

Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 29 mei 2024

Hotel Schylge, aanvang 9.30 uur

Aanwezig

Ineke Weber (voorzitter), Michel Aaldering (VVV), Laurens Bakker (LTO Noord afd. Terschelling), Maaïke Egbers (Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat), Rudy Herrema (Rederij Doeksen, manager Financiën en ICT), Bianca Jongsma (bevolking Terschelling), Jan Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL), Mirjam van der Meulen (TCV), Rits Sixma (buren West), Jacob Spanjer (Arriva), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Marieke Zeelen (TOV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur)

Afwezig

Floor Lagerweij (buren Midden)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. In het bijzonder Maaïke Egbers, clustercoördinator vervoersconcessie NS en Waddenveren van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het is een goede gewoonte dat directeur Dirk Spoor bij elke vergadering een of meer collega's meeneemt. Ditmaal is dit Rudy Herrema, manager Financiën en ICT.

Bert Wassink is afgetreden als voorzitter. Deze taak was niet verenigbaar met zijn nieuwe functie als wethouder op Terschelling. Ineke Weber van Vlieland is door de RvA Vlieland voorgedragen als voorzitter en de voordracht is unaniem overgenomen door de RvA Terschelling. Vandaag zit zij de vergadering voor het eerst voor, de benoeming wordt bekrachtigd door de vergadering.

2. Agenda

Check handelingsperspectief

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

3. Rondje actualiteiten

Dirk Spoor geeft aan dat de Rederij momenteel druk bezig is met het startende zomerseizoen. Ook de bruggen op alle locaties vragen aandacht. De afgelopen tijd hebben zich op zowel Terschelling als in Harlingen storingen voorgedaan, die impact hadden op de dienstregeling.

Op Terschelling blijken veel passagiers voor het ontschepen onnodig naar het autodek te gaan, omdat zij in Harlingen aan boord moeten gaan via het autodek. Op Terschelling kunnen zij echter van boord via de passagiersbrug. Dit duidelijk omroepen scheelt onnodige drukte (en chaos) op het autodek (actie DS).

In het voorgaande verslag zijn door individuele aanpassingen zaken terecht gekomen waarin de RvA en het Klantenpanel als geheel zich niet in kan vinden. Men besluit:

- Het Klantenpanel heeft geen behoefte aan een apart huishoudelijk reglement;
- Pag. 1 punt 3: het woord "voorlopig" kan vervallen.

Om verwarring in de toekomst te voorkomen, spreken de RvA en het Klantenpanel unaniem de volgende zaken af:

1. De RvA en het Klantenpanel werken zo nauw samen en tot volle tevredenheid, dat zij zichzelf zien als één overlegorgaan;
2. Alle individuele opmerkingen over conceptverslagen, zienswijzen en andere stukken worden voortaan centraal ingediend bij Floor Lagerweij, die na voorbespreking één reactie opstelt en deze aan het secretariaat stuurt;
3. Tijdens het vooroverleg van RvA/KP worden centraal agendapunten geformuleerd die ingediend kunnen worden bij het secretariaat. Dit wordt niet gedaan door individuele (reserve)leden.

4. Verslag en actiepunten overleg 10 april 2024

Het verslag is een week na rondzending aan de leden vastgesteld.

