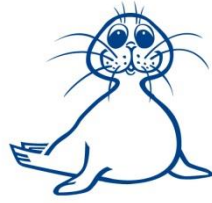


REDERIJ DOEKSEN



2020

Vervoerplan T.S.M.



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij

Juli 2019

Inleiding

Dit Vervoerplan 2020 is opgesteld door de directie van B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM) en is bedoeld als Vervoerplan conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoerconcessie Waddenveren West. Indien de aannames of uitgangspunten voor 2020 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt TSM zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.

De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen:

- I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II. een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III. een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- IV. de dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;
- V. eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregeling en van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen voor het komende jaar;
- VI. de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
- VII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
- IX. een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
- X. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
- XI. een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
- XIII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
- XIV. mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV. een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking.

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2019), die wij in dit Vervoerplan 2020 beschrijven.

Nieuwe schepen

Met de nieuwbouw van twee nieuwe LNG-autoveerboten investeren wij bewust en duurzaam in de kwaliteit van onze dienstverlening en daarmee in onze toekomst. Helaas heeft het bouwproces van deze twee nieuwe veerboten aanzienlijke vertraging opgelopen. De directie van de Terschellinger Groenvloot Maatschappij (TGM) heeft daarom in maart 2019 besloten de schepen eerder in eigendom over te nemen en in eigen beheer in Harlingen af te bouwen. Op 4 april 2019 hebben wij onze concessiepartners hiervan per brief op de hoogte gesteld. Wij zijn voornemens de schepen in december 2019 in de vaart te brengen en per 7 januari 2020 op te nemen in de dienstregeling.

Na aankomst van de twee nieuwe schepen in Harlingen hebben wij helaas moeten constateren dat er tijdens het transport van de schepen van Vietnam naar Harlingen veel regenwater de salons van de schepen is binnengedrongen, waardoor aanzienlijke schade is ontstaan aan een groot deel van de nieuwe vloerbedekking in de salons. De reparatie hiervan gaat veel extra tijd kosten en zal impact hebben op de planning. Mogelijk leiden deze omstandigheden ertoe, dat we gedwongen zijn de beide nieuwe LNG-catamarans Willem Barentsz en Willem de Vlamingh later in de dienstregeling op te nemen dan op de geplande 7 januari 2020.

Dit heeft ons ertoe gebracht om op 7 juni jl. een addendum en een aangepaste dienstregeling voor de veerboot naar Terschelling aan alle stakeholders te sturen. In het addendum geven wij aan welke wijzigingen van toepassing zullen zijn, indien wij onze nieuwe schepen niet per 7 januari 2020 in de dienstregeling op kunnen nemen, maar dit pas per 1 april 2020 kunnen doen. Uiterlijk 1 oktober 2019 zullen wij u informeren of de in het addendum beschreven wijzigingen, daadwerkelijk van kracht zullen worden.

Vaste Reizigers Programma

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2020 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes. Hierbij valt te denken aan het sturen van gepersonaliseerde e-mails bij verjaardagen, waarbij men punten cadeau krijgt of extra punten voor het meenemen van een fiets of auto in een actieperiode.

Bagage- en fietsenvervoer

In het najaar van 2019 zullen de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst worden uitgevoerd. Na volledige implementatie kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan. Dit biedt passagiers meer gemak en vrijheid. Bovendien kunnen bagagediensten door derden hierdoor in de toekomst beter gekoppeld worden aan het bagagetransport op de veerdienst.

Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren, zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk. Rijkswaterstaat heeft onlangs grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de rijks infrastructuur aangekondigd en wil deze vanaf medio 2021 uit gaan voeren.

Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning en terreinverharding e.d.) benodigd voor het nieuwe bagage-innamesysteem te realiseren. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage niet eerder dan medio 2021 volledig operationeel zal kunnen zijn. Wij zullen echter vanaf het najaar van 2019 en binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen, al wel onderdelen van het nieuwe bagage-innamesysteem gaan testen.

Tegelijkertijd starten wij met tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor fietsentransport. Dit nieuwe systeem baseert zich op het idee om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen al voor het inschepen stallen in een kar en zelf via de toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord gaan. Dit verhoogt het veiligheidsniveau doordat er minder passagiers op het autodek komen, het vermindert het aantal schades aan fietsen en voertuigen op het autodek en het biedt passagiers met een fiets meer gemak en vrijheid. Wij verwachten dat dit systeem, in ieder geval voor de LNG-autoveren, in de loop van 2020 operationeel zal zijn. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem voor fietsentransport zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom zal ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat in 2021 volledig operationeel zijn.

Informereren gasten bij extra vraag gestuurde afvaarten

In 2019 zijn we gestart met het informeren van de passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor of na de extra afvaart. Dit wordt door de passagiers op prijs gesteld. Vanaf volgend jaar zullen wij alle passagiers die dezelfde route geboekt hebben op de dag dat er een extra afvaart plaatsvindt, informeren over de extra afvaart. Op die manier stellen wij onze passagiers actief in staat om te kiezen voor de extra afvaart als die afvaart beter in hun planning past.

Uitgangspunten dienstregeling

Ten opzichte van onze dienstregeling in 2019, die nog geheel gebaseerd is op de bestaande vloot, is bij het opstellen van de dienstregeling voor 2020 rekening gehouden met de volgende belangrijke wijzigingen ten opzichte van de huidige of de eerder aangekondigde situatie:

- Vanaf 7 januari 2020 zijn de afvaarttijden van de veerdienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten. Voor het ms Friesland blijft een vaartijd van 2 uur gelden;
- Naar aanleiding van een aantal incidenten met de sneldienst heeft TSM een onafhankelijk onderzoek naar de veiligheid van de sneldienst laten uitvoeren. Eén van de bevindingen is dat de huidige vaartijden van 45 minuten voor het traject Terschelling – Harlingen v.v. en 43 minuten voor het traject Vlieland – Harlingen v.v. kunnen aanzetten tot gevaarlijk vaargedrag en dat is onwenselijk. Het sneldienstvaarschema van 2020 is daarom gebaseerd op een vaartijd van 50 minuten voor het traject Terschelling – Harlingen v.v. en 45 minuten voor het traject Vlieland – Harlingen v.v.;
- In de eerder aangekondigde winterdienstregeling, zou er als gevolg van het bunkeren van de LNG-autoveren een afwijkend vaarschema op de woensdag van toepassing zijn. De nieuwe dienstregeling is zo samengesteld, dat het bunkeren van de LNG-autoveren geen consequenties meer heeft voor het vaarschema;
- Van de Raden van Advies en de Klantenpanels ontvingen wij het advies om in de zomer vaker een latere ontsluiting vanaf het eiland aan te bieden om dagtoerisme beter te faciliteren. Dat advies is bij de totstandkoming van het vaarschema door ons ter harte genomen;
- Signalen op Terschelling dat eilanders, die ten behoeve van ziekenhuisbezoek naar de wal moeten, ook in de zomerdienst graag een eerdere afvaart van de sneldienst vanaf Terschelling zouden zien, zijn door ons ter harte genomen.

In de winterdienst vertrekt de bedoelde sneldienst om 9:45 u vanaf het eiland en kunnen eilanders afspraken zodanig plannen, dat zij met de middagsneldienst weer naar huis kunnen. De latere afvaarttijd van 10:50 u in de zomerdienst is een gevolg van de interinsulaire service die wij in het hoogseizoen op dinsdag t/m donderdag aanbieden. In de dienstregeling die wij voorstellen, zijn de mogelijkheden voor ziekenhuisbezoek groter geworden.

- De groei van het aantal passagiers van en naar Vlieland en Terschelling vraagt in het midden- en hoogseizoen, en dan met name op vrijdag en zondag, om een structurele uitbreiding van de capaciteit van en naar beide eilanden;
- Door de toename van de vervoersvraag is het wenselijk om het vaarschema van de sneldienst zo in te richten, dat het maximale aantal retourafvaarten van de sneldienst van en naar beide eilanden geboden kan worden op de momenten dat dit nodig is.

Tarief eilander auto < 3 meter

Voor toeristen kennen wij een tarief voor voertuigen tot 3 meter. Voor eilander auto's kennen wij dit tarief nog niet, maar de vraag hiernaar blijkt te groeien door de groei van het aantal kleine elektrische auto's. Omdat wij graag willen meebewegen met deze trend, zullen wij vanaf 2020 een nieuwe categorie invoeren voor eilander auto's die kleiner zijn dan 3 meter. Het tarief voor deze categorie zal, zoals gebruikelijk bij tarieven voor auto's en motoren, 50% van het tarief bedragen van het vergelijkbare product voor toeristen.

I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Met betrekking tot de vervoervraag onderscheiden wij twee groepen passagiers. Enerzijds de toeristen en anderzijds de eilanders.

Ontwikkeling van het aantal vervoerde toeristen

Het aantal toeristen dat wij naar de eilanden Vlieland en Terschelling hebben vervoerd in 2018, is met respectievelijk 1,9% en 1,4% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 220.271 toeristen naar Vlieland vervoerd en 458.670 toeristen naar Terschelling. De stijging van 1,9% van het aantal toeristen naar Vlieland en de stijging van 1,4% van het aantal toeristen naar Terschelling is in lijn met de prognose in ons Vervoerplan 2018. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2018 met 2,5% gestegen ten opzichte van 2017. In 2018 hebben wij in totaal 34.298 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd.

Vanwege het mooie zomerweer in Nederland in 2018 en de gunstige economische omstandigheden (zie ook de kop "Landelijke trend" verderop in dit hoofdstuk), verwachten wij dat het aantal vakanties dat Nederlanders in eigen land ondernemen in 2020 licht zal toenemen. Dit zal naar verwachting ook een licht positief effect hebben op de ontwikkeling van het aantal toeristen naar Vlieland en Terschelling.



Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2018 met 1,0% gestegen t.o.v. 2017. Voor Vlieland steeg het aantal vervoerde eilanders met 0,5%. In 2018 hebben wij in totaal 82.810 eilanders van en naar Terschelling vervoerd en 24.098 eilanders van en naar Vlieland. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2018 met 3,2% gestegen t.o.v. 2017. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2018 met 3,3% gestegen t.o.v. 2017. In 2018 hebben wij in totaal 13.576 personenauto's van inwoners van Terschelling vervoerd (retourreizen) en 6.368 personenauto's van inwoners van Vlieland (retourreizen).

Sneldienst vs. veerdienst

In 2018 reisde 29,6% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,4% met de veerdienst. Ter vergelijking: in het jaar 2009 reisde 29,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,3% met de veerdienst. Het aantal veerdienstafvaarten is de laatste jaren fors toegenomen, met name door verlenging van de zomerdienstregeling en het jaarrond 3x varen met de veerboot op Vlieland.

Landelijke trend

In 2018 hebben Nederlanders 2% meer aan vakanties besteed dan in 2017. Zij gingen iets minder vaak op vakantie (-1%) maar het aantal overnachtingen steeg wel (+1%). De gemiddelde Nederlander ging dus iets minder vaak, maar wel iets langer op vakantie.

Het aantal vakanties in eigen land is met 2% afgenomen, maar het aantal overnachtingen in eigen land steeg met 4%. Ook hier geldt dus: iets minder vaak, maar wel iets langer. De totale toeristische bestedingen in Nederland zijn in 2018 met 2% gegroeid. Het aantal vakanties van Nederlanders naar het buitenland is in 2018 stabiel gebleven. Daarbij is het aantal autovakanties naar het buitenland met 2% gedaald, terwijl het aantal vliegvakanties, naar met name het gebied rond de Middellandse zee, met 3% is gestegen. De totale toeristische bestedingen van Nederlanders in het buitenland zijn met 2% gestegen.

In 2019 gaan naar verwachting 12 miljoen Nederlanders op zomervakantie. Daarbij gaat de voorkeur waarschijnlijk vaker dan in 2018 uit naar een binnenlandse vakantie. Het mooie zomerweer van 2018 heeft een positief effect op de zomervakantieplannen in eigen land. Het aantal plannen voor vakanties naar het buitenland blijft tot nu toe achter bij vorig jaar.

Het bovenstaande blijkt uit de jaarresultaten van het Continu Vakantie Onderzoek (CVO) 2018 van NBTC-NIPO Research.



Het is nog (te) vroeg om hier conclusies aan te verbinden voor Vlieland en Terschelling, maar bij min of meer gelijkblijvende omstandigheden zullen de marktomstandigheden in 2020 voor de Waddeneilanden goed blijven.

Voor beide eilanden geldt wel dat er al jaren sprake is van een langzame afname in de verblijfsduur, maar dat de frequentie van bezoek hoger ligt dan de landelijke trend.

Prognose marktontwikkeling

In de periode van 2003 t/m 2018 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland en Terschelling gestegen met respectievelijk 37,9% (60.487) en 23,6% (87.679). De stijging van het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof respectievelijk 25,9% (4.964) en 25,1% (16.621).

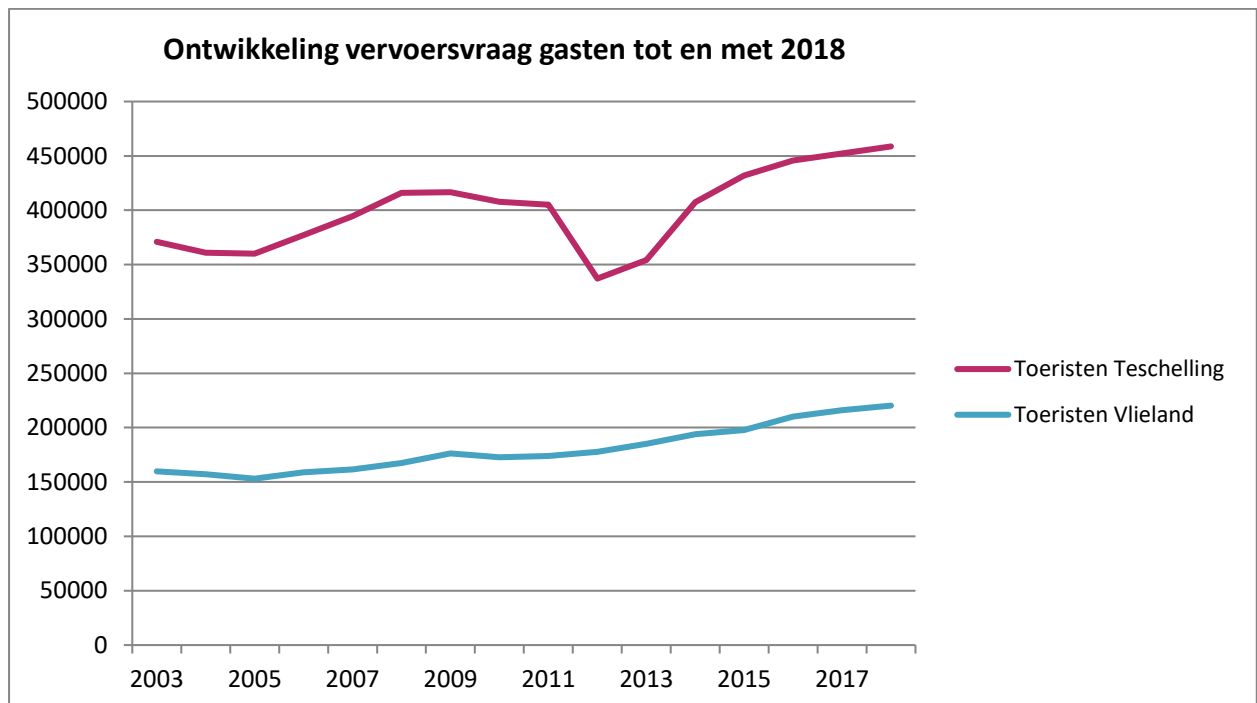
Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 2,4% per jaar en naar Terschelling 1,5% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor zowel Vlieland als Terschelling gemiddeld 1,6% per jaar.

Op beide eilanden is vooral in het voor-, na- en laagseizoen nog ruimte voor verdere groei.

Bovenstaande inzichten leiden voor ons tot de volgende prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag naar Vlieland en Terschelling ten opzichte van het jaar daarvoor:

Jaar	Terschelling	Vlieland
2011	-0,6%	0,7%
2012	-16,8%	2,2%
2013	5,1%	4,1%
2014	15%	4,9%
2015	6%	2%
2016	4%	6%
2017	0,5%	3%
2018	1,4%	1,9%
2019	1,5 % tot 2%	1,5% tot 2,5%
2020	1% tot 2%	1% tot 2%
2021	1% tot 2%	1% tot 2%
2022	1% tot 2%	1% tot 2%
2023	1% tot 2%	1% tot 2%
2024	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2019 t/m 2024 zijn schattingen / verwachtingen van directie en management van TSM.



Vervoersaanbod

Door te investeren in twee nieuwe, milieuvriendelijker autoveerbotten spelen wij in op de ontwikkeling van de vervoersvraag van vooral personenauto's van gezinnen rondom de weekenden en in vakantieperiodes. De benodigde extra capaciteit tijdens de pieken wordt vanaf 2020, nog meer dan nu al het geval is, opgevangen door extra inzet van schepen (meer afvaarten). De schema's hieronder tonen de vlootcapaciteit als geheel.

Maximale capaciteit autoveren Harlingen -> Terschelling op een zomerdag:

2019	
3x Friesland 	2550 pax 300 auto's
3x Midsland 	2025 pax 150 auto's
3x Noord-Nederland 	546 m vracht
Totaal in 2019	4575 pax 450 auto's 546 m vracht

2020	
3x Willem Barentsz 	1695 pax 192 auto's
3x Willem de Vlamingh 	1695 pax 192 auto's
2x Friesland 	1700 pax 174 auto's
3x Noord-Nederland 	546 m vracht
Totaal in 2020	5090 pax 558 auto's 546 m vracht

- II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt bepaald door verschillende aspecten. Deze aspecten, onze visies daarop en de vertaalslag van deze visies, komen in dit hoofdstuk aan de orde. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Wij onderscheiden de volgende aspecten voor wat betreft onze dienstverlening:

- Vloot
- Dienstregeling + aansluiting OV
- Personeel en organisatie
- Klantenservice
- Marketing & communicatie
- ICT
- Horeca
- Bagagevervoer

Vloot

Anno 2020 varen wij met vier autoveerboten en twee snelboten. Het vervoer van vracht en – in de zomer – het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen, geschiedt op de lijn Terschelling voornamelijk gescheiden van de personenveerdienst met de vrachtcatamaran, het ms Noord-Nederland, onder de vlag van onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

Met de nieuwbouw van twee nieuwe LNG-autoveerboten investeren wij bewust en duurzaam in de kwaliteit van onze dienstverlening en daarmee in onze toekomst. Helaas heeft het bouwproces van deze twee nieuwe veerboten aanzienlijke vertraging opgelopen. Dit is veroorzaakt door de onveranderd slechte financiële positie van de werf Strategic Marine Vietnam (SMV). Hierdoor bleek SMV niet langer in staat om de contracten voor de bouw van beide schepen na te komen. De directie van de Terschellinger Groenvloot Maatschappij (TGM) heeft daarom in maart 2019 besloten de schepen eerder in eigendom over te nemen en in eigen beheer in Harlingen af te bouwen. Op 4 april 2019 heeft TSM haar concessiepartners hiervan per brief op de hoogte gesteld. Wij zijn voornemens de schepen in december 2019 in de vaart te brengen en per 7 januari 2020 op te nemen in de dienstregeling.

Na aankomst van de twee nieuwe schepen in Harlingen hebben wij helaas moeten constateren dat er tijdens het transport van de schepen van Vietnam naar Harlingen veel regenwater de salons van de schepen is binnengedrongen, waardoor aanzienlijke schade is ontstaan aan een groot deel van de nieuwe vloerbedekking in de salons. De reparatie hiervan gaat extra tijd kosten en zal impact hebben op de planning. Op dit moment is nog niet duidelijk welk effect deze schade heeft op de afbouwplanning.

Mogelijk leiden deze omstandigheden ertoe, dat we gedwongen zijn de beide nieuwe LNG-catamarans Willem Barentsz en Willem de Vlamingh later in de dienstregeling op te nemen dan op de geplande 7 januari 2020.

Dit heeft ons ertoe gebracht een addendum bij ons concept-Vervoerplan 2020 op te stellen. Dit addendum en een aangepast dienstregeling schema voor de veerdienst naar Terschelling is op 7 juni jl. gedeeld met alle stakeholders. In het addendum geven wij aan welke wijzigingen van toepassing zullen zijn, indien wij onze nieuwe schepen niet per 7 januari 2020 in de dienstregeling op kunnen nemen, maar dit pas per 1 april 2020 kunnen doen. Uiterlijk 1 oktober 2019 zullen wij u informeren of de in het addendum beschreven wijzigingen, daadwerkelijk van kracht zullen worden.

Het ms Friesland blijft als reserve-autoveerboot en ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland blijft dienst doen als hoofd-autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (en dan uitsluitend in aaneengesloten periodes waarin de vervoersvraag dit toelaat) zal één nieuwe LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald.

Gedurende de zomerdienst varen beide nieuwe autoveren op Terschelling, aangevuld met het ms Friesland op drukke momenten. Het ms Vlieland zal gedurende de zomer op Vlieland worden ingezet en in de winterperiode (in periodes waarin het schip niet naar Vlieland vaart) eventueel ook op Terschelling. Het ms Midsland zal, als de nieuwe schepen naar tevredenheid in de vloot zijn opgenomen, uit de vaart worden genomen en worden verkocht.

Dienstregeling

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De capaciteitsverdeling per dag van het voorgaande jaar vormt het uitgangspunt van de jaarlijkse basisdienstregeling. Daarnaast wordt bij het maken van een nieuwe conceptdienstregeling rekening gehouden met de afwijkende vakantieperiodes, evenementen, aansluitingen op de bus en de trein, de inbreng van de decentrale overheden, de Klantenpanels, het Consumentenplatform Waddenveren West, de Raden van Advies, de Gemeenschappelijke Ondernemingsraad van Rederij Doeksen en de verwachte groeicijfers van beide eilanden. Ook spelen nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades natuurlijk een rol. Uiteindelijk wordt de nieuwe conceptdienstregeling van het volgende jaar opgesteld en aan alle partijen ter beoordeling voorgelegd.



Wij varen vraag gestuurd, hetgeen betekent dat er continu naar de vervoersvraag wordt gekeken en dat er bij een toenemende vervoersvraag extra aanbod wordt ingezet. Het voordeel van dit systeem is, dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daarom vraagt. Dit werkt minder milieubelastend en kostenbesparend. Indien een vraag gestuurde afvaart twee jaar op rij wordt ingezet, dan wordt deze afvaart het eerstvolgende jaar in de basisdienstregeling opgenomen.

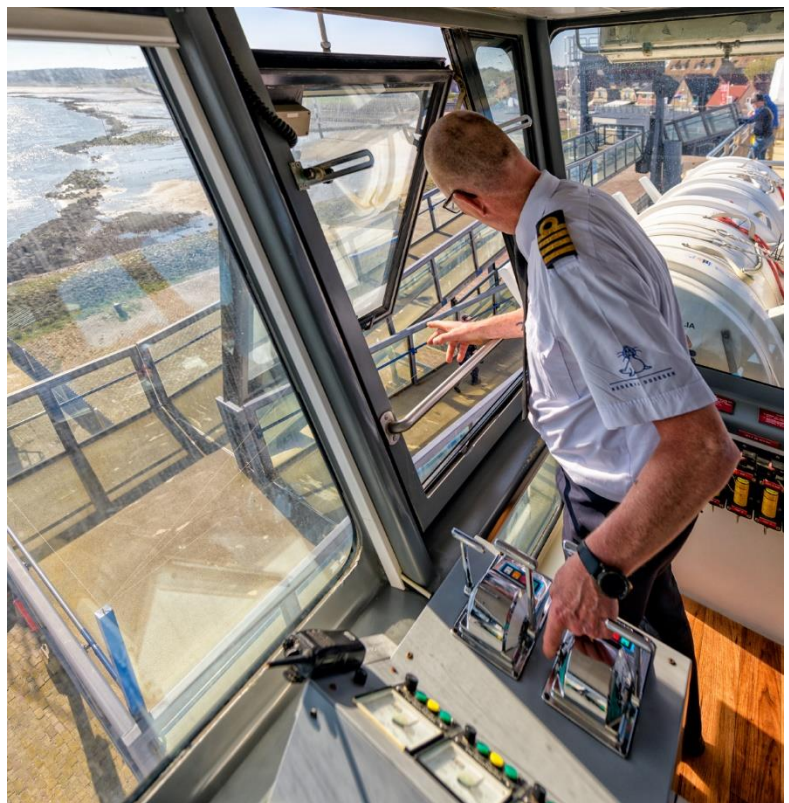
Personeel en organisatie

Het beleid van het managementteam is erop gericht om de verantwoordelijkheden diep in de organisatie, op de werkvloer en zo dicht mogelijk bij de gast, te leggen en dit te borgen. Wij investeren veel tijd en geld in de kwaliteit van ons personeel, door middel van training en scholing op het gebied van gastheerschap, managementvaardigheden en veiligheid. TSM is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is ook in het bezit van ISO 9001: 2015. Lloyds Register of Shipping zal in 2019 weer een audit doen en TSM zal ook in 2020 weer ISM en ISO 9001:2015 gecertificeerd zijn.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een QHSE-handboek. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van Lloyd's Register of Shipping. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (TSM) en een branche-cao (TSM Horeca), waardoor het verloop zeer gering is en wij over een loyaal en competent menselijk kapitaal kunnen beschikken.

