

B.V. Terschellinger Stoomboot Mij.

# Vervoerplan 2024





## Inleiding

Dit Vervoerplan 2024 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 2024 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 vervoersvraag en het vervoersaanbod 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 vervoersaanbod 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 vervoersvraag 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.

**Bescherming persoonlijke levenssfeer**



## Voorwoord van de directie

Op 21 oktober 2022 beleefden wij de zwartste dag uit onze historie. Ons ms Tiger raakte betrokken bij een noodlottige aanvaring. Onze gedachten gaan uit naar de slachtoffers en nabestaanden. Uiteraard verlenen wij onze volledige medewerking aan de onderzoeken die momenteel nog plaatsvinden.

In 2022 kregen wij ook te maken met zeer hoge brandstofprijzen. Gelukkig hebben wij de door ons op 1 januari 2023 geïntroduceerde brandstof toeslag na vijf maanden weer af kunnen schaffen en lijkt het erop dat 2023 een stabiel toeristisch jaar wordt. De eilanden kunnen naar verwachting opnieuw rekenen op de komst van hun trouwe schare bezoekers én nieuwe gasten die het prachtige Waddengebied tijdens de coronacrisis hebben ontdekt. Ook voor 2024, het jaar waarop dit Vervoerplan betrekking heeft, verwachten wij goede marktomstandigheden.

De wereld om ons heen is volop in beweging. De energiemarkt is volatiel, de arbeidsmarkt is krap, de inflatie is hoog en producten en grondstoffen hebben vaak lange levertijden. Al deze ontwikkelingen maken de omstandigheden waarbinnen wij moeten opereren uitdagend en minder goed voorspelbaar dan voorheen.

Als publieke dienstverlener anticiperen wij op deze nieuwe realiteit, bijvoorbeeld door verder vooruit te denken met betrekking tot onze personeelsformatie en de kritische onderdelen van onze schepen en door onze veerdienst stap voor stap verder te verduurzamen.

In 2022 beoordeelden onze passagiers onze dienstverlening op de lijn Vlieland met een 8,3 en op de lijn Terschelling met een 8,4. Het betreft de resultaten van de OV Klantenbarometer 2022 van kennisplatform CROW-KpVV. Het feit dat we deze prachtige cijfers hebben gekregen, motiveert ons om onze dienstverlening ook volgend jaar verder te verbeteren. In dit Vervoerplan 2024 treft u de voornemens aan, die wij in dat verband hebben.

U kunt erop vertrouwen dat wij ons tot het uiterste zullen inspannen om het vervoer van en naar Vlieland en Terschelling ook volgend jaar weer professioneel, betrouwbaar en veilig uit te voeren. Wij hechten daarbij aan een goede samenwerking met onze 'stakeholders' op Vlieland en Terschelling en aan de vaste wal.

Dit Vervoerplan heeft betrekking op het jaar 2024, maar wij hebben ook enkele ontwikkelingen opgenomen die nog dit jaar plaats zullen vinden. Dat geeft een completer beeld van de status van verschillende lopende projecten en van de voornemens die wij daarnaast nog hebben voor dit jaar.

# Bescherming persoonlijke levenssfeer



# Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2023), die wij in dit Vervoerplan 2024 beschrijven.

## Vloot

Het ms Friesland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh verzorgen afwisselend de hoofdveerdienst van en naar Terschelling. Door hiervoor te kiezen spreiden wij het risico met betrekking tot de nog volatiele brandstofprijzen. Tegelijkertijd kunnen we op deze manier onze nieuwste veerboten weer vaker inzetten dan in 2023, hetgeen de kwaliteit en de duurzaamheid ten goede komt.

## Schonere brandstof ms Vlieland

Sinds het laatste kwartaal van 2022 vaart ms Friesland op een nieuwe, schonere brandstof. Het betreft gasolie waaraan 7% HVO (hydrotreated vegetable oil) en een additief zijn toegevoegd. Hierdoor wordt de uitstoot van schadelijke emissies aanzienlijk beperkt. Omdat onze ervaring met deze brandstof positief is, zullen we ms Vlieland uiterlijk vanaf 2024 ook op deze brandstof laten varen.

## MVO

In 2022 hebben wij in samenwerking met een gespecialiseerd extern bureau vorm gegeven aan ons MVO-beleid. Dit heeft geleid tot een MVO-beleidsverklaring, waarin onze ambities en reeds behaalde resultaten staan benoemd. U kunt deze beleidsverklaring vinden via [www.rederij-doeksen.nl/mvo](http://www.rederij-doeksen.nl/mvo).

