

Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 22 november 2023

Locatie: Badhotel Bruin, aanvang 13.30 uur

Aanwezig

Oeds Bijlsma (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Annie Beiboer (CWW), Rudy Herrema (Rederij Doeksen, manager financiën en ICT), Jaap Hoedemaker (VVV Vlieland), Rob Kuiper (Arriva), Jan den Ouden (bevolking), Heleen Rommens (VESV), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Jan van der Veen (SRV), Frank Weber (VESV), Diede Westers (OVV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

Afwezig

Geert Jan Hoekstra (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Helaas is het jubileumdiner van Rederij Doeksen, dat gepland stond voor 2 november jl. en waarvoor de aanwezigen uitgenodigd waren, niet doorgegaan door storm Ciarán. De leden die het jubileumboek nog niet hebben ontvangen, krijgen dit nog per post (actie HW). Conform afspraak hebben de vertegenwoordigers van het CWW de stukken en de uitnodiging voor de vergadering ontvangen.

Omgangsvormen overlegorganen

Op verzoek van de voorzitter heeft de concessieverlener een handelingsperspectief toegestuurd voor de omgang met de zittende concessiehouder Rederij Doeksen, m.b.t. de toekomstige aanbesteding.

Afgesproken wordt:

1. Dat voorafgaand aan elk overleg getoetst wordt of de agenda geen onderwerpen bevat die in strijd kunnen zijn met het ontvangen handelingsperspectief;
2. Dat alle vastgestelde verslagen door de overlegorganen zelf op een openbare website worden geplaatst. Rederij Doeksen publiceert de vastgestelde verslagen al op het eiland deel van haar website en dat wordt zeer op prijs gesteld. Rederij Doeksen zal de verslagen ook op een openbaar deel van de website plaatsen. Rederij Doeksen zal de eilanders er middels de Drijfveren nogmaals op attenderen waar de verslagen te vinden zijn. Het CWW beschikt over de website www.waddenveren.nl. Hierop zouden de vastgestelde verslagen ook geplaatst kunnen worden. Harrie van Barneveld vraagt na wat de mogelijkheden zijn (actie HvB).

2. Agenda

Ongewijzigd vastgesteld.

3. Verslag en actiepunten overleg 7 juni 2023

Het verslag is twee weken na rondzending aan de leden vastgesteld. De actiepunten zijn via het verslag opgevolgd. Hierover zijn geen vragen. Ad 7: Tijdens de werfbeurt wordt een deel van de techniek van de lift geheel vervangen om toekomstige problemen te voorkomen.

4. Ontwikkelingen Rederij Doeksen

Vervoer elektrische voertuigen

Momenteel worden elektrische (en hybride) schadevoertuigen (auto's, fietsen) niet vervoerd door Rederij Doeksen i.v.m. het risico tot ontbranding. Maar in de praktijk zal dit niet houdbaar blijven, zeker niet in de toekomst, omdat er steeds meer elektrische voertuigen komen, ook van eilanders. De Rederij is op zoek naar een veilige procedure. De concept-procedure is nu als volgt:

Als een elektrisch / hybride voertuig met schade zich meldt voor vervoer, beoordeelt een expert (verzekering, brandweer) of er een verhoogd risico op brand bestaat. N.a.v. de taak-risico-analyse van de expert en de rederij wordt een plan van aanpak opgesteld voor het vervoer: op autoveer of per Noord Nederland, op een autoambulance met een losgekoppelde accu of apart in een container met aangesloten blusslangen. Deze concept-procedure ligt nu bij de verzekeraar en de kapiteins ter beoordeling. Als die akkoord zijn, wordt de procedure ingevoerd. Tot die tijd worden dergelijke voertuigen niet meegenomen, in verband met de veiligheid.

Ook vinden er binnenkort gesprekken plaats met de Havendienst, brandweer en Rijkswaterstaat over de bestrijding van een accubrand aan boord en het evacueren van passagiers. N.a.v. daarvan worden procedures opgesteld.

