

Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 16 april 2025

Badhotel Bruin, aanvang 13.30 uur

Aanwezig

Ineke Weber (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Annemieke van Dam (Rederij Doeksen, manager marketing en communicatie), Jaap Hoedemaker (VVV Vlieland), Rob Kuiper (vervoerders), Jan den Ouden (bevolking), Heleen Rommens (VESV), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Jeltsje Osinga (SRV), Frank Weber (VESV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur)

Afwezig

Annie Beiboer (CWW), Peter Laagland (OVV), Homme Wedman (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders)

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 Annemieke van Dam, manager marketing en communicatie. Jeltsje Osinga is vandaag voor het eerst aanwezig als vertegenwoordiger van SRV.

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 20 november 2024

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

1. Nagaan of eerder kan worden gestart met het voorscannen zodat mensen droog in de terminal kunnen wachten (actie DS) – gereed
2. Nadenken over vertrektijd ms Vlieland (actie allen), voorstel via Vervoerplan 2025 (actie DS) – gaat door
3. Over de SAS-brug overleggen met B&W (actie DS) – Prins Hendrikbrug draait op de bustijden, de SAS-brug erna. De Havendienst erkende tijdens het gesprek dat er soms te weinig aandacht was geweest voor de veerdienstpassagiers. Hopelijk gaat het in de toekomst beter.
4. Met Rocov overleggen over SAS-brug en vertrektijden (actie HvB) – gereed
5. Rooster van Aftreden bijwerken en met Huishoudelijk Reglement op website Rederij Doeksen publiceren (actie HW) – gereed
6. Gecommuniceerde passagiersaantallen checken (actie DS) – gereed
7. Nagaan of vegetarische maaltijden kunnen worden uitgebreid (actie DS) – per dag wordt één vegetarische maaltijd verkocht. Dat is te weinig om een groot assortiment aan te bieden.
8. Toetsing Tevredenheid Klantenpanel naar HW sturen (actie HvB) – gereed

9. Doorgeven boekingsnummer (actie HvB) – gereed

Tijdens het volgende overleg zullen vertegenwoordigers van de concessieverlener aanwezig zijn. De RvA gaat nadenken over eventuele vragen die zij dan wil stellen.

4. Wat leeft er op het eiland / Input Vervoerplan 2026

Bezoekersaantallen

Op Vlieland lopen de bezoekersaantallen terug, dat baart zorgen en heeft invloed op het aantal afvaarten. Men is bang dat er minder afvaarten zullen worden ingezet. Antwoord: er is een basisdienstregeling die sowieso wordt uitgevoerd. Daarnaast worden er op drukke momenten extra afvaarten ingezet.

Tarieven

De tarieven worden steeds hoger (niet alleen boot, maar ook accommodaties, horeca, etc.). Antwoord: als de wens groeit naar meer afvaarten, meer service en comfort, dan wordt de dienstverlening ook duurder. De inflatie is hoog en de kosten (personeelskosten, brandstof, etc.) zijn dat ook.

De tariefindex voor 2026 is door de overheid vastgesteld op + 5,8%. Dit is een correctie op de inflatie van 1,5 jaar geleden. De tarieven, prijzen en lonen zijn de afgelopen jaren flink gestegen:

2025 vergeleken met 2014:

Tarieven	+ 31%
Inflatie	+ 37%
Gem. lonen	+ 42%

Input Vervoerplan

Er is in de Kamer een motie ingediend om de afvaarten die in 2025 geannuleerd waren, weer terug te brengen in de dienstregeling. Niemand weet wat de uitkomst zal zijn. Er werd gesteld dat de afvaarten uit de dienstregeling waren gehaald wegens een personeelstekort. Dit is niet het geval! Dirk Spoor heeft hier binnenkort een overleg over met de concessieverlener.