## Vervoerkundig jaaroverzicht

Om onze prestaties inzichtelijker te maken voor onze passagiers, publiceren wij vanaf dit jaar (2023) jaarlijks een vervoerkundig jaaroverzicht. Het overzicht is een transparante weergave van hetgeen wij hebben bereikt met betrekking tot de thema's betrouwbaarheid, continuïteit en klanttevredenheid. Het vervoerkundig jaaroverzicht over 2022 vindt u via [www.rederij-doeksen.nl/jaaroverzicht](http://www.rederij-doeksen.nl/jaaroverzicht).

## Toegangscontrole en tickets

Pashouders kunnen binnenkort zonder biometrische controle door de toegangscontrole. Wij zullen steekproefsgewijs controleren of de passagiers die met hun pas door de controle zijn gegaan, daadwerkelijk de houder zijn van de pas die zij gebruiken. Wij hadden hier vorig jaar al mee willen starten, maar dat is niet gelukt omdat het project technisch complexer was dan wij vooraf dachten en omdat onze leveranciers kampen met een tekort aan gekwalificeerde medewerkers.

Verder zullen wij in 2024 starten met het uitgeven van digitale reizigerspassen aan onze pashouders. In verband met de hierboven genoemde steekproefcontroles, blijft het wel verplicht voor pashouders om naast hun digitale pas ook hun fysieke pas of een legitimatiebewijs bij zich te hebben.

## Horeca

Volgend jaar zetten wij de volgende stap met betrekking tot het milieuvriendelijker maken van de afvalstromen in ons bedrijf. Allereerst gaan wij ons afval nog beter scheiden. We zullen daarnaast het geproduceerde volume papier en glas verder verkleinen door de aanschaf van een papierpers en een glasvergruizer. Dat resulteert in minder ledigingen en daardoor in minder schadelijke emissies. Het door onze keukens geproduceerde GFT-afval zullen we vanaf volgend jaar scheiden en hergebruiken door het te (laten) composteren of om te (laten) zetten in energie of (grijs) water.

Vanaf volgend jaar stimuleren wij onze passagiers ook om hun eigen koffiebekers mee te nemen, door aan de passagiers die dit doen 15% korting te geven op hun koffieproduct. Wij zullen via onze horecaverkooppunten ook duurzame bekers gaan verkopen.

### **Dienstregeling**

Onze dienstregeling voor 2024 bevat ongeveer evenveel afvaarten van de veerdienst als het aantal afvaarten dat we in 2023 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren. Het aantal afvaarten van de sneldienst ligt in 2024 iets lager dan het aantal afvaarten dat wij in 2023 naar verwachting daadwerkelijk uit zullen voeren.

De afvaarten van de sneldienst op vrijdag om thans 10:30 uur Harlingen – Vlieland en 11:35 uur Vlieland – Harlingen vervallen in de periodes 1 t/m 15 maart en 9 t/m 22 november, omdat ze onvoldoende bezet zijn.

Tijdens de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud, zetten wij op de woensdagen een derde retourreis van de veerdienst in om meer autodekcapaciteit te creëren. De afvaarttijden zijn Terschelling – Harlingen om 17:35 uur en Harlingen – Terschelling om 19:55 uur. Dit was ook in 2023 al het geval, maar de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat is in 2024 langer dan in 2023.

De afvaarten van de sneldienst om thans 18:35 uur Terschelling – Harlingen en 19:40 uur Harlingen – Terschelling op de woensdagen in de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud vervallen, vanwege het inzetten van een derde retourreis van de veerdienst op deze dagen. Dit was ook in 2023 al het geval, maar de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat, is in 2024 langer dan in 2023.

Tijdens de periode dat ms Vlieland naar de werf is voor groot onderhoud, zetten wij extra afvaarten van de sneldienst in om (ruim) voldoende capaciteit te creëren.

De afvaarten van de sneldienst Vlieland – Harlingen om thans 19:10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag en woensdag vervallen omdat deze afvaarten onvoldoende bezet zijn. Op donderdag blijft deze afvaart wel bestaan, vooral om monteurs en bouwvakkers te faciliteren met een late afvaart naar de vaste wal. De afvaarttijd wijzigt in 19:15 uur.