Vervanging Koegelwieck

De Rederij heeft een tweedehands optie bekeken, die verbouwd moest worden om het schip geschikt te maken voor de bestaande bedrijfsvoering en binnenvaartnormen (hoogste emissie-eisen, etc.) Gezien de kosten is daar vanaf gezien en wordt nu gefocust op nieuwbouw. Rederij Doeksen wacht het onderzoeksrapport n.a.v. het ongeluk op 21 oktober 2022 van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) af. Als daarin nieuwe regels staan waaraan een snelboot moet voldoen, kunnen die meegenomen worden in het nieuwe ontwerp.

De sneldienst geheel of deels elektrificeren is momenteel niet mogelijk, omdat er op de locaties pas over lange tijd voldoende elektrische capaciteit voorhanden kan zijn. De beste optie voor nieuwbouw is zeer schone diesel als brandstof. LNG- en waterstofinstallaties als voortstuwing zijn te zwaar voor een snelboot. Voor het bouwen van een nieuwe snelboot is toestemming nodig van de concessieverlener. Naar verwachting kan de nieuwe snelboot op zijn vroegst eind 2025 in de vaart genomen worden.

5. Voorbereiding aanbesteding

Rederij Doeksen heeft drie openbare documenten gedeeld met de aanwezigen en vertegenwoordigers van het Consumentenplatform Waddenveren West. Alle reeds openbare stukken t.a.v. de concessie zijn hiermee met elkaar gedeeld:

- a. Definitief Rapport Damen Duurzame Waddenveren (Damen i.o.v. MIW)
- b. Concept marktverkenning - samenvatting op hoofdlijnen (MIW)
- c. Samenvatting consultatieronde input Waddenveren vanaf 2029 (MIW)

a. Rapport Damen

Damen heeft in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voor de Nota van Uitgangspunten onderzoek gedaan naar de technische mogelijkheden om de Waddenveren te verduurzamen. Zij hebben berekend welke effecten de verschillende mogelijkheden hebben op de uitstoot van schadelijke emissies én de prijs van het bootticket. De conclusies van het onderzoek zijn in lijn met eerdere observaties van Rederij Doeksen: elektrificeren is de beste optie voor het milieu. Het beste alternatief is momenteel het gebruik van biobrandstof, wanneer niet gestreefd wordt naar zero-emissie. De kosten van verduurzaming kunnen niet in zijn geheel bij de reder neergelegd worden als zero-emissie de eis is, want dan wordt het bootkaartje te

duur. Ook bleek uit het onderzoek dat het belangrijk is de verduurzaming niet te snel, maar stap voor stap (transitieperiode) uit te voeren. Zo kan men bijsturen, als dat nodig is. Op pag. 110 van het rapport worden diverse suggesties gedaan voor de financiering van de verduurzaming.

b. Concept marktverkenning - samenvatting op hoofdlijnen

Er is een marktanalyse gedaan: tien Europese partijen (waaronder Rederij Doeksen) die mogelijk interesse hebben in één van de twee concessies zijn door de overheid aangeschreven om hun interesse te peilen.

c. Samenvatting consultatieronde input Waddenveren vanaf 2029

Het ministerie heeft informatie ingewonnen bij verschillende partijen, waaronder de Raden van Advies en Klantenpanels, het CWW, de provincie en gemeentes. De input verwerkt het ministerie in een concept van de Nota van Uitgangspunten (NVU), waarin de hoofdlijnen en belangrijkste kaders voor de vervoersdiensten vanaf 2029 worden vastgelegd.

Wettelijk gezien is Rederij Doeksen Openbaar Vervoer, maar ontvangt geen subsidie. De RvA plaatst een kanttekening bij het rapport van Damen: is het logisch een scheepsbouwer de opdracht te geven voor dit verduurzamingsonderzoek? Dirk Spoor legt uit dat er een aanbesteding voor deze opdracht is geweest en dat er bij Damen veel expertise is over dit onderwerp.

