

# Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 27 januari 2023

Locatie: Hotel Schylge, 9.30 – 12.30 uur

---

## Aanwezig

De heer O. Bijlsma (voorzitter), de heer M. Aldering (VWV), de heer J. Haan (Arriva), de heer R. Herrema (Rederij Doeksen, manager financiën en ICT), de heer S. van Houten (TCV), de heer F. Lagerweij (buren Midden), de heer J. Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL), de heer E. van Rees (LTO Noord afd. Terschelling), de heer R. Sixma (buren West), de heer J. Spanjer (Arriva), heer D. Spoor (Rederij Doeksen, directie), mevr. M. Zeelen (TOV), mevr. H. Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

## Afwezig

Mevr. B. Jongsma (bevolking Terschelling), mevr. M. van der Meulen (TCV)

## 1. Welkom en mededelingen

De voorzitter heet een ieder van harte welkom, in het bijzonder de heer Van Houten, die mevrouw Van der Meulen vervangt, de heer Spanjer: de opvolger van de heer Haan en de heer Herrema van Rederij Doeksen. Na afloop van dit overleg wordt afscheid genomen van de heren Haan en Van Rees. Een voorstelronde volgt.

## 2. Agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

## 3. Verslag en actiepunten overleg november 2022

Het verslag wordt vastgesteld met dank aan de notuliste.

## Actiepunten

1. Nadenken over nieuwe systematiek autotarieven: alle autotarieven verhogen en supplementen afschaffen? – actie allen. Wordt later besproken.
2. Nagaan of het eilander fietstarief zichtbaar is op de website – actie DS – Is zichtbaar, gereed
3. Eilander fietstarief meenemen in Drijfveren – actie HW – gereed
4. Maatregelen om de bereikbaarheid te garanderen voor eilanders meenemen in Drijfveren – actie HW – gereed

De heer Haan vraagt of er alleen in de zomer autoplaatsen op de veerboot vrijgehouden worden voor eilanders. Dat is het gehele jaar rond het geval.

## 4. Actualiteiten / ontwikkelingen Rederij Doeksen

### Aanvaring Tiger

Diverse onderzoeken naar de toedracht lopen nog. De Onderzoeksraad heeft aangegeven nader onderzoek te gaan doen. Rederij Doeksen heeft zelf ook onderzoek laten doen. De uitkomsten daarvan worden binnenkort verwacht. Er is goed contact met de verschillende betrokken partijen, zowel rechtstreeks als via Slachtofferhulp. Geen van de betrokken bemanningsleden is nog volledig aan het werk.

## Vervoersaantallen

<b>Terschelling</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Toeristen	467.110	459.534	361.721
Eilanders	74.395	60.863	52.240
Toeristen auto's	42.246	42.840	34.788
Eilander auto's	13.573	12.084	10.866

<b>Vlieland</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Toeristen	213.454	213.046	176.321
Eilanders	23.124	19.788	17.743
Eilander auto's	7.152	6.832	5.909

De impact van corona lijkt wat achter de rug. De gemiddelde verblijfsduur is in 2022 veel langer t.o.v. 2019. Zodra het aantal eilander auto's stijgt, daalt het aantal toeristenauto's dat meegaat (minder plaats). Circa 24% van het aantal auto's dat in totaal overgezet wordt, is van eilanders. Wellicht goed om dit in de Drijfveren te noemen (actie HW). Het aantal bootboekingen voor de komende zomer is goed. De prijsverhoging (brandstoftoeslag) is tot nu toe niet merkbaar in het aantal boekingen. Wellicht wel bij bepaalde groepen.

## Elektrische voertuigen

Recent verscheen in de pers een artikel over een Noorse cruisemaatschappij, die geen elektrische auto's meer vervoert vanwege brandgevaar. Een brandende elektrische auto is bijna niet te blussen. Rederij Doeksen voldoet aan de geldende regelgeving en blijft elektrische auto's vervoeren. De procedure bij een grote of moeilijk te blussen brand aan boord is gericht op koelen en evacueren. Door het opladen van elektrische voertuigen niet toe te staan, is de kans op een spontane ontbranding zeer klein. Het vervoer van elektrische auto's is – alles in ogenschouw nemend – een acceptabel risico, ook voor verzekeraars en volgens de regelgeving. De overige Waddenveren delen deze visie en voeren hetzelfde beleid.

