

Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 24 januari 2024

Hotel Schylge, aanvang 9.30 uur

Aanwezig

Oeds Bijlsma (voorzitter), Michel Aaldering (VVV), Bianca Jongsma (bevolking Terschelling), Floor Lagerweij (buren Midden), Jan Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL), Mirjam van der Meulen (TCV), Arjen Pootjes (Rederij Doeksen, senior kapitein), Rits Sixma (buren West), Jacob Spanjer (Arriva), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Sido Walstra (Rederij Doeksen, manager Horeca), Marieke Zeelen (TOV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur)

Afwezig

Laurens Bakker (LTO Noord afd. Terschelling)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom, in het bijzonder Sido Walstra en Arjen Pootjes, beiden werkzaam bij Rederij Doeksen. Het is een goede gewoonte dat directeur Dirk Spoor bij elke vergadering een of meer collega's meeneemt. Arjen is woonachtig op het eiland en kent de aanwezigen. Binnen de senior-kapiteinsgroep heeft hij het onderwerp veiligheid in portefeuille.

2. Afscheid en opvolging Oeds Bijlsma

De heer Spoor vertelt dat de voorbereidingen in de aanloop naar de nieuwe aanbesteding al volop bezig zijn. Hiervoor is ook een projectteam samengesteld, dat zich de komende jaren met dit onderwerp bezig gaat houden. Het projectteam bestaat uit interne en externe experts. Hij heeft de heer Bijlsma gevraagd het team vanaf 1 februari bij te staan en de vergaderingen te leiden. De heer Bijlsma vertelt dat hij de afgelopen vijf jaar met veel plezier voorzitter is geweest van de Raden van Advies. Voor de aanbesteding is veel werk te doen en hij verwacht dat hij als begeleider van het projectteam meer aan dit proces kan bijdragen dan als voorzitter van de RvA. Dit betekent dat hij geen onafhankelijk voorzitter van de RvA's meer kan zijn en dat dit zijn laatste vergadering als voorzitter is. Met het oog op het handelingsperspectief en het aanstaande aanbestedingstraject is het erg belangrijk dat rollen strikt gescheiden zijn en staat transparantie voorop. De eerste bijeenkomst van het projectteam is op 1 februari.

De leden van de RvA en het Klantenpanel vinden het jammer dat ze de heer Bijlsma als voorzitter moeten missen, maar zijn blij met zijn plaats in het aanbestedingsteam van Rederij Doeksen. Vanuit die positie kan hij zich nog beter inzetten voor een kwalitatief hoogwaardige en betrouwbare veerdienst.

Als opvolger voor het voorzitterschap wordt door meerdere personen de heer Bert Wassink, oud-burgemeester van Terschelling, genoemd. Hij voldoet aan het voorzittersprofiel dat bij de oprichting van de RvA's is vastgesteld en hij is bekend met de eilanden. De leden van de RvA Terschelling zijn unaniem akkoord om hem voor deze functie te polsen (actie DS). Het officiële afscheid van de heer Bijlsma vindt later dit jaar plaats. Hiervoor ontvangen de aanwezigen een uitnodiging.

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

2. Agenda

Ongewijzigd vastgesteld. Het doel van deze vergadering is het gezamenlijk verkennen van de wensen, behoeften en mogelijkheden inzake Vervoerplan 2025.