Het merendeel van de respondenten van de bovengenoemde consultatieronde vindt een vrije markt op deze trajecten geen optie. Gemeentes willen meer invloed op het veer, maar dat brengt ook meer verantwoordelijkheden met zich mee. Op Schiermonnikoog en Ameland zijn geen goed functionerende Raden van Advies of Klantenpanels. Het Rijk wil dat beter gaan regelen.

6. Passagiersaantallen Rederij Doeksen

Vlieland tot en met oktober

	2023	2022	%	2019	%
auto's eilanders	6.108	5.775	+5,8%	5.219	+17,0%
toeristen	190.986	194.170	-1,6%	192.998	-1,0%

Terschelling tot en met oktober

auto's toeristen	36.167	37.774	-4,3%	30.838	+17,3%
auto's eilanders	11.722	11.041	+6,2%	11.142	+5,2%
toeristen	402.424	418.752	-3,9%	412.245	-2,4%

Het aantal toeristen ligt onder het niveau van 2016. Het beeld is op alle Waddeneilanden vergelijkbaar. Tegenvallende bezoekersaantallen werden veroorzaakt door de natte zomermaanden en de late zomervakantie Noord. Dagjesmensen bleven weg. Camping Stortemelk had dit jaar meer huurtenten en eigen tenten. De campingbezetting nam dit jaar toe, in tegenstelling tot de geluiden op Terschelling. Dirk Spoor stelt voor de ervaringen te koppelen. Met name het bagagevervoer op Vlieland is succesvol geregeld. Eilanders zijn meer gaan reizen. De gemiddelde verblijfsduur op Vlieland is gedaald, de cijfers van de passantenhaven op Vlieland ook.

7. Wat leeft er op het eiland?

Witte salon ms Vlieland

De verbouwing van de witte salon op ms Vlieland is van de baan, in verband met de tegenvallende financiële resultaten van de rederij in de afgelopen jaren.

Voetgangersbrug

Er blijft veel water staan op de voetgangersbrug in Harlingen. Dat is juist en hier is melding van gemaakt bij Rijkswaterstaat.

Vervanging Vlieland door Willems

Als de Vlieland tijdens de werfbeurt wordt vervangen door de Willems, bestaat het risico dan dat er een afvaart uitvalt door een tekort aan LNG? Laatst viel om deze reden een afvaart van een Willem uit. Dat is niet aannemelijk. Het was eerder een technisch probleem dat het tekort veroorzaakte. Later wordt dit uitgelegd.

Start boekingsseizoen

Jaren kon men vanaf 1 november boeken voor het nieuwe jaar. Deze startdatum bleek vaak te krap voor Doeksen. Toeristenbelastingtarieven, de goedkeuring van het Vervoerplan en daarmee de tarieven en dienstregeling van de rederij worden vaak pas na 1 oktober bekend. Vervolgens moeten alles in het boekingssysteem gezet worden. Deze zeer drukke periode valt samen met de drukte van de Berenloop. Om deze piek beter te spreiden, is ervoor gekozen de startdatum te verschuiven naar woensdag 29 november (1 december valt op een vrijdag; minder gunstig met de bezetting van het Contactcenter). Volgend jaar mikt de rederij op half november.

Verlichting ms Vlieland

De verlichting in de salon van ms Vlieland is slecht. De trafo's worden ook vervangen, maar daarop zat een behoorlijke levertijd. Ze worden deels vervangen tijdens de eerstvolgende werfbeurt, zo is het plan.

Eilandhoparrangement

Vaste Reizigers krijgen € 1,50 korting op een eilandhoparrangement (bootretour plus huurfiets), maar eilanders niet. Waarom niet? Dirk Spoor vraagt dit na (actie DS).

Update ongeluk 21 oktober 2022

De Onderzoeksraad voor Veiligheid publiceert naar verwachting in december het onderzoeksrapport. De strafzaak vindt later plaats.

Sneldienst

Het is jammer dat in de winter de sneldienst niet vaker dan nu op donderdag gaat, i.v.m. ziekenhuisbezoek. Dit is lastig voor met name oudere reizigers die naar het ziekenhuis moeten voor een afspraak. Ze moeten noodgedwongen vroeg weg en komen laat thuis, voor een enkele ziekenhuisafspraak. Reizigers die op leeftijd zijn, kunnen er niet een 'dagje weg' van maken.