De afvaarten van de sneldienst Harlingen – Terschelling om thans 20:10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag en woensdag vervallen. Dit betrof de onvermijdelijke retourreis van de sneldiensten Vlieland – Harlingen om 19:10 uur op dezelfde dagen, die vervallen in verband met onvoldoende bezetting.

### **Tariefindex**

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2024 vastgesteld op 8,9%. Wij zullen onze tarieven met dat percentage verhogen, ter compensatie van onze gestegen kosten. Met name de brandstofprijzen zijn sterk gestegen, maar ook onze personeelskosten en overige kosten zijn (fors) hoger geworden.

### **Brandstoftoeslag**

De brandstoftoeslag die van toepassing was in de eerste maanden van 2023 is per 1 juni 2023 afgeschaft. Mocht de reguliere indexering van onze tarieven uiteindelijk niet voldoende hoog zijn om de eventueel opnieuw sterk gestegen extra brandstofkosten te compenseren, dan zijn wij genooddaakt om opnieuw een brandstoftoeslag in te voeren. Uiteraard treden wij in dat geval eerst weer in contact met de bij onze veerdienst betrokken consumentenorganisaties en decentrale overheden en met de concessieverlener.

### **Supplemententarief**

Sinds de komst van onze nieuwe schepen, hanteren wij geen hoger tarief meer voor voertuigen die hoger zijn dan 1,95 meter. Sindsdien hanteren wij een supplemententarief, thans € 22,26 retour, voor zaken die passagiers op of achter de voertuigen plaatsen (bijvoorbeeld fietsenrekken). Dit tarief zorgt regelmatig voor vragen en discussie bij de toegangscontrole: passagiers begrijpen vaak niet waarom zij extra moeten betalen voor een fietsenrek terwijl hun voertuig in totaal korter blijft dan 6 meter (de



maximale lengte van een voertuig op basis van ons tarief voor personenauto's) of terwijl er geen hoogtebeperking is op het schip waarmee wij hun voertuig vervoeren. Wij begrijpen deze kritiek van onze passagiers en schaffen het supplementair tarief volgend jaar daarom af. Ter compensatie van een deel van het omzetverlies dat met dit besluit gepaard gaat, gaan de tarieven voor voertuigen van niet-eilanders 0,5% extra omhoog. Eilanders worden ontzien omdat zij nauwelijks supplementen vervoeren.

### **Bagagetarief**

Voor het vervoeren van extra bagagestukken en bagagestukken die niet binnen de maximale maten voor gratis ruimbagage vallen, hanteren wij een bagagetarief, thans € 12,94 (retour). Dit tarief zorgt regelmatig voor vragen en discussie bij de toegangscontrole: passagiers begrijpen vaak niet waarom zij extra moeten betalen voor deze bagagestukken. Wij begrijpen deze kritiek en daarom schaffen wij het bagagetarief volgend jaar af. Ter compensatie van een deel van het omzetverlies dat met dit besluit gepaard gaat, gaan de personentarieven voor niet-eilanders 0,15% extra omhoog. Eilanders worden ontzien omdat zij nauwelijks extra en/of zeer grote bagagestukken vervoeren. De regels op zichzelf veranderen overigens niet: bagagestukken die nu niet mee mogen aan boord, mogen komend jaar ook niet mee.



# I Een visie op de ontwikkeling van de vervoersvraag en het vervoersaanbod in de komende vijf jaar

Met betrekking tot de vervoersvraag 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 2022, is met respectievelijk 0,2% en 1,6% gestegen ten opzichte van 2021. In 2022 hebben wij in totaal 213.454 toeristen naar Vlieland vervoerd en 467.110 toeristen naar Terschelling. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2022 met 1,4% gedaald ten opzichte van 2021. In 2022 hebben wij in totaal 42.246 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd.

## *Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders*

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2022 met 22,2% gestegen ten opzichte van 2021. Voor Vlieland steeg het aantal vervoerde eilanders met 16,9%. In 2022 hebben wij in totaal 74.395 eilanders van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 23.124 eilanders van Vlieland naar Harlingen. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2022 met 12,3% gestegen ten opzichte van 2021. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2022 met 16,9% gestegen ten opzichte van 2021. In 2022 hebben wij in totaal 13.573 personenauto's van inwoners van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 7.152 personenauto's van inwoners van Vlieland. Deze ontwikkelingen laten zich uiteraard grotendeels verklaren door de coronacrisis.

