

Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 7 juni 2023

Digitaal, aanvang 13.00 uur

Aanwezig

De heer O. Bijlsma (voorzitter), de heer M. Aldering (VVV), de heer L. Bakker (LTO Noord afd. Terschelling), de heer S. de Boer (CWW, secretaris), mevrouw A. Hendrickx (Ministerie I&W, toehoorder), mevrouw B. Jongsma (bevolking Terschelling), de heer F. Lagerweij (buren Midden), de heer J. Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL), mevr. M. van der Meulen (TCV), de heer W. Roos (CWW, voorzitter), de heer J. Spanjer (Arriva), de heer D. Spoor (Rederij Doeksen, directie), de heer J. de Vries (Rederij Doeksen, manager nautische zaken en waldienst), mevr. M. Zeelen (TOV), mevr. H. Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

MKA

De heer R. Sixma (buren West)

1. Welkom en mededelingen

De heer Bijlsma opent de vergadering en heet alle aanwezigen van harte welkom, in het bijzonder mevrouw Hendrickx, zij woont als toehoorder het overleg bij en kan zaken desgewenst toelichten. Mevrouw Hendrickx begeleidt het aanbestedingstraject. Doel van dit overleg is het bespreken van de inhoud van het concept-Vervoerplan 2024. De officiële zienswijzen leveren partijen voor 1 juli a.s. schriftelijk aan. De aanwezigen stellen zich kort voor.

Mevrouw Hendrickx vertelt dat de staatssecretaris een brief heeft gestuurd naar de Kamer over de afschaffing van de brandstof toeslag, de mid term review en de plannen voor de nieuwe concessie. Deze brief hebben de aanwezigen gisteren ontvangen. Op dit moment is men bezig met een marktanalyse: in hoeverre kun je het uitvoeren van deze veerverbinding overlaten aan de markt of is een concessie de beste manier om deze dienst te borgen? Input voor de Nota van Uitgangspunten wordt opgehaald bij de decentrale overheden en de consumentenorganisaties. De verschillende punten worden geprioriteerd. Partijen ontvangen het concept van de Nota van Uitgangspunten, waarop men kan reageren, naar verwachting eind dit jaar. De definitieve versie kan dan in 2024 vastgesteld worden. Joost Weekers heeft de RvA's onlangs een mail gestuurd met de vraag of zij een vragenlijst willen ontvangen om input te leveren voor de Nota van Uitgangspunten.

De voorzitter vraagt of het nog een open vraag is of de concessie wordt aanbesteed of niet. Mevrouw Hendrickx vertelt dat Brussel het belangrijk vindt om alle opties zorgvuldig te onderzoeken.

De voorzitter vraagt of de ingebrachte aandachtspunten ook gewogen worden (waarde die toegekend wordt aan de diverse eisen waar de aanbesteding aan beoordeeld wordt). Mevrouw Hendrickx antwoordt dat dat een goede vraag is en dat zij zich hier nader in wil verdiepen.

De heer Roos merkt op dat er in de brief meer wordt gesproken over TSM dan over Wagenborg. Dit ligt aan het feit dat er op de genoemde punten meer is gebeurd bij TSM dan bij Wagenborg.

2. Agenda

Ongewijzigd vastgesteld.

3. Rondje actualiteiten

Brandstoftoeslag

Op 1 januari jl. is in overleg met partijen de brandstoftoeslag geïntroduceerd. Omdat TSM erin is geslaagd voor de rest van het jaar LNG in te kopen (hetgeen voorheen niet mogelijk was) en de brandstofprijzen zijn gedaald, kon de brandstoftoeslag per 1 juni afgeschaft worden. Personen die de afgelopen maanden tickets hebben gekocht met een vertrekdatum na 1 juni kunnen de brandstoftoeslag terugvragen. Het bedrag kan terug gevraagd worden en wordt teruggeboekt nadat de afvaart heeft plaatsgevonden, om storingen in de boeking te voorkomen en voor een goede verspreiding.

Bagagetransportdienst

In opdracht van Rederij Doeksen en TST is door Royal HaskoningDHV onderzoek gedaan naar de haalbaarheid van een betaalde bagageservice voor eilandgasten van deur tot deur. Uit dit onderzoek bleek, dat dit rendabel is als grote partijen op het eiland (bagagevervoerders en fietsverhuurders) meedoen. Dirk Spoor heeft gesprekken gevoerd met de drie grote fietsverhuurders op Terschelling. Zij schatten de nadelen hoger in dan de voordelen. De teleurstellende uitkomst is dus dat het project niet doorgaat.