De komende vijf jaar gaan er naar verwachting vijf medewerkers met pensioen (TSM en TSM Horeca). In 2019 is de AOW-leeftijd 66 jaar en 4 maanden, in 2020 66 jaar en 8 maanden en in 2021 67 jaar. Binnen het pensioenfonds van TSM bestaat nog de mogelijkheid om een deel van het pensioen op te nemen voor de AOW-leeftijd is bereikt, om zo eerder met pensioen te kunnen gaan. Een aantal medewerkers kan hiervan gebruik maken.

Er is binnen de groep medewerkers met een vast dienstverband een laag natuurlijk verloop van 2% tot 4% per jaar. Wij streven naar interne doorstroming van medewerkers door opleidingen en trainingen 'on the job' aan te bieden. Omdat de autoveren 's nachts zowel op de eilanden als in Harlingen zijn afgemeerd, wordt de bemanning van de schepen op zowel de eilanden als aan de vaste wal geworven.



Gelet op de vergrijzende samenleving en de AOW-leeftijd die steeds hoger wordt, hebben wij in 2019 beleid gemaakt rondom het thema "duurzame inzetbaarheid en vitaliteit".

Het belangrijkste doel van dit beleid is dat zoveel mogelijk medewerkers zo gezond mogelijk hun werkzame periode bij Rederij Doeksen doorbrengen en voltooien. Vanaf 2019 besteden wij jaarlijks op verschillende manieren aandacht aan dit thema. De komende tijd bieden wij bijvoorbeeld een deel van de medewerkers een medische keuring aan, dragen wij bij in de kosten van sportschoolabonnementen en bieden wij een deel van de medewerkers een leefstijlcoach aan om hun eet- of beweegpatroon positief te beïnvloeden. Wij gaan er vanuit dat ons beleid zal leiden tot (nog) gezondere en vitalere medewerkers en tot een (nog) lager verzuimpercentage.

Om te borgen dat de arbeidsomstandigheden bij onze rederij kwalitatief goed blijven, voeren wij in de winter van 2019-2020 weer een Risico Inventarisaties & Evaluatie (RI&E) uit op alle afdelingen van ons bedrijf. Wij hebben op iedere afdeling een preventiemedewerker aangesteld. Onder begeleiding van een professionele externe partner, stellen zij onze RI&E samen en formuleren zij een bijbehorend plan van aanpak. Onze Arbo-coördinator zorgt ervoor, dat de actiepunten die hieruit voortvloeien worden uitgevoerd.

Klantenservice

De klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de front office (servicebalies). Deze afdelingen worden hierin ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld en geregistreerd.

Het beantwoorden van binnenkomende e-mails wordt verzorgd door het contactcenter, webcare is de verantwoordelijkheid van de front office en het narrowcasting systeem wordt onderhouden door de afdeling marketing & communicatie. Passagiers die iets kwijt zijn geraakt, kunnen zich telefonisch of per e-mail wenden tot de afdeling gevonden voorwerpen.

De openingstijden van de balies en terminals zijn gebaseerd op de dienstregeling. Over het algemeen zijn onze openingstijden, net als in de voorgaande jaren, ruimer dan het Programma van Eisen van de concessie voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

Marketing & communicatie

Rederij Doeksen stimuleert duurzame samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Terschelling en Vlieland toeristisch nog aantrekkelijker te maken en de bezoekersaantallen verder te verhogen. Hiertoe heeft het hoofd marketing & communicatie zitting in verschillende besturen van organisaties die zich bezighouden met de promotie van beide eilanden als toeristische bestemmingen. De afdeling ontwikkelt acties en optimaliseert de communicatie met zowel onze passagiers als met de pers en andere stakeholders.

Communicatie- en actieplan rondom implementatie nieuwe schepen

In 2020 worden de nieuwe schepen in gebruik genomen. Er wordt een communicatie- en actieplan ontwikkeld om deze bijzondere gebeurtenis optimaal in de schijnwerpers te zetten. Eilanders, toeristen, overige stakeholders en de pers worden betrokken bij de ingebruikname van de nieuwe schepen.

Animaties

In 2019 is de huisstijl voor de bedrijfsanimaties ontwikkeld en is het eerste omvangrijke project hiervoor opgeleverd. Dit betreft de veiligheidsfilms voor de twee nieuwe schepen. In 2020, met een uitloop naar 2021, zullen ook de veiligheidsfilms van de overige schepen in deze animatiestijl worden gemaakt.

Daarnaast wordt in 2020 een start gemaakt met het ontwikkelen van animaties met praktische informatie zoals het inschepen met de auto, het reizen met kinderen of met een beperking, etc. Het doel is onze service verder te verbeteren en met name de toeristen vooraf nog beter te informeren over het reizen met Rederij Doeksen.

E-mail marketing

Op dit moment versturen wij onze commerciële nieuwsbrieven op onregelmatige basis naar ons gehele e-mailbestand, waarbij iedereen dezelfde acties en arrangementen ontvangt. In 2020 willen we onze database verrijken door middel van het toevoegen van persoonlijke informatie en voorkeuren van onze passagiers. Het verkrijgen van deze informatie doen wij uiteraard op een manier die voldoet aan de privacywetgeving, door de passagiers zelf te vragen hun persoonlijke voorkeuren op te geven. Op deze manier kunnen wij gesegmenteerde nieuwsbrieven versturen op basis van bijvoorbeeld het voorkeurseiland, het wel of niet meenemen van een voertuig en de periode waarin de gasten normaal gesproken reizen. Passagiers ontvangen dan aanbiedingen toegespitst op hun reisgedrag, waarmee het aanbod relevanter wordt en de conversie zal toenemen.

Vaste Reizigers Programma

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2020 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes. Hierbij valt te denken aan het sturen van gepersonaliseerde e-mails bij verjaardagen waarbij men punten cadeau krijgt of extra punten voor het meenemen van een fiets of auto in een actieperiode.

ICT

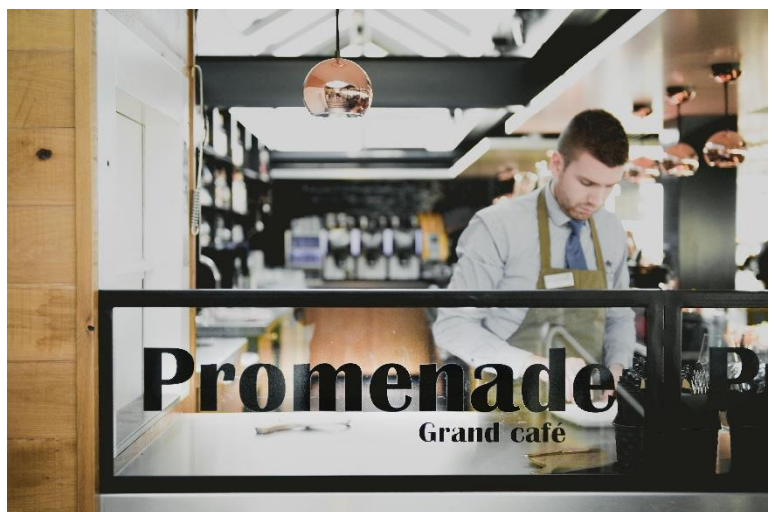
Met de komst van de nieuwe schepen worden ook de walstations van het wifi-netwerk vernieuwd. Afhankelijk van de bevindingen met het vernieuwde wifi-netwerk aan boord van de nieuwe schepen, worden ook de bestaande schepen met dit vernieuwde wifi-netwerk uitgerust.

Horeca

Wij verpachten de horecavoorzieningen aan boord van de schepen en in de terminal in Harlingen aan zustermaatschappij TSM Horeca B.V. De horeca maakt in belangrijke mate deel uit van de totaalbeleving van onze passagiers. Daarom stellen wij hoge eisen aan de kwaliteit van de producten en de uitstraling van de verkooppunten en het personeel. Dit is geborgd in het contract met TSM Horeca B.V.

In 2019 is een start gemaakt met het terugdringen van de hoeveelheid plastic die gebruikt wordt in de horeca. Zo worden er nu kartonnen rietjes gebruikt en presenteren we smoothies in glazen in plaats van in plastic bekertjes. Het terugdringen van de hoeveelheid plastic die er gebruikt wordt, blijft een speerpunt voor ons horecabedrijf.

Een ander speerpunt van TSM Horeca B.V. is het uitbreiden van het assortiment verse, gezonde en lokale producten. De vraag naar deze producten groeit langzaam maar zeker.



Bagage- en fietsenvervoer

Wij verzoeken passagiers om hun bagage in de bagagewagens (veerdienst) of bagagerekken (sneldienst) te leggen, in verband met de veiligheid en het comfort aan boord. Medewerkers aan boord zien er op toe, dat (hand)bagagestukken die wel meegenomen worden in de salon, geen vluchtwegen blokkeren.

In het najaar van 2019 zullen de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst worden uitgevoerd. Na volledige implementatie kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan. Dit biedt passagiers meer gemak en vrijheid. Bovendien kunnen bagagediensten door derden hierdoor in de toekomst beter gekoppeld worden aan het bagagetransport op de veerdienst.

Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk. Rijkswaterstaat heeft onlangs grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de rijks infrastructuur aangekondigd en wil deze vanaf medio 2021 uit gaan voeren. Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning en terreinverharding e.d.) te realiseren, die nodig zijn voor het nieuwe bagage-innamesysteem. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage niet eerder dan medio 2021 volledig operationeel zal kunnen zijn. Maar wij zullen vanaf het najaar van 2019 binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen, dus al wel onderdelen van het nieuwe bagage-innamesysteem gaan testen.

Tegelijkertijd zullen wij starten met tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor fietsentransport. Dit nieuwe systeem baseert zich op het idee om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen al voor het inschepen stallen in een kar en zelf via de toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord gaan. Dit verhoogt het veiligheidsniveau doordat er minder passagiers op het autodek komen, het vermindert het aantal schades aan fietsen en voertuigen op het autodek en het biedt passagiers met een fiets meer gemak en vrijheid. Wij verwachten dat dit systeem, in ieder geval voor de LNG-autoveren, in de loop van 2020 operationeel zal zijn. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem voor fietsentransport zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom zal ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat in 2021 volledig operationeel zijn.

Bedrijfsmilieuplan

In 2016 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. Hierin staat op welke manier TSM invulling geeft aan haar doelstellingen de veerdienst zodanig uit te voeren dat de veiligheid en gezondheid van de medewerkers en passagiers wordt beschermd en het milieu wordt ontzien. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zijn eind 2018 grotendeels gerealiseerd. Na evaluatie van het huidige, voltooide Bedrijfsmilieuplan zal er na de zomer van 2019 een nieuw Bedrijfsmilieuplan worden ingediend voor de periode van 2019 t/m 2021.

- IV De Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar
- V Eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar

Wij maken onderscheid tussen de basisdienstregeling en extra afvaarten. Bij extra afvaarten maken wij onderscheid tussen voorziene extra afvaarten en onvoorziene extra afvaarten. Als bijlage is de concept dienstregeling 2020 opgenomen.

Basisdienstregeling

De vervoersgegevens van de voorgaande jaren vormen de basis voor de dienstregeling van het volgende jaar. In de dienstregeling wordt tevens rekening gehouden met vakanties, eilander evenementen, feestdagen, aansluitingen op het openbaar vervoer (OV) en nautische en operationele aspecten. Ook de dienstregeling van 2020 dient met betrekking tot de aansluitingen op het OV te voldoen aan het Programma van Eisen van de concessie. Dit houdt in dat de aankomst- en vertrektijden van de veerboten zoveel mogelijk aan moeten sluiten op de treinverbinding met Leeuwarden en vervolgens op de busverbinding met Bolsward/ Sneek/Heerenveen en de busverbinding met Alkmaar/Zürich.

Hierbij wordt in beginsel rekening gehouden met minimaal zes minuten looptijd van/naar de trein en minimaal drie minuten looptijd van/naar de bus. Omdat de treinaansluitingen prevaleren en de tijden van de trein en de bus bovendien sterk variëren per dag en per periode, is het onmogelijk om alle afvaarten voldoende op de busverbindingen aan te kunnen laten sluiten. Op de eilanden rijden de bussen een dienstregeling die is afgestemd op het vaarschema van Rederij Doeksen. Dit geldt ook voor de particuliere busverbinding met het parkeerterrein "Tsjerk Hiddes" in Harlingen. Deze busdienstservice wordt verzorgd door de exploitant van het parkeerterrein.



Tijdens het opstellen van de concept dienstregeling 2020 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). Arriva heeft aangegeven dat zij de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein in 2020 niet zal aanpassen. De Raden van Advies hebben ons gevraagd om de overstaptijden waar mogelijk iets te verruimen en aan deze wens hebben wij waar mogelijk gehoor gegeven. In het algemeen voldoen de meeste aansluitingen aan de beoogde overstaptijd van circa 15 minuten + 6 minuten looptijd.

De concessievoorschriften voorzien in een aantal procedures met betrekking tot vertragingen. In het algemeen wordt het door onze passagiers gewaardeerd dat wij onze dienstregeling punctueel varen. Conform de voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein of de bus uit Noord-Holland maximaal 10 minuten wachten. Indien er een vertraging is, waardoor reizigers de laatste afvaart naar een eiland dreigen te missen, dan wachten wij maximaal 15 minuten. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de chauffeurs en conducteurs van de regionale OV-diensten inventariseren hoeveel reizigers er in de vertraagde bus of trein zitten, die de boot moeten halen en dit vervolgens telefonisch doorgeven aan onze front office in Harlingen. Tevens dienen wij door de regionale vervoerders op de hoogte te worden gebracht van de verwachte aankomsttijd in Harlingen.

Als vooraf duidelijk is dat een vertraging van het aansluitende OV langer gaat duren dan een kwartier, dan vertrekt de veerboot gewoon op tijd. Ook na een kwartier wachttijd zal het schip alsnog vertrekken. Immers: de vaak honderden passagiers aan boord horen op tijd op hun bestemming aan te komen.

Bij een vertraagde aankomsttijd van onze schepen, nemen wij contact op met de regionale vervoersdiensten. Vaak blijkt bij dergelijke vertragingen overigens dat een trein of bus niet kan wachten, omdat deze anders niet meer aansluit op een andere bus of trein.

Gelukkig kunnen onze reizigers vertrouwen op een punctueel uitgevoerde dienstregeling. In 2018 bedroeg het aantal punctueel uitgevoerde afvaarten op de lijn Vlieland 99,75% (99,83% in 2017 en 99,74% in 2016). Op de lijn Terschelling bedroeg dit percentage 99,77% in 2018 (99,43% in 2017 en 99,66% in 2016). Hierbij zijn de afvaarten die vertraagden vanwege overmacht niet meegerekend. Overmachtssituaties zijn bijvoorbeeld: extreme weersomstandigheden, extreme waterstanden en nautische (verkeers-) omstandigheden in de haven.

In 2018 vielen op de lijn Terschelling drie afvaarten uit zonder overmacht (0,06%) en in 2017 was dit aantal zes. Op de lijn naar Vlieland is er zowel in 2018 als in 2017 geen enkele afvaart uitgevallen zonder overmacht.

Dienstregeling 2020

De dienstregeling 2020 is gebaseerd op de implementatie van de nieuwe LNG-autoveerboten per dinsdag 7 januari 2020.

Ten opzichte van onze dienstregeling in 2019, die nog geheel gebaseerd is op de bestaande vloot, is voor de dienstregeling van 2020 rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- Vanaf 7 januari 2020 zijn de afvaarttijden van de veerdienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten. Voor het ms Friesland blijft een vaartijd van 2 uur gelden;
- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. zijn, net als in 2019, het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 35 minuten;
- Naar aanleiding van een aantal incidenten met de sneldienst heeft TSM een onafhankelijk onderzoek naar de veiligheid van de sneldienst laten uitvoeren. Eén van de bevindingen is dat de huidige vaartijden van 45 minuten voor het traject Terschelling – Harlingen v.v. en 43 minuten voor het traject Vlieland – Harlingen v.v. kunnen aanzetten tot gehaast vaargedrag en dat is onwenselijk. Het sneldienstvaarschema van 2020 is daarom gebaseerd op een vaartijd van 50 minuten voor het traject Terschelling – Harlingen v.v. en 45 minuten voor het traject Vlieland – Harlingen v.v.;

- In de eerder aangekondigde winterdienstregeling, zou er als gevolg van het bunkeren van de LNG-autoveren een afwijkend vaarschema op de woensdag van toepassing zijn, waarbij de middagafvaart van de veerdienst Harlingen – Terschelling en de avondafvaart van de veerdienst Harlingen – Vlieland op een afwijkende latere tijd zouden gaan. Ter compensatie zou de avondafvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 19:25 u vervolgens in de driehoek Harlingen – Vlieland – Terschelling gaan varen. Deze driehoeksreis van de sneldienst kent in de winter echter een hoger uitvalpercentage ten gevolge van slechte weersomstandigheden en is daarnaast een verslechtering van de dienst naar Terschelling. De nieuwe dienstregeling is daarom zo samengesteld dat het bunkeren van de LNG-autoveren geen consequenties meer heeft voor het vaarschema. De driehoeksreis van de sneldienst om 19:25 u is daarom niet meer nodig;
- Van de Raden van Advies en de Klantenpanels ontvingen wij eerder het advies om vaker een latere ontsluiting vanaf het eiland aan te bieden om dagtoerisme beter mogelijk te maken. Dat advies is bij de totstandkoming van het concept-vaarschema door ons meegenomen en verwerkt in het concept-Vervoerplan. Met dat voorstel hebben wij ter compensatie van de extra kosten en uitstoot van emissies van deze extra ontsluitingsafvaarten de periode waarin wij interinsulaire afvaarten bieden van vijf maanden verkort naar drie maanden. Uit de reacties op het concept- Vervoerplan merkten wij, dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel. Wij hebben in het Vervoerplan 2020 ons eerdere voorstel daarom niet meer opgenomen;
- De signalen op Terschelling dat eilanders, die ten behoeve van ziekenhuisbezoek naar de wal moeten, ook in de zomerdienst graag een eerdere afvaart van de sneldienst vanaf Terschelling zouden zien, zijn door ons ter harte genomen. In de winterdienst vertrekt de sneldienst om 9:45 u vanaf het eiland en kunnen eilanders afspraken zodanig plannen dat zij met de middagsneldienst weer naar huis kunnen. De latere afvaarttijd van 10:50 u in de zomerdienst is een gevolg van de interinsulaire service die wij in het hoogseizoen op dinsdag t/m donderdag aanbieden. Zeker in mei en september is de bezetting op deze interinsulaire afvaarten echter zeer laag (gemiddeld 25-35 passagiers). In de concept-dienstregeling die wij voorstelden zijn de mogelijkheden voor ziekenhuisbezoek in mei en september groter geworden, door de interinsulaire service enigszins te versoberen. Uit de reacties op het concept-Vervoerplan merkten wij, dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel. Wij hebben in het Vervoerplan ons eerdere voorstel om de periode van de interinsulaire afvaarten te beperken daarom niet meer opgenomen;
- De groei van het aantal passagiers van/naar Vlieland en Terschelling vraagt in het midden- en hoogseizoen en dan met name op vrijdag en zondag om een structurele uitbreiding van de capaciteit van/naar beide eilanden;
- Veerdienstafvaarten moeten elkaar zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobruggen niet gebruikt kan worden door storingen of onderhoud en leidt tot minder drukte op het haventerrein in Harlingen;



- Door de toename van de vervoersvraag is het wenselijk om het vaarschema van de sneldienst zo in te richten, dat het maximale aantal retourafvaarten van de sneldienst van en naar beide eilanden geboden kan worden op de momenten dat dit nodig is.

Door de bovengenoemde uitgangspunten in combinatie met operationele beperkingen (zowel nautisch als verkeerskundig) in de veerhavens én de aansluitingen op het openbaar vervoer, ontkomen wij helaas niet langer aan vertrektijden van de basisafvaarten op gebroken uren. Al deze aspecten resulteren in een herziene basisdienstregeling voor het traject Terschelling – Harlingen v.v. en in mindere mate Vlieland – Harlingen v.v. in 2020:

Wijzigingen basis winterdienstregeling van 7 januari 2020 t/m 31 maart 2020 en van 1 november 2020 t/m 4 januari 2021

- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen om 7:00 u wordt 7:15 u. Hierdoor worden kruisende verkeersstromen met de vertrekkende veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:00 u bij aankomst in Harlingen voorkomen;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandagmorgen om 6:45 u wordt 7:10 u. Hierdoor vertrekken alle eerste sneldiensten Terschelling – Harlingen van maandag t/m zaterdag op dezelfde tijd. Door een deel van de frequente reizigers wordt de huidige (afwijkende) afvaarttijd op maandagmorgen als onplezierig ervaren.
De afwijkende afvaarttijd op maandagmorgen was met name bestemd voor eilander studenten die op enige afstand van Harlingen studeren. Door de toevoeging van een afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 18:30 u op zondagavond, blijft deze doelgroep goed bediend;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op dinsdag t/m zaterdag om 7:15 u wordt 7:10 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 8:14 u behouden, rekening houdend met een vaartijd van 50 minuten. De overstaptijd blijft 14 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zaterdag om 8:30 u wordt 8:25 u. Hierdoor realiseren we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst en vertrek om 9:30 u op Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 9:45 u wordt 9:30 u en de afvaarttijd Harlingen – Terschelling om 12:30 u wordt 12:45 u. Dit biedt op drukke dagen de mogelijkheid extra sneldiensten in te zetten van Harlingen naar Terschelling om 10:35 u en van Terschelling naar Harlingen om 11:40 u;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zaterdag van 9:45 u wordt 10:00 u. Hierdoor verbetert de aansluiting op de trein (aankomst 9:45 u). De overstaptijd wordt 15 minuten i.p.v. 38 minuten in 2019;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen om 17:30 u wordt 17:25 u en de afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling van 19:55 u wordt 19:40 u. De redenen voor deze wijzigingen zijn een betere aansluiting met de trein (aankomst Harlingen Haven om 19:10 u) en een eerdere aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 17:20 u wordt 17:25 u. De reden voor deze wijziging is een iets ruimere overstaptijd vanuit de trein die 17:10 u aankomt; deze overstaptijd wordt 15 minuten i.p.v. 10 minuten in 2019;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op woensdag en donderdag om 18:20 u wordt 18:30 u en de afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 19:25 u wordt 19:35 u. De reden voor deze wijzigingen is het realiseren van voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst en vertrek op Terschelling en in Harlingen;

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op zondag van 8:45 u wordt 8:55 u. Hierdoor verbetert de aansluiting met het vertrek van de trein om 10:14 u. De overstaptijd wordt 29 minuten (44 minuten in 2019);
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 9:45 u wordt 10:00 u. Hierdoor verbetert de aansluiting met de trein (aankomst 9:45 u). De overstaptijd wordt 15 minuten in plaats van 35 minuten in 2019;
- Op zondagavond wordt er een afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 18:30 u toegevoegd en een afvaart Harlingen – Terschelling om 19:35 u. Dit in verband met de groeiende vraag naar sneldienstcapaciteit vanaf Terschelling.