## *Sneldienst vs. veerdienst*

In 2022 reisde 27,2% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 72,8% 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, het jaarrond aanbieden van drie retourreizen van de veerboot naar Vlieland en de ingebruikname van een extra veerboot. Dit verklaart waarom procentueel iets minder passagiers tegenwoordig voor de sneldienst kiezen. Per eiland was de verdeling in 2022 als volgt: 8,7% (2021: 7,6%) van de passagiers naar Vlieland en 35,3% (2021: 35,3%) van de passagiers naar Terschelling kozen voor de sneldienst.

## *Landelijke trend*

Het NBTC schrijft dat het Nederlands toerisme (binnenlands en inkomend toerisme samen) zich in 2022 sterk heeft hersteld met in totaal circa 44 miljoen gasten. Dit is nog maar 4% minder dan het aantal toeristen dat Nederland als vakantiebestemming koos vóór de coronapandemie. Volgens de prognose laat het binnenlands toerisme met een plus van 10% zelfs een grote groei zien, waarmee het binnenlands verblijfstoerisme voor 2022 boven het niveau van 2019 uitkomt. Als we kijken naar het inkomend toerisme en de herkomstlanden die voor Terschelling en Vlieland interessant zijn, dan zien we dat bijna het niveau van voor corona wordt behaald. De verwachting is dat in 2023 ook vanuit de Aziatische en Amerikaanse markt een herstel zichtbaar zal zijn, maar die markten zijn voor Terschelling en Vlieland nauwelijks relevant. De onzekerheid door de oorlog in Oekraïne, lijkt niet van invloed te zijn op de reisbereidheid vanuit andere continenten naar Europa.

Het NBTC stelde een aantal trends vast die positief zouden kunnen bijdragen aan het toerisme voor Nederland. De reislust is, na de coronajaren, groot en door grotere spaartegoeden ook te realiseren. Op het zakelijke vlak is er een grote behoefte om elkaar weer persoonlijk te ontmoeten. Het gedrag van consumenten is bovendien veranderd; er is meer aandacht voor binnenlandse vakanties in natuurlijke omgevingen en activiteiten in de open lucht. Dit laatste is voor de bestemmingen Terschelling en Vlieland een mooie kans om meer gasten te trekken.



Tegelijkertijd kunnen de onder druk staande koopkracht van consumenten en de dreiging van een recessie er de komende jaren voor zorgen dat het herstel van het toerisme afvlakt, met name voor wat betreft het inkomende toerisme. Uit het verleden is bekend dat consumenten in periodes van economische onzekerheid minder vaak en minder ver reizen. Het laatste biedt weer kansen voor Nederland in het algemeen en Terschelling en Vlieland in het bijzonder, omdat de binnenlandse markt en die van de directe buurlanden traditioneel het meest belangrijk zijn.

*(bron: NBTC Verblijfsvoerisme in Nederland in 2022 & 2023)*

#### *Prognose marktontwikkeling en vervoersaanbod*

In de periode tussen 2003 en 2022 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland in totaal met 33,6% (53.670) gestegen en naar Terschelling in totaal met 25,9% (96.119) gestegen. Het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof voor Vlieland een stijging van 20,9% (3.990) en voor Terschelling een stijging van 12,4% (8.206).