Update gevolgen aanvaring 21 oktober jl.

Het politieonderzoek is naar verwachting afgerond; het dossier gaat nu naar de Officier van Justitie die een besluit gaat nemen over eventuele vervolging van de betrokkenen. De Onderzoeksraad voor Veiligheid heeft gisteren Rederij Doeksen bezocht. Onderzoekers zijn mee geweest in het stuurhuis van de Tiger en zijn meegevoerd naar de plek van het ongeluk in het Schuitengat. Ook is een aantal medewerkers geïnterviewd. De OVV komt met een adviesrapport. Het herstel van de direct betrokken medewerkers is wisselend; het ongeval heeft veel impact gehad.

Werkzaamheden RWS op Terschelling

In juni is een inloopavond op Terschelling geweest. De vergunningen zijn inmiddels door de gemeente Terschelling verstrekt, de werkzaamheden kunnen beginnen. Rederij Doeksen heeft bij RWS melding gemaakt van het feit dat er niveauverschil is tussen de Willem Barentszkade en het concessie terrein (ca. 30 cm). Het is niet bekend of hiermee iets wordt gedaan.

Aankomsttijden

De heer Spanjer heeft een e-mail gestuurd aan Rederij Doeksen betreffend de variatie in aankomsttijden. Binnenkort neemt de heer De Vries contact op om hierover een afspraak te maken (actie JdV). Mevrouw Zeelen wil het aankomstoverzicht graag ook ontvangen. De heer Spoor stuurt de mail van de heer Spanjer aan haar door (actie DS). De heer De Vries zegt dat inwoners van Terschelling in juni en juli terecht kunnen in de tonnenloods om vragen te stellen aan Rijkswaterstaat over het kadeherstelproject.

4. Verslag en actiepunten overleg april 2023

Het verslag wordt ongewijzigd vastgesteld met dank aan de notuliste. Alle actiepunten zijn gereed.

5. Korte toelichting directie TSM op concept Vervoerplan 2024

- Voor 2024 is gekozen voor een dienstregeling waarbij de hoofddienst op de lijn Terschelling deels door zowel de Friesland als de Willems wordt uitgevoerd. Hierdoor worden risico's zoals hoge brandstofkosten, beter gespreid.
- De Friesland vaart nu op HVO7% en een additief, waardoor het schip schoner vaart. De brandstof is iets duurder, maar ook zuiniger in verbruik. Ms Vlieland gaat vanaf september (Into The Great Wide Open-festival) op HVO7% varen.
- Het MVO-beleid en het Vervoerkundig jaaroverzicht zijn beschikbaar via de website van Rederij Doeksen.
- Binnenkort kunnen alle pashouders een digitale pas aanvragen.
- De horeca gaat mooie stappen zetten (en heeft die genomen) op het gebied van duurzaamheid. Afval wordt verminderd en beter gescheiden. Er is een eigen koffiebeker ontwikkeld. Met groothandels zijn afspraken gemaakt over de wijze van aanleveren van producten (rolcontainers zonder plastic).
- De dienstregeling voor 2024 is in de basis gelijk aan die van 2023, op een paar wijzigingen na. De avondsneldienst op dinsdag, woensdag en donderdag van Vlieland via Harlingen naar Terschelling gaat, gaat voortaan weer rechtstreeks terug naar Terschelling.
- De werfperiode van de Noord Nederland en de Friesland zijn iets langer dan normaal i.v.m. de geplande werkzaamheden. De Vlieland gaat daardoor op een ander moment dan gebruikelijk naar de werf. Op drukke vrijdagen varen extra sneldiensten tijdens de werfperiode.
- De tariefdifferentiatie wordt uitgebreid: het zomertarief wordt uitgebreid naar de winterperiode. Dit betekent dat voor het gehele jaar dezelfde tarieven gaan gelden. Op rustige afvaarten geldt 20% korting. Supplementen voor zaken op en achter de auto en het bagagetarief wordt afgeschaft. De supplementen zijn destijds ingevoerd omdat er onderscheid gemaakt werd tussen hoog- en laagtarief. Bij de introductie van de LNG-schepen is dat onderscheid afgeschaft: de autodekken werden voor hoge voertuigen gebouwd. De verwachting is dat het afschaffen van de supplementen klachten en onbegrip vermindert en dat het tijd scheelt met boeken. Het bagagetarief werd ooit ingesteld om het meenemen van veel bagage te ontmoedigen. Dat lukte niet, het tarief is moeilijk te handhaven en levert veel discussie op bij de controle.

