

Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland 20 november 2024

Badhotel Bruin, aanvang 13.30 uur

Aanwezig

Ineke Weber (voorzitter), Harrie van Barneveld (Vereniging van Zomerhuseigenaren), Annie Beiboer (CWW), Jaap Hoedemaker (VVV Vlieland), Rob Kuiper (Arriva), Peter Laagland (OVV), Jan den Ouden (bevolking), Jelle van Randen (Rederij Doeksen, senior kapitein), Heleen Rommens (VESV), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Jan van der Veen (SRV), Frank Weber (VESV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur, digitaal)

Afwezig

Homme Wedman (Vereniging van Tenthuseigenaren en Seizoenplaatshouders)

1. Welkom en mededelingen

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Het is een goede gewoonte dat directeur Dirk Spoor bij elke vergadering een of meer collega's meeneemt. Ditmaal is dit Jelle van Randen, senior kapitein van Vlieland. Een voorstelrondje volgt.

Jan van der Veen is vandaag voor het laatst aanwezig, hij gaat volgend jaar met pensioen. Jan heeft sinds de eerste vergadering van de RvA (22 december 2014) de SRV vertegenwoordigd. Dirk Spoor bedankt hem voor zijn inzet van de afgelopen jaren en overhandigt hem een verrekijker ("Een wijs besluit kijkt ver vooruit.")

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. Verslag en actiepunten

1. Nieuwe mindervalidenplaats op ms Vlieland communiceren via Drijfveren (actie HW) – gereed
2. Meer aandacht voor afvaarten scholierenboot door advertentie in Geitenbode (actie HW) – gereed
3. Gemeente Vlieland opnieuw attenderen op toehoorderschap (actie RvA) – volgt
4. Zittingstermijn aanpassen in Huishoudelijk reglement (actie DS). Concept op komende agenda (actie HW) – gereed
5. Aandacht in Drijfveren voor ontsluiting Vlieland – Terschelling (Zeehond) – Harlingen (sneldienst) (actie HW) – gereed
6. Bespreken met kapiteins: boot vast om kwart voor het hele uur i.v.m. bus (actie DS) – gereed
7. Openingstijden terminal bekijken tijdens zeer drukke dagen (actie DS) – de RvA vraagt of eerder kan worden gestart met het voorscannen zodat mensen droog in de terminal kunnen wachten (actie DS)
8. Bord of medewerker wanneer twee drukke boten tegelijkertijd vertrekken (actie DS) – gereed

4. Ontwikkelingen Rederij Doeksen

Vervoerplan 2025

Het Vervoerplan is formeel goedgekeurd door de concessieverlener en de dienstregeling is gepubliceerd en boekbaar. De gezamenlijke campagne rondom de start van het boekingsseizoen was succesvol: al 4500 i.p.v. 3000 boekingen zijn tot nu toe gemaakt. De busdienstregeling van Qbuzz voor 2025 aan de wal wijzigt niet t.o.v. die van Arriva. In 2026 zullen er drie tot vier maanden geen treinen rijden tussen Harlingen en Leeuwarden, zo heeft Arriva bekend gemaakt. Het is niet duidelijk of er vervangend vervoer wordt geregeld. Worden er bussen ingezet, dan kunnen hier geen fietsen in mee.

Kadeherstelproject

Rijkswaterstaat heeft de werkzaamheden in Harlingen afgerond, die op Terschelling lopen nog. Op Vlieland is de autobrug vervangen door een tijdelijke brug.

Watertaxi

Per 1 januari is de functie van schipper vacant. Die is lastig in te vullen, want i.v.m. de huidige regelgeving moet die persoon in het bezit zijn van een Groot Vaarbewijs. Met een watertaxi mag niet meer snel gevaren worden in het donker. Personele bezetting en economische omstandigheden zijn uitdagend voor de watertaxi.

Aanvaring

Op 21 oktober hingen de vlaggen op alle locaties en schepen halfstok ter herinnering aan het ongeluk, nu twee jaar geleden. Er is nog geen datum voor de strafzaak. De aanbevelingen die de OVV heeft gepubliceerd worden opgevolgd.

CSRD-richtlijn

De Europese CSRD-richtlijn verplicht bedrijven als Rederij Doeksen om vanaf 2025 te rapporteren over hun impact op mens en milieu. Niet alleen voor de eigen activiteiten, maar ook van die van de toeleveranciers en de reis die de passagiers afleggen van en naar de veerdienst. De omvangrijke rapportage moet goed gekeurd worden door een accountant. Op dit moment bepaalt de Rederij welke punten van toepassing zijn op het bedrijf. Binnenkort moet er ook met interne en externe stakeholders overlegd worden over de opzet en de inhoud van de rapportage. Dirk Spoor zal hierover contact opnemen met Jan den Ouden en Jan van der Veen. De rapportage over 2025 moet in 2026 worden ingediend.

Dienstregeling

De boot naar Vlieland vertrekt momenteel om 10 minuten over heel uit Harlingen en arriveert kwart voor het hele uur op het eiland. Als de boot iets later is, heeft de bus te weinig tijd de route over het eiland te maken. Dirk Spoor vraagt de aanwezigen na te denken over de vraag of de vertrektijd liever vijf over heel zou moeten zijn of dat het beter 10 over heel kan blijven. Dirk Spoor zal met B&W overleggen over de SAS-brug (actie DS) en komt zonodig met een wijzigingsvoorstel via het Vervoerplan 2026 (actie DS). Harrie van Barneveld overlegt hierover met het Rocov (actie HvB).