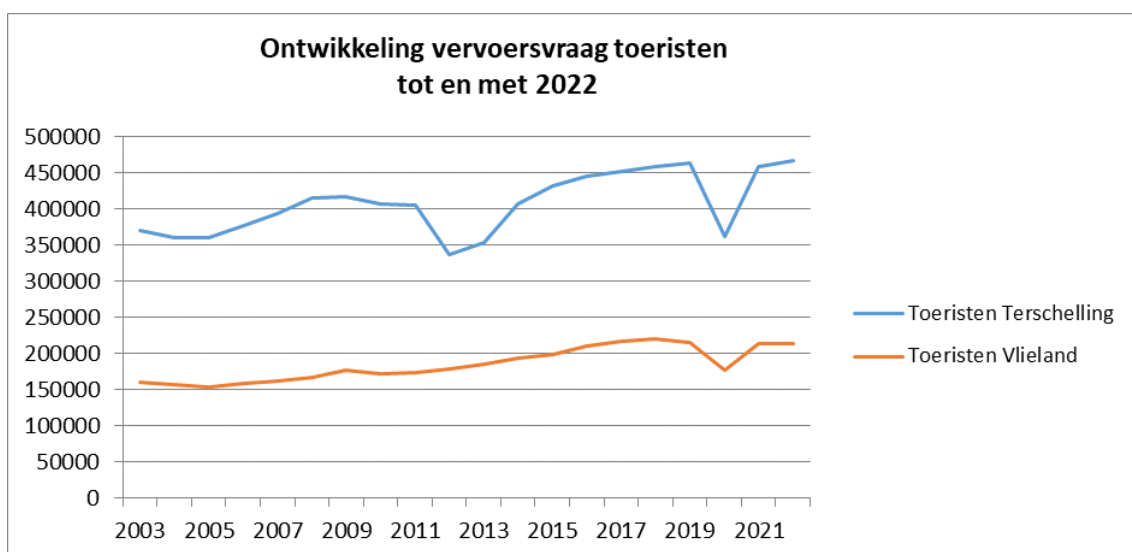
Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 1,7% per jaar en naar Terschelling was de stijging gemiddeld 1,3% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor Vlieland gemiddeld 1,0% per jaar en voor Terschelling was de stijging gemiddeld 0,6% per jaar. Ook deze percentages worden uiteraard nog enigszins beïnvloed door de coronacrisis.

Een prognose voor de lange termijn is op dit moment lastig te geven. Er zijn (zoals onder het kopje 'landelijke trend' beschreven) factoren die het aantal binnenlandse vakanties positief kunnen beïnvloeden en factoren die juist een negatieve invloed kunnen hebben op het aantal (binnenlandse) vakanties. Wij gaan daarom uit van stabiele marktomstandigheden.

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

<u>Jaar</u>	<u>Terschelling</u>	<u>Vlieland</u>
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	1,1%	-2,6%
2020	-22,0%	-17,8%
2021	27%	21%
2022	1,6%	0,2%
2023	0% tot 1%	0% tot 1%
2024	0% tot 1%	0% tot 1%
2025	1% tot 2%	1% tot 2%
2026	1% tot 2%	1% tot 2%
2027	1% tot 2%	1% tot 2%
2028	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2023 t/m 2028 zijn schattingen / verwachtingen van onze directie en ons management.



#### *Vervoersaanbod*

Onze dienstregeling voor 2024 bevat ongeveer evenveel afvaarten van de veerdienst als het aantal afvaarten dat we in 2023 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren.

Het aantal afvaarten van de sneldienst ligt in 2024 iets lager dan het aantal afvaarten dat wij in 2023 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren.

Dit komt vooral doordat wij in de zomerdienstregeling op dinsdag en woensdag niet langer een sneldienst laten varen om thans 19:10 uur (Vlieland – Harlingen) en 20:10 uur (Harlingen – Terschelling). Deze afvaarten zijn enkele jaren geleden toegevoegd aan de dienstregeling om dagtoerisme naar Vlieland te stimuleren, maar de bezetting is met gemiddeld 76 passagiers helaas onvoldoende gebleken. In 2024 zal de sneldienst op de betreffende dagen net als voorheen weer rechtstreeks terug varen naar Terschelling, waardoor dagtoerisme van Terschelling naar Vlieland weer gemakkelijker wordt. Op donderdag blijft deze afvaart wel bestaan, vooral om monteurs en bouwvakkers te faciliteren met een late afvaart naar de vaste wal.

Verder vervallen er enkele afvaarten van de sneldienst om thans 10:35 (Harlingen – Vlieland) en 11:35 uur (Vlieland – Harlingen) op de vrijdagen in de periodes 1 t/m 15 maart en 9 t/m 22 november, omdat deze niet nodig blijken te zijn op basis van de vervoersvraag. Er is op de betreffende dagen voldoende capaciteit op de overige afvaarten in hetzelfde dagdeel om deze groep passagiers te vervoeren.

Tot slot vervallen er enkele afvaarten van de sneldienst om thans 18:35 uur (Terschelling – Harlingen) en 19:40 uur (Harlingen – Terschelling) op de woensdagen in de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat voor groot onderhoud. Op deze woensdagen vaart er een extra veerdienst om 17:35 uur (Terschelling – Harlingen) en om 19:55 uur (Harlingen – Terschelling). Dit is ook dit jaar (2023) reeds het geval, maar de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat is in 2024 langer dan in 2023.