## Familiepassen

Inmiddels zijn er 1.000 familiepassen uitgegeven (beide eilanden samen). Gemiddeld wordt er 3x per pas per jaar op gereisd.

## Scholierenboot

Tot de zomervakantie is de financiering van de afvaarten geregeld. Zowel op Vlieland als op Terschelling is men aan het zoeken naar fondsen om de verbinding in stand te houden. Rederij Doeksen geeft korting op de prijs. In de zomervakantie is het zeven dagen per week mogelijk om te eilandhoppen, op gunstiger tijden dan vorig jaar door inzet van de Zeehond. Bij de VVV is er regelmatig vraag naar. Hopelijk is de capaciteit van de Zeehond toereikend.

## Autobrug Harlingen

De autobrug is momenteel stuk: hij kan niet voldoende dalen. Momenteel vindt de reparatie plaats. Het gaat om een tijdelijke brug; de eigenlijke wordt momenteel door Rijkswaterstaat gereviseerd.

De RvA uit haar zorgen: de tijdelijke is nu in gebruik. Wat als de autobrug op Terschelling nu kapot gaat? De heer Spoor legt uit dat in dat geval een autobrug uit Harlingen moet worden gehaald.

### Ms Tiger

De evacuatievloten moeten vervangen worden, maar de levering is vertraagd. Daarom is het schip waarschijnlijk tot begin maart uit de vaart. Mocht de Koegelwieck uitvallen en de Tiger toch nodig zijn in de dienst, dan kunnen de vloten van de Koegelwieck overgeplaatst worden op de Tiger.

### Vervanging Koegelwieck

De aanvaring (mogelijke consequenties regelgeving) en de brandstofcrisis (financiële consequenties) hebben ervoor gezorgd, dat Rederij Doeksen nu in eerste instantie kijkt naar een bestaand schip als vervanger van de Koegelwieck. Hierover vinden nu verkennende gesprekken plaats.

### Eilander reglement aangepast

De afgelopen weken bleek meerdere malen, dat er pashouders zijn die ten onrechte beschikken over een eilanderpas. Zij schrijven zich steeds in en uit op een adres op Terschelling of Vlieland om hun eilander bootpas te kunnen houden. Om deze manier van frauderen tegen te gaan, gaan er extra regels gelden. Wanneer een pashouder zich gedurende de pasperiode tussentijds uitschrijft en daarna weer inschrijft, gaat er een wachttijd van zes maanden gelden voordat de pashouder zijn eilanderpas weer kan verlengen. In die wachttijd kan hij dus niet tegen eilander tarief reizen. Als een pashouder zich heeft uitgeschreven op het eiland, maar dit niet bij ons heeft aangegeven en blijft reizen met de eilanderpas, dan geldt er een naheffing van zes maanden tegen het reguliere gasttarief. Voor inwoners die zich nieuw vestigen op Terschelling of Vlieland geldt de zes maanden wachttijd niet.

### Bagagetransport bedrijven

Royal Haskoning DHV heeft het onderzoeksrapport afgerond. Er blijken goede aanknopingspunten zijn om een bagageservice op te zetten. Een voorwaarde is wel dat grote partijen zoals de grote accommodatieverschaffers en fietsverhuurders meedoen. Als de fietsverhuurders zelf bagage blijven vervoeren, lukt het niet. Rederij Doeksen gaat nu met de grote partijen om tafel. Als er voldoende commitment is kan men verder gaan en subsidie aanvragen.

## **5. Wat leeft er op het eiland / input vervoerplan 2024**

### Brandstoftoeslag

Wanneer gaat de brandstoftoeslag eraf, nu de prijzen weer dalen?