Wijzigingen basis zomerdienstregeling van 1 april 2020 t/m 30 april 2020 en van 1 oktober 2020 t/m 31 oktober 2020 (laag zomerseizoen)

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 10:50 u wordt 9:30 u en de afvaarttijd Harlingen – Terschelling om 12:30 u wordt 12:45 u. De reden voor deze wijziging is dat dit de mogelijkheid biedt om op vrijdag een aanvullende afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling in te zetten om 10:35 u en Terschelling – Harlingen om 11:40 u. Daarnaast biedt deze wijziging de mogelijkheid voor een langer verblijf op de wal tussen aankomst in Harlingen om 10:20 u en de afvaart om 12:45 u naar Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op vrijdag om 16:20 u wordt 10:35 u. De reden voor deze wijziging is de groeiende vraag naar sneldienstcapaciteit in de ochtend ten opzichte van de namiddag. Daarnaast vergroot deze wijziging de mogelijkheden om aanvullende vraag gestuurde afvaarten van de tweede snelboot in te zetten van/naar Vlieland of Terschelling;
- Op vrijdag wordt er een afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 11:40 u toegevoegd. De reden voor deze wijziging is de groeiende vraag naar sneldienstcapaciteit vanaf Terschelling rond het middaguur;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Vlieland op vrijdag om 14:20 u wordt Harlingen – Vlieland om 14:25 u. Dit geeft een verbeterde aansluiting met de trein (aankomst 14:10 u). De overstaptijd wordt 15 minuten i.p.v. 10 minuten in 2019;
- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 15:20 u wordt niet meer structureel in de basisdienstregeling ingezet. Dit vergroot de mogelijkheden voor aanvullende extra afvaarten van de tweede snelboot van/naar Vlieland of Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op zondag om 17:20 u wordt Terschelling – Harlingen om 16:40 u. De redenen voor deze wijziging zijn een betere spreiding van de afvaarten en voldoende in- en ontschepingstijd tussen de verschillende aankomst- en vertrektijden van de sneldienst op zondag;
- Op zondagavond wordt er een afvaart van de sneldienst Harlingen – Vlieland om 17:55 u toegevoegd. Deze afvaart sluit aan op de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:40 u en op de afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 19:05 u;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 18:25 u wordt niet meer structureel in de basis dienstregeling ingezet. Dit vergroot de mogelijkheden voor aanvullende extra afvaarten van de tweede snelboot van/naar Vlieland of Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen via Vlieland met een capaciteit van maximaal 100 passagiers op zondag om 18:20 u wordt een rechtstreekse afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 18:30 u. Dit verbetert de ontsluiting voor sneldienstpassagiers vanaf Terschelling;

- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op zondag om 18:55 u wordt 19:05 u. De aansluiting op de eerstvolgende vertrekkende trein was 9 minuten in 2019 en deze wordt 24 minuten in 2020;
- De afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 18:30 u wordt een rechtstreekse afvaart. Hierdoor wordt de afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondagavond 19:35 u i.p.v. 19:55 u. Dit zorgt voor voldoende in- en ontschepingstijd en een betere aansluiting op arriverende trein van 19:10 u. De overstaptijd wordt 25 minuten i.p.v. 10 minuten in 2019.

Wijzigingen basis zomerdienstregeling van 1 mei 2020 t/m t/m 30 september 2020 (hoog zomerseizoen)

In de periode aangeduid als het hoog zomerseizoen worden de volgende afvaarten aan de basis zomerdienstregeling (laag zomerseizoen) toegevoegd:

- Op vrijdag een afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 10:50 u. Dit betekent een uitbreiding van de vervoerscapaciteit vanaf Terschelling. Daarnaast sluit deze afvaart aan op de extra afvaart van de sneldienst Harlingen – Vlieland om 11:55 u;
- Op vrijdag een afvaart van de sneldienst Harlingen – Vlieland om 11:55 u. De reden voor deze toevoeging is de groeiende vraag naar passagierscapaciteit naar Vlieland op het gewenste reismoment rond de middag;
- Op vrijdag een afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 13:15 u. De reden voor deze toevoeging is de groeiende vraag naar passagierscapaciteit vanaf Vlieland op het gewenste reismoment rond de middag;
- Op zondag een afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 14:30 u. De reden voor deze wijziging is de groeiende vraag naar passagierscapaciteit vanaf Vlieland in de middag;
- Op zondag wordt er een afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 15:35 u toegevoegd.

In de periode aangeduid als het hoog zomerseizoen worden de volgende afvaarten ten opzichte van de huidige hoog zomerdienstregeling gewijzigd:

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op vrijdag t/m maandag om 10:50 u wordt 10:45 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 11:49 u behouden, rekening houdend met een vaartijd van 50 minuten. De overstaptijd blijft 14 minuten;
- De interinsulaire afvaart van de sneldienst Terschelling – Vlieland op dinsdag, woensdag en donderdag om 18:20 u, wordt Terschelling – Vlieland om 18:25 u. Hierdoor realiseren we voldoende in- en ontschepingstijd tussen aankomst op Terschelling om 18:15 u en vertrek van de interinsulaire afvaart naar Vlieland om 18:25 u;
- De interinsulaire afvaart van de sneldienst Vlieland – Terschelling op dinsdag, woensdag en donderdag om 18:55 u in 2019, wordt Vlieland – Terschelling om 19:05 u. Hierdoor realiseren we voldoende in- en ontschepingstijd tussen aankomst op Vlieland om 18:55 u en vertrek van de interinsulaire afvaart naar Terschelling om 19:05 u.

Overige uitgangspunten:

- De aansluitingen met het OV zijn in lijn met de concessievoorschriften;
- Alle trein- en bustijden in 2020 zijn conform opgave van Arriva;
- Input vanuit Klantenpanels, Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren West, de decentrale overheden, de OV-partners, onze Gemeenschappelijke Ondernemingsraad en onze medewerkers;
- Zowel nautische knelpunten in de havens als kruisende verkeersstromen op de veerterreinen moeten zoveel mogelijk voorkomen worden;
- De tijd benodigd voor het openen van de voetgangersuitgangen van de schepen bedraagt circa twee minuten na aankomst;
- Minimaal zes minuten looptijd van/naar de trein en minimaal drie minuten looptijd van/naar de bus.



De volgende prioritering is gehanteerd voor wat betreft de OV-aansluitingen:

1. Aansluiting op trein van/naar Leeuwarden;
2. Aansluiting op bus lijn (1)99 van/naar Bolsward/Sneek/Heerenveen;
3. Aansluiting op bus lijn 71 van/naar de Afsluitdijk;
4. Aansluiting op bus lijn 351 (alleen in het hoogseizoen).

Tevens houden wij rekening met de volgende punten:

- De aansluiting van het openbaar vervoer op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit op aansluiting van het openbaar vervoer op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
- Meest gewenste afvaartmomenten van onze passagiers;
- Operationele knelpunten.

Basisdienstregeling Vlieland – Harlingen v.v.

Periode: Winter 7-1-2020 t/m 31-3-2020 en 1-11-2020 t/m 4-1-2021

Winter	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Di	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Wo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Do	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Vr	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Za	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Zo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00

Periode: Laag zomerseizoen 1-4-2020 t/m 30-4-2020 en 1-10-2020 t/m 31-10-2021

Laag zomer	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Veer	Snel 2	Veer	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer
Ma	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00			19:00
Di	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00			19:00
Wo	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00			19:00
Do	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00			19:00
Vr	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00	14:25		19:00
Za	6:55	11:45	16:45		9:00	14:00			19:00
Zo	6:55	11:45	16:45	19:05	9:00	14:00		17:55	19:00

Periode: Hoog zomerseizoen 1-5-2020 t/m 30-9-2020

Hoog zomer	V-H	T-V	V-T	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	T-V	V-T	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer	Snel 2	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 2	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer
Ma	6:55			11:45			16:45				9:00		14:00			19:00
Di	6:55	9:30	10:05	11:45			16:45		18:25	19:05	9:00		14:00			19:00
Wo	6:55	9:30	10:05	11:45			16:45		18:25	19:05	9:00		14:00			19:00
Do	6:55	9:30	10:05	11:45			16:45		18:25	19:05	9:00		14:00			19:00
Vr	6:55			11:45	13:15		16:45				9:00	11:55	14:00	14:25		19:00
Za	6:55			11:45			16:45				9:00		14:00			19:00
Zo	6:55			11:45		14:30	16:45	19:05			9:00		14:00		17:55	19:00

Noot: De in de schema's vermelde interinsulaire afvaarten zijn geen onderdeel van de concessie.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland vanaf **07-01-2020 t/m 31-12-2020**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71 Kop Afsluitdijk
8:30 (v)		8:49	8:48	9:23/9:24
	9:00 (v)	8:45	8:42	8:04/8:07/-
13:20 (v)		13:49	13:48	13:23/13:24
	14:00 (v)	13:45	13:42	13:07/13:08
18:20 (v)		18:49	18:49	18:25/18:24
	19:00 (v)	18:45	18:43	18:07/18:08
Alleen tijdens zomerdienst (laag en/of hoog zomerseizoen)				
	11:55 (s) vrijdag	11:45	11:42	11:07
14:00 (s) vrijdag		14:14	14:48	14:23
	14:25 (s) vrijdag	14:10	13:42	14:07
15:15 (s) zondag		15:49	15:49	15:24
	17:55 (s) zondag	17:45	17:40	17:08
19:50 (s) zondag		20:14	20:49	20:24

Noot: Deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er beperkt afwijkende tijden van trein en bus. Verder geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.

Basisdienstregeling Terschelling – Harlingen v.v.

Periode: Winter 7-1-2020 t/m 31-3-2020 en 1-11-2020 t/m 4-1-2021

Winter	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer
Ma	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15	17:25		8:25	10:00	12:45	15:00	17:25		19:40
Di	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15	17:25		8:25	10:00	12:45	15:00	17:25		19:40
Wo	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15		18:30	8:25	10:00	12:45	15:00	17:25	19:35	
Do	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15		18:30	8:25	10:00	12:45	15:00	17:25	19:35	
Vr	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15	17:25		8:25	10:00	12:45	15:00	17:25		19:40
Za	7:10	7:15	9:30	12:30	16:15	17:25		8:25	10:00	12:45	15:00	17:25		19:40
Zo	8:55			12:30	16:15	17:25	18:30	10:00			15:00	17:25	19:35	19:40

Periode: Laag zomerseizoen 1-4-2020 t/m 30-4-2020 en 1-10-2020 t/m 31-10-2021

Laag zomer	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1
Ma	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15		17:25	
Di	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15		17:25	
Wo	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15		17:25	
Do	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15		17:25	
Vr	7:10	7:15	9:30	11:40	12:30	16:15		17:25	
Za	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15		17:25	
Zo	7:10	7:15	9:30		12:30	16:15	16:40	17:25	18:30
Laag zomer	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	
Ma	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25		19:40	
Di	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25		19:40	
Wo	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25		19:40	
Do	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25		19:40	
Vr	8:25	10:00	10:35	12:45	15:00	17:25		19:40	
Za	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25		19:40	
Zo	8:25	10:00		12:45	15:00	17:25	19:35	19:40	

Periode: Hoog zomerseizoen 1-5-2020 t/m 30-9-2020

Hoog zomer	T-H	T-H	T-H	T-V	V-T	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Snel 1/2	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1	Snel 1
Ma	7:10	7:15	9:30					12:30	16:15		17:25		
Di	7:10	7:15		9:30	10:05	10:45		12:30	16:15		17:25	18:25	
Wo	7:10	7:15		9:30	10:05	10:45		12:30	16:15		17:25	18:25	
Do	7:10	7:15		9:30	10:05	10:45		12:30	16:15		17:25	18:25	
Vr	7:10	7:15	9:30			10:45	11:40	12:30	16:15		17:25		
Za	7:10	7:15	9:30					12:30	16:15		17:25		
Zo	7:10	7:15	9:30					12:30	16:15	16:40	17:25		18:30
Hoog zomer	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	V-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 2	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer		
Ma	8:25	10:00		12:45	15:00		17:25				19:40		
Di	8:25	10:00		12:45	15:00		17:25	19:05			19:40		
Wo	8:25	10:00		12:45	15:00		17:25	19:05			19:40		
Do	8:25	10:00		12:45	15:00		17:25	19:05			19:40		
Vr	8:25	10:00	10:35	12:45	15:00		17:25				19:40		
Za	8:25	10:00		12:45	15:00		17:25				19:40		
Zo	8:25	10:00		12:45	15:00	15:35	17:25			19:35	19:40		

Noot: De in het vaarschema aangegeven interinsulaire afvaarten V-T en T-V maken geen onderdeel uit van de concessie.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling vanaf **7-1-2020 t/m 4-1-2021**

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H* ¹	Bus (1) 99* ¹ H'veen/Sneek	Bus 71* ¹ Kop Afsluitdijk
Winterdienst				
8:00 (s) ma-za		8:14	8:48	8:23/8:24
	8:25 (s) ma-za	8:10	7:42/x	8:04/8:07
9:05 (v) ma-za		9:14	9:48/9:45	9:23/9:24
	10:00 (v) ma-za	9:45	9:42/9:43	9:07
9:40 (s) zondag		10:14	9:49	10:24
	10:00 (s) zondag	9:45	x	9:08
10:20 (s) ma-za		10:49	10:48/10:45	10:24/10:26
	12:45 (s) ma-za	12:10	12:42/12:43	12:07/12:08
14:20 (v)		14:49	14:48/14:45	14:23/14:24
	15:00 (v)	14:45	14:42/14:43/40	14:06/14:04
17:05 (s)		17:14	17:48/17:45/49	17:25/17:24
	17:25 (s)	17:10	16:42/16:43/40	17:07/17:08
19:20 (s) wo,do,zo		19:49	19:49	19:24
19:15 (v) vr-di		19:49	19:49	19:24
	19:35 (s) wo,do,zo	19:10	18:43/18:40	19:08
	19:40 (v) vrij-di	19:10	18:43/18:40	19:08
Zomerdienst (laag en/of hoog zomer)				
Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H* ¹	Bus (1) 99* ¹ H'veen/Sneek	Bus 71* ¹ Kop Afsluitdijk
8:00 (s)		8:14	8:48/9:49	8:23/8:24
	8:25 (s)	8:10	7:42/x	8:04/8:07
9:05 (v)		9:14	9:48/9:45	9:23/9:24
	10:00 (v)	9:45	9:42/9:43	9:07/9:08
10:20 (s) vrij-ma		10:49	10:48/10:45	10:23/10:24
	10:35 (s) vrijdag	10:10	09:42	10:07
11:35 (s) di-vrij		11:49	11:48	12:23
	12:45 (s)	12:10	12:42/12:43/40	12:07/12:08
14:20 (v)		14:49	14:48/14:45	14:23/14:24
	15:00 (v)	14:45	14:42/14:43/40	14:07/14:08
12:30 (s) vrij		12:49	12:48	13:23
	15:35 (s) zondag	15:10	14:40	15:08
17:05 (s)		17:14	17:48/17:45/49	17:25/17:24
	17:25 (s)	17:10	16:42/16:43/40	17:07/17:08
17:30 (s) zondag		18:14	17:49	18:24
19:20 (s) zondag		19:49	19:49	19:24
19:15 (v)		19:49	19:49	19:24
	19:35 (s) zondag	19:10	18:40	19:08
	19:40 (v)	19:10	18:43/18:40	19:08

Noot: Deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er beperkt afwijkende tijden van trein en bus. Verder geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.

Extra afvaarten veerdienst

De introductie van de nieuwe LNG-autoveren maakt het mogelijk om binnen het spectrum van het gewenste reismoment een grotere passagiers- en voertuigcapaciteit aan te bieden. Doordat wij de verwachte vraag naar vervoerscapaciteit baseren op de werkelijke vervoerscijfers van de voorgaande jaren en onze prognoses, voegen wij in aanvulling op de basisdienstregeling aanvullende afvaarten van de veerdienst en/of sneldienst toe aan de jaardienstregeling. Het jaarlijkse aantal afvaarten dat wij vraag gestuurd inzetten neemt hierdoor af.

Uitgaande van de verwachte ingebruikname van de nieuwe LNG-autoveren per 7 januari 2020 zal in de drukste periode van het zomerseizoen het volgende vaarschema van de veerdienst Terschelling – Harlingen v.v. van toepassing zijn:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	7:15	10:30	12:30		15:40	17:25		20:15	8:00	10:00		13:00	15:00		18:00	19:40
Di	7:15		12:30			17:25				10:00			15:00			19:40
Wo	7:15		12:30			17:25				10:00			15:00			19:40
Do	7:15		12:30	14:10		17:25				10:00	11:30		15:00			19:40
Vr	7:15	10:30	12:30	14:10	15:40	17:25	19:10		8:00	10:00	11:30	13:00	15:00	16:45	18:00	19:40
Za	7:15	10:30	12:30	14:10	15:40	17:25	19:10		8:00	10:00	11:30	13:00	15:00	16:45	18:00	19:40
Zo	7:15		12:30	14:10		17:25	19:10			10:00	11:30		15:00	16:45		19:40

Noot: Afvaarten van de sneldienst zijn in dit schema buiten beschouwing gelaten. Het vaarschema van de sneldienst wordt afhankelijk van de vervoersvraag van en naar Terschelling en Vlieland, naar behoefte aangepast.

De gewijzigde afvaarttijden van de sneldienst in 2020 maken het mogelijk om optimaal vraag gestuurde afvaarten met de sneldienst van en naar Vlieland en Terschelling toe te voegen aan het vaarschema. Hierbij wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met het gewenste reismoment van de passagiers, aansluitingen op het aansluitende openbaar vervoer en operationele aspecten.

Bunkervenster in de dienstregeling

Anders dan voor het bunkeren van gasolie, gelden er voor het bunkeren van LNG aanvullende, striktere veiligheidseisen. In overleg met diverse partijen met specialistische kennis van de LNG-regelgeving is er een bunkerprocedure en een bunkerlocatie voor de nieuwe LNG-autoveren vastgesteld. De LNG-bunkerprocedure is gebaseerd op een “trucks-to-ship”-methode, waarbij twee LNG-tankwagens naast het schip aan de westelijke aanlegvoorziening in Harlingen worden gepositioneerd en wekelijks beide LNG-autoveren van LNG voorzien.

Bij het vaststellen van de bunkerprocedure is als voorwaarde gesteld dat het bunkeren van de LNG-autoverers zo weinig mogelijk consequenties voor de dienstregeling heeft. Daarom worden de bunkervoorzieningen op de LNG-autoverers en de tankwagens zodanig uitgevoerd dat een maximale pompsnelheid gerealiseerd wordt. De benodigde bunkertijd per sessie wordt hiermee zo kort mogelijk gehouden. Bovendien is de tankcapaciteit van de LNG-autoverers zo gekozen dat er slechts éénmaal per week gebunkerd hoeft te worden. Binnen de gestelde wettelijke richtlijnen met betrekking tot de externe veiligheid, voorziet het vaarschema daarom iedere woensdag in één bunkerproces per LNG-autoveer.

Tijdens de zomerdienst zullen beide LNG-autoverers in principe ingezet worden op de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. In de zomerdienstregeling heeft dit wekelijkse bunkerproces op woensdag geen consequenties voor de afvaarttijden, omdat dan één LNG-autoveer in Harlingen aan de nachtligplaats ligt afgemeerd. Op de “bunkerwoensdag” zal dan eerst het in Harlingen afgemeerde LNG-autoveer gebunkerd worden. Na aankomst van het in dienst zijnde LNG-autoveer om circa 14:20 u, zal het reeds gebunkerde LNG-autoveer de dienst overnemen vanaf de afvaart Harlingen – Terschelling om 15:00 u.

Het LNG-autoveer dat na het ontschepen van de passagiers uit de dienst gaat, kan vervolgens in een tweede venster op die dag met LNG worden gebunkerd en vervolgens weer worden afgemeerd aan de nachtligplaats in Harlingen.

In de winterdienstregeling vanaf 1 november 2020 varen beide LNG-autoverers in principe de basis winterdienstregeling van zowel het traject Harlingen – Terschelling v.v. als ook het traject Harlingen – Vlieland v.v. Het onderling “wisselen” van de schepen is dan dus niet mogelijk.

Op woensdag zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Vlieland – Harlingen v.v. uitvoert, gebunkerd worden na aankomst in Harlingen om 8:30 u. Het ms Vlieland neemt de veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:00 u over. Na vertrek van het ms Vlieland en één van de LNG-autoverers, wordt het eerste LNG-autoveer gebunkerd. Na aankomst van het LNG-autoveer van Terschelling om circa 14:20 u, zal het reeds gebunkerde LNG-autoveer de afvaart van 15:00 u Harlingen – Terschelling overnemen. Daarna wordt het tweede LNG-autoveer gebunkerd.

Na aankomst van het ms Vlieland om circa 18:20 u, wordt het ms Vlieland uit de dienst genomen. Het laatst gebunkerde LNG-autoveer neemt dan de 19:00 u afvaart naar Vlieland weer over.

Door deze herziene bunkerprocedure zijn er geen verstoringen van de dienstregeling meer.



VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar

Tarieven

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2020 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze tariefruimte als index op onze tarieven toe te passen, ter compensatie van onze gestegen algemene en personeelskosten en ter compensatie van de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij reeds hebben gedaan en nog zullen doen.

Overzicht tarievenindex

Tariefjaar	Toegestane Index Min. I&W	Tariefindex TSM
2011	0.90%	0.90%
2012	3.20%	4.70%
2013	3.40%	3.89%
2014	1.20%	1.28%
2015	1.90%	0.00%
2016	0.00%	0.00%
2017	1.20%	0.97%
2018	0.80%	0.80%
2019	1.90%	1.90%
2020	2.60%	2.60%

Toelichting : in de jaren 2012 tot en met 2014 is door TSM nog de tarievenindex van het Openbaar Dienstencontract gevolgd. Het ontstane verschil met het maximum tariefniveau vanuit de concessie Waddenveren West is in de jaren 2015 tot en met 2017 gecorrigeerd. Vanaf 2018 volgt TSM de tarievenindex vanuit de concessie.

Tarief eilander auto < 3 meter

Voor toeristen kennen wij een tarief voor voertuigen tot 3 meter. Voor eilander auto's kennen wij dit tarief nog niet, maar de vraag hiernaar blijkt te groeien door de groei van het aantal kleine elektrische auto's. Omdat wij graag willen meebewegen met deze trend, zullen wij vanaf 2020 een nieuwe categorie invoeren voor eilander auto's die kleiner zijn dan 3 meter. Het tarief voor deze categorie zal, zoals gebruikelijk bij tarieven voor auto's en motoren, 50% van het tarief bedragen van het vergelijkbare product voor toeristen.

VII Een beschrijving van de wijze waarop de Concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoersvraag van Reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen

Voorziene extra vervoersvraag

In te verwachten drukke periodes en/of op drukke dagen spelen wij op de extra vervoersvraag in door het inzetten van extra vervoerscapaciteit. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) breiden we de dienstregeling uit met extra afvaarten van het autoveer of de sneldienst.

Onvoorziene extra vervoersvraag

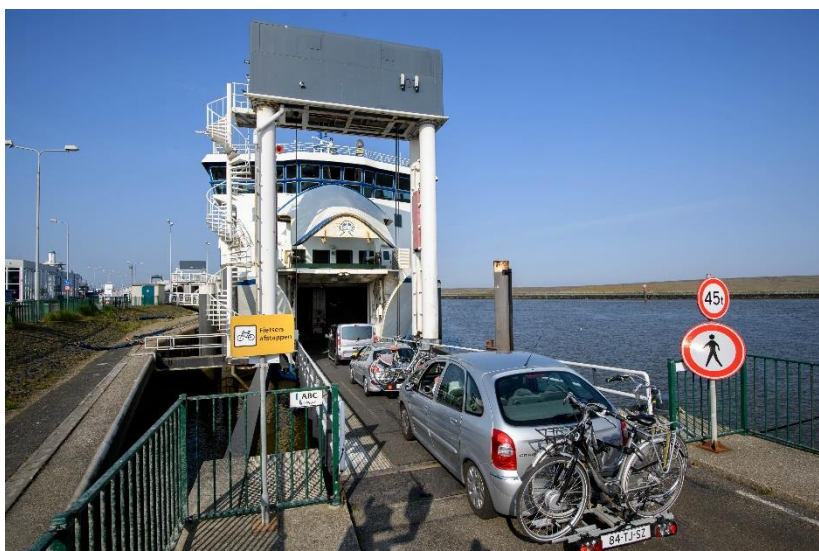
In ons boekingsysteem kunnen wij op ieder gewenst moment de actuele bezetting analyseren van alle toekomstige afvaarten. Hierdoor kunnen wij tijdig inspelen op een eventuele onvoorziene grotere vervoersvraag door extra afvaarten in te zetten.