Actiepunten

1. Actuele ledenlijsten mailen (actie HW) – gereed
2. In juni bekend maken vanaf wanneer de startdatum voor het boekingsseizoen gezamenlijk wordt gecommuniceerd (actie DS) – Vanaf 18 november kan geboekt worden voor 2025. Vanaf 1 oktober wordt de gezamenlijke communicatiecampagne hierover opgestart.
3. Nagaan: regeling spoedvervoer zieke paarden scharen onder regeling veehouders? (actie DS) – dit komt weinig voor, dus hiervoor een procedure opstellen is vrij omslachtig. In voorkomende gevallen kunnen veehouders simpelweg bellen met het Contactcenter. Dit wordt opgenomen in het interne handboek van het Contactcenter (actie DS).
4. Nagaan: vrachttarief voor agrariërs (actie DS) – De Rederij wil precedentwerking voorkomen. Dirk spoor adviseert agrariërs hun vervoer te bundelen en via een vrachtvervoerder te laten verschepen. Ook afgehuurde afvaarten van de vrachtboot kunnen voordelig zijn.
5. Nagaan: eilander tarief voor aanhangwagens op website? (actie DS) – in 2025 wordt een eilander tarief voor aanhangers geïntroduceerd, uitsluitend in combinatie met een eilander auto en uitsluitend retour vanaf het eiland. Rudy Herrema gaat na of het technisch mogelijk is om combinaties tot 11-12 meter via de website te boeken (i.p.v. bellen) (actie RH);
6. Rekenvoorbeeld tariefdifferentiatie hele jaar rond naar leden (actie DS) – opgenomen in Vervoerplan 2025;
7. Aantal scholierenpashouders per afvaart op zondagavond sneldienst (actie DS) – opgenomen in Vervoerplan 2025;
8. Eilanderreglement tekstueel checken en indien nodig aanpassen (actie DS) – gereed;
Het eilander tarief is bestemd voor mensen die ingeschreven staan in een huis waar permanent gewoond mag worden en minimaal 50% van het jaar op het eiland zijn.
De gemeente handhaaft misschien niet altijd op de regels rondom huisvesting, maar Rederij Doeksen komt wel in actie als er signalen zijn dat iemand oneigenlijk gebruik maakt van een kortingspas. Dat kan verschillen opleveren als derden (bijvoorbeeld Oerol) het eilanderschap controleren aan de hand van de eilanderpas. Houders van een forenzenpas kunnen toeristenbelasting terugvragen. Kan de toeristenbelasting uitgezet worden als forenzen boeken? Rudy Herrema gaat dit na (actie RH);
9. Huishoudelijk reglement RvA toesturen aan CJ (actie HW) – gereed
10. Kortingsactie jonge gezinnen: afvaarten uitbreiden? (actie DS, AvD) – gereed
11. Fietsen overeind zetten doorgeven aan waldienst (actie DS) – gereed

5. Samenstelling en rooster van aftreden Raden van Advies en Klantenpanels

Sommige leden hebben al lang zitting in de RvA en het Klantenpanel. Als het lidmaatschap van de RvA / het KP is gekoppeld aan een functie (bijvoorbeeld VVV), dan is de maximale zittingstermijn niet van toepassing, zo besluit de vergadering unaniem. Het is belangrijk dat de leden voldoende kennis hebben van het traject tot de concessie; de zittende leden willen hun zittingstermijn daarom graag tot na de gunning van de volgende concessie verlengen.

Het huishoudelijk reglement is een werkdocument. De punten onder 3 en bovenstaande onder punt 5 zullen hierin worden verwerkt. Tijdens het volgende overleg zal de aangepaste versie van het huishoudelijk reglement worden vastgesteld. Dirk Spoor bereidt het concept voor (actie DS). Eens per jaar zal de ledenlijst op de agenda worden gezet, voor een tussentijdse check (actie HW). VBMZ, VHP8 en SIL zijn sinds 2016 gezamenlijk en op eigen initiatief vertegenwoordigd in het Klantenpanel. Binnenkort overleggen zij over het al dan niet gezamenlijk verder gaan.

6. Korte toelichting directie TSM op concept Vervoerplan 2025

Dirk Spoor licht de wijzigingen ten opzichte van dit jaar en een aantal bijzonderheden toe:

- Er komt een eilander tarief voor aanhangers, maar dit staat niet in het Vervoerplan 2025;
- Tijdens grote evenementen op het water vaart Rederij Doeksen een aangepaste dienstregeling, om deelnemers van bijvoorbeeld zeilraces en de HT-race zoveel mogelijk te ontlopen. De Rederij heeft bij Rijkswaterstaat gevraagd om tijdens het verlenen van vergunningen voor dergelijke evenementen een corridor te bepalen waar de veerboten wel en de deelnemers niet mogen varen. Dit ter bevordering van de veiligheid. Ook dit punt staat niet in het Vervoerplan 2025, maar verdient het net als het voorgaande punt wel om hier even benoemd te worden;
- De dokbeurt van de Willem de Vlamingh duurt langer dan gebruikelijk en vindt plaats begin 2025. De Willem Barentsz gaat in die periode voor kleiner onderhoud naar de werf en kan in geval van spoed snel ingezet worden in de dienstregeling;
- Afvaarten waar passagiers nauwelijks gebruik van maken, zijn geschrapt. Dit bespaart kosten en spaart het milieu.
- De sneldienst gaat op schonere brandstof varen;
- Rederij Doeksen gaat uit van een tariefindex van 4,0%; deze wordt pas later dit jaar officieel vastgesteld door het ministerie;
- Momenteel reist men op de eerste afvaart vanaf het eiland en de laatste naar het eiland toe met korting, tijdens de zomerdienstregeling. Verschillende partijen hebben gevraagd om de tariefdifferentiatie uit te breiden. Het systeem van de zomer gaat volgend jaar ook gelden voor de winter. Dat betekent het hele jaar door keuze in tarieven en meer duidelijkheid;
- De busdienstregeling aan de wal is nog niet bekend (Q-bus en Arriva zijn beide in beroep tegen de gunning van de concessie). Daarom is bij de aansluitingen uitgegaan van de bestaande dienstregeling.