6. Vragenronde RvA en KP

De RvA vraagt naar het aantal passagiers op de dienst die er nu uitgehaald wordt (VHT). Dat zijn er gemiddeld 76 op het deel Vlieland - Harlingen. Ook het milieuaspect is belangrijk.

De RvA vraagt naar de veiligheid als tijdens de werfbeurt van de Noord Nederland mogelijk gevaarlijke stoffen per passagiersdienst worden vervoerd. De heer Spoor legt uit dat voor veerboten de 1000-puntenregeling geldt, die aangeeft hoeveel er maximaal van welke stof mee mag aan boord. De heer Spoor zal intern nogmaals laten nagaan of er voldoende autocapaciteit is als de Noord Nederland op de werf is en de vracht gaat met de passagiersdienst mee (actie DS).

Het CWW vraagt naar het kostenplaatje. De Cao loopt aan het eind van dit jaar af, dus dat kan parten spelen. Ook de brandstofkosten zijn hoog. De heer Spoor beaamt dit.

De RvA vreest voor een hoge tariefindex. De tariefindex is helaas nog niet bekend, maar heeft een nadelig effect. In de concessie staat beschreven hoe die berekend wordt. Het zou fijn zijn als de index sneller kon meebewegen met kostenstijging en meebeweegt met duurzame brandstof. Dat is nu niet het geval. De heer Spoor beaamt dat de tariefindex naar verwachting hoger zal zijn dan in andere jaren.

De RvA vreest dat met name campinggasten zullen wegblijven als de tarieven meer stijgen. Voorbeeld: stel dat de campingkosten € 250 bedragen en de kosten voor het vervoer van de auto + kampeermiddel + passagiers € 500, dan zullen gasten annuleren. De heer Spoor zal intern bespreken hoe kampeerders op Terschelling eventuele tegemoet kunnen worden gekomen (actie DS). De RvA doet de suggestie om ook op de lijn Terschelling kampeerkarretjes zonder trekkend voertuig over te zetten.

De RvA vraagt naar de voortgang m.b.t. de vervanging van de Koegelwieck. Rederij Doeksen voert gesprekken over een tweedehand schip met Damen. Mocht dit lukken, dan zal de vervanging pas na 2024 gaan varen (want die moet eerst geschikt gemaakt worden voor dit vaargebied).

De Willems worden gehuurd van een andere bv. Is die huur marktconform? De heer Spoor bevestigt dit en zal een toelichting geven (actie DS).

7. Tijdsfad vervolgtraject

De RvA's sturen hun zienswijzen voor 1 juli a.s. aan Rederij Doeksen. Rederij Doeksen reageert op de zienswijzen en stuurt het concept-Vervoerplan voor 1 augustus aan de concessieverlener. Voor 1 oktober laat de concessieverlener weten al dan niet akkoord te gaan.

Het CWW geeft aan gezamenlijk met de beide RvA's één zienswijze te willen indienen.

8. Vooruitblik op de werksessie van 13 juli a.s.

De voorzitter verzoekt de RvA's van Vlieland en Terschelling afzonderlijk van elkaar belangrijke punten op papier te zetten en de eigen voorbereiding te doen. Vervolgens zal per eiland een delegatie naar Harlingen komen voor overleg. Sjouke de Boer zal één en ander op papier verwoorden.

9. Actualisering samenstelling RvA en KP

Dit onderwerp wordt op de agenda voor 13 juli a.s. gezet.