Antwoord: De prijzen die betaald moeten worden op de inkoopmarkt van gasolie en LNG zijn sinds begin vorig jaar erg beweeglijk: er zijn sterke prijsschommelingen. Maar onze passagiers moeten ervan op aan kunnen, dan zij een voorspelbaar tarief betalen voor hun bootticket. Met de concessieverlener is afgesproken, dat er per kwartaal gekeken wordt óf en zo ja hóe de brandstoftoeslag aangepast moet worden. Zo zorgen we ervoor dat de prijs van het bootkaartje zich gemiddeld juist verhoudt tot de brandstofprijs en wij onze tarieven niet wekelijks aan hoeven te passen. In april zal er voor het eerst naar gekeken worden. Daarnaast is er een manier gevonden om LNG gezamenlijk met andere partijen (dus voordeliger) in te kopen. Mensen die al geboekt en betaald hebben, kunnen te veel betaalde brandstoftoeslag terugkrijgen, als die afgeschaft of verminderd wordt. Dit kost veel arbeidsuren. De Friesland blijft hoe dan ook heel 2023 de hoofddienst varen op de lijn Terschelling. Eén en ander zal ter verduidelijking in de Drijfveren worden gepubliceerd (actie HW). De Friesland vaart momenteel op gasolie en HVO (biodiesel). Of het brandstofverbruik hierdoor vermindert zodat de meerkosten beperkt blijven, moet nog duidelijk worden, maar op zich bevalt dit prima.

Rederij Doeksen heeft het verzoek bij het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat neergelegd om te zorgen voor goede infra, zodat de veerdienst op termijn elektrisch kan gaan varen.

#### Invalidenparkeerplaatsen

Kan één van de twee invalidenparkeerplaatsen niet dichterbij de ligplaats van de sneldienst worden geplaatst? Dan hoeven invaliden niet zo ver te reizen. Belangrijk is het dan wel, dat ze niet helemaal via de terminal hoeven in te schepen. De heer Spoor geeft dit aan bij de gemeente Terschelling (actie DS).

#### Bootpas vergeten

Stel, iemand moet met de helikopter met spoed van het eiland en heeft daardoor zijn eilander pas niet bij zich om voor de terugreis met korting een bootkaart te kopen. Kan hier wat soepel mee omgegaan worden? Antwoord: reizigers die hun eilanderpas zijn vergeten, kunnen tegen het normale tarief een bootkaartje kopen en krijgen vervolgens hun geld retour.

#### Supplementen auto

De supplementen bevallen nog steeds niet goed, als het gaat om het meenemen van een auto. Het gevoel blijft dat er altijd te veel wordt betaald. Antwoord: Rederij Doeksen is voornemens in 2024 de supplementen af te schaffen en het autotarief met 1% te verhogen om dit te compenseren. Iemand die een auto boekt, hoeft dan ook niet meer te melden dat er iets achterop de auto zit. Wel als er iets bovenop de auto is geplaatst. Dit i.v.m. de dek-indeling. Een voorstel hiervoor volgt in het concept-Vervoerplan.

#### Scholierenpas

Moeten scholieren die de pas aanvragen ook een bankafschrift laten zien? Dat is niet bekend en wordt uitgezocht (actie DS). Vraag: kun je ook een schoolpas aanvragen als je één dag per week naar school gaat en vier dagen werkt? De heer Spoor vraagt dit na (actie DS).

#### Tafelbezetting

Aan boord van de Willems zitten er geregeld maar één of twee mensen aan een tafel voor zes. Kan daar beter op gelet worden door pursers (actie DS).

#### Ontschepen sneldienst

Ontschepen in zones wordt als prettiger en sneller ervaren. De heer Spoor neemt deze suggestie mee (actie DS).

#### Verslagen RvA

Kunnen de verslagen van de RvA ook op het eilander gedeelte van de website worden geplaatst, als ze vastgesteld zijn? Dat kan (actie HW).

