.25 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 15 april 2026. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Vervoersaantallen vanaf oktober rechtstreeks naar Harrie van Barneveld, met gemiddelde verblijfsduur (actie DS) – vervoersaantallen nog niet ontvangen, wel verblijfsduur. Dirk Spoor kijkt dit na (actie DS)

2. Intern doorgeven: eerder omroepen aan boord zodat passagiers beter op de hoogte zijn van bijvoorbeeld redenen voor vertraging (actie DS)
3. Onderzoeken of een schoolkaart voor BBL-studenten mogelijk is (actie DS)
4. Uitzoeken waarom toiletten op bepaalde afvaarten afgesloten waren (actie DS)
5. Nagaan of hoge vrachtmeters via de website kunnen worden gecommuniceerd (actie DS)
6. Hondentarief bespreken (actie DS)
7. Tariefdifferentiatie bespreken (actie DS)
8. Evaluatie Klantenpanel Vlieland sturen naar Hanny Wentink (actie HvB) – gereed

Agenda april 2026

1. Boeken Zeehond voor periode na 1 september 2026
2. Methodiek vraag gestuurd varen al invoeren (80% een maand tevoren)?