3. Verslag en actiepunten overleg 22 november 2023

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

Actiepunten

1. Jubileumboek toesturen aan leden die dit nog niet hebben ontvangen (actie HW) – gereed
2. In Drijfveren: vastgestelde verslagen RvA zijn op de website van Rederij Doeksen te vinden (actie HW) – gereed
3. Gegevens van Doeksen, de VVV en de campinghouders analyseren om gerichtere acties, arrangementen en tariefdifferentiaties in te zetten om meer bezoekers te trekken, via Recreatieplatform (actie MA) – dit is een continu proces. Het doel is hierover een team op te zetten en zoveel mogelijk data te koppelen zodat er een goede analyse gemaakt kan worden. Eerste constatering is dat de laatste twee weken van augustus de bezoekersaantallen op Terschelling tegenvielen.
4. Intern doorgeven: eilandhoptoerisme focussen op dinsdag en woensdag (actie DS) – gereed
5. Nagaan mogelijkheid aanmeldformulier voor seintje online boeken nieuwe jaar of eerder boekbaar maken van deel van de dienstregeling (actie DS) – populaire afvaarten in de zomer zijn ook op dit moment nog niet volgeboekt. Passagiers boeken steeds later, merken medewerkers op het Contactcenter. Bij de VVV boeken mensen juist steeds vroeger. Vanaf half november kan men boottickets voor 2025 boeken. Als die boodschap door meerdere partijen tegelijkertijd wordt gecommuniceerd (zoals Dark Sky), is dat waarschijnlijk een krachtige impuls om te gaan boeken. Idee: harde datum, twee weken tevoren communiceren middels een nieuwsbrief vanuit Rederij Doeksen. Op afgesproken moment(en) tegelijkertijd door partijen op het eiland (actie DS).
6. Contact opnemen met FL over te organiseren inloopavond (actie DS) – In maart wordt een inloopavond georganiseerd. De heren Spoor en Lagerweij hebben hierover nog contact.

5. Actualiteiten / Ontwikkelingen Rederij Doeksen

Vervoersaantallen

| Terschelling | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Toeristen | 450.196 | 467.110 | 459.534 | 361.721 |
| Eilanders | 78.283 | 74.395 | 60.863 | 52.240 |
| Toeristen auto's | 40.616 | 42.246 | 42.840 | 34.788 |
| Eilander auto's | 14.318 | 13.573 | 12.084 | 10.866 |
| | | | | |
| Vlieland | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 |
| Toeristen | 209.219 | 213.454 | 213.046 | 176.321 |
| Eilanders | 23.759 | 23.124 | 19.788 | 17.743 |
| Eilander auto's | 7.473 | 7.152 | 6.832 | 5.909 |

Eilanders reizen meer en doen dat ook op de meest gewenste reismomenten. Hierdoor worden autoplaatsen op dit momenten niet benut door gasten (verdringingsmarkt). Door het slechte weer in de zomer en doordat zomervakantie Noord laat viel, vallen de vervoerscijfers tegen. Het tentkamperen op Terschelling loopt terug, het verblijf in accommodaties niet. De verblijfsduur is iets gestegen.

Dirk Spoor geeft aan dat het aantal passagiers vergelijkbaar is met 2016, maar dat het aantal afvaarten anno 2023 veel hoger lag. Naar het aantal afvaarten zal i.v.m. de kosten kritisch worden gekeken. Zo kost de autoveerboot op zaterdagavond veel geld, maar er maken maar weinig mensen gebruik van. Deze vervangen door een snelbootafvaart is goedkoper. Ook naar de uitstoot wordt gekeken. De basisdienstregeling (tenminste vijf afvaarten per dag) blijft in tact. De heer Spoor nodigt de aanwezigen uit om mee te denken. In april wordt hierover verder gesproken (Vervoerplan 2025).

Aankoop exploitatie Hotel Harlingen

City Hotel Harlingen wordt vanaf 1 april door TSM Horeca geëxploiteerd. De rederij heeft de exploitatie van het hotel gekocht om er medewerkers en relaties in onder te kunnen brengen, wat meer werk te kunnen bieden aan de horecamedewerkers in de winter en omdat het commercieel interessant is. In de eerste maand wordt het hotel nog als geheel gehuurd door een crew van een jacht die er nu ook verblijft. Vanaf mei kunnen er gasten verblijven.

De RvA doet de suggestie ook een parkeerplek bij de kamers aan te bieden. Dit trekt mogelijk passagiers van (veel) verder weg, die een dag eerder komen en dan de eerste boot naar het eiland kunnen nemen.

Vervanging snelboot Koegelwieck

Bij de zoektocht naar een goede vervanger voor de Koegelwieck moet de rederij rekening houden met verschillende (deels recente) ontwikkelingen op het gebied van regelgeving (o.a. aanstaande CO2-belasting binnenvaart), milieu, financiering en de wensen van de concessieverlener. Er moeten afwegingen gemaakt worden op het gebied van het beperken van brandstofkosten en uitstoot door bijvoorbeeld het beperken van de snelheid of het bouwen van een iets kleiner schip. De nieuwe snelboot moet t.z.t. ook gemakkelijk om te bouwen zijn naar elektrisch. Elektrisch varen is op dit moment nog niet mogelijk, vanwege het tekort aan elektriciteit op alle locaties. LNG als transitiebrandstof is niet mogelijk omdat de installatie te zwaar is voor een snelboot.