Volgorde uitbreiding voertuigcapaciteit:

1. Het annuleren van geboekte vrachtmeters (mits vervoer gegarandeerd door andere vervoerders);
2. Inzet derde afvaart reguliere dienst (in winterdienst);
3. Inzet extra afvaart(en) door reserveschip (autoveerboot).

Volgorde uitbreiding passagierscapaciteit:

1. Inzet extra sneldienst afvaart snelboot;
2. Inzet extra sneldienst afvaart reservesnelboot;
3. Inzet derde afvaart autoveerboot (in winterdienst, alleen mogelijk van/naar Terschelling);
4. Inzet extra afvaart(en) door reserveschip (autoveerboot).



VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Het intensieve gebruik van snelle schepen en autoveerboten op de lijn Harlingen - Terschelling v.v. en Harlingen – Vlieland v.v. heeft geleerd dat frequent preventief onderhoud belangrijk is voor de betrouwbaarheid en de continuïteit van de dienstverlening.

Het kleine, reguliere onderhoud wordt door de bemanning zelf uitgevoerd. Gecoördineerd door onze vlootinspecteurs, wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen. Bij voorkeur zijn met deze partijen voor de langere termijn onderhoudscontracten afgesloten, zodat het periodieke reguliere onderhoud aan de betreffende installaties is gewaarborgd. Ieder schip uit onze vloot wordt in principe één keer per jaar, in verband met groot onderhoud, voor een vooraf vastgestelde periode uit de dienst genomen. Deze periodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De dienstregeling wordt tijdens deze grote onderhoudsperiodes door de reserveschepen uitgevoerd. De grote onderhoudsperiodes vinden in het algemeen plaats tijdens de winterperiode.



De onderhoudsplanning van onze schepen voor 2020 ziet er voorsnog als volgt uit:

Ms Noord-Nederland

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	07-01 t/m 17-01	9 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Periodiek onderhoud	Meerdere data	dagdelen	Op zaterdagen en/of na aankomst middagafvaart

Ms Friesland

Omschrijving	Data in 2020	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	21-9 t/m 02-10	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Periodiek onderhoud	Meerdere data	10 werkdagen	Naast onderhoud tijdens de vaart, extra periodiek onderhoudswerk

Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	23-11 t/m 08-12	12 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting, conservering
Periodiek onderhoud	Meerdere data	5 werkdagen	Naast onderhoud tijdens de vaart, extra periodiek onderhoudswerk

Ms Midland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Onderhoudsdagen	11-05 t/m 13-05	3 werkdagen	Klaarmaken voor uit dienst

Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	13-01 t/m 24-01	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Onderhoudsdagen	Meerdere data	7 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud op dinsdag op Terschelling/Harlingen

Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	09-11 t/m 20-11	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Onderhoudsdagen	Meerdere data	8 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud op maandag op Terschelling/Harlingen

Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	Geen	-	In 2021 eerste groot onderhoudsperiode
Onderhoudsdagen	Meerdere data	7 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2020</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	04-03 t/m 17-03	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting, extra periodieke keuring veiligheidsmiddelen
Onderhoudsdagen	Meerdere data	6 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

Met de bovenstaande onderhoudsplanning wordt een goed onderhoudsniveau van onze schepen gewaarborgd. De onderhoudsdata zijn zo gepland, dat het onderhoud geen effect heeft op de dienstregeling. De exacte data kunnen afwijken als gevolg van wijzigingen in de dienstregeling of door onvoorziene omstandigheden.

IX Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 onder ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 onder ad, punt 1, van de concessie

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
ms Friesland (v)	eigendom	1989
ms Koegelwieck (s)	eigendom	1992
ms Tiger (s)	eigendom	2008
ms Vlieland (v)	eigendom	2005
ms Willem Barentsz (v)	huur	2019
ms Willem de Vlamingh (v)	huur	2019

(s) = sneldienst, (v) = veerdienst



X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij ons de afgelopen jaren nadrukkelijk betrokken gevoeld bij het goederenvervoer. In 2002 hebben we geïnvesteerd in catamaran ms Noord-Nederland. Het schip ontlast de autoveerboten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, wat de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert. In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd. Sinds 2018 varen wij een nieuwe dienstregeling, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op onze veerboten meer ruimte over voor personenvoertuigen, zodat wij deze markt nog beter kunnen bedienen en piekdrukke nog beter kunnen opvangen.



XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Het maximale aantal passagiers aan boord van de snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Iedere passagier die heeft geboekt op een afvaart van de sneldienst heeft gegarandeerd een zitplaats. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met de veerdienst, is in principe lager dan het aantal zitplaatsen binnen. Alleen bij mooi zomerweer wordt op de dag zelf soms besloten om meer passagiers mee te nemen aan boord van de schepen, voor zover het certificaat dit toelaat, omdat de zitplaatsen op het buitendek dan ook benut kunnen worden.

Door de in deze paragraaf genoemde beleidsrichtlijnen, borgen wij zoveel mogelijk dat onze passagiers in alle weersomstandigheden voldoende comfort en kwaliteit ervaren.

Hieronder is per schip het aantal zitplaatsen binnen, het aantal zitplaatsen buiten, de maximale capaciteit volgens het certificaat en de boekbare capaciteit in het reserveringssysteem inzichtelijk gemaakt.

Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat	Boekbare capaciteit in reserveringssysteem
ms Friesland (v)	905	279	1200	850
ms Vlieland (v)	848	392	1200	800
ms Willem de Vlamingh (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	Ca. 150	700	565
ms Willem Barentsz (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	Ca. 150	700	565
ms Tiger (s)	414	0	415	414
ms Koegelwieck (s)	312	0	315	312

(s) =sneldienst, (v) = veerdienst

XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers

Wij beschrijven in dit hoofdstuk uitsluitend de wijzigingen, waarvan wij verwachten dat ze kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben. Van wijzigingen die niet beschreven zijn, verwachten wij dat ze geen noemenswaardige gevolgen zullen hebben.

Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

- Exclusief de interinsulaire afvaarten leiden de voorgestelde dienstregelingen in 2020 (ten opzichte van Vervoerplan 2019) tot 89 extra afvaarten (enkele reis Vlieland - Harlingen v.v.) en 257 extra afvaarten (enkele reis Terschelling – Harlingen v.v.);
- Vanaf het moment dat onze twee nieuwe LNG-veerboten in gebruik worden genomen, kunnen wij nog beter inspelen op de extra vraag naar autodekcapaciteit op de momenten dat deze vraag zich voordoet.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De ingebruikname van de twee nieuwe LNG-veerboten zal door onze passagiers worden ervaren als een kwaliteitsverbetering;
- De bedrijfsanimaties zullen door onze passagiers op prijs worden gesteld en zorgen voor meer veiligheid en gemak;
- De optimalisatie van het spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma leidt tot een voordeel voor vaste reizigers;
- De implementatie van de nieuwe systemen voor het vervoeren van bagage en fietsen op de autoveerboten, zal leiden tot meer veiligheid en gemak voor onze passagiers en daarmee tot een kwalitatieve verbetering van onze dienstverlening;
- De langere vaartijd van de sneldienst zal zorgen voor meer veiligheid. Wij verwachten dat passagiers geen kwaliteitsverlies zullen ervaren, omdat de vaartijd slechts beperkt langer wordt;
- De ruimere mogelijkheden die het vaarschema van 2020 biedt voor dagtoerisme, zullen door de eilander ondernemers en door de betreffende doelgroep worden ervaren als een kwalitatieve verbetering;
- De Terschellinger passagiers zullen de ruimere mogelijkheden voor een efficiënt ziekenhuisbezoek op prijs stellen;
- De overstaptijd van passagiers op het openbaar vervoer wordt in een aantal gevallen gunstiger;
- De introductie van een eilander autotarief voor de categorie 0 tot 3 meter komt tegemoet aan de groei van het aantal kleine elektrische auto's en zal door de eilander passagiers op prijs worden gesteld.

XIII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag

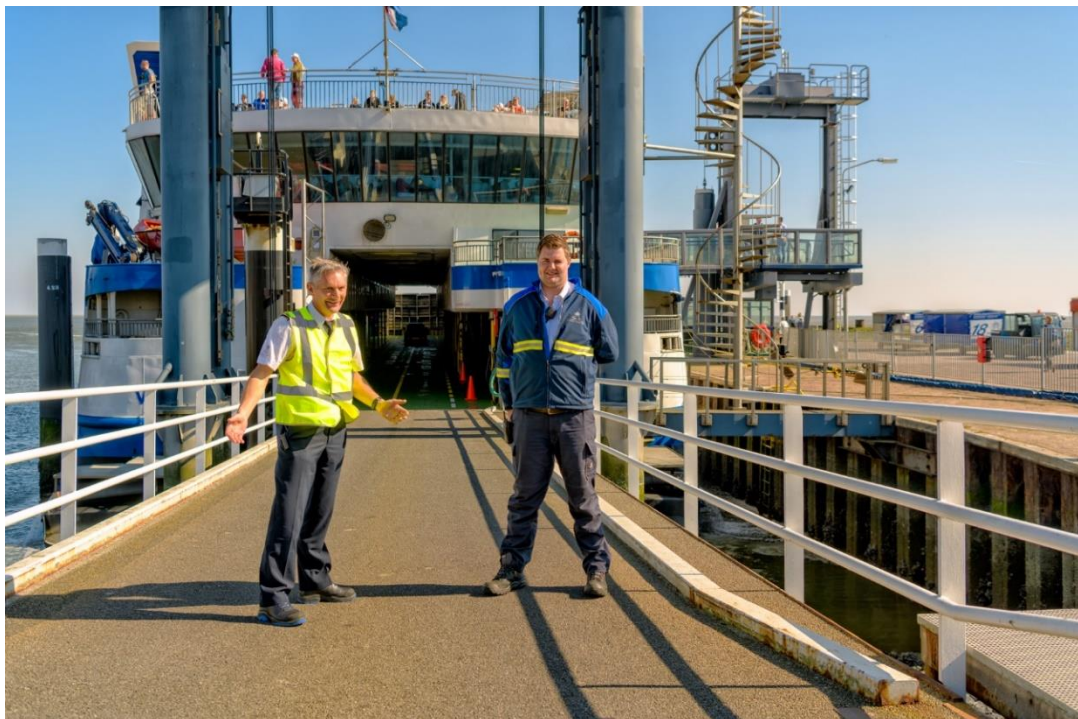
Wij beschrijven in dit hoofdstuk uitsluitend de wijzigingen, waarvan wij verwachten dat die kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de vervoersvraag. Van wijzigingen die niet beschreven zijn, verwachten wij dat ze geen noemenswaardige gevolgen zullen hebben.

Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Door de ingebruikname van de twee nieuwe innovatieve autoveerboten kunnen wij beter inspelen op de vraag naar autodekcapaciteit gedurende het gewenste reismoment van de reizigers. Wij verwachten niet per se grote gevolgen voor wat betreft de vervoersvraag qua passagiers, maar wel dat de druk op de autodekcapaciteit hierdoor zal verminderen;
- Onze plannen op het gebied van e-mailmarketing zullen een positief effect hebben op de vervoersvraag. Passagiers ontvangen in de toekomst aanbiedingen die zijn toegespitst op hun reisgedrag, waardoor het aanbod relevanter wordt en het aantal boekingen naar verwachting zal toenemen.

Kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Er zijn geen kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen, anders dan de gevolgen die in de opsomming hierboven reeds zijn benoemd en ook een kwalitatief aspect bevatten.



XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Wij stellen in dit document concrete wijzigingen voor. Het interne proces dat tot deze, vaak complexe wijzigingsvoorstellen heeft geleid, is op uiterst zorgvuldige wijze verlopen. Wij zijn er dan ook van overtuigd dat de voorgestelde wijzigingen zullen leiden tot een verdere verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Gelet op dit gegeven en het feit dat onze wijzigingsvoorstellen vaak al complex zijn op zichzelf, bieden wij vooralsnog geen alternatieven aan voor de voorgestelde wijzigingen. Zoals te doen gebruikelijk, komt dit uiteraard wel aan de orde indien en voor zover de reacties van partijen op ons Vervoerplan daartoe aanleiding geven.



XV Een weergave van de in het advies en in het overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking

In 2018 en 2019 was er regelmatig overleg met de Klantenpanels en de Raden van Advies van beide eilanden. De klanttevredenheid van de Klantenpanels is getoetst, zoals in de concessie staat beschreven. De uitkomsten daarvan zijn gedeeld met de centrale en decentrale overheden, het Consumentenplatform Waddenveren West en de Raden van Advies.

De Raden van Advies en Klantenpanels dragen actief bij aan het verbeteren van de dienstverlening van Rederij Doeksen. Als vertegenwoordigers van diverse eilander geledingen geven zij een stem aan wat er op de eilanden leeft.

Hieronder een overzicht (selectie) van verbeteringen die tot stand zijn gekomen door de recente inbreng van de Klantenpanels en Raden van Advies:

- Verbetering toegankelijkheid en veiligheid van de kindersalon op het ms Friesland;
- Automatisch instellen voorkeurseiland in ons boekingssysteem;
- Uitbreiding Vaste Reizigers Programma met punten sparen;
- Verhoging van het aantal plaatsen voor ongeboekte eilanders van 15 naar 35;
- Uitbreiding van het aantal huisdiervrije plaatsen aan boord;
- Uitbreiding van het aanbod aan lokale producten in het assortiment van de horeca;
- Waar mogelijk en wenselijk meer overstaptijd tussen de boot en het aansluitende OV;
- Verbetering van de informatievoorziening over de nieuwe manier van inchecken bij het autoloket in Harlingen;
- Verbetering van de informatievoorziening over de veiligheidscamera's aan boord;
- Introductie van de mogelijkheid om eilander fietsen ook bij de balie te kunnen boeken;
- Verschuiving van de werfbeurt van het ms Vlieland van maart naar januari in 2019, ter voorkoming van capaciteitsproblemen in de maand maart;
- Verbetering van de toegankelijkheid van het invalidentoilet op ms Vlieland;
- Verbetering van de communicatie tussen de boot en vervoerders op het eiland m.b.t. de aankomsttijd van de boot, door de introductie van een WhatsApp-groep.

Hierna treft u de zienswijze en opmerkingen van partijen aan inclusief de reactie van TSM daarop cursief per onderdeel.

Provincie Fryslân

Op 28 mei 2019 heeft u ons het concept vervoerplan 2020 van TSM / Rederij Doeksen inclusief bijlagen via de mail toegestuurd. Dit is op 7 juni aangevuld met een addendum. De stukken zijn bij ons ingeboekt onder nummer 1675130 en 1678514. Op 12 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaats gevonden waarin het concept-Vervoerplan 2020 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept-Vervoerplan 2020.

- Het plan ziet er goed en compleet uit. De focus ligt op de afbouw van de nieuwe schepen.
- Omdat de schepen tijdens het transport uit Vietnam schade hebben opgelopen, zal het in de vaart nemen worden uitgesteld naar vermoedelijk 1 april 2020. Hierover is een addendum aangeleverd.
- Er zijn wijzigingen in de dienstregeling, die over het algemeen goed worden onderbouwd. De wijzigingen zouden een verbetering met het aansluitend OV tot gevolg hebben, maar geconstateerd wordt dat dit niet altijd het geval is. De situaties waar de aansluiting niet goed is, staan apart vermeld in bijlage 1. Wij verzoeken u hier nogmaals kritisch naar te kijken.

Reactie TSM: Zie onze reacties bij de opmerkingen onder bijlage 1, op de volgende bladzijde.

- De extra afvaart op vrijdag van de sneldienst Terschelling-Harlingen om 11:40 uur (met aankomsttijd 12.30 uur) staat niet in de tabel met aansluitingen OV vermeld. Hierdoor kan er geen check worden gedaan op de aansluitingen met bus en trein.

Reactie TSM: Wij hebben deze afvaart in de tabel met aansluitingen toegevoegd.

- Het blijkt dat er meer problemen zijn met de aansluitingen op het openbaar vervoer bij de aankomst van de veerboot in Harlingen, dan op de aansluiting van het openbaar vervoer bij het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen. Dit strookt niet met het vermelde onderaan pagina 20 van het Vervoerplan.

Reactie TSM: Er zijn op de lijn Terschelling - Harlingen 8 aankomsttijden en 7 afvaarttijden met een aansluiting op het vertrek of aankomst van de trein tussen 9 en 29 minuten. Op de lijn Vlieland – Harlingen zijn er 5 aankomsttijden en 6 afvaarttijden met een aansluiting op het vertrek of aankomst van de trein tussen 9 en 29 minuten. Zoals in het Vervoerplan aangegeven streven wij op advies van de Raden van Advies naar ruimere aansluitingen met het openbaar vervoer. Dit is helaas niet bij alle afvaarten mogelijk gebleken.

- Ten aanzien van de tarieven gaan wij er vanuit dat uitsluitend de indexering wordt toegepast, zoals die later door het Rijk bekend zal worden gemaakt. Uitzondering is de reductie voor eilandbewoners op het tarief voor auto's < 3 meter, die ook al gold voor toeristen.

Reactie TSM: De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2020 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze tariefruimte als index op onze tarieven toe te passen, ter compensatie van onze gestegen algemene en personeelskosten en ter compensatie van de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij reeds hebben gedaan en nog zullen doen.

- Op pagina 15 in de eerste alinea staat de volgende zin opgenomen t.a.v. het melden van vertragingen van trein of bus uit Noord-Holland: "Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de regionale OV-diensten inventariseren hoeveel reizigers er in de vertraagde bus of trein zitten die de boot moeten halen en dit vervolgens doorgeven aan onze front office in Harlingen." Graag zouden wij zien dat iets concreter wordt aangegeven hoe deze werkwijze eruit ziet.

Reactie TSM: De chauffeur of conducteur inventariseert hoeveel passagiers er in de trein of de bus zitten. Vervolgens neemt hij of zij contact op met de senior medewerker van onze front office. Wij hebben dit punt in de tekst verduidelijkt.

Wij zien het definitieve Vervoerplan 2020 met belangstelling tegemoet.

Bijlage 1 van Provincie Fryslân

Situaties waar het aansluitend vervoer niet goed geregeld is.

Aansluitingen op trein:

- Door de wijziging van de afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen van 07.15 uur naar 07.00 uur verslechtert de aansluiting op de vertrekkende trein in Harlingen. Deze is slechts 9 minuten! Wellicht is er een mogelijkheid om de afvaarttijd te wijzigen naar 07.05 uur? Aankomst veerdienst 09.05 uur, vertrektijd trein 09.14 uur.

Reactie TSM: Aankomsttijd van de veerdienst om 9:05 u maakt een LNG-bunkerslot in de dienstregeling overbodig, omdat er daardoor altijd een brug in Harlingen beschikbaar blijft voor het te bunkeren schip. Een afvaarttijd om 7:05 u resulteert in een aankomst in Harlingen om 8:55 u, waardoor bij aankomst nog een brug in gebruik is door de veerdienst naar Vlieland. Het is daarom zeer onwenselijk om deze wijziging terug te draaien.

In de praktijk merken wij overigens dat passagiers vanaf Terschelling die in de ochtend aansluitend met het openbaar vervoer reizen met name gebruik maken van de eerste afvaart van de sneldienst om 7:10 u, met aankomst in Harlingen om 8:00 u. Deze afvaart sluit goed aan op het vertrek van de trein om 8:14 u.

Passagiers vanaf Terschelling die de eerste afvaart van de veerdienst om 7:15 u gebruiken, reizen veelal met eigen vervoer en maken derhalve geen gebruik van aansluitend openbaar vervoer.

- Bij de sneldienst Terschelling-Harlingen van dinsdag t/m vrijdag met aankomsttijd Harlingen 11:40 uur is er onvoldoende aansluiting op trein van 11.49 uur. Er is voor deze afvaart geen aansluiting met buslijn 99 (11.48 uur) en vertrektijd buslijn 71 is onduidelijk (1:26)?

Reactie TSM: De aansluitingen op de trein zijn gebaseerd op een looptijd van ca. 6 minuten. De aansluiting van de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 10:50 u en aankomst in Harlingen om 11:40 u wordt 9 minuten. Dit is haalbaar, maar inderdaad vrij krap.

De looptijd naar de bushalte bedraagt ca. 3 minuten. De aansluiting op buslijn 99 om 11:48 u, bedraagt 8 minuten. Dit is haalbaar, maar vrij krap.

Wij zullen daarom de afvaarttijd van de sneldienst van 10:50 uur, aanpassen naar een afvaarttijd om 10:45 uur. Hierdoor wordt de aansluiting met de trein van 11:49 u, 14 minuten en de aansluiting met buslijn 99 om 11:48 u, 13 minuten.

De aansluiting op buslijn 71 moet zijn 12:23 uur. Wij hebben dit in de tabel van het Vervoerplan gecorrigeerd .

- Bij de sneldienst Terschelling-Harlingen met aankomsttijd in Harlingen om 17:05 uur is de aansluiting op de vertrekkende trein om 17.14 uur onvoldoende.

Reactie TSM: De aansluitingen op de trein zijn gebaseerd op een looptijd van ca. 6 minuten. De aansluiting van de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:15 u en aankomst in Harlingen om 17:05 uur wordt 9 minuten. Dit is haalbaar, maar inderdaad vrij krap.

Een eerdere aankomsttijd, waarmee een ruimere aansluiting wordt gerealiseerd heeft als gevolg dat de afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:15 u, vervroegd moet worden. Dit is echter voor meerdere partijen niet wenselijk.

- Bij de sneldienst Harlingen-Vlieland met vertrektijd 11:55 uur is de aansluiting met aankomende trein onvoldoende, deze komt om 11.45 uur aan.

Reactie TSM: De aansluitingen op de trein zijn gebaseerd op een looptijd van ca. 6 minuten. De aansluiting van de afvaart van de sneldienst Harlingen – Vlieland om 11:55 u is 10 minuten. Dit is krap, maar voldoende. Voor passagiers die een aansluiting van 10 minuten te krap vinden, is er de mogelijkheid een trein eerder te nemen met aankomst in Harlingen om 11:10 u.

- Bij de sneldienst Vlieland-Harlingen met aankomsttijd 14:05 uur in Harlingen is de aansluiting met vertrekkende trein onvoldoende (vertrektijd 14.14 uur).

Reactie TSM: De aankomsttijd van de afvaart van de sneldienst van 13:15 u, is 14:00 u. Wij hebben dit in de tabel van het Vervoerplan gecorrigeerd.

Op basis van een looptijd van ca. 6 minuten, is de aansluiting op het vertrek van de trein om 14:14 u, 14 minuten. Dit is voldoende.

- Bij de sneldienst Harlingen-Vlieland met vertrektijd 17:55 uur is de aansluiting met aankomende trein onvoldoende, deze komt om 17:45 uur aan.

Reactie TSM: De aansluitingen op de trein zijn gebaseerd op een looptijd van ca. 6 minuten. De aansluiting van de sneldienstafvaart Harlingen – Vlieland om 17:55 u is 10 minuten. Dit is krap, maar voldoende. Voor passagiers die een aansluiting van 10 minuten te krap vinden, is er de mogelijkheid een trein eerder te nemen met aankomst in Harlingen om 17:10 u.

Aansluitingen op buslijnen:

Aansluiting op de trein heeft bij de samenstelling van de dienstregeling een hogere prioriteit dan aansluitingen op buslijn 71 en/of buslijn 99. Zolang de aankomst- en vertrektijden van buslijn 71 en buslijn 99 (beide 1 keer per uur) niet harmoniseren met de aankomst- en vertrektijden van de trein, is het onmogelijk zowel aan te sluiten op de trein als ook op de buslijnen.