5. Actualiteiten / Ontwikkelingen Rederij Doeksen

OV-Klantenbarometer

De score voor klanttevredenheid in 2024 is iets gestegen t.o.v. 2023: een 8,4 voor Terschelling (was 8,2) en een 8,7 voor Vlieland (was 8,4).

Klachten 2024

Het afgelopen jaar zijn er ca. 60 klachten minder ontvangen. Waarschijnlijk doordat de Rederij in 2023 veel klachten ontving over de brandstoftoeslag, die in 2024 verviel en ook waren er verder weinig wijzigingen (wijzigingen zorgen doorgaans voor wat extra klachten).

Aantallen 2024

Terschelling	- 0,9% toeristen
Vlieland	- 2,1% toeristen

De aantallen vooruitboekingen lijken goed, hopelijk komt er een goed voorjaar.

Dienstregeling 2026

Bijna niets is aan de dienstregeling gewijzigd, behalve dat de veerboot uit Harlingen 5 minuten eerder zal vertrekken en dat één afvaart van de sneldienst TH 5 minuten eerder vertrekt voor een betere

aansluiting op bus 71. Voor de zondagdienstregeling wordt nog gezocht naar optimalisatie, er zijn nu veel loze ritten. Maar of dit gaat lukken is nog niet duidelijk.

Klimaatfonds

Projecten die de afgelopen tijd een bijdrage toegezegd hebben gekregen, zijn:

- Vlieland: Lab Vlieland, de Nicolaaskerk, het Bunkermuseum
- Terschelling: het dorps huis, de jachthaven, Oerol, het Bunkermuseum

Tot 15 juni a.s. kunnen weer nieuwe projectvoorstellen worden ingediend.

HVO20

Rederij Doeksen is overgestapt van HVO7 naar de nog schonere brandstof HVO20. Door de huidige gunstige prijzen kon dit worden ingekocht voor 2025. Of dit na 2025 ook lukt, is nog niet zeker.

Willem de Vlamingh

Willem de Vlamingh is nu hybride (LNG / elektrisch). Het schip is hierdoor duurzamer geworden en heeft ook meer vermogen tijdens zware weersomstandigheden. Begin 2026 wordt Willem Barentsz aangepast.

De Willems schijnen 's nachts veel lawaai te maken, wanneer ze op Vlieland liggen. Dit lijkt om een motor te gaan, niet om het LNG-ventilatiesysteem. Dirk Spoor vraagt dit na (actie DS).

6. Rondvraag

Dienstregeling Zeehond

Er is een folder gemaakt met de dienstregeling van de Zeehond erin.

Oplaadpunt OV

Het is lastig een oplaadpunt voor het OV aan boord te installeren, hiervoor moet bijvoorbeeld ook een goede internetverbinding zijn. Er staan nu oplaadpunten bij de VVV Vlieland en in de terminal in Harlingen. De OV-chipkaart gaat op termijn vervallen: passagiers betalen dan met OVPay via hun bankpas.

Boeken met een kortingspas

Passagiers met een kortingspas (bijvoorbeeld een familiepas of eilanderpas) kunnen uitsluitend tickets boeken voor passagiers zonder kortingspas, als ze gebruik maken van een e-mailadres dat niet gekoppeld is aan hun kortingspas.

Corporate Sustainability Reporting Directive

Jan den Ouden en Jan van der Veen hebben namens de RvA / het Klantenpanel met Dirk Spoor gesproken over de CSRD. Inmiddels is deze richtlijn zo gewijzigd, dat hij niet meer van toepassing is voor Rederij Doeksen.

Starttijd volgende overleg

Het volgende overleg op Vlieland zal een half uur eerder starten: om 13.00 uur i.p.v. 13.30 uur.

7. Sluiting

De voorzitter sluit om 15.05 uur de vergadering en dankt een ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA vindt plaats op woensdag 6 juni, het thema is dan

Vervoerplan 2026. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunt

1. Navragen waar het nachtelijke lawaai van de Willems vandaan komt (actie DS)