

# Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 17 april 2023

Locatie: Badhotel Bruin, 13.30 – 16.30 uur

---

## Aanwezig

De heer O. Bijlsma (voorzitter), de heer H. van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), mevr. A. Beiboer (CWW), de heer S. de Boer (CWW, secretaris), 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 F. Weber (VESV), de heer H. Wedman (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders), mevrouw D. Westers (OVV), mevr. K. Zijlstra (Rederij Doeksen, voorzitter OR), mevr. H. Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

## Afwezig

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

## 1. Welkom en mededelingen

De voorzitter heet een ieder van harte welkom, in het bijzonder mevrouw A. Beiboer en de heren W. Roos en S. de Boer, die namens het CWW aanwezig zijn, en mevrouw K. Zijlstra, voorzitter van de OR van Rederij Doeksen en in het dagelijks leven werkzaam als senior medewerker bij de front office in Harlingen. Ook de heren Hoedemaker en Wedman zijn voor het eerst aanwezig en worden van harte welkom geheten. Een voorstelrondje volgt.

## 2. Agenda

De agenda wordt ongewijzigd vastgesteld.

## 3. Verslagen en actiepunten overleg 27 januari 2023

N.a.v. het verslag: de heer Roos vraagt naar de ervaringen met de aansluitingen in het OV. Op Terschelling waren hier klachten over. Ook de RvA Vlieland zegt dat de aansluitingen vaak te wensen over laten: de overstap in Leeuwarden op de trein naar Harlingen gaat vaak mis, de trein rijdt op zondagochtend op andere tijden vanuit Harlingen en de bus in Harlingen is al weg als de boot aankomt. Bus 71 richting Afsluitdijk vertrekt om twee minuten voor half. Dat betekent 55 minuten wachttijd.

Het verslag wordt vastgesteld met dank aan de notuliste.

## Actiepunten

1. Overzicht verblijfsduur in aantal overnachtingen naar RvA (actie RH) – gereed
2. Contact opnemen met de heer Rispens (actie DS) – gereed
3. Uitleg brandstof toeslag in Drijfveren (actie HW) – gereed
4. Effect verschuiving wisseldagen monitoren (actie DS) – loopt
5. Communiceren wanneer Vlieland naar de werf gaat in maart (actie DS / HW) – gereed
6. Hondentarief overwegen (actie DS) – volgt later dit overleg
7. De heer Willem Roos uitnodigen voor het apriloverleg (actie OB) – gereed

#### **4. Voorbereiding RvA en KP op komende concessie (n.a.v. overleg op 13 maart)**

Op 13 maart jl. is in Harlingen een overleg geweest, waarbij aanwezig waren de heren Roos en De Boer (CWW) en de heren Lagerweij (RvA / KP Terschelling), Van Barneveld (RvA / KP Vlieland), Spoor (Rederij Doeksen) en Bijlsma (voorzitter RvA's). Tijdens dit overleg werd verkend wat er moet gebeuren ter voorbereiding voor de aanstaande concessie. Annemieke Hendrickx is aanspreekpunt namens het ministerie en zij heeft toegezegd ook bij een overleg van de RvA's aanwezig te zijn.

Het aan te houden tijdsplan is als volgt:

- 2023 Brede consultatie aanbesteding als input voor een concept-Nota van Uitgangspunten (NvU)
- Eind 2023 Opstellen concept NvU
- Begin 2024 Inspraakronde NvU
- Medio 2024 Vaststellen NvU, opstellen Programma van eisen (PvE)
- Eind 2024 / begin 2025 Inspraakronde PvE, vaststellen PvE
- 2025 Aanbestedingsprocedure
- Begin 2026 Gunning nieuwe concessie
- 2026 – 2029 Implementatie nieuwe concessie

De voorzitter adviseert de RvA alvast een lijst van belangrijke onderwerpen op te stellen en per onderwerp specifiek te bepalen welk resultaat men wil zien (SMART). Hij adviseert in juni een werksessie op een zaterdag te plannen met vertegenwoordigers van de RvA Terschelling en Vlieland en de heren De Boer en Roos (actie HW). Tijdens het overleg worden de lijsten van beide eilanden doorgenomen, zodat er een goede basis ligt om met mevrouw Hendrickx te bespreken. De heer De Boer zal één en ander verwoorden in een officieel document.