- Bij de sneldienst Terschelling-Harlingen op maandag t/m zaterdag van 09.30 uur is aankomst Harlingen 10.20 uur. Hierdoor is aansluiting op buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) onvoldoende, vertrek 10.24/10.26 uur.

Reactie TSM: Na de afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 8:25 u, met aankomst op Terschelling om 9:15 u, is de eerstvolgende mogelijke afvaarttijd van de sneldienst om 9:30 u. Deze afvaart heeft daardoor een aankomsttijd om 10:20 u. Met een loopafstand van ca. 3 minuten naar de bushalte is er dan helaas een te krappe aansluiting op vertrek van buslijn 71 om 10:23/24 u. In de dienstregeling van 2019 heeft de betreffende afvaart van de sneldienst een aankomsttijd om 10:30 u, waarmee de aansluiting op buslijn 71 om 11:23/24 u is. Dit blijft in 2020 dus dezelfde aansluiting.

- Bij de sneldienst Harlingen-Terschelling van maandag t/m zaterdag met vertrektijd 12.45 uur vanuit Harlingen is er onvoldoende aansluiting met buslijn 99 (Heerenveen/Sneek) welke aankomt om 12.42/12.43 uur.

Reactie TSM: Een latere afvaarttijd, waarmee een betere aansluiting met buslijn 99 gerealiseerd wordt, leidt tot een (nog) latere aankomsttijd van deze sneldienstafvaart op Terschelling. Dit is onwenselijk. Passagiers op buslijn 99, die met de afvaart van 12:45 uur mee willen, kunnen beter kiezen voor de ruimere aansluiting van de aankomst van buslijn 99 om 11:42/43 uur.

- Bij de veerdienst Terschelling-Harlingen met aankomsttijd in Harlingen om 14.20 uur is er onvoldoende aansluiting op buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) welke vertrekt om 14.23/14.24 uur.

Reactie TSM: Na de afvaart van de veerdienst Harlingen – Terschelling om 10:00 u, met aankomst op Terschelling om 11:50 u, is de eerstvolgende mogelijke afvaarttijd van de veerdienst om 12:30 u. Deze afvaart heeft daardoor een aankomsttijd om 14:20 u. Met een loopafstand van ca. 3 minuten naar de bushalte is er dan helaas een te krappe aansluiting op vertrek van buslijn 71 om 14:23/24 uur. In de dienstregeling van 2019 heeft de betreffende afvaart van de veerdienst een aankomsttijd om 14:25 u, waarmee de aansluiting op buslijn 71 om 15:23/24 u is. Dit blijft in 2020 dus dezelfde aansluiting.

- Bij de sneldienst Terschelling-Harlingen met aankomsttijd in Harlingen om 19.20 uur is de aansluiting op buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) onvoldoende (vertrekt om 19.24 uur).

Reactie TSM: Na de afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 17:25 u, met aankomst op Terschelling om 18:15 u, is de eerstvolgende mogelijke afvaarttijd van de sneldienst om 18:30 u. Deze afvaart heeft daardoor een aankomsttijd om 19:20 u. Met een loopafstand van ca. 3 minuten naar de bushalte is er dan helaas een te krappe aansluiting op vertrek van buslijn 71 om 19:24 u. Dit is op dit moment niet te veranderen. Reizigers die van deze afvaart gebruik maken adviseren we een latere bus te nemen.

- Bij de veerdienst Vlieland-Harlingen met aankomsttijd 13.20 uur in Harlingen is de aansluiting op buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) onvoldoende, vertrekt om 13.23/13.24 uur.

Reactie TSM: De betreffende afvaarttijd van de veerdienst Vlieland - Harlingen om 11:45 u, met aankomsttijd om 13:20 u is ongewijzigd ten opzichte van de dienstregelingen sinds 2018. Het vervroegen van de afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen om 11:45 u, ten behoeve van een betere aansluiting op buslijn 71, leidt tot een onvoldoende aansluiting op de trein van 13:14 u (te krap) of van 13:49 uur (te ruim).

- Bij de veerdienst Vlieland-Harlingen met aankomsttijd 18.20 uur in Harlingen is de aansluiting op buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) onvoldoende, vertrekt om 18.25/18.24 uur.

Reactie TSM: Met een loopafstand van ca. 3 minuten naar de bushalte is er dan helaas een te krappe aansluiting op vertrek van buslijn 71 om 18:25/18:24 u.

Het vervroegen van de laatste reguliere afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen om 16:45 uur, ten behoeve van een betere aansluiting op buslijn 71, leidt tot een kortere verblijfsduur op Vlieland voor dagjesmensen en is daardoor onwenselijk. Bovendien leidt dit tot onvoldoende aansluiting op de trein van 18:14 u (te krap) of van 18:49 u (te ruim).

- Bij de sneldienst Vlieland-Harlingen met aankomsttijd 15.15 uur in Harlingen is de aansluiting met buslijn 71 (Kop Afsluitdijk) onvoldoende, vertrektijd 15.23/15.24 uur.

Reactie TSM: Met een loopafstand van ca. 3 minuten naar de bushalte is er een voldoende aansluiting van 8 of 9 minuten op buslijn 71 om 15:23/15:24 u.

Algemene reactie TSM: TSM streeft met haar veerdiensten, net als de overheden, naar een optimale ketenmobiliteit, echter in de praktijk blijft dit lastig. De oorzaak ligt in het feit dat de veerdienstregeling hoofdzakelijk wordt beïnvloed door de gewenste vertrektijden vanaf de eilanden (het eilandritme), terwijl de dienstregeling van het aansluitende streekvervoer aan de wal hoofdzakelijk wordt beïnvloed door de dienstregeling van de NS op het hoofdrailnet. Die twee uitgangspunten stroken niet altijd met elkaar. Ook de steeds dichtere vaardienstregeling en de daarbij behorende operationele- en nautische beperkingen dwingen TSM om een prioritering en bepaalde keuzes te maken m.b.t. de aansluitingen op het streekvervoer. Als een optimale ketenmobiliteit leidend moet worden (lees: alle boottijden moeten aansluiten op het streekvervoer, of andersom) dan heeft dat onherroepelijk gevolgen voor bepaalde afvaarttijden op de eilanden en de veerdienstregeling in het algemeen.

Gemeente Terschelling

Eind mei 2019 heeft TSM het conceptvervoersplan met bijlagen aangeleverd met het verzoek om voor 2 juli het advies over dit plan in te dienen. Op 12 juni 2019 is het Decentrale Overheden Platform geweest, waar het vervoersplan is besproken met TSM en andere overheden. Na bestudering van het concept vervoersplan 2020 adviseren wij u het volgende:

Algemeen

Wij adviseren u om de volgende aanpassingen in de tekst van het vervoersplan op te nemen:

Pagina 8: Gevaarlijke stoffen en afval zullen altijd met de Noord-Nederland meegegeven moeten worden, nooit met de passagiersboot. Nu staat er dat dit vooral in de zomer zo gebeurt.

Reactie TSM: Wij streven ernaar om gevaarlijke stoffen en afval met de Noord-Nederland te vervoeren. Dit kan helaas niet altijd. Bepaalde gevaarlijke stoffen mogen wettelijk gezien ook gewoon vervoerd worden met de veerboot en dit komt in de praktijk dus ook weleens voor.

Pagina 12: Horeca, graag anders formuleren. De constatering van gezonde producten is voldoende. Aannames horen niet in dit plan thuis.

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pagina 12: Bagagevervoer, duidelijker formuleren. Geef aan dat het om een gezamenlijk traject van drie gemeenten, de provincie en TSM gaat.

Reactie TSM: Wij doelen met dit punt niet op het gezamenlijke onderzoekstraject van de gemeenten, de provincie en TSM maar op de aanpassingen die wij zelfstandig kunnen en willen doen. Daarom hebben wij de tekst op deze pagina ongewijzigd gelaten.

Pagina 18: De afvaarttijd sneldienst T-H van 17.20 wordt 16.20 uur, dat moet waarschijnlijk 16.40 uur zijn.

Reactie TSM: Dit klopt en dat hebben wij in de tekst aangepast.

Dienstregeling

Door het in de vaart nemen van nieuwe schepen is de dienstregeling helemaal op de schop gegaan, dat levert de volgende adviezen op:

1. Het is voor een gast en voor een inwoner nog steeds lastig om helder te krijgen wanneer er een extra boot wordt ingezet. Dat wordt nergens aangegeven. Als bezoekers aan Terschelling zien dat de boot vol is, dan kiezen ze waarschijnlijk voor een andere bestemming. Ze komen niet nog een keer kijken of er misschien toch nog een plekje is of dat er een extra boot wordt ingezet. Inwoners boeken natuurlijk wel een boot eerder of later als het niet anders kan, maar ook voor hen zou het prettig zijn als ze ergens kunnen aangeven, dat ze liever met een extra boot op een ander tijdstip zouden willen reizen. Voor TSM is het duidelijk wanneer er extra capaciteit nodig is, voor reizigers niet.

Advies: Organiseer een soort meldingssysteem of reservesysteem, waar mensen kunnen aangeven dat ze graag mee willen op die dag of rond die tijd.

Reactie TSM: Extra (vraag gestuurde) afvaarten zetten wij als regel op tijd in, voordat alle beschikbare ruimte is volgeboekt. Wij maken de extra afvaart op verschillende manieren bekend, bijvoorbeeld via sociale media. Dit jaar (2019) zijn we gestart met het informeren van de passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor- of na de extra afvaart. Dit wordt door de passagiers op prijs gesteld. Vanaf volgend jaar zullen wij alle passagiers die dezelfde route geboekt hebben op de dag dat er een extra afvaart plaatsvindt, informeren over de extra afvaart. Op die manier stellen wij onze passagiers actief in staat om te kiezen voor de extra afvaart als die afvaart beter in hun planning past.

2. Sneldienst heeft ineens een langere vaartijd nodig. Dat is vreemd en niet wenselijk, daarmee wordt een sneldienst gewoon minder snel. Dat heeft consequenties voor de bezoekers. In het Vervoersplan wordt aangegeven dat dit naar aanleiding van incidenten is en dat kapiteins de neiging hebben om te hard te willen varen. Daar moet de reiziger niet de dupe van zijn. Deze verlenging heeft gevolgen voor de gehele dienstregeling.

Advies: Sneldienst blijft 45 minuten.

Reactie TSM: De veiligheid van onze passagiers en bemanningsleden heeft onze hoogste prioriteit. Een aantal incidenten met de sneldienst heeft ons doen besluiten om onafhankelijk onderzoek te laten doen. Eén van de uitkomsten van dit onderzoek is dat een verlenging van de vaartijd van de sneldienst veiligheidswinst oplevert (de prikkel om de route af te snijden wordt weggenomen). Wij kunnen en willen dit advies niet negeren en blijven bij ons voornemen om de vaartijd van de sneldienst met vijf minuten te verlengen.

3. De veerdienst vertrekt om 7.15 in plaats van 7.00. De vaartijd is 1 uur en 50 minuten. Daardoor komt de boot om 9.05 aan in de haven van Harlingen. Dit is ingegeven door het feit dat er dan geen sprake zou zijn van kruisende verkeersstromen, omdat de boot naar Vlieland om 9.00 vertrekt. Boten komen elkaar bij de ingang van de haven tegen. Dat lijkt ook niet wenselijk. Verkeersstromen op de haven is helemaal geen issue, omdat het om een aankomende en een vertrekkende boot gaat.

In het Overheden Platform is verteld dat het gaat om de staat van onderhoud aan de bruggen in Harlingen. Als er één uitvalt, dan kan de andere brug beide eilanden bedienen. Dat is een vreemde redenering. Beter is het dat men er bij RWS op aandringt om de bruggen in een goede staat te brengen en te onderhouden.

Advies: Veerdienst vanaf Terschelling om 7.00 uur laten vertrekken en er bij RWS op aandringen het benodigde onderhoud aan de bruggen in Harlingen uit te voeren om moeilijkheden te voorkomen.

Reactie TSM: Het punt van de redundantie is een bijkomend gunstig effect van ons voorstel om de veerdienst 15 minuten later te laten vertrekken in de ochtend. De werkelijke reden van dit voorstel is dat het een LNG-bunkerslot in de dienstregeling overbodig maakt, omdat er altijd een brug vrij blijft in Harlingen voor het te bunkeren schip. Het is dus zeer onwenselijk om deze wijziging terug te draaien.

4. Opnieuw is er een voorstel om de sneldienst van de maandagmorgen te verplaatsen van 6.45 naar 7.10. Uit een onderzoek van een jaar of drie geleden is gebleken dat ongeveer 50% van de mensen op de sneldienst van 6.45 uur op maandagmorgen dat doen, omdat ze verder moeten en op tijd ergens moeten zijn. Dan gaat het om studenten, werkenden, maar ook scholieren op de middelbare school. Vooral deze laatste categorie reist dan door naar Leeuwarden, Sneek, Bolsward of nog verder. Met deze vroege sneldienst kunnen zij tot maandagmorgen thuisblijven, anders moeten ze zondag alweer terug naar kosthuizen. Dat is ook de groep die niet op vrijdag al om 12.30 met de sneldienst weer naar huis kan, maar vaak gebruik moet maken van de middagboot of avondboten. Maar ook voor inwoners van Terschelling, die aan de wal werken en niet op en neer kunnen reizen is deze boot vaak de mogelijkheid om op maandag wel op tijd op hun werkplek te verschijnen en daarmee niet al op zondag van huis hoeven gaan. De andere 50% is weliswaar erg vroeg op maandagmorgen in Harlingen, maar ze zijn in ieder geval op tijd voor waar ze moeten zijn.

Advies: Sneldienst op maandagmorgen om 6.45 uur handhaven.

Reactie TSM: Deze discussie speelt al enkele jaren en kennen wij heel goed. Het is uw en onze indruk dat de meningen simpelweg sterk verdeeld zijn. Nieuw in onze dienstregeling is, dat er jaarrond een late sneldienst naar de wal vertrekt op zondagavond. Dit heeft voor ons de doorslag gegeven om deze wijziging voor te stellen. De Raad van Advies en het Klantenpanel vinden een proefperiode van een jaar een redelijke oplossing. Wij stellen voor om in het komende jaar te monitoren hoe de door ons voorgestelde afvaarttijd wordt ontvangen. Op basis van de reacties van de passagiers en na overleg met alle stakeholders, zullen wij de situatie in 2021 terugdraaien als daar aanleiding voor bestaat.

5. De vertrektijd van de sneldienst van 12.30 uur gaat naar 12.45 uur. De sneldienst van 16.15 wordt gehandhaafd, hierdoor wordt de tussenliggende tijd korter. Veel werkende mensen gebruiken deze tijdruimte om een klus te klaren. Met een langere vaartijd is deze sneldienst niet voor 13.35 op het eiland. Voordat mensen aan de slag kunnen is het al snel tegen 14.00 uur aan. Dat is ongeveer een half uur later dan nu het geval is. Bovendien worden mensen met het werk op West al rond 15.30 uur zenuwachtig want ze moeten de boot wel halen. Hoe verder op het eiland, hoe eerder men ook weer terug wil naar de boot.

Daarnaast gaat het ook nog om begrafenissen. Deze vinden om altijd om 14.00 uur plaats. Nu is met de nieuwe dienstregeling dat voor veel mensen vaak niet meer haalbaar. Mensen komen te laat of moeten 's ochtends al komen. Uitstellen van de begrafenis tot 14.30 uur heeft tot gevolg dat mensen ook niet meer op tijd terug kunnen.

Advies: Sneldienst van 12.30 uur handhaven. Het heeft zelfs al consequenties door het verlengen van de vaartijd.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw punt en het klopt dat de tijd tussen de door u genoemde afvaarten 20 minuten korter wordt. Dit is een nadeel dat in onze optiek niet op weegt tegen het voordeel dat wij door deze wijziging een extra vraag gestuurde sneldienst afvaart kunnen inzetten in de ochtend naar beide eilanden. Zo'n extra afvaart doen wij overigens in 2020 structureel op de vrijdagen in de zomerdienst van 2020 (10:35 u HT Tiger en 11:55 u HV Koegelwieck) . Dit voordeel vinden wij heel groot en willen wij graag behouden.

De zomerdienstregeling kent vanaf 2020 drie verschillende dienstregelingen. Goed om te zien, dat er meer ingespeeld wordt op het aanbod.

Er is geen sprake meer van interinsulaire afvaarten zomerdag. Dat is begrijpelijk gezien het aantal passagiers per dag maar voor inwoners van Terschelling die op familiebezoek willen of voor werk naar Vlieland moeten wordt het een hele reis. Kost hen erg veel tijd en maakt de dag ook extra kort. Want zowel op de heenweg als op de terugweg moet er via Harlingen naar Terschelling worden gereisd of naar Vlieland.

6. In juni, juli en augustus zijn er geen interinsulaire afvaarten meer. Op de dinsdag, woensdag en donderdag gaat de sneldienst van 18.30 uur vanaf Terschelling over Vlieland naar Harlingen en terug naar Terschelling. Vraag is dan, wat gaat een kaartje voor een reiziger dan kosten? Met een tussenstop is de reistijd bijna gelijk aan een gewone veerdienst.

Ook is er sprake van de inzet van de watertaxi, maar ook daar hangt een prijskaartje aan. Daarover graag duidelijkheid in het vervoersplan.

Advies: Neem in het Vervoersplan op wat een bootkaartje op deze dienst gaat kosten voor reizigers in alle categorieën, als er sprake is van een tussenstop. Watertaxi valt niet onder het vervoersplan, maar het is onduidelijk wanneer deze vaart en wat dat kost. Deze graag duidelijk vermelden op de website.

Reactie TSM: In het concept-Vervoerplan hebben wij een wijziging voorgesteld met meerdere voordelen (dagtoerisme, extra afvaart sneldienst mogelijk in de ochtend, verruimen mogelijkheden ziekenhuisbezoek Terschelling) en één nadeel (beperking interinsulaire service). In het concept-Vervoerplan hebben wij een duidelijke koppeling gelegd tussen het beperken van de interinsulaire dienstregeling en het uitbreiden van de mogelijkheden voor dagtoerisme, etc. Wij merken dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel. Wij hebben daarom besloten om het complete voorstel in te trekken en de interinsulaire service ongewijzigd in stand te houden.

7. In het drukke zomerseizoen (maanden juni, juli en augustus) zouden de beide veerdiensten tegen elkaar invaren. Dat is niet helemaal het geval, maar het geldt in ieder geval niet op dinsdag, woensdag en donderdag. Dan zijn er minder afvaarten. Dit gaat nog heel erg uit van het traditionele patroon, dat de wisseldagen op vrijdag, zaterdag en maandag zijn. Dat is steeds minder het geval. Misschien door acties ook nog wel extra te stimuleren. Hierdoor worden ondernemers ook gestimuleerd om hun aanbod anders in te richten, waardoor een betere spreiding over de week ontstaat.

Advies: Probeer door bepaalde acties zowel ondernemer als reiziger te bewegen een andere reisdatum te boeken, dan alleen de traditionele dagen rond het weekend.

Reactie TSM: Het stimuleren van passagiers om op een andere dag te reizen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van eilander ondernemers en marketingorganisaties en ons als rederij. Uiteindelijk reserveren toeristen eerst een accommodatie en pas daarna de boot.

Wij nemen actief en constructief deel aan alle overleggen die er rondom dit onderwerp bestaan en dragen bij waar wij kunnen.

8. Vaak is het argument om de vertrektijd aan te passen, dat het beter uitkomt in de aansluiting met het OV. De vraag is of dat ook altijd beter is. Een kwartier overstaptijd vanuit de trein op de boot is krap, als mensen niet goed ter been zijn, kinderen bij zich hebben en/of veel bagage. Daarbij moet er ook nog een brug overgestoken worden, die zomerdag ook nog regelmatig open gaat.

Advies: Vijftien minuten overstaptijd is wel krap vanaf de trein naar de boot en andersom, zeker zomerdag, omdat het druk is. Liever overstaptijd langer dan korter maken.

Reactie TSM: Waar mogelijk hebben wij ruimere overstaptijden gerealiseerd.

Tarieven

Als decentrale overheid kunnen we hier geen oordeel over vellen, omdat de index pas begin juli bekend wordt. Vorig jaar hebben we ons het recht voorgehouden om daar nog wat van te vinden, maar dat heeft TSM niet geaccepteerd. Ons advies is definitief op het moment dat wij het aanleveren. TSM heeft aangegeven dat ze de toegestane indexering gaan doorvoeren.

9. De indexering wordt toegepast ter compensatie van de gestegen algemene en personeelskosten en ter compensatie van de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die reeds gedaan zijn en gedaan zullen worden.

De eerste reden is legitiem, de tweede reden niet. Investeringen kunnen gewoon afgeschreven worden over economische levensduur. Indien het niet voordat de concessie afloopt is terugverdiend dient de nieuwe concessiehouder de investeringen over te kopen. Deze investeringen behoren niet doorberekend te worden in de prijs. Dit is een terugkerend punt in het Vervoersplan.

Advies: Indexering is alleen toegestaan ten behoeve van de gestegen algemene en personeelskosten, niet ter compensatie van de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de investeringen, die gedaan zijn en gedaan zullen worden.

Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de hoogte van de index die wij mogen toepassen. De concessieverlener ziet er ook op toe dat wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan de indexatie van onze tarieven. Wij besluiten vervolgens of wij de index geheel, gedeeltelijk of niet toe willen passen. De indexatie van onze tarieven wordt, kortom, uitsluitend afgestemd tussen de concessieverlener en ons als rederij.

Wij kiezen ervoor om de index toe te passen omdat onze kosten zijn gestegen en komend jaar ook weer zullen stijgen. De brandstofkosten, personeelskosten en afschrijvingskosten zullen in 2020 aanzienlijk stijgen. Afschrijvingskosten zijn wel degelijk kosten die lang niet altijd terugverdiend kunnen worden en wegen mee in ons besluit om wel of geen gebruik te maken van de mogelijkheid die de concessieverlener biedt om onze tarieven te indexeren.

10. Nieuw tarief mogelijk voor kleine auto's van eilanders < 3 meter. Er zijn niet zoveel auto's in deze categorie, maar het is een goed voorstel. Wel jammer dat niet bekend is, hoe dit tarief wordt berekend en wat het dan gaat kosten.

Advies: Geef aan wat deze categorie auto's gaat kosten op de boot.

Reactie TSM: In de tekst hebben wij aangegeven hoe wij tot de tariefstelling zullen komen. Het tarief zal voor toeristen in 2020 in de winter € 99,19 bedragen, in de zomer € 104,16 en tijdens daluren-afvaarten in de zomer € 79,35. Eilanders betalen steeds 50% van dit tarief.

Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling

Algemene opmerkingen

- Waarom is er afgeweken van het oorspronkelijke plan om tegen elkaar in te varen?

Reactie TSM: Dit doen wij met de nieuwe vloot in 2020. Het is echter nooit onze bedoeling geweest om jaarrond met onze nieuwe schepen tegen elkaar in te varen. Dit gebeurt wel op drukke dagen waarbij één autoveerboot op Terschelling start en één in Harlingen, maar op rustige dagen is de vervoersvraag te gering en varen wij met één autoveerboot.

- Wij missen openingen/mogelijkheden om bij veranderingen in de markt daarop in te kunnen spelen. Op welke wijze onderzoekt Rederij Doeksen de veranderingen in de specifieke eilander markt en op welke wijze anticipeert Rederij Doeksen hierop? En hoe informeert Rederij Doeksen de betrokken partijen?

Reactie TSM: Wij begrijpen niet wat u precies met deze vraag bedoelt. U kunt er vanuit gaan dat wij via onze Raden van Advies, Klantenpanels, de gemeenten, de ondernemersverenigingen, de VVV's en andere organisaties alle signalen ontvangen die wij nodig hebben om adequaat op veranderende (eilander) marktomstandigheden in te spelen.

- Is het een overweging om de leeftijd voor zelfstandig reizen op te nemen? Wij adviseren 8 jaar op sneldienst en 12 jaar op gewone veerdiensten.