De beperkte groei die wij verwachten voor 2024 (0%-1%) kunnen wij met deze dienstregeling goed opvangen en indien nodig zetten wij uiteraard vraag gestuurd extra afvaarten in.



- 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 en communicatie
- ICT
- Horeca
- Bagage- en fietsenvervoer

#### **Vloot**

Anno 2024 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 nagenoeg uitsluitend gescheiden van de personenveerdienst met onze vrachtcatamaran ms Noord-Nederland, die vaart onder de vlag van onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

Het ms Vlieland doet het grootste deel van het jaar dienst als hoofd-autoveerboot van en naar Vlieland. Tijdens de onderhoudsperiode van het ms Vlieland verzorgen het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh de hoofddienst van en naar Vlieland.

Het ms Friesland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh verzorgen afwisselend de hoofdveerdienst van en naar Terschelling. Door hiervoor te kiezen spreiden wij het risico met betrekking tot de nog volatiele brandstofprijzen. Tegelijkertijd kunnen we op deze manier onze nieuwste veerboten weer vaker inzetten dan in 2023, hetgeen de kwaliteit en de duurzaamheid ten goede komt.

Het ms Friesland is onze ijsbreker. De snelle schepen ms Tiger en ms Koegelwieck verzorgen afwisselend de sneldienstregeling van, naar en tussen Vlieland en Terschelling.

Sinds het laatste kwartaal van 2022 vaart ms Friesland op een nieuwe, schonere brandstof. Het betreft gasolie waaraan 7% HVO (hydrotreated vegetable oil) en een additief zijn toegevoegd. Hierdoor wordt de uitstoot van schadelijke emissies aanzienlijk beperkt. Omdat onze ervaring met deze brandstof positief is, zullen we ms Vlieland uiterlijk vanaf 2024 ook op deze brandstof laten varen. Beide snelboten volgen daarna. We schakelen stapsgewijs over op de schonere brandstof, omdat iedere scheepsmotor anders is en wij geen risico willen nemen met betrekking tot de continuïteit.

### **Dienstregeling**

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De bezettingscijfers van het lopende en het voorgaande jaar, vormen het uitgangspunt voor de basisdienstregeling van het volgende jaar. De basisdienstregeling voor 2024 hebben wij dus gebaseerd op de bezettingscijfers van 2023 (t/m juni) en 2022 (mei t/m december).

Daarnaast houden wij bij het maken van de nieuwe dienstregeling rekening met de vakantieperiodes, 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 ontwikkeling van de vervoersvraag. Natuurlijk spelen ook nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een belangrijke rol.

Nadat wij onze dienstregeling hebben gepubliceerd, varen wij vervolgens aanvullend op deze dienstregeling vraag gestuurd. Dit betekent dat er continu naar de vervoersvraag wordt gekeken en dat er bij een toenemende vervoersvraag als uitgangspunt extra aanbod wordt ingezet. Het voordeel van dit systeem is dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daar om vraagt. Dit komt de efficiëntie ten goede en werkt minder milieubelastend.

Over extra afvaarten communiceren wij via onze social mediakanalen aan de passagiers en per e-mail aan belangrijke partners zoals de exploitanten van het aansluitende openbaar vervoer, de parkeerterreinen in Harlingen en de ondernemers op de eilanden. De passagiers die een afvaart hebben geboekt op dezelfde dag en dezelfde route ontvangen ook een e-mail, zodat zij hun reservering kunnen wijzigen als de extra afvaarttijd beter in hun reisplanning past.

Wij zetten extra afvaarten in voor personen als er in een bepaald dagdeel sprake is van een bezetting van 90%. Wij zetten extra afvaarten in voor voertuigen als er op een bepaalde dag sprake is van een bezetting van 90%. Wij zetten ook extra afvaarten in voor voertuigen als alle afvaarten binnen een periode van 24 uur vol dreigen te raken voor voertuigen, omdat wij op elke route binnen een etmaal zoveel mogelijk een ontsluitingsmogelijkheid voor voertuigen willen bieden.

Uiteraard geldt dat er uiteindelijk grenzen zijn aan onze mogelijkheden voor wat betreft het inzetten van extra vraag gestuurde afvaarten: het aantal schepen, afmeervoorzieningen en medewerkers waarover wij kunnen beschikken is nu eenmaal niet onbeperkt.