10. Rondvraag

De heer Spoor wijst op een foutje in de tabel met aansluitingen. In één van de schema's is uitgegaan van een vaartijd naar Terschelling van 1.50 uur i.p.v. 2 uur. Dat wordt in de nieuwe versie aangepast. Intern leeft de wens om de 10.05 afvaart om 10.00 te laten vertrekken. Dit betekent dat de overstaptijd met de trein 16 minuten wordt. De RvA voorziet geen problemen. De heer Spanjer doet de suggestie om TH om 7.15 te laten vertrekken i.p.v. 7.25 uur. De RvA adviseert op de website erop te wijzen dat men voldoende tijd moet incalculeren voor looptijd van en naar boot, station, parkeerplaatsen, etc. Volgens de heer Roos is de aankomsttijd van de trein 9.49 uur. Dat zou een overstaptijd van slechts 11 minuten betekenen, dit is te kort. De heer Spoor checkt dit (actie DS)

De heer Spoor vertelt dat passagiers binnenkort op de website van Rederij Doeksen treinkaartjes kunnen kopen vanaf elk station in Nederland naar Harlingen Haven en ook het OV op Vlieland en Terschelling kunnen bijboeken. Naar verwachting is één en ander aan het eind van het jaar gereed. De RvA geeft aan dat in de periode tussen Oerol en de zomervakantie en in de tweede helft van augustus nog veel plekken vrij zijn o.a. in de huisjes en stelt voor samen met Rederij Doeksen een actie te doen. De heer Spoor geeft dit door aan mevrouw Van Brummelen (actie DS).

De RvA stelt dat in de dienstregeling voor 2024 de 18 uur veerboot op do en vrij tijdens Oerol niet vermeld staat. De heer Spoor gaat dit na (actie DS).

De RvA vraagt hoe het verder gaat met het Schuitengat. De heer Spoor vermoedt dat de situatie voorlopig waarschijnlijk zoals nu zal blijven: minder vaak toegankelijk. Mocht Rijkswaterstaat het Schuitengat erkennen als veerbootroute, dan zal de situatie wellicht anders worden.

De RvA geeft de voorkeur aan een fysieke vergadering en het liefst een week eerder dan nu.

De VVV geeft aan dat de bezoekerscijfers voor alle maanden goed zijn, alleen augustus blijft wat achter. De heer Spoor gaat intern na of dit ook blijkt uit de cijfers in het boekingssysteem (actie DS).

Het CWW is blij aanwezig te kunnen zijn bij dit overleg, waardevol.

6. Sluiting

De voorzitter sluit om 14.45 uur de vergadering en dankt ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De najaarsvergadering van de RvA zal worden gehouden op woensdag 22 november a.s. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Intern meer aandacht / begrip voor belang goede aansluitingen van de aankomsttijden boot en vertrektijden bus. Binnenkort afspraak met Jacob Spanjer (actie JdV) - **Deze afspraak wordt gepland.**
2. Jacobs mail ook aan Marieke Zeelen sturen (actie DS) - **Dit is inmiddels gedaan.**
3. Intern toch nog eens nagaan of er voldoende capaciteit ingezet is om autovervoer tijdens dokbeurt Noord Nederland (2024) over te zetten (actie DS) - **Het is om te beginnen een rustige periode. Door het inzetten van de derde reis op woensdag, kan aan de verwachte vervoersvraag voldaan worden. Om extra marge te creëren voor alle zekerheid, zetten wij extra afvaarten van de veerboot (als vrachtboot) in op 5-1 en 8-1 en op 2-2, 5-2, 9-2 en 12-2. Daardoor is de periode dat we geen extra afvaarten inzetten i.v.m. de afwezigheid van de Noord-Nederland even lang als in andere jaren. Het vervoeren van gevaarlijke stoffen kan zoveel mogelijk op deze extra afvaarten plaatsvinden. Het is wel nuttig om in de zienswijze nog even formeel aan ons te vragen deze periode nog eens heel kritisch te beoordelen, dan is de cirkel netjes rond.**
4. Intern bespreken hoe kampeerders op Terschelling eventuele tegemoet kunnen worden gekomen (voorbeeld: campingkosten € 250, kosten auto + kampeermiddel + passagiers € 500) (actie DS) - **Een normale auto kost ca. 180 euro retour in de zomer. Een auto met een aanhanger kost in dezelfde periode ca. 290 euro retour. Een personenticket kost ca. 30 euro retour, kindertickets zijn 15 euro. Een gezin van vier personen betaalt dus 380 euro voor een overtocht met de auto en een vouwwagen. Maar passagiers die gebruik maken van de caravanactie, krijgen een zeer forse korting op het voertuig, het kampeermiddel en twee personen. De caravanactie is te boeken op vele dalafvaarten. De actie is in 2020 en 2021 vaker geboekt dan daarvoor i.v.m. de coronacrisis. In 2022 daalde dit weer tot het niveau van 2019. Wij evalueren de actie graag na het seizoen met de campinghouders. Het is ook onze wens om**

