

# Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 7 juni 2023

*Digitaal, aanvang 15.00 uur*

---

## **Aanwezig**

De heer O. Bijlsma (voorzitter), de heer S. de Boer (CWW, secretaris), de heer H. van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), mev. A. Beiboer (CWW), mevrouw A. Hendrickx (Ministerie I&W, toehoorder), de heer J. Hoedemaker (VVV Vlieland), de heer R. Kuiper (Arriva), de heer J. den Ouden (bevolking), mevrouw H. Rommens (VESV), de heer W. Roos (CWW, voorzitter), de heer D. Spoor (Rederij Doeksen, directie), de heer J. de Vries (Rederij Doeksen, manager nautische zaken en waldienst), mevrouw D. Westers (OVV), mevrouw H. Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

## **Afwezig**

De heer G.J. Hoekstra (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders), de heer J. van der Veen (SRV), de heer F. Weber (VESV),

## **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 er naast inhoudelijke punten ook gevraagd wordt naar de prioritering. Mevrouw Hendrickx antwoordt dat prioritering inderdaad belangrijk is.

De heer Van Barneveld vraagt of de resultaten van het marktonderzoek ook extern gecommuniceerd worden. De uitkomsten van de marktanalyse worden verwerkt in de Nota van Uitgangspunten. Het concept daarvan ontvangen de RvA's. er is inspraak voor en na het concept.

## 2. Agenda

Ongewijzigd vastgesteld.

## 3. Actualiteiten

### E-mail betreffend inzet capaciteit rondom Hemelvaart en Pinksteren

Mevrouw Westers dankt de heer Spoor voor het beantwoorden van de mail die de RvA gestuurd heeft t.a.v. de inzet van capaciteit rondom Hemelvaart en Pinksteren. Er blijven wat zorgen over herhaling. De heer Spoor verzekert haar dat de procedure goed is, maar dat de betreffende medewerker ten onrechte geoordeeld heeft dat er geen beschikbare capaciteit meer in te zetten was. In de procedure is nu ingebouwd dat in soortgelijke gevallen altijd ruggespraak wordt gehouden met de leidinggevende en directie. Het vraaggestuurd varen ging de afgelopen tijd juist erg goed.

### 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.

### Scholierenboot watertaxi Vlieland – Terschelling

De financiering van de verbinding tussen beide eilanden voor scholieren loopt bijna af. Die werd de afgelopen drie jaar gefinancierd uit het Iepen Mienskipfonds. De toegekende subsidie is nu op en Rederij Doeksen heeft gesprekken gevoerd met de gemeentes en de scholen om de financiering voor de komende drie jaar rond te krijgen. Dat lijkt geslaagd: de kosten worden de komende drie jaar naar verwachting gedragen door de gemeentes Vlieland en Terschelling, de scholen op beide eilanden en de Rederij. Stichting het Nederlands Binnenvaart Bureau doet in het eerste jaar een bijdrage ter verlichting van de kosten van de scholen. Het project is meer maatschappelijk dan commercieel en waardevol voor de leefbaarheid op het eiland.

### 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 meegeevaren 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.

De RvA vraagt naar de status van het eigen onderzoek van Rederij Doeksen. Het interne onderzoek, uitgevoerd door bureau SCUA is afgerond en er ligt een voorlopig rapport. Hierin staan aanbevelingen die het afhandelen van eventuele toekomstige calamiteiten verbeteren.

#### **4. Verslag en actiepunten overleg april 2022**

Het verslag is akkoord met dank aan de notuliste.

##### Actiepunten

1. Datum overleg plannen voor werksessie in juni met vertegenwoordigers RvA Terschelling, Vlieland en de heren Roos en De Boer (actie HW) - gereed
2. Hulp bij fietsen niet alleen bij inschepen, maar ook bij aankomst boot op Vlieland (actie DS) – Hiervoor is intern meer aandacht gevraagd. Het gaat meestal goed, maar bij het ontschepen is er ook veel tijd nodig voor andere werkzaamheden. Bovendien willen alle passagiers gelijktijdig van boord. Mevrouw Rommens zegt dat medewerkers, indien ze gevraagd worden, altijd hulpvaardig zijn.
3. Procedure meegaan ongeboekte eilanders op uitverkochte autoveerboot in Drijfveren en op eilander deel website en tekst hiervan delen met RvA (actie HW) – gereed. De procedure zal ook in Uit het Kastje worden gepubliceerd (actie HW).
4. Vastgestelde verslagen RvA ook delen met burgemeesters eilanden (actie HW) – gereed

#### **5. Korte toelichting directie TSM op concept Vervoerplan 2024**

De heer Spoor geeft een korte toelichting op de wijzigingen ten opzichte van 2023.

- 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 koffiebekker 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 die op dinsdag, woensdag en donderdag van Vlieland via Harlingen naar Terschelling gaat, gaat voortaan weer rechtstreeks terug naar Terschelling.

De RvA merkt op, dat op donderdagen in de periode mei t/m september wel veel van deze afvaart gebruik gemaakt wordt, bijvoorbeeld door onderhoudsmonteurs en bouwvakkers die dan maar een halve dag op het eiland hoeven te blijven. Men zal dit verwerken in de zienswijze.

De RvA merkt op dat de Zeehond een paar weken geleden voor een ziekenreis was afgehuurd. Er werden verder geen andere passagiers meegenomen. Is het een idee om dergelijke reizen in het boekingsstelsel te zetten? Dit kan alleen na toestemming van de passagier (actie DS).