### **Nautische dienst- en waldienst**

#### *Bagagevervoer*

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 Harlingen, op Vlieland en op Terschelling wordt daarnaast reeds enkele jaren gesproken over het ontwikkelen van een bagagetransportservice voor toeristen. Ook in diverse beleidsstukken van de overheid en de eindrapportage van het Programma naar een Rijke Waddenzee komt dit thema aan bod. Het gaat daarbij meestal over een bagagedienst tussen het thuisadres en het vakantieadres en v.v., tussen de terminal en het vakantieadres en v.v. en/of tussen het parkeerterrein in Harlingen en het vakantieadres en v.v. Het opzetten van een dergelijke dienst is complex, maar de realisatie zou een mooie stap vooruit betekenen in kwaliteit en duurzaamheid.

De service zou immers kunnen zorgen voor meer reiscomfort, voor een acceptabel alternatief voor het meenemen van de auto, voor minder vervoersbewegingen op Terschelling en voor meer toeristen die met het OV naar Harlingen komen. In 2022 hebben de gemeenten, een eilander transportbedrijf en wij de handen ineen geslagen en besloten om door een gespecialiseerd bureau te laten onderzoeken of en zo ja, in welke vorm een dergelijke bagagetransportdienst levensvatbaar is.

De conclusie van dit bureau was dat dit alleen het geval is, indien het overgrote deel van de bestaande bagagevervoerders op de eilanden participeert in- of samenwerkt met de nieuwe dienst. Gesprekken met enkele essentiële bagagevervoerders hebben helaas uitgewezen dat zij de risico's groter inschatten dan de kansen. Het plan wordt daarom voorlopig niet ten uitvoer gebracht, maar wij zullen nog wel een overleg plannen met de betrokken partijen. Mogelijk levert dat overleg toch nog aanknopingspunten op voor een vervolg.

#### *Kadeherstelproject Rijkswaterstaat*

Rijkswaterstaat voert groot onderhoud uit aan de veerhavens en veerinrichtingen van Harlingen, Terschelling en Vlieland. De werkzaamheden in Harlingen zijn inmiddels gestart en deels afgerond. Op Terschelling en Vlieland bevindt het project zich in de voorbereidende fase.

Rijkswaterstaat hanteert het uitgangspunt dat onze dienstregeling tijdens het werk ongewijzigd doorgang moet kunnen vinden, maar enige hinder voor passagiers is vanzelfsprekend niet uit te sluiten. Wij beperken deze echter zoveel mogelijk door maatwerkoplossingen die wij samen met Rijkswaterstaat en de betrokken aannemerscombinatie vormgeven.

Wij hebben sinds begin 2021 structureel projectoverleg met Rijkswaterstaat en de aannemerscombinatie. De werkzaamheden zullen gefaseerd uitgevoerd worden en de planning voor de rest van 2023 en 2024 ziet er momenteel als volgt uit:

#### Harlingen

Q3-2023

- Aanbrengen drenkelingenladders
- Aanbrengen kathodische bescherming
- Terugplaatsen gerenoveerd brugdek oost
- Afronden herinrichting terrein

Q3-2024

- Demontage voetgangersbrug oost ter renovatie en plaatsen tijdelijke brug

#### Terschelling

Q3-2023

- Realisatie tijdelijke nachtligplek

Q3 en Q4-2023

- Start werkzaamheden damwanden
- Aanbrengen kathodische bescherming
- Plaatsen drenkelingenladders
- Start plaatsen onderbouw tijdelijke veerinrichting (TVI)

Q1-2024

- Plaatsen onderbouw TVI
- Plaatsen TVI en tijdelijke voetgangersbrug (TVB)
- Inhijsen brugdek
- Demontage bestaande auto- en voetgangersbrug

#### Q2 & Q3-2024

- Sloopwerkzaamheden kades C en D, damwanden B,C en D, ankers en deksloven (inclusief droogloop)

#### Q4-2024

- Verwijderen TVB
- Terugplaatsen gerenoveerde autobrug
- Terugplaatsen voetgangersbrug
- Start terreinherinrichting terminalzone
- Verwijderen TVI
- Terreinwerkzaamheden opstelstroken

#### Vlieland

##### Q2 en Q3-2023

- Conserveringswerkzaamheden
- Aanbrengen kathodische bescherming

##### Q4-2024

- Demontage autobrug, plaatsen tijdelijk brugdek.