- de actie te vereenvoudigen. Het is de vraag of dat mogelijk is, omdat het uitgangspunt dat de actie te boeken is op afvaarten waar ruimte is wel overeind moet blijven wat ons betreft.
5. De Willems worden gehuurd van een andere bv. Bianca wilde weten of dit marktconform is. De heer Spoor bevestigt dit en zal een toelichting geven (actie DS) - De huur van deze schepen is marktconform, het betreft namelijk hetzelfde bedrag als de opgetelde afschrijvingskosten en rentelasten die van toepassing zouden zijn als de schepen eigendom van TSM waren. Het maakt financieel gezien dus niet uit of het schip eigendom is van TSM of intern gehuurd wordt.
 6. De heer Spanjer doet suggestie om TH om 7.15 te laten vertrekken i.p.v. 7.25 uur - Dat is in theorie mogelijk, maar 7:20 uur is beter gelet op het zoveel mogelijk voorkomen van kruisende verkeersstromen in de haven van Harlingen. We zien de uiteindelijke wens wel verschijnen in de zienswijze, dan is de cirkel netjes rond.
 7. Advies de heer Aaldering: op website en andere plekken erop wijzen dat men rekening moet houden met overstaptijd OV <-> boot en reistijd parkeren <-> boot - Wij communiceren op elke plek dat passagiers 30 minuten van tevoren aanwezig moeten zijn. Met die marge is het altijd mogelijk om over te stappen of te parkeren.
 8. Volgens de heer Roos is de aankomsttijd van de trein 9.49 uur. Dat zou een overstaptijd van slechts 11 minuten betekenen, dit is te kort. De heer Spoor checkt dit (actie DS) - De dienstregeling van Arriva is zeer recent inderdaad gewijzigd door de terugkeer van eerder geschrapte tussenstops in Dronrijp en Deinum. Volgens Arriva verandert er komend jaar (nu echt) niets meer aan deze tijden. Wij zullen in ons definitieve Vervoerplan 2024 het schema van de aansluitingen aanpassen aan de actuele tijden en tevens de genoemde fout eruit halen (het schema ging op de lijn Terschelling voor de veerdienst uit van een vaartijd van 1:50 uur i.p.v. 2:00 uur). Ook zullen wij nog even kijken of de onverhoopt gewijzigde treintijden gevolgen hebben voor onze afvaarttijden, gelet op de concessie-eisen m.b.t. de aansluitingen.
 9. Het noorden heeft pas laat vakantie (22 juli). Tussen Oerol en start zomervakantie en in de tweede helft van augustus zijn er nog veel vrije plekken (o.a. in huisjes). Is een actie mogelijk? - Annemieke van Brummelen controleert de bezetting van de schepen in deze periode en neemt vervolgens contact op met Mirjam om te bespreken of, en zo ja op welke dagen, er nog een gezamenlijke actie nodig en mogelijk is.
 10. In de dienstregeling van 2024 staat de 18 uur veerboot op do en vrij tijdens Oerol niet vermeld. De heer Spoor checkt dit (actie DS) - Dat klopt. In 2022 waren er op drukke dagen maximaal 8 afvaarten van de veerdienst. Dit was zeer lastig uitvoerbaar i.v.m. de personeelsbehoefte die gepaard ging met dit schema en zorgde voor teveel drukte in- en rondom de terminals. Ook waren onze uitwijkmogelijkheden bij bijzondere omstandigheden (zoals technische problemen of weersomstandigheden) te beperkt. Daarom zijn we in 2023 terug gegaan naar maximaal 7 afvaarten van de veerdienst. Dit zorgt voor meer betrouwbaarheid en kwaliteit.
 11. Volgens VVV Terschelling zijn alle maanden qua bezetting goed, behalve augustus. De heer Spoor gaat na of dit ook te zien is in de cijfers van Rederij Doeksen. Men vermoedt dat dit ook te maken kan hebben met veel mensen die al in juli arriveren - Gemiddeld genomen is het aantal reserveringen 2-3% minder dan vorig jaar op hetzelfde moment. Augustus is inderdaad nog iets (5%) rustiger, maar september is juist weer iets (6%) drukker.