

# Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 24 januari 2024

*Digitaal i.v.m. weersomstandigheden, aanvang 13.00 uur*

---

## **Aanwezig**

Oeds Bijlsma (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Annie Beiboer (CWW), Jaap Hoedemaker (VvV Vlieland), Rob Kuiper (Arriva), Jan den Ouden (bevolking), 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), Heleen Rommens (VESV), Jan van der Veen (SRV)

## **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 senior kapitein en woonachtig op Terschelling. Binnen de senior-kapiteinsgroep heeft hij het onderwerp veiligheid in portefeuille. Een voorstelronde volgt.

## **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. Men vindt het een goed moment om van voorzitter te wisselen.

Als opvolger voor het voorzitterschap is door de RvA Terschelling 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 Vlieland zijn eveneens unaniem akkoord om hem voor deze functie te polsen (actie DS). Het officiële afscheid van de heer Bijlsma vindt later dit jaar plaats op Terschelling. 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.

### 3. Agenda

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

### 4. Verslag en actiepunten overleg 22 november 2023

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

#### Actiepunten

1. Jubileumboeken toesturen aan RvA- en KP-leden die deze nog niet hebben ontvangen (actie HW) – gereed
2. Navragen bij CWW of vastgestelde verslagen van de vergaderingen op [www.waddenveren.nl](http://www.waddenveren.nl) geplaatst kunnen worden (actie HvB) – is akkoord
3. Navragen waarom eilanders geen korting krijgen op het eilandhoparrangement en vaste reizigers wel (actie DS) – De actie is gericht op toeristen en niet op eilanders. Het arrangement is inclusief fiets. De RvA denkt dat eilanders hun eigen fiets meenemen als ze oversteken en dus een losse overtocht boeken;
4. Navragen hoeveel digitale passen gedownload zijn en of daarmee problemen zijn (actie DS) – er zijn 2840 passen aangevraagd, waarvan er 2025 zijn gedownload op een telefoon. Over de werking ervan zijn geen klachten ontvangen;
5. Terugkoppelen dat meer variatie aan vegetarische gerechten gewenst is (actie DS) – er komt meer variatie, maar de ruimte aan boord voor voorraad en bereiding is beperkt;
6. Toetsing Tevredenheid Klantenpanel toesturen aan HW (actie HvB) – gereed

### 5. Actualiteiten / Ontwikkelingen Rederij Doeksen

#### Vervoersaantallen

<b>Terschelling</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
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

  

<b>Vlieland</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
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.

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. Ook naar de uitstoot wordt gekeken. De basisdienstregeling blijft in tact. De heer Spoor nodigt de aanwezigen uit om mee te denken. In april wordt hierover verder gesproken (Vervoerplan 2025).

De overtocht moet wel comfortabel blijven. In 2018 werden 220.000 passagiers overgezet naar Vlieland. Het was soms oncomfortabel vol aan boord en ook voor eilanders was het lastig plaats te vinden. In 2023 waren daarover geen klachten. De RvA adviseert dan ook dit ook in de afwegingen mee te nemen.

#### 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 denkt dat interessant is voor met name Duitse gasten, die dan een dag tevoren in Harlingen kunnen arriveren om de dag erna op de boot te stappen.

#### 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. RvA Terschelling heeft aangegeven dat een uursdienst nog acceptabel zou zijn voor een rechtstreekse sneldienstovertocht naar Terschelling. RvA Vlieland vindt dat, als de snelheid van de sneldienst verminderd wordt, een afvaart van Harlingen naar Vlieland via Terschelling te lang gaat duren. Nu al is de totale reistijd 1,5 uur, vergelijkbaar met de overtochtstijd van de reguliere dienst. RvA Vlieland geeft aan dat een oplossing voor Vlieland zou kunnen zijn om de autoveerboot 4x daags te laten varen (of op drukke dagen 4x) en iets sneller (1,5 uur). Er is dan wel een extra bemanning nodig i.v.m. de vaartijden. Ook zegt men dat het solidariteitsprincipe wat de RvA betreft niet van toepassing moet zijn op de sneldienst: de vervuiler betaalt.

## **6. Wat leeft er op het eiland?**

#### Aankomsttijden veerboot

De aankomsttijden van de veerboot op het eiland zijn de laatste tijd wel 15-20 minuten te laat. Dat is lastig voor de aansluitende bus. De heer Spoor gaat dit na (actie DS).

#### Sneldiensten

Tijdens Kerst en Oud en Nieuw stond een aantal sneldiensttijden ingepland, die later uit de dienstregeling werden gehaald. Dat was erg lastig voor de bussen, bagagevervoerders en reizigers.

Suggestie RvA: geen sneldienstafvaarten van november t/m februari in de dienstregeling communiceren.

De heer Spoor vraagt wat de voorkeur heeft van de RvA: sneldienstafvaarten in of uit de dienstregeling. De RvA geeft aan dat ze eruit mogen in de genoemde maanden, ook al voor het winterseizoen vanaf november 2024, want op die afvaarten is nog niet geboekt (actie DS).

Op beide Kerstdagen staat er 's avonds naar Vlieland een sneldienst ingepland. Zou die vervallen, dan is dat wel een belemmering voor eilanders die na familiebezoek aan de wal terug naar Vlieland willen.

#### Daltarief auto's eilanders

De RvA vraagt waarom er niet het gehele jaar door een daltarief voor auto's is. De heer Spoor zegt dat de rederij opnieuw gaat kijken naar tariefdifferentiatie, met name gericht op auto's om eilanders te stimuleren voor rustige afvaarten te kiezen. Suggestie RvA: graag naar beide eilanden onafhankelijk van elkaar kijken.

#### Mindervalidenplek aan boord

Na het plaatsen van de purserbalie aan boord van de Vlieland is er geen speciale rolstoelplek aan boord terug gekomen. De heer Spoor gaat dit na (actie DS).

### **7. Rondvraag**

#### CWW

Mevrouw Beiboer vindt het jammer dat de overige CWW-vertegenwoordigers geen reactie hebben gegeven op de uitnodiging voor de vergadering. Het CWW toehoorder is bij deze vergadering.

#### Willems

De Willem de Vlamingh en de Willem Barentsz worden hybride gemaakt. Nieuwe accu's zorgen ook voor meer boegschroefvermogen. In verband met de levertijd van de accu's starten de werkzaamheden pas in 2025.

#### Brandstofprijzen

De brandstofcrisis is voorbij, de prijs van LNG is bijna terug op het oude niveau.

#### Dank

De RvA bedankt de heer Bijlsma voor zijn voorzitterschap. De heer Bijlsma zegt op zijn beurt dat hij dit vijf jaar met veel genoegen heeft gedaan en dat hij onder de indruk is van de goede voorbereiding van de RvA Vlieland en de zorgvuldigheid waarmee men te werk ging.

#### Afscheid

Het officiële afscheid van de heer Bijlsma zal op Terschelling plaatsvinden. De leden ontvangen hiervoor nog een uitnodiging. De Zeehond wordt ingezet om gasten van Vlieland heen en terug te brengen.

### **10. Sluiting**

De voorzitter sluit om 14.30 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 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. Aankomsttijden veerboot op Vlieland nagaan, 15-20 minuten te vroeg (actie DS)
3. Sneldienstafvaarten Vlieland van november t/m februari niet publiceren in dienstregeling (actie DS)
4. Nieuwe mindervalidenplaats op ms Vlieland realiseren (actie DS)