#### Brandstoftoeslag

De brandstoftoeslag is een percentage. Is dat niet raar? Het klopt dat het een percentage is. Hierdoor zijn aanpassingen voor alle kaartsoorten ineens gemakkelijker te realiseren. En door de vele verschillende tarieven zou het communiceren van al de verschillende bedragen voor de brandstoftoeslag ook erg verwarrend worden.

#### Dienstregeling 2024

De Raad van Advies is blij met de dienstregeling 2023. Graag zou men ook zo'n dienstregeling zien voor

2024. Tegenwoordig doet de Friesland de hoofddienst, omdat de LNG-prijzen zo hoog zijn. Maar qua beleving en milieuvriendelijkheid scoren de Willems hoger. De Raad van Advies geeft als advies met meerdere scenario's rekening te houden en hierbij redelijke criteria vast te stellen.

#### Extra afvaarten

De RvA is tevreden over de vaste tijden voor de inzet van extra afvaarten. Op woensdag kan vooralsnog geen derde reis worden ingepland vanwege het bunkeren die dag.

#### Zondag

Wie op zondag met de auto aan de wal wil reizen, moet de auto vaak zaterdag al laten oprijden. De dienstregeling op dit punt aanpassen heeft helaas consequenties voor de sneldienst op zondagochtend en is daardoor niet gewenst. De heer Spoor verwacht dat in de toekomst (concessie) meer aandacht gevraagd gaat worden voor het bundelen van niet-rendabele afvaarten, om uitstoot te verminderen.

De basisdienstregeling zou in zijn geheel vervroegd kunnen worden, maar dat heeft consequenties voor de overige afvaarten en dienstregeling op Vlieland. Ook kruisende verkeersstromen op het haventerrein zijn onwenselijk. De afvaarttijden zijn in de huidige dienstregeling zo vastgesteld, dat er een extra afvaart tussendoor kan worden gepland, indien dit nodig is.

Het was de bedoeling om met de (afgelaste) jubileumactie te testen of door middel van tariefdifferentiatie de drukte beter gespreid zou worden over de afvaarten. Een nadeel van tariefdifferentiatie is, dat mensen die niet op voordeliger momenten kunnen reizen, altijd duurder uit zijn. Dat is lastig, voor een publieke dienst.

### **6. Rondvraag**

#### Concessie

Is er al meer bekend over wat voor vorm de nieuwe veerconcessie zal krijgen?

Antwoord: de Mid Term Review heeft plaatsgevonden. Eén van de teamleden van de concessieverlener, mevrouw Annemieke Hendrickx, is benoemd tot coördinator van de aanbesteding. De Rijksoverheid gaat de aanstaande aanbesteding doen. Zoveel is op dit moment bij de Rederij bekend.

De voorzitter adviseert de leden van de RvA om zelf ook voorbereidingen te treffen en – in samenspraak met de gemeentes en het CWW – een pakket met wensen en eisen samen te stellen. Het CWW heeft ervaring als het gaat om aanbestedingen. Het proces moet misschien professioneel worden begeleid. Afgesproken wordt dat de voorzitter de heer Willem Roos belt en hem uitnodigt om bij het apriloverleg aanwezig te zijn (actie OB). De heer Spoor vertelt dat de concessieverlener heeft toegezegd dit jaar ook bij één van de vergaderingen aanwezig te zullen zijn.

#### Bereikbaarheid haven Terschelling

De RvA maakt zich zorgen over de bereikbaarheid van de haven. Men zou graag een extra ponton in de werkhaven zien om de Willem Barentszkade te ontlasten.

#### Website [www.klantenadvies.nl](http://www.klantenadvies.nl)

De hostingkosten voor het domein bedragen € 160 per jaar. Jaarlijks betaalt een andere partij de kosten (in het verleden: Rederij Doeksen, VVV, etc.). De TOV vraagt haar achterban of de kosten dit jaar door de

TOV voldaan zullen worden (actie MZ). Dit punt komt in april op de agenda voor een structurelere oplossing (actie HW).

#### Consumentenplatform Waddenveren West

De heer Sixma volgt de heer Haan op als vertegenwoordiger in het CWW, samen met de heer Lagerweij.