Er is een wereldwijde trend gaande dat er steeds minder zeer snelle snelboten gebouwd worden, omdat ze per passagier meer schadelijke stoffen uitstoten dan reguliere autoveerboten en iets minder snelle snelboten medium-speed). Ter vergelijking: bij een overtocht per snelboot komt door de snelheid circa driemaal zoveel uitstoot vrij als bij een overtocht per autoveerboot.

De Raden van Advies moeten de rederij adviseren en dit advies is belangrijk voor de concessieverlener, die toestemming moet geven voor de bouw van het nieuwe schip. De RvA begrijpt het spanningsveld tussen uitstoot, snelheid en prijs. Wat de RvA betreft is een rechtstreekse sneldienstovertocht van 60 minuten nog acceptabel. De prijs van de overtocht mag niet meer stijgen dan nodig.

De RvA geeft de volgende punten mee ter overdenking:

- Goede communicatie en motivatie in de externe communicatie hierover is essentieel;
- Het (toekomstige) beleid van de gemeente Terschelling is belangrijk: wat wil de gemeente met mobiliteit? Er moet voldoende capaciteit aan elektriciteit voorhanden gerealiseerd worden op het eiland.

8. Wat leeft er op het eiland?

48/24-uursregeling vrije plaatsen

De Buren van Midsland zijn tevreden met de 48/24-uurs regeling waarbij voor de afvaart nog een aantal plaatsen beschikbaar komen. Geldt dit alleen voor afvaarten in de basisdienstregeling of voor alle afvaarten? Dirk Spoor gaat dit na (actie DS).

Communicatie verslagen RvA

De Buren van Midsland hebben een eigen website, waarop de verslagen van de RvA nu ook gepubliceerd worden. Dit is: <https://burenvanmidsland.weebly.com/>

Namen schepen in boekingssysteem

Voorheen stonden de namen van de schepen benoemd in het boekingssysteem nu niet meer. Dat is jammer, omdat sommige reizigers voorkeur hebben voor een schip. De heer Spoor legt uit dat de naam van het schip achterwege wordt gelaten omdat schepen door omstandigheden soms elkaars dienst overnemen. De heer Spoor overlegt of de namen weer toegevoegd kunnen worden (actie DS).

Zaterdagavondboot

Er worden een paar suggesties gedaan voor het behoud van de slecht bezette zaterdagavondboot. Deze worden meegenomen naar de inloopavond in maart. Die avond is bedoeld voor het beantwoorden van vragen, het ophalen van ideeën, niet voor het stemmen daarover. De RvA en het KP organiseren deze avond. Vragen kunnen vooraf worden ingediend, zodat antwoorden beter voorbereid kunnen worden.

Tariefdifferentiatie

Rederij Doeksen wil de tariefdifferentiatie uitbreiden om de spreiding over de afvaarten te verbeteren. De ochtendboot vanaf Harlingen is bijvoorbeeld niet populair, want op het eiland kun je na aankomst nog niet in je accommodatie. Ook het beperkte aantal wisseldagen bij accommodaties zorgt voor piekdagen qua bezetting op de boot.

Verlopen bootpas

Tegenwoordig krijg je een seintje als je bootpas dreigt te verlopen. Dat is goed geregeld!

Boeken voor derden

Als eilander kun je geen bootticket kopen voor een niet-eilander, als je ingelogd bent met het e-mailadres waaraan je eilanderpas gekoppeld is. Om een bootticket voor een niet-eilander te boeken, moet je met een ander e-mailadres inloggen.

Tijdelijke veerinrichting

Vanwege de werkzaamheden op het haventerrein op Terschelling komt er een tijdelijke veerinrichting. Gestreefd wordt naar zo weinig mogelijk overlast en vertraging bij het in- en ontschepen. De verkeersstromen kruisen niet, zoals het er nu naar uitziet. Maar op drukke momenten in het hoogseizoen zal er waarschijnlijk wel wat overlast zijn. De impact op het OV is nog niet bekend. De bouw is nu gaande. Dirk Spoor vraagt of Jelle de Vries (manager Nautische Zaken) contact opneemt met Jacob Spanjer (actie DS).