- 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 RvA vraagt of de extra sneldiensten op die vrijdagen ook in het schema vermeld staan. De heer Spoor gaat dit na (actie DS).

- 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.

De RvA constateert dat er niet gekozen is voor aparte tariefdifferentiatie op dinsdag, woensdag en donderdag en dat er gekozen is voor driemaal een veerdienst en aanvullend hierop een sneldienst, waarvoor sneldiensttoeslag moet worden betaald.

De RvA vraagt wat de afgesproken responstijd is met Rijkswaterstaat. De heer De Vries gaat dit na (actie JdV).

Omdat de supplementen worden afgeschaft, gaan de generieke kosten omhoog. Ook voor eilanders? De heer Spoor bevestigt dit.

### **7. Tijdspad 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.

RvA Vlieland is akkoord met deze werkwijze en heeft zelf al een sessie gedaan.

### **9. Rondvraag**

#### H. van Barneveld

Onlangs lag het ms Vlieland in Harlingen op plek van de Friesland. Er stonden geen bagagewagens voor inschepende passagiers, dus de passagiers namen de bagage mee aan boord. Karren kwamen pas veel later. De heer Spoor vermoedt dat het om een communicatiefout ging, de heer De Vries vermoedt een last minute verplaatsing door een storing van de brug.

#### H. Rommens

Wat is de status van de lift? De heer Spoor vraagt dit na, het heeft de aandacht (actie DS).

#### A. Hendrickx

Mevrouw Hendrickx is blij aanwezig te zijn bij het overleg en is verheugd dat iedereen zo positief bezig is met de concessie. Er worden veel zaken opgehaald die van belang kunnen zijn voor de concessie.

#### O. Bijlsma

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.

#### R. Kuiper

De communicatie tussen bagagevervoerders Vlieland en Doeksen Harlingen kan misschien beter. Afgelopen weekend ging het bij vervoer van een groep voor Seeduyn tot tweemaal toe mis in Harlingen: karren leeg terug, passagiers nemen bagage mee in de bus. Er is een rechtstreeks nummer, maar medewerkers Doeksen wisselen uiteraard steeds. De heer Spoor neemt contact op met de bagagevervoerder.

#### W. Roos

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

### **6. Sluiting**

De voorzitter sluit om 16.30 uur de vergadering en dankt een 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. Procedures 35 vrije plaatsen voor eilanders veerboot en sneldienst 48 uur tevoren vrijgeven etc. publiceren in uit het Kastje van de gemeente omdat niet iedereen Drijfveren en de website leest (actie HW) - **Dit moet nog, maar het staat op de planning en komt goed.**
2. Nagaan of late sneldienst Vlieland wel kan blijven op donderdag i.v.m. vervoer monteurs en bouwvakkers (actie DS) - **Dat is een begrijpelijke wens en wat ons betreft is dat mogelijk en akkoord. Het is wel nuttig om deze vraag ook nog even formeel te stellen in de zienswijze, dan is de cirkel netjes rond.**
3. De Zeehond was laatst voor één persoon afgehuurd voor een ziekenreis. De reis was nergens boekbaar. Voortaan toevoegen aan boekingsstelsel? (actie DS) - **Wij gaan dit overleggen met de klant.**
4. Tijdens werfbeurt Vlieland wordt de dienst uitgevoerd door Willems en extra snelboten. Staan de extra sneldiensten op die vrijdagen ook in het dienstregelenschema 2024 vermeld? De heer Spoor gaat dit na (actie DS) - **We hebben deze hele periode nog eens minutieus gecontroleerd. De aangeleverde dienstregeling voor 2024 biedt genoeg capaciteit en in totaal ca. vijf extra afvaarten van de sneldienst t.o.v. de vergelijkbare periode dit jaar. Maar we begrijpen de zorg goed en hebben besloten de marge in onze capaciteit op twee zondagen en twee maandagen te vergroten. Wij zullen op die dagen een extra retourafvaart van de sneldienst op te nemen in de**

dienstregeling. Op de vrijdagen is dit niet nodig. 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.

We hebben ook gekeken of we niet beter vier keer met de veerboot kunnen gaan varen op die dagen. Dat lijkt ons niet wenselijk, ook al is er een toeslag voor de sneldienst van toepassing, omdat we de extra capaciteit in dat geval voor een groter deel op minder gewenste reismomenten gaan aanbieden. Door het inzetten van sneldienstafvaarten, sluit de capaciteit beter aan op het gewenste reismoment.

5. Wat is tussen RWS en Rederij Doeksen afgesproken qua responstijd? De heer de Vries gaat dit na (actie JdV) - Dit is 45 minuten.
6. Geen bagagekarren voor ms Vlieland toen het schip op de plek van de Friesland lag - Het betrof inderdaad een last minute verplaatsing naar de andere brug.
7. Nagaan wat de status van de lift op het ms Vlieland is (actie DS) - De lift is inmiddels weer gerepareerd. Aanstaande vrijdag komt de leverancier langs, om te gezamenlijk te zoeken naar mogelijkheden om de betrouwbaarheid te verbeteren (bijvoorbeeld door meer onderdelen reserve op voorraad te nemen).
8. De communicatie tussen bagagevervoerders Vlieland en Doeksen Harlingen verloopt stroef. Nagaan waardoor problemen veroorzaakt wordt (actie DS) - Dit probleem wordt veroorzaakt door een defecte kar, waardoor er één te weinig is momenteel. Die moet gerepareerd worden door de bagagevervoerder: het benodigde onderdeel is onderweg. Het onderlinge contact loopt wel goed: men weet elkaar te vinden.