5. Huishoudelijk Reglement RvA

Het concept hiervan is naar alle leden gestuurd. Hierover zijn geen vragen en het huishoudelijk reglement wordt vastgesteld. Het zal op de website van Rederij Doeksen worden gepubliceerd (actie HW). In het reglement staat, dat agendapunten tot uiterlijk twee weken voor de vergaderdatum kunnen worden aangeleverd bij het secretariaat, door een in een vergadering aangewezen contactpersoon. Door de RvA wordt Harrie van Barneveld aangewezen als contactpersoon voor Vlieland.

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 rooster van aftreden wordt bijgewerkt (actie HW).

6. Passagiersaantallen

Terschelling tot en met oktober

	2024	2023	%	2019	%
auto's toeristen	36.101	36.167	-0,2%	30.838	+17,1%
auto's eilanders	12.213	11.722	+4,2%	11.142	+9.6 %
toeristen	395.163	402.424	- 1.8%	412.245	-4.1%

Vlieland tot en met oktober

auto's eilanders	6.086	6.108	-0.4%	5.219	+16,6%
toeristen	185166	190.986	-3,0%	192.998	- 4.1%

De genoemde cijfers zouden niet kloppen met eerder via Chainels gepubliceerde aantallen, volgens Harrie van Barneveld. Dirk Spoor gaat na of de genoemde aantallen kloppen (actie DS).

De aanwezigen betreuren het dat Vlieland onlangs negatief in het nieuws is geweest. Eilanders die zich negatief uitlieten over de 'drukte' en 'overlast' van toeristen, werden geciteerd. Het was geen realistisch beeld wat werd geschetst; de bezoekersaantallen lopen juist terug. Ook de gemiddelde verblijfsduur loopt weer terug (na een langere verblijfsduur tijdens de coronaperiode). Uitspraken van politici en ondernemers hebben impact! Een slecht voorjaar is bijna niet meer in te lopen. Steeds meer mensen brengen niet de zomervakantie, maar een bijvakantie door op Vlieland. Het is belangrijk de slechtweerciliteiten op het eiland uit te breiden.

7. Wat leeft er op het eiland?

Nieuwe salon

De nieuwe kleuren van de salon bij de entree op het ms Vlieland (voorheen rood, nu groen) vallen in de smaak. Alleen het is jammer dat de rode lampen van het schip 's nachts niet uit mogen vanwege de veiligheid.

Concessie

Eilanders vinden het spannend hoe het gaat aflopen met de concessie. Er is maar weinig over bekend.

Verlichting Willems

De verlichting op de Willems blijft nog wel eens laat branden, maar moet uit nadat de schoonmaakrondes tussen 22.00 en 24.00 uur klaar zijn.

Ligplaats Harlingen

Als de Vlieland op de Terschellinger afmeerplaats in Harlingen afmeert, komt het soms voor dat passagiers de trein missen omdat zij een stukje verder moeten lopen. Anderzijds: die afstand lopen Terschellingers altijd naar de trein. Bovendien zijn er minder kruisende verkeersstromen als afgemeerd wordt op de Terschellinger plek.

Vegetarische maaltijden

De soep is verbeterd, maar toch zou men wat meer variatie aan vegetarische maaltijden willen. Dirk Spoor gaat na of dat mogelijk is (actie DS). De soep wordt (net als andere maaltijdcomponenten) centraal in Harlingen gemaakt en aan boord opgewarmd. Er wordt op deze manier gewerkt, omdat het lastig is om keukenpersoneel te vinden.

8. Toetsing tevredenheid Klantenpanel

Rederij Doeksen heeft van het Klantenpanel op Terschelling een reactie ontvangen op de verplichte jaarlijkse tevredenheidstoetsing. De reactie wordt doorgestuurd aan de concessieverlener. Het Klantenpanel op Vlieland is tevreden over de werking, de tevredenheid is vergelijkbaar met vorig jaar. De antwoorden zullen worden nagestuurd (actie HvB).

9. Rondvraag

Tarieven bij uitval

De sneldienst naar Vlieland viel uit. Een aantal mensen had als groep geboekt, zij konden op hetzelfde tarief reizen. Een vijfde persoon die op een eilanderpas reisde, was duurder uit. Dirk Spoor vraagt om het betreffende boekingsnummer door te geven, zodat uitgezocht kan worden wat er is gebeurd (actie HvB).

Vergaderdata 2025

Woensdag 4 juni valt precies tussen Hemelvaart en Pinksteren, maar de vergaderdatum opschuiven lukt niet goed vanwege de reactietermijn. De vergaderdata blijven ongewijzigd.

E-mailadres

Rob Kuiper geeft zijn nieuwe e-mailadres door.

Kapitein Jelle van Randen vond het interessant aanwezig te zijn en ook de leden van de RvA en het klantenpanel stellen zijn aanwezigheid op prijs.

11. Sluiting

De voorzitter sluit om 15.30 uur de vergadering en dankt een ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA vindt plaats op woensdag 16 april. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

Actiepunten

1. Nagaan of eerder kan worden gestart met het voorscannen zodat mensen droog in de terminal kunnen wachten (actie DS);
2. Nadenken over vertrektijd ms Vlieland (actie allen), voorstel via Vervoerplan 2025 (actie DS);
3. Over de SAS-brug overleggen met B&W (actie DS);
4. Met Rocov overleggen over SAS-brug en vertrektijden (actie HvB);
5. Rooster van Aftreden bijwerken en met Huishoudelijk Reglement op website Rederij Doeksen publiceren (actie HW) – gereed;
6. Gecommuniceerde passagiersaantallen checken (actie DS)
7. Nagaan of vegetarische maaltijden kunnen worden uitgebreid (actie DS)
8. Toetsing Tevredenheid Klantenpanel naar HW sturen (actie HvB) – gereed
9. Doorgeven boekingsnummer (actie HvB)