Reactie TSM: Kinderen van 10 jaar of ouder mogen al jaren zonder begeleiding van een volwassene reizen. Tot die leeftijd mogen kinderen alleen reizen onder begeleiding van iemand van 18 jaar of ouder. Wij vinden het onwenselijk om de verantwoordelijkheid voor kinderen die jonger zijn dan 10 jaar bij onze medewerkers neer te leggen. Wij willen wel met u in gesprek over een betaalde service op dit gebied, mocht hier vraag naar zijn.

- Welke regels hanteert Rederij Doeksen voor het gebruik van de ziekenboeg? En dan vooral voor eilanders die daar gebruik van wensen te cq moeten maken vanaf Harlingen. Het gebeurt nog regelmatig dat ernstig zieke eilanders op drukke dagen geen gebruik kunnen maken van een sneldienst. Wij adviseren om daar extra plaatsen te reserveren en/of gebruik ziekenboeg beter mogelijk te maken. Het is iedere keer pijnlijk als blijkt dat een eilander vanwege bijv. bestraling of ingreep direct weer naar huis mag maar bij de terugreis, in zijn/haar toestand, niet gebruik kan maken van uw faciliteiten passend bij de toestand.

Reactie TSM: De procedure is als volgt: Het ziekenhuis bepaalt of het voorkeur verdient dat een patiënt in de ziekenboeg wordt vervoerd. Het ziekenhuis meldt dit bij Rederij Doeksen. Passagiers die op deze manier door het ziekenhuis worden aangemeld, krijgen altijd voorrang op de ziekenboeg. Daarom kan hiervoor niet worden gereserveerd. Vaak is pas kort voor vertrek duidelijk of er een patiënt per ziekenboeg wordt vervoerd. Passagiers die op eigen initiatief na ziekenhuisbezoek graag gebruik willen maken van de ziekenboeg, kunnen voor vertrek informeren bij de dienstdoende purser of kapitein of dit mogelijk is. Zij doen er alles aan om een goede oplossing te vinden.

Pagina 5 Landelijke trend

Ons bereiken ook andere ervaringen via de achterbannen: op Terschelling gaat de gemiddelde gast iets vaker maar wel iets korter op vakantie. De landelijke trend klopt maar als eiland hebben we een eigen dynamiek. We adviseren dit mee te nemen.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte, wij zullen lokale ontwikkelingen ook toevoegen aan het Vervoerplan.

Pagina 8 Vloot

Wij adviseren woorden “in de zomer” en “voornamelijk” te laten vervallen. Waar de concessie is verleent voor passagiersvervoer past het in onze beleving niet om vracht, afval en zeker niet gevaarlijke stoffen te combineren met de personenveerdienst.

Reactie TSM: Wij streven ernaar om gevaarlijke stoffen en afval met onze vrachtcatamaran Noord-Nederland te vervoeren. Dit kan helaas niet altijd. Bepaalde gevaarlijke stoffen mogen wettelijk gezien ook gewoon vervoerd worden met de veerboot en dit komt in de praktijk dus ook wel eens voor.

Pagina 8 Vloot laatste alinea

De passage “uitsluitend in toelaat” is volgens ons veel te vrijblijvend. Wij adviseren duidelijke kaders aan te geven alsook meetbaar te maken wanneer u overgaat tot aanpassing.

Reactie TSM: Alleen als de geprognoseerde vervoersvraag lager is dan de capaciteit van de nieuwe schepen (waarbij wij een ruime marge aanhouden), wordt één van de nieuwe schepen ingezet op Vlieland. U kunt er vanuit gaan dat wij alleen een nieuw schip inzetten, als we zeker weten dat de capaciteit voldoende is. Immers: de inzet van extra vraag gestuurde afvaarten in deze periodes is noch voor de passagiers noch voor onszelf een wenselijke situatie.

Pagina 9 Dienstregeling > vraag gestuurd varen

Wij herhalen hierbij ons advies op vervoerplan 2019:

Uw afwegingen van het vraag gestuurd varen zijn wel duidelijk echter het daadwerkelijk inzetten op welk moment blijft onduidelijk en niet herkenbaar voor de reiziger. Wij adviseren de criteria die u hanteert beter bekend te maken. Tevens adviseren wij een uitbreiding in het reserveringssysteem te maken, waarbij de gast kan aangeven wat zijn/haar favoriete afvaart is. Zodat, indien er plaatsen beschikbaar komen, of een extra afvaart wordt ingezet, de gast hierover geïnformeerd wordt.

Wij adviseren hier het repeterend patroon van vraag gestuurd varen van een duidelijker kader te voorzien. Nu volstaat u slechts met het begrip “enkele” jaren.

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast en hanteren het beleid dat afvaarten die twee jaar achter elkaar vraag gestuurd zijn ingezet, in het jaar daarop worden opgenomen in de basisdienstregeling.

Pagina 11 Animaties

Wij adviseren om de vaste teksten bij aankomst en vertrek als spraak opname te laten horen i.v.m. professionaliteit en eenduidigheid. Er kunnen diverse personen inspreken om het persoonlijke karakter te behouden. Het is een overweging om ook de Duitse taal hierin op te nemen. We hebben al veel Duitse gasten en dat aantal is groeiende.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte: wij gaan de mogelijkheden hieromtrent onderzoeken.

Pagina 12 ICT

Wij zijn blij met elke stap die tot verbetering van het wifi-netwerk kan leiden.

Pagina 12 Horeca 3^e alinea

Wij adviseren dit tekstueel te wijzigen. U hebt nu uw ervaring verwoord als beoordeling.

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pagina 12 Bagage- en fietsenvervoer

Wij adviseren een ruimere bagage regeling voor eilanders/pashouders. Met de pas is dat duidelijk toepasbaar, dit zijn reizigers die vaak zonder veel bagage reizen maar soms juist iets groters mee moeten nemen.

Pashouders hebben een ander belang dan vakantiegangers, het is voor hun vaak noodzakelijk dingen mee te nemen of op te halen die misschien niet binnen de regels van bagage vallen, maar waarvoor ze wel afhankelijk van de veerdienst zijn.

Reactie TSM: Onze bagagerichtlijnen zijn ruim, duidelijk en uniform. Differentiatie tussen pashouders en toeristen is niet wenselijk, omdat de richtlijnen dan niet te handhaven zijn bij overige gasten (zij zien pashouders met bagagestukken door de controle gaan die ze zelf niet mee mogen nemen). Bovendien bestaan de grenzen aan de omvang van bagagestukken niet voor niets: zij moeten goed en veilig op te bergen zijn aan boord (ook als het druk is).

Pagina 16 punt 2

Het woord “zomer” hebben wij niet in ons advies gebruikt, hier volgt de letterlijke citering:

Wij adviseren om bij vervoerplan nog meer af stemmen op dag gasten om meer tijd op het eiland door te kunnen brengen. De gemiddelde verblijfsduur van de gast wordt korter, automatisch betekent dat dat de besteding van een zo lang mogelijke dag belangrijker wordt. De nieuwe toekomstige tijden van de veerdienst maken de mogelijke dagbestedingen korter ipv langer. Zo is de laatste afvaart vanaf Terschelling in de nieuwe dienstregeling met de nieuwe schepen is al om 17 uur. Dit is vroeg. Ook in de winterperiode vervalt op de meeste dagen de 18.20 snelboot, dan is 17 uur vertrek van het eiland vroeg.

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast en “in de zomer” weggelaten.

Pagina 16 Wijzigingen basis winterdienstregeling

Wij stellen voor dit voor 1 jaar in te voeren en gedurende dat jaar op de betreffende afvaarten onderzoek te doen m.n. bij de vaste reizigers en op basis daarvan te evalueren wat de meest gewenste tijd is. Enkele jaren geleden bleek bij een toen gehouden steekproef dat ongeveer de helft van de reizigers de 6.45 uur nodig had om op tijd te zijn. De andere helft vond het lastig om op maandag een half uur te vroeg te zijn. Een wijziging van 6.45 naar 7.10 betekent voor de eerste groep het definitief missen van aansluitingen.

Reactie TSM: Deze discussie speelt al enkele jaren en kennen wij heel goed. Het is uw en onze indruk dat de meningen simpelweg sterk verdeeld zijn. Nieuw in onze dienstregeling is dat er jaarrond een late sneldienst naar de wal vertrekt op zondagavond. Dit heeft voor ons de doorslag gegeven om deze wijziging voor te stellen.

De Raad van Advies en het Klantenpanel vinden een proefperiode van een jaar een redelijke oplossing. Wij stellen voor om in het komende jaar te monitoren hoe de door ons voorgestelde afvaarttijd ontvangen wordt. Op basis van de reacties van de passagiers en na overleg met alle stakeholders, zullen wij de situatie in 2021 terugdraaien als daar aanleiding voor bestaat.

Pagina 17 punt 3

Wij adviseren een duidelijk kader aan te geven wanneer een extra sneldienst ingezet.

Reactie TSM: Extra (vraag gestuurde) afvaarten zetten wij als regel ruim op tijd in, voordat alle beschikbare ruimte is volgeboekt. Wij maken de extra afvaart op verschillende manieren bekend, bijvoorbeeld via sociale media. Dit jaar (2019) zijn we gestart met het informeren van de passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor- of na de extra afvaart. Dit wordt door de passagiers op prijs gesteld. Vanaf volgend jaar zullen wij alle passagiers die dezelfde route geboekt hebben op de dag dat er een extra afvaart plaatsvindt, informeren over de extra afvaart. Op die manier stellen wij onze passagiers actief in staat om te kiezen voor de extra afvaart als die afvaart beter in hun planning past.

Pagina 17 punt 10

Wij zijn blij met deze toevoeging. Een goed voorbeeld van hoe vraag gestuurd varen tot permanente invulling kan leiden.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor deze constatering.

Pagina 18 punt 5

Volgens ons zou 16.20 gecorrigeerd moeten worden in 16.40.

Reactie TSM: Deze constatering is terecht, wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pagina 26 Extra afvaarten veerdienst

Door dit plaatje stimuleert Rederij Doeksen juist het traditionele reizen op maandag, vrijdag en zaterdag. Wij adviseren veel meer met pilots te gaan werken op de dinsdag en donderdag om zo het reizen op die dagen te stimuleren. Wij noemen als voorbeeld het uitbreiden van de caravanactie en kortingen zoals b.v. per auto een bestuurder gratis.

Reactie TSM: Het stimuleren van passagiers om op een andere dag te reizen is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van eilander ondernemers, marketingorganisaties en ons als rederij. Uiteindelijk reserveren toeristen eerst een accommodatie en pas daarna de boot. Wij nemen actief en constructief deel aan alle overleggen die er rondom dit onderwerp bestaan en dragen bij waar wij kunnen.

Pagina 27

Wij vinden dat de bunker procedure netjes is opgelost.

Reactie TSM: Hartelijk dank hiervoor.

Pagina 28 Tarieven

Voor ons advies verwijzen wij naar ons advies van 2019, waarvan hier citaat:

Wij zijn het niet eens met de tariefsverhoging op alle auto's in reactie op omzetzakering. Wij ontvangen nog regelmatig signalen dat de tarieven te hoog bevonden worden.

Naar de mening van de RvA compenseert de in de afgelopen jaren gerealiseerde en de komende jaren nog te verwachten volumegroei van het aantal overzettingen ruimschoots het effect van door u gestelde omzet verlies. Daarom zijn we tegen tariefsverhoging. Wij adviseren om geen kostenindex toe te passen en de autotarieven tarieven niet te verhogen.

En wat betreft de investeringen, die kunnen gewoon afgeschreven worden over economische levensduur. Indien het niet voordat de concessie afloopt is terugverdiend dient de nieuwe concessiehouder de investeringen over te kopen. Dus gek dat die investeringen doorberekend worden in de prijs. Dit is een terugkerend punt in het Vervoersplan.

Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de hoogte van de index die wij mogen toepassen. De concessieverlener ziet er ook op toe dat wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan de indexatie van onze tarieven. Wij besluiten vervolgens of wij de index geheel, gedeeltelijk of niet toe willen passen. De indexatie van onze tarieven wordt, kortom, uitsluitend afgestemd tussen de concessieverlener en ons als rederij.

Wij kiezen ervoor om de index toe te passen omdat onze kosten zijn gestegen en komend jaar ook weer zullen stijgen. De brandstofkosten, personeelskosten en afschrijvingskosten zullen in 2020 aanzienlijk stijgen. Afschrijvingskosten zijn wel degelijk kosten die lang niet altijd terugverdiend kunnen worden en wegen mee in ons besluit om wel of geen gebruik te maken van de mogelijkheid die de concessieverlener biedt om onze tarieven te indexeren.

Pagina 28 Tarief eilander auto < 3 meter

Wij adviseren om op alle categorieën een tarief per halve meter te hanteren. Wij hebben overigens geen tarief tot 3 meter op de site kunnen vinden. De meeste kleine auto's zijn iets meer dan 3 meter zodat een tarief tot 3 meter ons inziens niet tot een eerlijker verdeling van de kosten van de overtocht gaat leiden.

Reactie TSM: Wij hebben onze autotarieven enkele jaren geleden herzien en zijn niet voornemens om deze tariefstructuur opnieuw te wijzigen. Immers: bij een wijziging op dit gebied is een deel van de passagiers beter af en een deel slechter. Iedere wijziging levert hoe dan ook een groep ontevreden passagiers op. Daarom kiezen wij ervoor om de tariefstructuur voor voertuigen ongewijzigd te laten. In de tekst hebben wij aangegeven hoe wij tot de tariefstelling zullen komen voor de eilander auto tot 3 meter. Het tarief zal voor toeristen in 2020 in de winter € 99,19 bedragen, in de zomer € 104,16 en tijdens daluren-afvaarten in de zomer € 79,35. Eilanders betalen steeds 50% van dit tarief. De auto tot drie meter is momenteel alleen telefonisch te reserveren, omdat veel passagiers de verkeerde categorie reserveerden toen dit online mogelijk was.

Pagina 29 Voorziene extra vervoersvraag

Wij adviseren om aan te geven op welk moment en op welke wijze de reiziger de uitbreiding van afvaarten ziet.

Wij adviseren om inzichtelijk te maken waar en op welk moment de gast tijdens het boekingsproces afhaakt. Om nog beter in te spelen op het vraag gestuurd varen.

Reactie TSM: Extra (vraag gestuurde) afvaarten zetten wij als regel ruim op tijd in, voordat alle beschikbare ruimte is volgeboekt. Wij maken de extra afvaart op verschillende manieren bekend, bijvoorbeeld via sociale media.

Dit jaar (2019) zijn we gestart met het informeren van de passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor- of na de extra afvaart. Dit wordt door de passagiers op prijs gesteld. Vanaf volgend jaar zullen wij alle passagiers die dezelfde route geboekt hebben op de dag dat er een extra afvaart plaatsvindt, informeren over de extra afvaart. Op die manier stellen wij onze passagiers actief in staat om te kiezen voor de extra afvaart als die afvaart beter in hun planning past.

Verder weten wij wanneer mensen afhaken in het boekingsproces. Deze informatie gebruiken wij om onze website te optimaliseren en gebruiksvriendelijker te maken. Naar onze mening zegt het moment waarop mensen afhaken niets over de reden waarom mensen afhaken. Veel passagiers doorlopen een deel van ons boekingsproces alleen maar om bijvoorbeeld de dienstregeling te raadplegen of het totaalbedrag uit te rekenen van de door hen gewenste overtocht. Passagiers die in eerste instantie voor het einde van het boekingsproces afhaken, maken uiteindelijk toch vaak gewoon een boeking. Kortom: deze statistieken zijn beschikbaar en relevant voor de optimalisatie van onze website, maar niet geschikt voor andere analyses.

Pagina 33

Hier blijkt een diversiteit in de eigendom structuur. Wij vragen om meer duidelijkheid hierin. Hoe gaat de toegezegde participatie in de nieuwe schepen door eilanders vorm krijgen?

Reactie TSM: Op het moment dat wij het concept-Vervoerplan schreven, huurden wij het ms Vlieland nog van een zusterbedrijf. Inmiddels heeft TSM het eigendom van dit schip overgenomen. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast. Het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh huren wij van ons zusterbedrijf, de Terschellinger Groenvloot Maatschappij.

Eilanders worden op termijn in staat gesteld om obligaties te kopen van de nieuwe schepen, dat is de hoofdreden dat deze schepen zijn ondergebracht in een aparte vennootschap. Informatiebijeenkomsten op de eilanden omtrent deze obligatie-emissie zullen komende winter plaatsvinden.

Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

RvA|KP spreken hun waardering uit naar Rederij Doeksen, vanwege het zoeken naar oplossingen, daar waar het een hele puzzel is om met het grillige verloop van de toeristen een goed vaarschema op te stellen. De vrijdagmiddagpiek heen en de zondagmiddagpiek terug zal alleen maar toenemen, gezien de gestaag dalende verblijfsduur en het toenemende aantal overzettingen.

In voor- en naseizoen (vanaf begin maart tot de zomer) doen zich met grote regelmaat problemen voor met de capaciteit van de zondagmiddagboot naar Harlingen (en is iets mindere mate met de vrijdagboten naar Vlieland). Deze boot is vaak oncomfortabel vol. Eilanders en gasten moeten daardoor vaak een andere afvaart kiezen dan gewenst en een overvolle boot past ook niet in het kwaliteitsimago dat we op Vlieland willen hebben. Op een aantal weekenden liepen zelfs bijna alle boten vol en heeft de rederij hier niet goed op geanticipeerd door de dienstregeling uit te breiden of om te zetten. Vaak is (te) laat gekozen voor uitbreiding met sneldienst(en) buiten het gewenste reismoment, met als gevolg dat deze uitbreiding zoveel mogelijk gemeden wordt.

Het omzetten naar 4 afvaarten van de veerdienst zou veel meer capaciteit op het gewenste tijdvak opgeleverd hebben. Denk daarbij aan Pasen, Here Comes the Summer, meivakantie, hemelvaart, Pinksteren, etc.

Omdat deze situatie zich regelmatig voordoet hebben we aangegeven een structurele oplossing hiervoor te willen in het vervoersplan 2020. Helaas is dat te beperkt gebeurt.

Reactie TSM: Wij hebben ons best gedaan om een dienstregeling aan te bieden die voldoet aan de door ons geprognosticeerde vraag. Wij merken tegelijkertijd ook dat het vertrouwen op Vlieland in de manier waarop wij vraag gestuurd extra afvaarten inzetten, helaas is afgenomen. In de bij het Vervoerplan ingediende dienstregeling voor 2020 is naast de extra afvaarten van de veerdienst rond Into the Great Wide Open reeds voorzien in vier afvaarten van de veerdienst op Hemelvaartzondag en op Tweede Pinksterdag. Op Paasmaandag hebben wij naast de drie reguliere afvaarten van de veerdienst vier afvaarten van de sneldienst ingezet (dit waren drie afvaarten in 2019). Op basis van uw advies hebben wij op de zondag van Here Comes The Summer een vierde afvaart van de veerdienst H-V (om 18 uur) en V-H (om 20:15 u) toegevoegd aan het reeds gepresenteerde schema.

Voor de winterbasisdienstregeling (waaronder maart + november vallen) worden geen extra afvaarten geboden, voor de zomer-laag (april + oktober) is de capaciteit zelfs afgenomen.

Reactie TSM: Als uitgangspunt is de dienstregeling in deze twee perioden niet gewijzigd. In de periode april en oktober worden er in het gepresenteerde schema 366 afvaarten van/naar Vlieland met de veerdienst ingezet en 53 afvaarten van/naar Vlieland met de sneldienst. In het schema gepresenteerd bij het Vervoerplan 2019 zijn dit 366 afvaarten met de veerdienst en 36 afvaarten met de sneldienst. In 2020 in deze periode dus een toename van 17 sneldienstafvaarten van/naar Vlieland in 2020.

In de periode maart en november 2020 zijn er in het gepresenteerde schema bij het Vervoerplan 2020 366 afvaarten met de veerdienst van/naar Vlieland ingepland en 7 sneldienstafvaarten van/naar Vlieland. In het bij het Vervoerplan 2019 gepresenteerde schema stonden er in dezelfde periode 366 afvaarten met de veerdienst en 10 sneldienstafvaarten met de sneldienst ingepland. In dezelfde periode dus een afname van 3 sneldienstafvaarten van/naar Vlieland in 2020. Echter, 8 sneldienstafvaarten in 2019 waren ingepland vanwege het verwachte LNG-bunkerslot in november 2019. In de aangepaste dienstregeling voor 2019, gepresenteerd in april 2019, is het LNG-bunkerslot inmiddels niet meer van toepassing en zijn daardoor ook deze 8 sneldienstafvaarten komen te vervallen.

Voor zomer-midden is de capaciteit op vrijdag en zondag beide met 1 afvaart toegenomen, maar is door het wegvallen van de interinsulaire afvaarten het aantal afvaarten van en naar Harlingen (via Terschelling) met 9 afvaarten per week afgenomen.

Ook in zomer-hoog is er op vrijdag en zondag een afvaart bijgekomen en zijn er dinsdag-woensdag-donderdag 3 extra afvaarten per week van Vlieland naar Harlingen bijgekomen. Daar tegenover staat dat vanaf Terschelling een dagje Vlieland (3 x per week) niet meer mogelijk is. Zie bijlage 'vergelijking basisdienstregeling 2019-2020.xls'.

Reactie TSM: In het concept-Vervoerplan hebben wij een wijziging voorgesteld met meerdere voordelen (dagtoerisme, extra afvaart sneldienst mogelijk in de ochtend, verruimen mogelijkheden ziekenhuisbezoek Terschelling) en ter compensatie van extra kosten en uitstoot één nadeel, namelijk de beperking interinsulaire service van 5 naar 3 maanden.

In het concept-Vervoerplan hebben wij een duidelijke koppeling gelegd tussen het beperken van de interinsulaire dienstregeling en het uitbreiden van de mogelijkheden voor dagtoerisme, etc. Wij merken dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel. Wij hebben daarom besloten om het complete voorstel in te trekken en de interinsulaire service ongewijzigd in stand te houden.

Ook hebben we geconstateerd dat in afwijking van de basisdienstregeling Pasen en einde-Here Comes The Summer niet tot een extra (4de) afvaart van de veerdienst hebben geleid, terwijl deze weekenden in 2019 wel degelijk voor problemen hebben gezorgd. Zie bijlage 'Extra afvaarten bovenop basisdienstregeling-2020.docx'

Reactie TSM: Wij hebben ons best gedaan om een dienstregeling aan te bieden die voldoet aan de door ons geprognoseerde vraag. Wij merken tegelijkertijd ook dat het vertrouwen op Vlieland in de manier waarop wij vraag gestuurd extra afvaarten inzetten, is afgenomen. In de bij het Vervoerplan ingediende dienstregeling voor 2020 is naast de extra afvaarten van de veerdienst rond Into the Great Wide Open reeds voorzien in vier afvaarten van de veerdienst op Hemelvaartzondag en op Tweede Pinksterdag. Op Paasmaandag hebben wij naast de drie reguliere afvaarten van de veerdienst vier afvaarten van de sneldienst ingezet (dit waren drie afvaarten in 2019). Op basis van uw advies hebben wij op de zondag van Here Comes The Summer een vierde afvaart van de veerdienst H-V (om 18 uur) en V-H (om 20:15 uur) toegevoegd aan het reeds gepresenteerde schema.

Uit cijfers blijkt dat Vlieland inmiddels bijna de helft van de toeristische overzettingen van Terschelling heeft; terwijl het aantal Vlieland toeristische bedden maar één derde is. De keuze in het aantal afvaarten op Vlieland blijft achter.

U vindt een overzicht bijgesloten van de overzettingen gedurende de laatste 10 jaar, in de bijlage '201905-doeksen overzettingen V+T.xls'.

Reactie TSM: Wij verzorgen relatief meer afvaarten van en naar Terschelling omdat het aantal toeristen dat Terschelling bezoekt simpelweg veel groter is én omdat Terschelling (in tegenstelling tot Vlieland) geen autoluw eiland is. Veel afvaarten die wij inzetten van of naar Terschelling, zijn bedoeld om te voldoen aan de vraag naar autodekcapaciteit. Dit verklaart het verschil in het aantal afvaarten.