6. Vragenronde RvA en Klantenpanel

Dienstregeling

Er is een foutje ontdekt in de dienstregeling (inzet Noord Nederland en Friesland). Dat wordt aangepast. De interinsulaire afvaarten van de sneldienst staan in het schema vermeld, maar die van de waddentaxi niet.

Extra afvaarten

Er wordt een extra afvaart ingezet als in hetzelfde tijdvak een afvaart voor 90% vol zit. Kan dat niet omlaag gebracht worden naar 50-60% wat de laatste afvaart betreft? Antwoord: dat brengt veel kosten

met zich mee, terwijl het nu juist de bedoeling is die wat te verlagen. Wellicht kan het percentage bijgesteld worden naar 75 of 80%.

Feestdagen en evenementen

De RvA merkt op dat er rondom de Fjoertoer en Kerst wellicht wat te weinig afvaarten gepland zijn en stuurt een voorstel aan Dirk Spoor (actie BJ).

7. Tijdsfad vervolgtraject

- De RvA's leveren hun zienswijzen in voor 1 juli a.s.
- Rederij Doeksen verwerkt de inbreng (comply or explain) en dient het Vervoerplan 2025 voor 1 augustus in bij het ministerie;
- Het ministerie beoordeelt het Vervoerplan en de zienswijzen en laat voor 1 oktober a.s. weten of het geheel (incl. dienstregelingen en tarieven) akkoord is.
- Rederij Doeksen verwerkt de dienstregelingen, tarieven en andere wijzigingen in het boekingsysteem, zodat vanaf 18 november geboekt kan worden voor het nieuwe jaar.

Maaïke Egbers benadrukt dat het ministerie de zienswijzen zorgvuldig behandelt. Ze is blij vandaag aanwezig te zijn, het is voor de concessieverlener belangrijk om te weten wat er leeft.

9. Planning vergaderingen 2025

Volgend jaar komen RvA en Klantenpanel samen op woensdag 16 april 2025, woensdag 4 juni 2025 en woensdag 19 november 2025. De januarivergadering vervalt vanaf 2025. Mocht er tussentijds aanleiding zijn om iets te bespreken, dan zijn de lijnen kort. Zijn de zittende leden verhinderd, dan kan een vervanger aanschuiven.

10. Rondvraag

Toeristenbelasting

Het innen van toeristenbelasting blijft een lastig onderwerp. Er lopen besprekingen tussen rederij Doeksen en de gemeente Terschelling over het al dan niet innen via het bootkaartje en de systematiek. Toeristenbelasting wordt op Terschelling per dag in rekening gebracht en niet per nacht, zoals veelal gebruikelijk is. Rederij Doeksen int de eerste dag via het bootkaartje. Huizenbezitters betalen forenzenbelasting en op de boot toeristenbelasting.

Recreatiewoningen

In het Financieel Dagblad werd melding gemaakt van het voornemen van het nieuwe kabinet om het permanent bewonen van recreatiewoningen te gedogen.

11. Sluiting

De voorzitter sluit om 11.30 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 20 november. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Bij aankomst op Terschelling duidelijk laten omroepen dat passagiers van boord gaan via de passagiersbrug scheelt veel onnodige drukte van voetgangers op het autodek (actie DS);
2. Regeling spoedvervoer zieke paarden laten opnemen in handboek CC en FO (actie DS);
3. Nagaan of het mogelijk is dat combinaties tot 11-12 meter via de website boeken (actie RH)

4. Nagaan of het mogelijk is om de toeristenbelasting uit te zetten voor forenzen tijdens het boeken (actie RH); - Gereed. Navraag bij de gemeenten Terschelling en Vlieland leert, dat in de verordening geen vrijstelling is opgenomen voor de eerste dag toeristenbelasting die met het bootkaartje betaald wordt. Deze kan dan ook niet terug gevraagd worden bij de gemeente, ook niet door forenzenpashouders.
5. Huishoudelijk reglement aanpassen (actie DS). Concept op agenda volgend overleg (actie HW);
6. Voorstel afvaarten rondom feestdagen en evenementen naar DS (actie BJ) – gereed.

Besluiten

1. Individuele reacties en agendapunten uitsluitend centraal via Floor Lagerweij naar Rederij Doeksen;
2. Zittingstermijn niet van toepassing als vertegenwoordiging samenhangt met functie;
3. Eens per jaar ledenlijst op agenda voor actuele check.