#### Geluidsoverlast door mobiele telefoons

Aan boord wordt er vaak en luidruchtig getelefoneerd. Hierover staat al een melding op Doeksen TV, maar zouden pursers en stewardessen hierop wat meer willen controleren? Soms hebben mensen zelf niet door hoe hard ze praten. De heer Spoor geeft dit door (actie DS).

#### Wifi sneldiensten

Verschilt de kwaliteit van de wifi op de beide snelboten? Nee, ze maken gebruik van hetzelfde systeem.

#### Communicatie bij uitval en vertraging

Graag aan boord en in de terminal sneller omroepen als er iets aan de hand is. Dit zorgt voor meer begrip en neemt onduidelijkheid weg. De heer Spoor geeft dit door (actie DS).

#### Landbouwvoertuigen

Vanaf wanneer moeten landbouwvoertuigen een autopas hebben? Sinds 1 januari jl. moeten landbouwvoertuigen een kenteken hebben, dus vanaf die datum dienen ze ook een autopas te hebben, voor vervoer aan boord. Als men een leentrekker meeneemt, geldt dezelfde procedure als voor een leen- of huurauto. De tarieven zijn ongewijzigd gebleven. Om onduidelijkheid weg te nemen, zal hierover speciaal gecommuniceerd worden met de groep betrokkenen (actie DS).

#### Samenstelling RvA's en Klantenpanels

De Klantenpanels bestaan sinds 2008, de Raden van Advies sinds 2014. Maatschappelijk gezien is er in die jaren veel veranderd. Voldoet de huidige samenstelling nog? Momenteel worden toeristen, studenten en de natuur niet of nauwelijks vertegenwoordigd. Alle leden zullen nadenken over wat wenselijk is (actie allen).

### **7. Afscheid**

De voorzitter van de Raad van Advies, de heer Bijlsma, en de voorzitter van het Klanteenpanel, de heer Spoor, spreken beide hun waardering uit voor de inzet van de heren Van Rees en Haan. Door hun enthousiasme en betrokkenheid zijn er mooie stappen gemaakt in de verbetering van de dienstverlening van de Rederij. De heren krijgen beide een mooi boeket en een verrekijker cadeau.

### **8. Sluiting**

De voorzitter sluit om 12.15 uur de vergadering en dankt een ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA zal worden gehouden op maandag 17 april 2023. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

### **Actiepunten**

1. Percentage eilander auto's op het totaal vervoerde aantal benoemen in Drijfveren (actie HW)
2. Brandstoftoeslag verduidelijken in Drijfveren (actie HW)

3. Wens invalideparkeerplaats verplaatsen doorgeven aan de gemeente (actie DS)
4. Nagaan of bij aanvraag van een scholierenpas een bankafschrift moet worden getoond (actie DS)
5. Nagaan of iemand een scholierenpas kan aanvragen bij werken en leren (actie DS)
6. Pursors vragen meer te letten op de bezitting zitjes (twee personen op een zitje van zes) (actie DS)
7. Ontschepen sneldienst in zones bespreken in MT (actie DS)
8. Vastgestelde verslagen RvA plaatsen op eilander deel website Rederij Doeksen (actie HW)
9. De heer Willem Roos uitnodigen voor het apriloverleg (actie OB)
10. Hostingkosten domein RvA bespreken met TOV (actie MZ)
11. Pursors vragen proactief op te treden bij geluidsoverlast door mobiele telefoons (actie DS)
12. Verzoek bespreken eerder te communiceren in terminal en aan boord bij vertraging / uitval (actie DS)
13. Bezitters landbouwvoertuigen apart informeren over autopas (actie DS)
14. Nadenken over actualiseren samenstelling RvA / KP's (actie allen)

#### **Agendapunten april**

- Voorbereiding RvA op concessie
- Structurele oplossing website RvA

#### **Vergaderdata 2023**

- Vrijdag 27 januari 2023
- Maandag 17 april 2023
- Woensdag 7 juni 2023 (Vervoerplan), digitaal
- Woensdag 22 november 2023