Puntsgewijs adviezen per pagina:

- Pagina 6: groeiprognoze is voor 5 jaar gesteld op 1% tot 2%. Voor Vlieland is ondervonden dat deze prognose te laag is. Een te lage prognose over meerdere jaren leidt tot een cumulatief capaciteitsprobleem. Op pagina 5 van het concept Vervoerplan 2020 geeft Rederij Doeksen zelf aan dat de afgelopen 15 jaar GEMIDDELD 2.4% groei is geweest op Vlieland. Dus de verwachting dat na dit jaar opeens 1-2% groei zou zijn is nogal onrealistisch. Door het consequent laag inschatten van de groei, loop je steeds achter de feiten aan. RvA|KP verwachten over 5 jaar circa 25.000 meer toeristen over te zetten dan Doeksen in zijn prognose doet. Het gevolg is dat de huidige vlootcapaciteit de beperkende factor wordt voor verdere groei.

Reactie TSM: Onze prognose voor 2018 was in lijn met de realiteit. Onze prognose voor 2019 van plus 1,5-2,5% (zie Vervoerplan 2019) lijkt zelfs aan de hoge kant, gelet op het aantal overzettingen in 2019 tot en met juni jl. (minus 3,3%). Wij zien daarom geen aanleiding om onze prognose voor 2020 en de jaren daarna bij te stellen.

- RvA|KP zien graag een vlootplan voor de komende 5 jaar rekening houdend met de gemiddelde groei van de afgelopen 10 jaar. Er is een omslagpunt gekomen waar Vlieland structureel een eigen extra boot nodig heeft, of de veerboot 4x per dag moet varen.

Reactie TSM: Door het structureel inzetten van drie retourreizen per dag (jaarrond) van het autoveer zijn wij enkele jaren geleden veel extra capaciteit van en naar Vlieland aan gaan bieden. De toegenomen drukte rondom de weekenden wordt structureel opgevangen door extra afvaarten van de sneldienst en/of veerdienst. Vanaf het moment dat onze nieuwe schepen in gebruik zijn genomen, beschikken wij over voldoende schepen om beide eilanden de komende jaren goed te kunnen bedienen.

- Voor 2020 voorzien we sowieso capaciteitsproblemen op 3 mei en 10 mei van Vlieland naar Harlingen; is in 2019 ook gebleken tijdens meivakantie en Here Comes the Summer.

Reactie TSM: In onze concept-dienstregeling 2020 hadden wij voor 3 mei al een extra vierde afvaart van de sneldienst in de standaard dienstregeling opgenomen. Deze vierde afvaart van de sneldienst hebben wij in 2019 op het laatste moment vraag gestuurd ingezet. In 2020 zullen wij op 3 mei, zoals eerder benoemd, hiernaast ook nog een vierde afvaart met de veerdienst inzetten.

Op zondag 10 mei 2020 bieden wij (exclusief de ochtendafvaart) vanaf Vlieland een capaciteit aan voor 2.224 personen. De vervoersvraag op dezelfde dag in 2019 vanaf Vlieland (exclusief de ochtendafvaart) bedroeg in totaal 1.226 personen. Er is dus ca. 45% restcapaciteit beschikbaar op deze dag vanaf de 11:45 u afvaart. Mocht de geboden capaciteit in 2020 op die zondag 10 mei toch niet toereikend blijken, dan zullen wij tijdig extra afvaarten van de sneldienst inzetten.

- Vraag gestuurd varen heeft als nadeel, dat er slechts 3 afvaarten per dag gecommuniceerd worden. Dit is een beperkte keuze; gasten in spé kunnen daarom beslissen om een ander Waddeneiland te kiezen.

Reactie TSM: Alle afvaarten van zowel de veerdienst als de sneldienst die wij in de bijgevoegde dienstregeling hebben opgenomen, zijn zichtbaar en boekbaar op onze website vanaf 1 november.

Vraag gestuurde afvaarten die wij inzetten en die een structureel karakter krijgen, worden in het jaar daarop structureel in de dienstregeling opgenomen en per 1 november zichtbaar en boekbaar. Alleen vraag gestuurde afvaarten die in de loop van het jaar daarnaast nog worden ingezet, worden pas op een later moment gedurende het jaar zichtbaar en boekbaar voor passagiers. In de afgelopen periode hebben wij een paar vraag gestuurde afvaarten op een te laat moment ingezet. Hier zullen wij in de toekomst nog meer aandacht voor hebben.

Op de dagen dat wij alleen drie retourreizen van de veerboot aanbieden, zijn er drie mogelijkheden per dag voor passagiers om van of naar Vlieland te reizen. Dit betreft dagen waarop de vervoersvraag zeer beperkt is. In onze beleving bieden wij hiermee voldoende keuze. Bovendien staat het allerm minst vast dat toeristen door deze (in uw ogen beperkte) keuzemogelijkheid uitwijken naar een ander Waddeneiland.

- Pagina 11: openingstijden balies. Tijdens de winterdienstregeling is de balie op Vlieland bij aankomst van de middagboot gesloten. RvA | KP pleit ervoor om de balie eerder te openen; ook namens het baliepersoneel. Aankomst boot geeft reuring rond de Veerdam; voor veel gasten en eilanders reden om ook naar de balie in de vertrekhal te gaan.

Reactie TSM: Hoewel de handelingen die bij de balie verricht worden voor het grootste deel ook online gedaan kunnen worden door de passagiers zelf, zullen wij tegemoet komen aan uw wens en de openingstijden van de balie op Vlieland verruimen.

- Pagina 11: Vaste Reizigers Programma (VRP). De Rederij zou het VRP ook moeten benutten om buitenseizoenperioden te stimuleren; evenals het verschuiven van aanreisdag en vertrekdag.

Reactie TSM: Het VRP is in het leven geroepen om frequente reizigers te belonen voor hun loyaliteit en niet als instrument om reisgedrag te beïnvloeden.

Los daarvan zijn wij altijd bereid om mee te denken (en wij doen dit overigens ook al volop) over acties om een bezoek aan het eiland in het laagseizoen te stimuleren of om een verschuiving in de wisseldagen te bewerkstelligen. Het beïnvloeden van het reisgedrag van toeristen lukt alleen als er een nauwe, structurele en professionele samenwerking ontstaat tussen een collectief van eilander ondernemers, marketingorganisaties en ons als rederij.

- Familieprogramma invoeren voor familie van eilanders, met gunstige tarifiering. Familie komt te weinig (2-4 x per jaar) om van het VRP gebruik te maken, maar zijn in zekere zin wel captive gebruikers (ze moeten van de boot gebruik maken om de familie op het eiland te bezoeken).

Reactie TSM: Het advies om een structurele korting te bieden aan passagiers die minder dan vier keer per jaar reizen, nemen wij niet over. Vanaf vier retourreizen per jaar is het Vaste Reizigers Programma aantrekkelijk, zeker nu het punten sparen aan dit programma is toegevoegd. Verder kunnen/mogen wij geen onderscheid maken tussen familieleden en niet-familieleden van eilanders. Periodiek hebben wij, tot slot, algemene acties waar deze doelgroep nadrukkelijk ook gebruik van kan maken.

- Tariefdifferentiatie momenteel van toepassing op de eerste en laatste boot per dag. Tariefdifferentiatie ook benutten tbv het stimuleren van seizoenspreiding, evenals het verschuiven van aanreisdag en vertrekdag. Deze tariefdifferentiatie ook actiematig ondersteunen.

Reactie TSM: Wij beperken ons tot op heden tot tariefdifferentiatie van onze tarieven op dagniveau. Het structureel differentiëren van de reis- en verblijfstarieven op weekniveau of seizoensniveau kan ook zinvol zijn, mits dit integraal en gezamenlijk wordt gedaan door logiesverstrekkers, horecaondernemers, aanbieders van dagactiviteiten en de veerdienst. Immers: alleen door een gezamenlijke inspanning kunnen de eilanden structureel de concurrentie op prijs aan met andere (goedkopere) bestemmingen. Wij staan open voor overleg als er op de eilanden breed gedragen initiatieven ontstaan op dit gebied.

- Pagina 12: fietsenvervoer. RvA | KP is erg benieuwd naar de realisatie. We begrijpen dat dit pas in 2021 optimaal zal functioneren na de aanpassingen van RWS.

Reactie TSM: Wij houden u op de hoogte van onze vorderingen via de reguliere vergaderingen.

- Pagina 14: tekstueel aanpassen. ‘Wordt aangeboden’ suggereert namelijk dat de busdienst service gratis is. Wijzigen: ‘Deze busdienst wordt verzorgd ...’

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

- Pagina 14: RvA|KP bepleiten om als uitgangspunt een vaste aankomsttijd toe te voegen; opdat alle aansluitingen optimaal verlopen. Als aankomsttijd hanteren: het moment dat de passagiers van boord gaan.

Reactie TSM: Eventuele nautische en operationele verstoringen zijn de reden waarom wij niet over kunnen gaan op vaste aankomsttijden. Wij zorgen inmiddels voor een WhatsApp-melding met betrekking tot de verwachte aankomsttijd van de boot op het eiland aan logistieke stakeholders. De vertrektijd van de boot is het moment waarop de trossen los gegooid worden en de aankomsttijd van de boot is het moment waarop de trossen vastgemaakt zijn. De vaartijd is de tijd tussen deze twee momenten in. Wij hechten er waarde aan om deze definities niet langer ter discussie te stellen en dit zou in de praktijk ook geen verschil maken voor wat betreft de aansluitingen.

- Pagina 16: latere ontsluiting tbv dagtoerisme. Dit is alleen het geval in de maanden juni-juli-augustus. Het dagtoerisme tussen de eilanden wordt juist ernstig beperkt door de nieuwe dienstregeling.

Reactie TSM: In het concept-Vervoerplan hebben wij een wijziging voorgesteld met meerdere voordelen (dagtoerisme, extra afvaart sneldienst mogelijk in de ochtend, verruimen mogelijkheden ziekenhuisbezoek Terschelling) en één nadeel (beperking interinsulaire service). In het concept-Vervoerplan hebben wij een duidelijke koppeling gelegd tussen het beperken van de interinsulaire dienstregeling en het uitbreiden van de mogelijkheden voor dagtoerisme, etc. Wij merken dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel.

Wij hebben daarom besloten om het complete voorstel in te trekken en de interinsulaire service ongewijzigd in stand te houden.

- Tijdens de maanden mei en september wel degelijk sprake van versoering door het vervallen van de 08:30, 10:05 uur en 17:25 uur afvaarten via Terschelling. Deze worden in het Vervoerplan 2020 omschreven als interinsulaire afvaarten, maar voor de eilanders zijn dit wel degelijk afvaarten om naar de wal (ook ziekenhuisbezoek) of naar huis te gaan. De maanden mei en september zijn samen 9 weken x 3 dagen x 3 afvaarten = een versoering van 81 afvaarten voor Vlieland. Datzelfde geldt ook voor de 13:15 uur afvaart van de sneldienst V->H op vrijdag tijdens de maanden april en oktober; een versoering van 8 afvaarten.

Reactie TSM: Omdat wij afzien van de wijziging van de interinsulaire service in 2020, geven wij gehoor aan uw advies.

- Pagina 18: de afvaarttijd van de sneldienst op zondag Vlieland-Harlingen om 1855 uur wordt 1905 uur. Dit 'verbetert' de aansluiting ... Dit is tekstueel niet goed omschreven; de passagiers zijn aangewezen op een latere trein aansluiting.

Reactie TSM: Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

- Pagina 19: ter compensatie van de vervallen interinsulaire afvaart van de sneldienst VI -> Ts op di, wo, do om 18:55 uur, zal er op deze dagen een afvaart van de watertaxi van VI -> Ts worden ingezet. RvA|KP zijn van mening, dat de capaciteit van de watertaxi niet toereikend is voor het aantal passagiers. Gaat de watertaxi dan ook vraag gestuurd varen? Bovendien staat deze afvaart alleen in de tekst van het Vervoerplan verwoord, maar is niet in de dienstregeling opgenomen. Dit betekent dat het interinsulaire dagtoerisme minder aantrekkelijk wordt, evenals het vervoer van eilandhoppers. Eilandhoppen vanaf Texel wordt steeds populairder. RvA|KP willen graag het tarief van de interinsulaire dienst met de watertaxi weten.

Reactie TSM: Omdat wij afzien van de wijziging van de interinsulaire service in 2020, geven wij gehoor aan uw advies.

- Pagina 21: van 1 april tm 31 oktober is er een afvaart van snel2 van Harlingen naar Vlieland om 14:25 uur. RvA|KP adviseren om deze dienst te wijzigen naar 16:00 uur. Op die wijze is er een betere spreiding over de gehele dag (14:25 uur is gelijk na vertrek van de veerboot om 14:00 uur).

Reactie TSM: Ervaringen uit het verleden hebben ons geleerd dat passagiers de voorkeur geven aan 14:25 u boven 16:00 u. De afvaart van 14:25 u is structureel sneller volgeboekt dan (voorheen) afvaarten op latere tijdstippen.

- Pagina 22: RvA|KP hebben geconstateerd dat het gehanteerde schema van vertrektijden van de bus onjuist is. Bovendien zijn de vertrektijden van de Q-liner leidend; zijn namelijk interregionaal. Ook de aankomsttijden van de boot kloppen niet. Hier wordt namelijk 'eindevaartijd' aangegeven (=vertrektijd van Vlieland + 1uur35 minuten). Dan moet er nog aangelegd worden en moeten de kleppen nog open voordat de passagiers van boord kunnen. De overstaptijden lijken daardoor langer dan in werkelijkheid het geval is.

Reactie TSM: De bustijden van de Q-liner hebben wij gecontroleerd bij Arriva en waar nodig aangepast. De prioritering van de aansluitingen op het openbaar vervoer is al jaren dezelfde en wij ontvangen nooit opmerkingen over de aansluiting op de Q-liner. Los daarvan zou het praktisch onmogelijk zijn om zowel op de trein als op de Q-liner aan te sluiten. Onder het begrip "vaartijd" verstaan wij de tijd die verstrijkt tussen het moment waarop de trossen los gaan en het moment waarop de trossen weer vastgemaakt zijn. Het veranderen van de definitie van dit begrip, zal niet leiden tot een verbetering in de aansluitingen.

- Pagina 28: Tarieven: RvA|KP bepleiten het herinvoeren van een hondentarieff; met uitzondering van eilander honden. Dit uit praktische overwegingen; namelijk het in beslag nemen van zitplaatsen, bijvoorbeeld in de 'rode zithoek' van ms Vlieland.

Reactie TSM: Wij zijn er niet van overtuigd dat het herinvoeren van een hondentarief zal leiden tot minder honden aan boord. Recente tellingen hebben uitgewezen dat het aantal honden per afvaart nauwelijks is gestegen sinds de afschaffing van het hondentarief in 2012. Daarnaast zijn de geluiden die wij hierover ontvangen zeer wisselend: er zijn evenveel voor- als tegenstanders van het hondentarief. Wij stellen voor de (honden) situatie samen met u aan boord van onze schepen te blijven monitoren.

- Pagina 29: onvoorziene extra vervoersvraag. Hierdoor kunnen we ‘tijdig’ inspelen op een eventuele onvoorziene
Volgens RvA|KP is in de praktijk gebleken dat er niet tijdig op extra vervoersvraag geanticipeerd wordt (weekend van Here Comes the Summer + einde meivakantie en de zondag na Hemelvaartsdag 2019).
Bovendien adviseren RvA|KP met klem, om bij het inzetten van extra afvaarten alle geboekte passagiers van die dag per mail te informeren over de extra afvaart. Op deze wijze kan verschuiving/spreiding bewerkstelligd worden.

Reactie TSM: Helaas zijn er in de afgelopen periode een paar vraag gestuurde afvaarten te laat ingezet. In de toekomst zullen wij er alles aan doen om extra afvaarten tijdig in te zetten. Uw suggestie om alle geboekte passagiers van die dag te informeren over de extra afvaart nemen wij over.

- Pagina 29: uitbreiding passagierscapaciteit punt 1 en 2: RvA|KP zijn van mening dat er géén toeslag voor de sneldienst berekend kan/mag worden.

Reactie TSM: De toeslag voor de sneldienst is gebaseerd op het feit dat de sneldienst per passagier veel meer brandstof verbruikt (met de bijbehorende emissies) dan de veerdienst. Wij begrijpen uw punt, maar de toeslag voor de sneldienst kan echt niet los worden gezien van de vaarsnelheid.

- Pagina 35: zitplaatsgarantie. Ms Vlieland heeft een boekbare capaciteit van 800 passagiers; dit is 94% van de zitplaatsen binnen. Dit is voor de passagiers oncomfortabel vol.
Op de beide Willems zijn er 573 zitplaatsen binnen en er is sprake van een boekbare capaciteit van 565 passagiers; dit is 99% van de plaatsen -> voor de passagiers wordt de beleving nog minder comfortabel dan aan boord van ms Vlieland.

Reactie TSM: U mag van ons verwachten dat wij (als het niet mooi weer is) niet meer kaartjes verkopen dan dat er binnen zitplaatsen zijn. Het feit dat wij, vanuit kwaliteitsoverwegingen, voor onze veerboten al enkele jaren fors minder kaartjes verkopen dan dat er zitplaatsen zijn, is al ongebruikelijk voor een vervoersbedrijf. Onze nieuwe schepen zijn ruimer opgezet qua salonindeling dan onze bestaande schepen, waardoor wij verwachten dat de beleving aan boord juist beter zal zijn dan op onze bestaande schepen.

- Bij beide Willems wordt een zitplaatscapaciteit van 750 passagiers aangegeven; terwijl de maximale capaciteit op het certificaat 700 passagiers is. RvA|KP spreken hun bezorgdheid uit omtrent de veiligheid.

Reactie TSM: Wij hebben niet kunnen vinden waar het aantal van 750 passagiers staat genoemd in het concept- Vervoerplan. Wij nemen aan dat u alle zitplaatsen binnen en buiten bij elkaar heeft opgeteld. Er is een overcapaciteit aan zitplaatsen, zowel bij mooi weer als bij slecht weer. De maximale capaciteit op het certificaat is 700 passagiers en meer willen, mogen en zullen wij dus niet meenemen.

- Pagina 36: kwantitatieve gevolgen voor de reiziger. De voorgestelde dienstregelingen leiden in 2020 tot 131 extra afvaarten van/naar Vlieland. RvA|KP vragen zich af of dit aantal klopt. Tijdens de maanden mei en september is er al een afname van 81 afvaarten. Dit geldt ook voor de 13:15 uur afvaart op vrijdag in april en oktober; dat zijn 8 afvaarten. Zijn deze wel verrekend in het aantal van 131 extra afvaarten?
Zie dit document bij pagina 16.

Reactie TSM: Omdat wij afzien van de wijziging van de interinsulaire service in 2020, geven wij gehoor aan uw advies.

- Pagina 36: kwalitatieve gevolgen voor de reiziger. De ingebruikname van de twee nieuwe LNG-veerboten zal door de passagiers worden ervaren als een kwaliteitsverbetering. RvA|KP zijn van mening dat de vermindering van het aantal zitplaatsen niet zal worden ervaren als een kwaliteitsverbetering.

Reactie TSM: De passagiers zullen wel degelijk meer kwaliteit ervaren tijdens hun reis aan boord van één van onze nieuwe schepen. De lagere capaciteit zorgt procentueel misschien voor een iets hogere gemiddelde bezetting aan boord, maar wij verwachten dat dit (door de ruimere opzet van de nieuwe schepen) geen afbreuk zal doen aan de verhoogde kwaliteitsbeleving aan boord.

- Pagina 37: kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag. De ruimere mogelijkheden die het vaarschema van 2020 biedt voor dagtoerisme zullen naar verwachting leiden tot meer vraag naar dagretours. RvA|KP nemen aan dat de directie van Rederij Doeksen hiermee de afvaarten van 1905 uur bedoelt van V -> H tijdens de maanden juni-juli-augustus. Interinsulair dagtoerisme zal door de nieuwe dienstregeling beduidend afnemen.

Reactie TSM: Omdat wij afzien van de wijziging van de interinsulaire service in 2020, geven wij gehoor aan uw advies.

Consumentenplatform Waddenveren-West

Met deze brief reageert het consumentenplatform Waddenveren West op het conceptvervoerplan 2020 van TSM.

Vlieland

De leden van het CWW Vlieland spreken hun waardering uit naar Rederij Doeksen, voor het zoeken naar passende oplossingen om met het grillige verloop van de toeristenstromen toch een goed vaarschema op te stellen. Het CWW verwacht dat de vrijdagmiddagpiek richting Vlieland en de zondagmiddagpiek terug verder zal toenemen gezien de gestaag dalende verblijfsduur en het toenemende aantal overzettingen.

Inzet vervoerscapaciteit

Tijdens het overleg dat het CWW met u had op 23 april hebben de leden van het CWW Vlieland aandacht gevraagd voor de problemen met de passagierscapaciteit die zich met enige regelmaat voordoet.

In het verslag van dit overleg is hierover het onderstaande opgenomen:

‘Vanuit Vlieland is men verbaasd dat Rederij Doeksen hierop niet goed heeft geanticipeerd. Er zou aan het einde van de dag een extra boot moeten varen. De vervoersvraag voor het betreffende weekend was eigenlijk goed te voorspellen. Het vervoerplan 2020 zou een structurele oplossing moeten bieden voor situaties als deze. Met vier keer varen kunnen dit soort pieken in de vervoersvraag beter worden opgevangen. De Rederij onderkent dat er te laat een extra boot is ingezet. Dat had eigenlijk al moeten gebeuren toen alles was volgeboekt. Het voorstel is om op zondag in de ochtend een extra snelboot in te zetten. Voor het vervoerplan 2020 zal worden gekeken naar een structurele oplossing voor de weekenden in het voor- en naseizoen.’

De problematiek rond de passagierscapaciteit heeft voor de leden van het CWW Vlieland hoge prioriteit.

In het voorseizoen (vanaf begin maart tot de zomer) en ook in het naseizoen doen zich met regelmaat problemen voor met de capaciteit van de zondagmiddagboot van Vlieland naar Harlingen (en in iets mindere mate met de vrijdagboten van Harlingen naar Vlieland). Deze boot is vaak oncomfortabel vol. Eilanders en gasten moeten daardoor noodgedwongen vaak een andere afvaart kiezen dan de gewenste afvaart. Een overvolle boot past bovendien niet in het kwaliteitsimago dat we op Vlieland willen hebben. In een aantal weekenden waren zelfs bijna alle boten vol. De rederij heeft hierop niet goed geanticipeerd door de dienstregeling uit te breiden of om te zetten. Vaak is er (te) laat gekozen voor uitbreiding met de sneldienst(en) buiten het gewenste reismoment, met als gevolg dat deze uitbreiding zoveel mogelijk gemeden werd. Het omzetten naar 4 afvaarten van de veerdienst zou veel meer capaciteit op het gewenste tijdvak opgeleverd hebben.

Omdat deze situatie zich regelmatig voordoet hebben we aangegeven hiervoor een structurele oplossing te willen in het vervoerplan 2020. Helaas is dat naar onze indruk nog onvoldoende in het conceptvoerplan geborgd.

Voor de winterbasisdienstregeling (waaronder ook de maanden maart en november vallen) worden geen extra afvaarten geboden. Voor de periode zomer-laag (april+oktober) is de capaciteit zelfs afgenomen. Voor zomer-midden is de capaciteit op vrijdag en zondag allebei met 1 afvaart toegenomen. Door het wegvallen van de interinsulaire afvaarten is het aantal afvaarten van en naar Harlingen (via Terschelling) met 9 per week afgenomen.

Ook in de periode zomer-hoog is er op vrijdag en zondag een afvaart bijgekomen en zijn er op dinsdag, woensdag en donderdag 3 extra afvaarten van Vlieland naar Harlingen bijgekomen. Daar tegenover staat dat vanaf Terschelling een dagje Vlieland (3 x per week) niet meer mogelijk is.

Zie ook bijlage 1 bij deze brief: [Vergelijking basisdienstregeling 2019-2020](#).

Verder hebben we geconstateerd dat er in afwijking van de basisdienstregeling Pasen en einde Here-Comes-The-Summer niet voor een extra (4de) afvaart van de veerdienst is gekozen, terwijl deze weekenden in 2019 wel degelijk voor problemen hebben gezorgd.

Zie ook bijlage 2 bij deze brief: Extra afvaarten bovenop basisdienstregeling 2020.