De heer Spoor vertelt dat Rederij Doeksen afgelopen week al overleg heeft gehad met mevrouw Hendrickx. Zij adviseerde eventuele adviezen uiterlijk in september in te dienen. Het ministerie ontvangt graag adviezen. Adviezen kunnen openbaar gemaakt worden. De Nota van Uitgangspunten en het Programma van Eisen worden bepaald door het Rijk. Rederij Doeksen is al bezig met het opstellen van adviezen en verwacht dit begin juni klaar te hebben.

De RvA Vlieland heeft a.s. maandag een overleg hierover gepland. De portefeuillehouder (burgemeester) is uitgenodigd hierbij aanwezig te zijn als toehoorder. Het is belangrijk dat de RvA haar eigen koers vaart. De politiek moet zelf ook met punten komen. Voorbeeld: als elektrisch varen op termijn gewenst is, moet de gemeente nu al voorbereidingen treffen om de infrastructuur hiervoor gereed te maken.

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

##### Hulp bij aanpassen / aangeven fietsen

De ouderenvereniging geeft aan dat bij het inschepen in Harlingen wel hulp wordt geboden bij het

aanpakken van fietsen, maar bij aankomst op Vlieland niet. Dat zou wel erg gewenst zijn. De heer Spoor neemt dit mee (actie DS).

#### Scholieren

Klopt het dat ongeboekte scholieren tegenwoordig niet meer mee kunnen aan boord? Antwoord: nee, voor scholieren gelden dezelfde regels als voorheen, daarin is niets gewijzigd. Als je als ongeboekte eilander mee wilt op een uitverkochte afvaart van de autoveerdienst, moet je je even melden bij de balie. Deze bestaande regel zal gecommuniceerd worden via Drijfveren en op het eilander deel van de website vermeld worden. De RvA wil de tekst graag ook ontvangen, zodat ze die op verzoek kunnen delen met eilanders die hier vragen over hebben (actie HW).

#### Werfbeurt Vlieland

De werfbeurt van het ms Vlieland liep wat uit, zodat de dienst een aantal dagen langer door de Willems werd uitgevoerd. De uitloop van de werfbeurt had te maken met externe factoren: de vertraagde levertijd van onderdelen en het niet beschikbaar zijn van een lift op de werf.

#### Status toegangspoortjes

De poortjes in Harlingen zijn klaar, maar op Vlieland en Terschelling nog niet. De leverancier is nog niet in de gelegenheid geweest langs te komen. De verwachting is dat alles op alle locaties voor de zomer werkt.

#### Rook uit uitlaat Koegelwieck

Er komt de laatste tijd zwarte rook uit de uitlaat van de Koegelwieck. Is er iets veranderd? Antwoord: gewoonlijk zit de uitlaat achterin de drijvers. Ca. tien jaar geleden is de locatie van de uitlaat verplaatst, om te voorkomen dat ontschepende passagiers last hadden van de rook. Dit zorgde sindsdien voor technische problemen. Twee jaar geleden is de uitlaat weer op de oude plek teruggeplaatst. Verder is er niets aan veranderd.

Binnenkort bekijken de heren Spoor en Schouwenaar (manager technische dienst) twee tweedehands schepen, die de Koegelwieck misschien zouden kunnen vervangen. De capaciteit is vergelijkbaar met die van de Tiger. Wel zouden de motoren moeten worden vervangen of aangepast (nu geen Stage V). Het proces loopt. De overige schepen schakelen de komende jaren gefaseerd over naar schonere brandstof (7%HVO + additief).