Digitale pas

Sommige eilanders vinden het lastig om de digitale pas te downloaden en ingewikkeld om hem te activeren. Dirk Spoor heeft hierover nog geen klachten gehoord. Hij gaat dit na en vraagt hoeveel digitale passen er al in omloop zijn (actie DS).

Vegetarische maaltijden

Er is niet veel variatie in vegetarische maaltijden aan boord, terwijl er wel steeds meer mensen vegetarisch eten. Men is wat uitgegeten op groentesoep en pasta. In de 'loaded fries met pulled jackfruit' zit geen goede eiwitbron. Dirk Spoor koppelt dit terug (actie DS).

Oeds Bijlsma verlaat de vergadering i.v.m. de overtocht naar Terschelling.

8. Jaarlijkse toetsing tevredenheid Klantenpanel

Rederij Doeksen heeft van het Klantenpanel op Vlieland nog geen reactie ontvangen op de verplichte jaarlijkse tevredenheidstoetsing (actie HvB). De reactie wordt na ontvangst doorgestuurd aan de concessieverlener. Klantenpanel Vlieland zou graag zien dat het apart ondervragen van eilanders voor de OV-Klantenbarometer geborgd wordt in de volgende concessie.

9. Rondvraag

Toeristisch overleg

Als er een (toeristisch) overleg op Vlieland is, waarbij het goed is dat Dirk Spoor aanschuift, dan hoort hij het graag.

Vergaderdata 2024

De vier vergaderdata voor 2024 zijn bekend: woensdag 24 januari, woensdag 10 april, woensdag 29 mei en woensdag 20 november. De vergaderingen op Vlieland vinden steeds 's middags plaats vanaf 13.30 uur.

Inloopavond

Op Terschelling werd de wens geuit om een inloopavond te organiseren waarbij Rederij Doeksen ook aanwezig was. Op Vlieland speelt dat niet: er is al een goed bezochte inloopavond geweest.

Uitleg afvaart vervallen wegens tekort LNG

Onlangs viel een afvaart van de Barentsz uit omdat er plotseling onvoldoende LNG voorradig was. De motoren bleken meer gas te gebruiken dan gedacht. Er is contact met een expert die hiervoor een verklaring heeft:

Als er weinig gevaren wordt, gaat de temperatuur in de LNG-tank omhoog, waardoor de druk stijgt. Als de druk te hoog wordt, zal de druk worden afgeblazen en kunnen schadelijke emissies vrijkomen. Om dat te voorkomen, worden de hulpmotoren op een bepaald moment ingeschakeld. Hierdoor verandert de samenstelling van het gas in de tank waardoor het verbruik omhoog gaat.

Als er onverwacht geen LNG is en de leverancier heeft geen slot bij de LNG-terminal, dan kan er niet tussentijds gebunkerd worden. Dat was laatst helaas het geval. De Willems gaan volgend jaar meer varen dan nu, dus dit probleem kan sowieso minder vaak voorkomen. Bovendien kan het voorkomen worden, doordat de rederij hierdoor nieuwe kennis heeft opgedaan.

10. Sluiting

De voorzitter sluit om 15.40 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 24 januari. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Jubileumboeken toesturen aan RvA- en KP-leden die deze nog niet hebben ontvangen (actie HW)
2. Navragen bij CWW of vastgestelde verslagen van de vergaderingen op www.waddenveren.nl geplaatst kunnen worden (actie HvB)
3. Navragen waarom eilanders geen korting krijgen op het eilandhoparrangement en vaste reizigers wel (actie DS)
4. Navragen hoeveel digitale passen gedownload zijn en of daarmee problemen zijn (actie DS)

5. Terugkoppelen dat meer variatie aan vegetarische gerechten gewenst is (actie DS)
6. Toetsing Tevredenheid Klantenpanel toesturen aan HW (actie HvB) – gereed