Uit cijfers blijkt dat Vlieland inmiddels bijna de helft van de toeristische overzettingen van Terschelling heeft, terwijl het aantal toeristische bedden op Vlieland maar een derde is. De keuze in het aantal afvaarten op Vlieland blijft achter.

In bijlage 3: Overzettingen Vlieland en Terschelling treft u een overzicht van de overzettingen gedurende de laatste 10 jaar. Het CWW Vlieland heeft deze 3 bijlagen toegevoegd om de genoemde ervaringen te onderbouwen met cijfers.

Reactie per pagina

- Pagina 6: De groeiprognoze is voor 5 jaar gesteld op 1% tot 2%. Voor Vlieland is deze prognose te laag. Een te lage prognose over meerdere jaren leidt tot een cumulatief capaciteitsprobleem. Op pagina 5 van het concept-vervoerplan 2020 geeft Rederij Doeksen zelf aan dat er de afgelopen 15 jaar gemiddeld 2,4% groei is geweest op Vlieland. De verwachting dat er na dit jaar opeens 1-2% groei zou zijn lijkt ons daarom niet reëel. Door het consequent laag inschatten van de groei loop je steeds achter de feiten aan. Het CWW Vlieland verwacht over 5 jaar circa 25.000 meer toeristen dan Doeksen in zijn prognose doet. Het gevolg is dat de huidige vlootcapaciteit de beperkende factor wordt voor verdere groei.
- Het CWW Vlieland ziet graag een vlootplan voor de komende 5 jaar waarbij rekening wordt gehouden met de gemiddelde groei van de afgelopen 10 jaar. Er is een omslagpunt gekomen waar Vlieland structureel een eigen extra boot nodig heeft, of de veerboot 4x per dag moet varen.
- Voor 2020 voorzien we capaciteitsproblemen op 3 mei en 10 mei van Vlieland naar Harlingen. Dit op basis van de ervaringen in 2019 tijdens de meivakantie en Here-Comes-The-Summer.
- Vraaggestuurd varen heeft als nadeel dat er slechts 3 afvaarten per dag gecommuniceerd worden. Dit is een beperkte keuze en het kan aanleiding zijn voor toeristen om niet naar Vlieland te gaan maar naar een ander Waddeneiland.
- Pagina 11: Vaste Reizigers Programma (VRP). De Rederij zou het VRP ook moeten benutten om de buitenseizoenperioden te stimuleren, evenals het verschuiven van de aanreisdag en vertrekdag.
- Het CWW vraagt u het Familieprogramma in te voeren met een gunstig tarief voor familie van eilanders. Familie komt te weinig naar het eiland (ongeveer twee tot vier keer per jaar) om van het VRP gebruik te maken, maar zij vallen in zekere zin ook onder de captive gebruikers (ze moeten van de boot gebruik maken om hun familie op het eiland te kunnen bezoeken).
- Tariefdifferentiatie is momenteel van toepassing op de eerste en laatste boot op een dag. Tariefdifferentiatie zou ook moeten worden benut voor het stimuleren van seizoenspreiding, en voor het verschuiven van de aanreisdag en vertrekdag. Deze tariefdifferentiatie kan ook actiematig worden ondersteund.

- Pagina 14: Voorstel voor tekstuele aanpassing: ‘*Wordt aangeboden*’ suggereert dat de busdienstservice gratis is. Daarom misschien wijzigen in: ‘*Deze busdienst wordt verzorgd ...*’
- Pagina 14: We adviseren om als uitgangspunt een vaste aankomsttijd toe te voegen, waarbij als aankomsttijd het moment dat de passagiers van boord gaan wordt gehanteerd, om zo alle aansluitingen optimaal te laten verlopen.
- Tijdens de maanden mei en september is er wel degelijk sprake van versobering van de dienstregeling door het vervallen van de 08:30, 10:05 en 17:25 uur afvaarten via Terschelling. Deze worden in het Vervoerplan 2020 omschreven als interinsulaire afvaarten, maar voor de eilanders zijn dit zeker ook afvaarten om naar de wal (ook ziekenhuisbezoek) of naar huis te gaan.
De maanden mei en september zijn samen 9 weken x 3 dagen x 3 afvaarten = een versobering van 81 afvaarten voor Vlieland.
Datzelfde geldt ook voor de 13:15 uur afvaart van de sneldienst V->H op vrijdag tijdens de maanden april en oktober, een versobering van 8 afvaarten.
- Pagina 18: De afvaarttijd van de sneldienst op zondag Vlieland-Harlingen om 18.55 uur wordt 19.05 uur. Dit ‘verbetert’ de aansluiting. Dit is tekstueel niet goed omschreven omdat de passagiers dan zijn aangewezen op een latere treinaansluiting.
- Pagina 21: Van 1 april tot en met 31 oktober is er een afvaart van snel2 van Harlingen naar Vlieland om 14:25 uur. Wij adviseren om deze dienst te wijzigen naar 16:00 uur. Op die manier is er een betere spreiding over de hele dag (14:25 uur is gelijk na vertrek van de veerboot om 14:00 uur).
- Pagina 22: We hebben geconstateerd dat het gehanteerde schema van vertrektijden van de bus onjuist is. Bovendien zijn de vertrektijden van de Qliner leidend, deze zijn namelijk interregionaal.
Ook de aankomsttijden van de boot kloppen niet. Hier wordt namelijk 'einde-vaartijd' aangegeven (=vertrektijd van Vlieland + 1uur en 35 minuten). Dan moet er nog aangelegd worden en moeten de kleppen nog open voordat de passagiers van boord kunnen. De overstaptijden lijken daardoor langer dan in werkelijkheid het geval is.
- Pagina 28: Tarieven: Wij bepleiten de herinvoering van het hondentarief (met uitzondering van de eilander honden). Honden nemen zitplaatsen in beslag (bijvoorbeeld in de ‘rode zithoek’ van ms Vlieland).
- Pagina 29: Onvoorziene extra vervoersvraag: ‘Hierdoor kunnen we *tijdig* inspelen op een eventuele onvoorziene...’ Onze ervaring is dat er in de praktijk niet tijdig op extra vervoersvraag geanticipeerd wordt (zoals in het weekend van Here-Comes-The-Summer + einde meivakantie en de zondag na Hemelvaartsdag 2019).
We adviseren om bij het inzetten van extra afvaarten àlle geboekte passagiers van die dag per mail te informeren over de extra afvaart. Op deze wijze kan verschuiving en spreiding gecreëerd worden.

- Pagina 29: Uitbreiding passagierscapaciteit punt 1 en 2: We vinden dat er géén toeslag voor de sneldienst berekend kan/mag worden.
- Pagina 35: Zitplaatsgarantie. Ms Vlieland heeft een boekbare capaciteit van 800 passagiers, dit is 94% van de zitplaatsen binnen. Dit is voor de passagiers oncomfortabel vol. Op de beide Willems zijn er 573 zitplaatsen binnen en er is sprake van een boekbare capaciteit van 565 passagiers, dit is 99% van de plaatsen. Voor de passagiers wordt de beleving daardoor nog minder comfortabel dan aan boord van ms Vlieland.
- Bij beide Willems wordt een zitplaatscapaciteit van 750 passagiers aangegeven, terwijl de maximale capaciteit op het certificaat 700 passagiers is. We maken daarom ons zorgen over de veiligheid.
- Pagina 36: Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger. De voorgestelde dienstregelingen leiden in 2020 tot 131 extra afvaarten van/naar Vlieland. We vragen ons af of dit aantal klopt. Tijdens de maanden mei en september is er al een afname van 81 afvaarten. Dit geldt ook voor de 13:15 uur afvaart op vrijdag in april en oktober. Daar gaat het om 8 afvaarten. Is deze afname wel verrekend in het aantal van 131 extra afvaarten?
- Pagina 36: Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger. De ingebruikname van de twee nieuwe LNG-veerboten zal door de passagiers worden ervaren als een kwaliteitsverbetering. We verwachten dat dit door de vermindering van het aantal zitplaatsen niet zo zal worden ervaren.

Terschelling

Voor de reactie op het conceptvervoerplan vanuit Terschelling verwijs ik u naar de brief van de RvA.

Reactie TSM: De zienswijze die het Consumentenplatform Waddenveren-West heeft ingediend, is exact dezelfde als de zienswijzen die zijn ingediend door de Raden van Advies en Klantenpanels op zowel Vlieland als Terschelling. Voor onze reactie op deze zienswijze, verwijzen wij dan ook naar onze reacties op de zienswijzen van de Raden van Advies en Klantenpanels.

Gemeente Vlieland

Op 28 mei 2019 hebben wij het concept vervoerplan 2020 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij mogen ontvangen. Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op en adviseren wij over de concept versie van het vervoerplan 2020.

Alvorens in te gaan op een aantal inhoudelijke zaken uit het concept-vervoerplan een tweetal algemene opmerkingen vooraf.

Procesvoorstel

Niet voor het eerst maar naar ons college hoopt wel voor de laatste keer wordt ervaren dat er te weinig tijd is om onze zienswijze op een zorgvuldige manier op te stellen. Om een zienswijze goed voor te bereiden is afstemming wenselijk tussen betrokken partijen en dient de advisering te verlopen volgens de procedure die binnen onze organisatie gangbaar is.

De periode tussen het overleg van 12 juni jongstleden en de door u gestelde termijn van 5 juli 2019 is wat ons betreft veel te kort. Wij verzoeken u dan ook met klem er voor te zorgen dat de beschikbare tijd in de toekomst wordt verruimd.

Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de termijnen die partijen hebben in het proces waarin het definitieve Vervoerplan tot stand komt. Wij hebben dit jaar onze eigen termijn met een week ingekort ten gunste van de decentrale overheden, RvA's en het CWW.

Nieuwe schepen

Wij hebben kennis genomen van uw schrijven van 7 juni 2019 over de schade die tijdens het vervoer naar Harlingen is ontstaan aan de nieuwe schepen en de gevolgen voor de ingebruikname van deze schepen.

Hoewel wij ons realiseren dat er sprake is van overmacht betreuren wij het ten zeerste dat hierdoor de Midsland toch weer ingezet zal moeten worden tijdens de werfbeurt van de Vlieland.

Wij zijn al jaren van mening dat, zeker in de wintermaanden, de Midsland geen aanvaardbaar alternatief meer is om gedurende een langere periode structureel ingezet te worden. Daarbij willen wij ook aangeven dat, in tegenstelling tot de reizigers tussen Terschelling en Harlingen er geen enkel alternatief is om de overtocht naar Vlieland te maken.

Reactie TSM: Ook wij hadden graag al dit seizoen de nieuwe schepen willen inzetten. Helaas is dit door tegenslag niet gelukt. Wij doen ons uiterste best om de nieuwe schepen zo snel mogelijk in de dienstregeling te laten varen.

Ten aanzien van de inhoud van het vervoerplan willen wij de volgende punten onder uw aandacht brengen.

Pagina 2

Bagagevervoer

In onze zienswijze op het vervoerplan 2019 schreven wij al een nieuwe systematiek van bagagevervoer met instemming te begroeten, dit nadat een wijziging in de bagageafhandeling al meerdere jaren werd aangekondigd.

Hoewel ons college nog steeds uitkijkt naar een andere en betere vorm van bagageafhandeling zijn wij teleurgesteld over het feit dat invoering hiervan inmiddels al weer is uitgesteld naar medio 2021.

Reactie TSM: Wij delen uw teleurstelling en gaan er tegelijkertijd vanuit dat u begrijpt waarom we dit besluit hebben moeten nemen.

Pagina 8

In de laatste alinea staat: "in de winter kan een nieuw schip worden ingezet op Vlieland mits er sprake is van aaneengesloten periodes". Wij verzoeken u nader aan te geven wat onder aaneengesloten periodes wordt verstaan.

Reactie TSM: In de bijgevoegde dienstregeling kunt u zien om welke periodes het gaat. Afhankelijk van de ontwikkeling van de vervoersvraag, kunnen deze periodes in de toekomst langer of korter worden.

Pagina 16

De in een eerdere winterdienstregeling opgenomen sneldienst op woensdag vanuit Harlingen met als vertrektijd 19.25 uur komt toch weer te vervallen. Juist voor de reizigers naar Vlieland was deze extra afvaart een welkome aanvulling op de verder zeer schrale winterdienstregeling. Wij betreuren het dat deze dienst met ingang van 2020 toch weer is komen te vervallen en vragen ons daarbij af in hoeverre bezwaren van reizigers naar Terschelling tegen het moeten maken van de driehoek Harlingen-Vlieland-Terschelling een rol hebben gespeeld bij deze afweging.

Reactie TSM: Die bezwaren hebben hierbij geen rol gespeeld. De extra sneldienst naar Vlieland was ingepland als compensatie voor het LNG-bunkerslot in de dienstregeling die wij vorig jaar hebben gepresenteerd. Dit jaar hebben wij mogelijkheden gezien om het LNG-bunkerslot te laten vervallen, waardoor de regelmaat van de dienstregeling kan worden behouden en de extra sneldienst ter compensatie van het LNG-bunkerslot ook is vervallen.

De afvaarten vanaf Vlieland van een sneldienst om 19.05 uur in de zomer op dinsdag, woensdag en donderdag juichen wij vanzelfsprekend toe. Gelijkijdig zien wij helaas dat in de maanden mei en september wordt gestopt met de interinsulaire afvaarten. Voor wat betreft ons college is deze wijziging onacceptabel des te meer omdat het er alle schijn van heeft dat hiermee vooral voorrang wordt gegeven aan inwoners van Terschelling voor wie het reisschema daarmee sterk wordt verbeterd bij bijvoorbeeld ziekenhuisbezoek.

Reactie TSM: In het concept-Vervoerplan hebben wij een wijziging voorgesteld met meerdere voordelen (dagtoerisme, extra afvaart sneldienst mogelijk in de ochtend, verruimen mogelijkheden ziekenhuisbezoek Terschelling) en één nadeel (beperking interinsulaire service). In het concept-Vervoerplan hebben wij een duidelijke koppeling gelegd tussen het beperken van de interinsulaire dienstregeling en het uitbreiden van de mogelijkheden voor dagtoerisme, etc. Wij merken dat er weliswaar draagvlak is voor de voordelen, maar dat partijen grote moeite hebben met het nadeel.

Wij hebben daarom besloten om het complete voorstel in te trekken en de interinsulaire service ongewijzigd in stand te houden.

Pagina 18

De vermelde tijd bij het eerste aandachtspunt (16.20 uur wordt 10.35 uur) kunnen wij niet goed plaatsen maar wellicht is hier sprake van een typefout.

Reactie TSM: De tekst op dit punt was correct en hebben wij daarom ongewijzigd gelaten.

Wij betreuren het dat de sneldienst van vrijdag tussen Vlieland en Harlingen (vertrek 15.20 uur) niet meer structureel in de basisdienstregeling wordt opgenomen.

U geeft aan dat dit de mogelijkheden vergroot voor aanvullende extra afvaarten van de tweede snelboot van/naar Vlieland of Terschelling. Wij zien dit echter vooral als een verdere inperking van de dienstregeling voor Vlieland immers de reiziger moet altijd maar afwachten of deze afvaart wel of niet wordt ingezet.

Reactie TSM: Deze afvaart was een gevolg van de sneldienst van 16:20 u H-T. Omdat de afvaart van 16:20 u H-T niet meer structureel in de basisdienstregeling zit, is ook de afvaart van 15:20 u V-H niet meer structureel in de dienstregeling opgenomen.

Pagina 28

U heeft al vaker aangegeven voor het vaststellen van de tarieven afhankelijk te zijn van de tariefindex die de concessieverlener vaststelt. Dit is ook de reden dat de tarieven voor het komende jaar nog niet bekend zijn. Dit ervaren wij ieder jaar weer als een gemis en hopen dat dit in de toekomst zal veranderen.

Overigens zou u eens kunnen overwegen niet de maximaal toegestane tariefverhoging te hanteren na de verhoging van de afgelopen jaren.

Reactie TSM: Wij hebben geen invloed op het tijdstip waarop de concessieverlener de tariefruimte bekendmaakt. De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2020 inmiddels vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze tariefruimte als index op onze tarieven toe te passen, ter compensatie van onze gestegen algemene en personeelskosten en ter compensatie van de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij reeds hebben gedaan en nog zullen doen.

Pagina 39

Na jarenlange discussies hierover is het goed om te lezen dat het aantal beschikbare plaatsen voor ongeboekte eilanders nu wel correct in het vervoerplan is opgenomen. Wij zijn dan ook verheugd dat nu is bevestigd dat dit aantal plaatsen op 35 is vastgesteld. (vierde aandachtspunt).

De opmerking over het verschuiven van de werfbeurt van de Vlieland van maart naar januari komt niet overeen met de tabel op pagina 31 waarin groot onderhoud is gepland van 23/11 tot 8/12.

Reactie TSM: Eerdere adviezen hebben ertoe geleid dat de werfbeurt van de Vlieland niet meer in maart plaats zal vinden, maar eerder in de winterperiode. In 2019 heeft deze werfbeurt plaatsgevonden in januari. In 2020 zal dit in november en december zijn (buiten de kerstperiode). Dit is qua passagiersaantallen eveneens een doorgaans zeer rustige periode.

Conclusies

In zijn algemeenheid kan gesteld worden dat los van allerlei wijzigingen in de verschillende dienstregelingen geen grote en/of ingrijpende wijzigingen zijn terug te vinden in het vervoerplan. Met u had ons college na jarenlange vertragingen ook graag gezien dat de nieuwe boten volgens de dienstregeling zouden kunnen worden ingezet vanaf 7 januari 2020.

Naast enkele positieve ontwikkelingen voor Vlieland zoals de bevestiging dat het aantal plaatsen voor ongeboekte eilanders op 35 is vastgesteld en de afvaarten van de sneldienst op dinsdag, woensdag en donderdag om 19.05 vanaf Vlieland zijn er wat ons college betreft wel een aantal kritische kanttekeningen te maken.

Wij begonnen deze zienswijze met het te krappe procesvoorstel en de hernieuwde vertraging die invoer van een nieuw bagagesysteem weer oploopt. Er zijn veel kleine wijzigingen in de dienstregeling, met name van de sneldienst die voor Vlieland steeds weer nadelig uitpakken maar gelijktijdig voor Terschelling weer positief. Langzaam maar zeker wordt de toch al beperkte dienstregeling voor Vlieland steeds verder uitgehouden.

Reactie TSM: Wij vinden het heel vervelend dat dit beeld bij u bestaat. Wij hebben juist ons best gedaan om de dienstregeling naar Vlieland te verbeteren.

In hoofdstuk VII (pagina 29) van het concept-vervoerplan staat u uitvoerig stil bij het inspelen (monitoren) op voorziene en onvoorziene extra vervoersvraag. Inmiddels is dit jaar gebleken dat in ieder geval voor Vlieland nog wel een verbeter slag valt te maken als het gaat om het inspelen op extra vervoersvraag. Bezoekers aan ons eiland kijken niet alleen of ze naar het eiland toe kunnen maar, niet onbelangrijk, ook of ze er weer op een geschikt moment vanaf kunnen. Op dat punt is het voor Vlieland niet in alle gevallen soepel verlopen het eerste deel van dit jaar.

Reactie TSM: In het algemeen hebben wij ruim voldoende capaciteit aangeboden in het afgelopen jaar. Slechts enkele vraag gestuurde afvaarten hebben wij op een te laat moment ingezet. Dit is niet structureel het geval en wij betreuren dat dit is gebeurd. In de toekomst zullen wij hier nog meer aandacht voor hebben.

Het is bekend dat extra afvaarten van en naar Vlieland bijna uitsluitend (kunnen) worden uitgevoerd door het inzetten van een snelboot. Door het beperkte aantal afvaarten van de reguliere veerboot tussen Harlingen en Vlieland is de reiziger daarom veelal aangewezen op de veel duurdere sneldienst. Zeker op die momenten dat de reiziger vanwege capaciteitsproblemen geen andere keus heeft omdat de "Vlieland" vol is zouden wij graag zien dat voor het reizen met de sneldienst geen toeslag betaald hoeft te worden.

Reactie TSM: De toeslag voor de sneldienst is gebaseerd op het feit dat de sneldienst per passagier veel meer brandstof verbruikt (met de bijbehorende emissies) dan de veerdienst. Wij begrijpen uw punt, maar de toeslag voor de sneldienst kan echt niet los worden gezien van de fors hogere brandstofkosten t.g.v. de hogere vaarsnelheid.

Hoewel het duidelijk is dat er tijdens drukke perioden ook voor Vlieland steeds meer afvaarten beschikbaar zijn neemt de kritiek op het eiland op de toch wel sobere dienstregeling steeds verder toe. Zeker in de winterperiode is het aantal dagelijkse afvaarten wel erg beperkt. Ten opzichte van de andere Friese Waddeneilanden moet Vlieland het doen met een minimale dienstregeling.

Reactie TSM: Dagelijks worden minimaal drie retourreizen van de veerboot aangeboden: dit betekent per dag minimaal drie mogelijkheden om van of naar Vlieland te reizen. In onze beleving bieden wij daarmee voldoende keuze.

De insteek van ons college is dan ook om het gehele jaar door 4 afvaarten van en naar Vlieland in de dienstregeling op te nemen. Het college wil, bij voorkeur dit jaar nog, het gesprek met uw directie daarover aan gaan.

Reactie TSM: Door het structureel inzetten van drie retourreizen per dag (jaarrond) zijn wij enkele jaren geleden veel extra capaciteit van en naar Vlieland aan gaan bieden. De toegenomen drukte rondom de weekenden wordt structureel opgevangen door extra afvaarten van de sneldienst en/of veerdienst. Op een aantal drukke (afvoer) dagen zullen wij in 2020 naast extra sneldienst afvaarten vier afvaarten van de veerdienst aan gaan bieden. In onze ogen past ons aanbod daarmee goed bij de vervoersvraag.

Wij vertrouwen er tot slot op dat bij het opstellen van het definitieve vervoerplan 2020 rekening zal worden gehouden met de door ons college in deze zienswijze ingebrachte wensen en/of bedenkingen

Met betrekking tot de nieuwe tarieven voor 2020 rekenen wij er op dat u zo spoedig mogelijk bekend kan maken wat deze voor volgend jaar zullen zijn.

Reactie TSM: De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2020 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze tariefruimte als index op onze tarieven toe te passen, zoals hierboven reeds vermeld.

Gemeente Harlingen

Verslag als input

Wij waren ervan uitgegaan dat het verslag van het Overleg Decentrale Overheden m.b.t. Vervoerplan 2020 een juiste weergave zou zijn van onze input op het concept-vervoerplan 2020. Telefonisch heeft u echter aangegeven het op prijs te stellen dat we de onderwerpen nog even apart op schrift stellen. Bij deze.

Reactie TSM: Dank voor het alsnog aanleveren van de schriftelijke terugkoppeling op het Vervoerplan.

Overleg

We zijn positief over het verloop van het overleg tussen uw rederij en de betrokken gemeenten en provincie Fryslan. We hebben waardering voor het toekomstig gebruik van LNG waar uw rederij een voortrekkersrol speelt. Ook de inspanningen die gedaan worden om tot een zo optimaal mogelijke aansluiting op het openbaar vervoer te komen juichen wij zeer toe.

Reactie TSM: Wij danken u voor de waardering.

Verkeerdrukke

Veel verkeer naar de veerterminal en de parkeerplaatsen gaat via de Westerzeedijk door het centrum van Harlingen, omdat de navigatie dit aangeeft. Dit zorgt voor ongewenste verkeersdrukke. We zouden graag zien dat Rederij Doeksen op haar website adviseert de navigatie uit te zetten en de borden richting Harlingen Haven te volgen.

Reactie TSM: Wij hebben op onze website deze melding toegevoegd.

Bagage

We vinden het jammer dat de implementatie van het bagageplan van Doeksen zelf opschuift, maar we hebben begrip voor de gegeven argumenten. Aan het onderwerp bagage inname op de parkeerlocatie is in een separate projectgroep hard gewerkt. Het is fijn dat dit gaat leiden tot uitvoering van een pilot.

Reactie TSM: Wij danken u voor het begrip dat implementatie van het bagageplan opschuift. Wij zullen ons blijven inspannen om het pilot project met betrekking tot inname bagage vanaf P1 met betrokken partijen verder uit te werken.