8. Rondvraag

VBMZ, VHP8, SIL

De Vereniging van Huiseigenaren bij Paal 8, de Vereniging van Belangen van Midsland aan Zee en de Stichting Individuele Logiesverstrekkers worden vertegenwoordigd door de heer Lolkema. Omdat VBMZ

en VHP8 nauwelijks contact hebben met SIL stelt hij voor dat ook een vertegenwoordiger van SIL in het Klantenpanel zitting neemt. Hiertegen zijn geen principiële bezwaren, maar misschien zou het beter zijn het onderlinge contact met SIL te verbeteren.

Aanvulling dhr. Lolkema:

Na overleg blijkt dat SIL niet opteert voor een eigen plek in het Klantenpanel. De heer Jan Lolkema blijft VBMZ, VHP8 en SIL in het Klantenpanel vertegenwoordigen. Mevrouw Clara Jongedijk volgt mevrouw Monique de Boer op als invaller/reservelid.

Positie Willems tijdens HT-race

Tijdens de laatste HT-race lag de Willem Barentsz zó in de haven, dat het publiek maar moeilijk de deelnemende roeiers binnen zag komen. Dit jaar ligt de Willem Barentsz op de nieuwe nachtligplaats, dus het uitzicht wordt dan niet belemmerd.

Combi-tickets

Arriva Terschelling ontvangt graag voorbeelden van de combi-tickets die via de website van Rederij Doeksen geboekt kunnen worden (actie DS).

Campingactie

De campinghouders op Terschelling hebben op 15 februari overleg met Rederij Doeksen over de campingactie. Men verzoekt de caravanactie een prominente plek op de homepage van Rederij Doeksen te geven (actie HW). Ook de VVV zal op die manier aandacht geven aan de actie.

Vertegenwoordiging in RvA

Momenteel vertegenwoordigt Mirjam van der Meulen de TCV in het Klantenpanel en de Raad van Advies en Bianca Jongsma de bevolking in de Raad van Advies en de Buren Oost in het Klantenpanel. De dames willen dit graag omdraaien. Dat is akkoord.

Vracht

Vorige week vrijdag vertrok de veerboot pas om 12.50 uur i.p.v. om 12.30 omdat er vracht geladen moest worden. Kan vracht niet op een andere boot? Vertragingen moeten goed gecommuniceerd worden. Vracht gaat gewoonlijk met de Noord Nederland, die momenteel op de werf ligt voor hermotorisatie. Vrachtwagens kunnen soms niet eerder lossen. De heer Spoor vraagt intern aandacht voor de communicatie in dergelijke gevallen (actie DS).

Dank

Voorzitter Oeds Bijlsma bedankt de aanwezigen voor de prettige samenwerking van de afgelopen vijf jaren en de openheid van alle partijen. Het officiële afscheidsmoment volgt nog, op Terschelling. De dames Jongsma en Van der Meulen willen dit wel organiseren (actie BJ en MvdM).

8. Sluiting

De voorzitter sluit om 12.10 uur de vergadering en dankt ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA zal worden gehouden op woensdag 10 april. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

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

2. Startdatum boekingsseizoen gezamenlijk communiceren door partijen op het eiland (actie DS)
3. Nagaan of de 48/24-uursregeling voor het vrijkomen van plaatsen geldt voor alle afvaarten of alleen voor de basisdienstregeling (actie DS)
4. Overleggen of namen schepen in het boekingsysteem toegevoegd kunnen worden (actie DS)
5. Contact regelen tussen Jelle de Vries en Jacob Spanjer (actie DS)
6. Voorbeelden combi-tickets toesturen aan Jacob Spanjer (actie DS)
7. Aandacht voor caravanactie op homepage Rederij Doeksen (actie HW) – gereed
8. Intern aandacht vragen voor meer communicatie bij vertraging (actie DS)
9. Organisatie afscheid Oeds Bijlsma (actie BJ en MvdM)