### **5a. Vervoerplan 2023**

Jaarlijks moet de Rederij een Vervoerplan indienen bij de concessieverlener (het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) met hierin de plannen en dienstregeling voor het komende jaar. Hieraan wordt momenteel druk gewerkt.

Een aantal wijzigingen voor 2024 t.o.v. dit jaar:

- Bagagetarieven worden afgeschaft (ter compensatie gaat personentarief iets omhoog);
- Sneldienstafvaart HVT (avondrit) wordt afgeschaft (gaat weer rechtstreeks terug naar Terschelling. Er is te weinig animo voor);
- Tariefdifferentiatie wordt uitgebreid;
- Vrijwillige Klimaatfondsbijdrage voor passagiers wordt verhoogd;
- Ms Vlieland gaat op 7% HVO varen;
- Introductie digitale bootpassen;

- Supplementen voertuigen worden afgeschaft (ter compensatie gaan autotarieven 1% omhoog);
- De dienstregeling wordt een mix van 2022 en 2023: een deel van het jaar vaart de Friesland de hoofddienst op de lijn Terschelling en een deel van het jaar varen de Willems de hoofddienst op die lijn. Het maximaal aantal afvaarten naar Terschelling blijft zeven, een enkele uitzondering daargelaten. Zo blijft er voldoende ruimte voor het opvangen van calamiteiten;
- Zoals het nu lijkt, varen in december en januari de Willems de hoofddienst op de lijn Vlieland, maar dit moet nog goed bekeken worden;
- Introductie van korting bij gebruik eigen koffiebekers om gebruik disposables te verminderen;
- Besloten is geen hondentarieven te introduceren.

### Brandstoftoeslag

Het is de Rederij gelukt om voor de rest van het jaar LNG in te kopen (dat was voorheen niet mogelijk), zodat de komende kosten duidelijk zijn. De prijs voor LNG is nu 3x zo hoog als voor de oorlog tussen Oekraïne en Rusland (het was 10x zo hoog). Berekend is, dat de brandstoftoeslag per 1 juni a.s. kan vervallen. Dit wordt gecommuniceerd in de eerste week van mei. De brandstoftoeslag van reeds geboekte reizen na 1 juni kan pas teruggevraagd worden, nadat de reis heeft plaats gevonden. De concessieverlener is akkoord met deze werkwijze. Alle voorbereidingen hiervoor worden getroffen.

Er is extern meer aandacht geweest voor het misbruik van eilander passen. Of het misbruik hierdoor is verminderd, is niet bekend.

## **6. Actualiteiten / ontwikkelingen Rederij Doeksen**

### Vervoersaantallen

#### **Terschelling t/m maart**

5063 auto's toeristen (2022: 5716, 2019: 4003)

3589 auto's eilanders (2022: 3211, 2019: 3413)

55539 toeristen (2022: 58145, 2019: 48380 )

#### **Vlieland t/m maart**

26048 toeristen (2022: 25460, 2019: 24824)

1962 auto's eilanders (2022: 1710)

Het aantal boekingen voor de rest van het jaar ziet er gunstig uit, al trekken sommige evenementen wat minder bezoekers dan normaal (Fjoertoer).

### OV-Klantenbarometer 2022

De score in de OV-Klantenbarometer was 0,1 punt lager dan het jaar ervoor (in lijn met de landelijke scores in het OV): een 8,3 op de lijn Vlieland en een 8,4 op de lijn Terschelling. De heer Spoor wijst erop, dat er tegenwoordig op verzoek van de RvA onderscheid wordt gemaakt in de metingen onder eilanders en toeristen.

### Klachten 2022

Het aantal klachten over 2022 was procentueel iets lager dan de jaren ervoor: 0,02% i.p.v. 0,03%.

### Uitbreiding capaciteit hoge meters aan boord

Ter uitbreiding van de capaciteit aan hoge meters voert Rederij Waddentransport komende zomer weer

een aantal afvaarten uit op verzoek van Rederij Doeksen. De data worden gecommuniceerd via Drijfveren. De boekingsprocedure is dezelfde als vorig jaar.

#### Koninklijk bezoek

Op 9 mei bezoeken de Koning en Koningin de eilanden Vlieland en Terschelling. De oversteek tussen beide eilanden wordt uitgevoerd door de Tiger.

#### Jubileumjaar

- In Gemeentemuseum het Hannemahuis in Harlingen is onlangs de jubileumexpositie geopend. De expositie is te zien t/m 11 juni. Daarna verhuist de tentoonstelling misschien naar Terschelling. Pashouders hebben op vertoon van hun Doeksenpas korting op de entree, net als mensen met een geldig bootticket.
- Er wordt gewerkt aan een jubileumboekje.
- Op 5 juli worden 100 gratis boottickets verloot onder de reizigers die dag.
- 100 minimagezinnen uit Harlingen worden verrast met een geheel verzorgd dagje Terschelling of Vlieland, in samenwerking met de fietsverhuurders.
- Op 2 november vindt een diner voor genodigden plaats aan boord. De RvA's ontvangen hiervoor nog een save-the-date en uitnodiging.

#### Update aanvaring

Rederij Noordgat heeft in opdracht van Rederij Doeksen nogmaals gezocht naar de schaats van de Tiger, maar deze is niet gevonden. Het politieonderzoek is afgerond; het dossier gaat nu naar de Officier van Justitie die een besluit gaat nemen over eventuele vervolging van de betrokkenen. Rederij Doeksen heeft meegewerkt aan het onderzoek van Rijkswaterstaat. De Onderzoeksraad voor Veiligheid gaat nader onderzoek doen, maar heeft hierover nog geen contact opgenomen met de Rederij. Het interne onderzoek is afgerond en er ligt een voorlopig rapport. Hierin staan aanbevelingen die het afhandelen van eventuele toekomstige calamiteiten verbeteren. Deze hebben geen consequenties voor passagiers.

#### Scholierenboot

De financiering voor deze verbinding voor scholieren loopt deze zomer af. Rederij Doeksen heeft een voorstel gedaan bij de scholen en de gemeentes betreffende de financiering. De VVV's gaan actief het eilandhoppen promoten zodat ook de bijverkoop stijgt.

## **6. Rondvraag**

#### Verslagen

De vastgestelde verslagen van de RvA zijn vanaf nu ook online te vinden op het eilander deel van de website van Rederij Doeksen. Op verzoek van de RvA's worden de verslagen vanaf nu ook ter info gedeeld met de portefeuillehouders op de eilanden (actie HW).

#### Galeischip

De vrienden van Stortemelk zijn bezig met het ontwikkelen van plannen voor een galeischip, waarmee men zelf naar de overkant kan roeien.

#### Vertegenwoordiging Vrienden van Stortemelk

In het najaar zal Homme Wedman Geert Jan Hoekstra opvolgen in het Klantenpanel.

### Vervoer fietsen

In Duitse treinen worden fietsen aan haken aan het voorwiel opgehangen: een efficiënte methode en wellicht ook geschikt voor aan boord?

### **6. Sluiting**

De voorzitter sluit om 15.45 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 7 juni 2023. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

### **Actiepunten**

1. Datum overleg plannen voor werksessie in juni met vertegenwoordigers RvA Terschelling, Vlieland en de heren Roos en De Boer (actie HW).
2. Hulp bij fietsen niet alleen bij inschepen, maar ook bij aankomst boot op Vlieland (actie DS)
3. Procedure meegaan ongeboekte eilanders op uitverkochte autoveerboot in Drijfveren en op eilander deel website en tekst hiervan delen met RvA (actie HW)
4. Vastgestelde verslagen RvA ook delen met burgemeesters eilanden (actie HW)

### **Vergaderdata 2023**

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