Uiteraard zal Rijkswaterstaat de planning moeten wijzigen als zich onvoorziene omstandigheden voordoen.

#### **Quality, Health, Safety & Environment (QHSE)**

##### *ISM en ISO 9001:2015*

Onze schepen zijn gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en wij zijn ook in het bezit van het certificaat ISO 9001:2015. Alle belangrijke afspraken en procedures van onze organisatie zijn in dat kader vastgelegd in een management systeem. Periodiek worden alle afdelingen van onze organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar door een externe auditor van Lloyd's Register of Shipping. Begin mei 2023 is de externe audit succesvol verlopen en zijn onze certificeringen weer met een jaar verlengd.

##### *MVO*

In 2022 hebben wij in samenwerking met een gespecialiseerd extern bureau vorm gegeven aan ons MVO-beleid. Dit heeft geleid tot een MVO-beleidsverklaring, waarin onze ambities en reeds behaalde resultaten staan benoemd. U kunt deze beleidsverklaring vinden via [www.rederij-doeksen.nl/mvo](http://www.rederij-doeksen.nl/mvo).

##### *Vervoerkundig jaaroverzicht*

Om onze prestaties inzichtelijker te maken voor de passagiers, publiceren wij vanaf dit jaar (2023) jaarlijks een vervoerkundig jaaroverzicht. Het overzicht is een transparante weergave van hetgeen wij hebben bereikt met betrekking tot de thema's betrouwbaarheid, continuïteit en klanttevredenheid. Het vervoerkundig jaaroverzicht over 2022 vindt u via [www.rederij-doeksen.nl/jaaroverzicht](http://www.rederij-doeksen.nl/jaaroverzicht).

#### **Personeel en organisatie**

Ons beleid is erop gericht verantwoordelijkheden diep in de organisatie, op de werkvloer en zo dicht mogelijk bij de passagiers, neer te leggen en dit te waarborgen. Wij investeren veel tijd en geld in de kwaliteit van onze medewerkers, bijvoorbeeld door middel van training en scholing op het gebied van veiligheid, gastheerschap en managementvaardigheden. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden en wij hebben onze eigen cao, waardoor wij ook in tijden van krapte op de arbeidsmarkt over loyale en competente medewerkers kunnen beschikken.



### *AOW en pensioen*

In de jaren 2024 tot en met 2027 blijft de AOW-leeftijd 67 jaar. In 2024 bereiken twee van onze medewerkers (inclusief de horecamedewerkers in dienst van ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V.) de AOW-gerechtigde leeftijd. In 2025 bereiken vier van onze medewerkers (inclusief de horecamedewerkers van ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V.) de AOW-gerechtigde leeftijd.

Zodra onze medewerkers 68 zijn geworden, keert het Pensioenfonds Vervoer pensioen aan hen uit. Binnen dit pensioenfonds bestaat de mogelijkheid een deel van het pensioen op te nemen voor de pensioengerechtigde leeftijd is bereikt en daardoor eerder te kunnen stoppen met werken. Sinds 2020 kent onze cao bovendien een verlofspaarregeling waardoor medewerkers overuren en bovenwettelijke vakantiedagen kunnen opsparen om eerder (tot maximaal één jaar) te kunnen stoppen met werken of om bijvoorbeeld een sabbatical op te kunnen nemen.

### *Formatie*

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

### *Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit*

Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers hun werkzame periode bij ons zo gezond en tevreden mogelijk doorbrengen én voltooien. Wij voeren daarom een actief beleid op het gebied van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit en waarborgen op verschillende manieren dat de arbeidsomstandigheden kwalitatief goed blijven. In 2023 vindt er weer een onderzoek plaats naar de tevredenheid van onze medewerkers en bieden wij onze medewerkers bovendien de mogelijkheid om tijdens een 'health check' te laten onderzoeken hoe zij ervoor staan op het gebied van hun gezondheid. In 2024 gaan wij aan de slag met de resultaten van deze onderzoeken.

### *MVO*

Omdat wij maatschappelijk verantwoord ondernemen belangrijk vinden, hebben wij in 2022 een intentieverklaring getekend met het PAC. Het PAC is het Participatie Acceleratie Collectief van de regio Harlingen waarin werkgevers zich samen met de gemeente Harlingen, Pastiel, de Sociale Dienst en het UWV sterk maken voor werkzoekenden die moeite hebben om terug te keren op de arbeidsmarkt of om deze voor het eerst te betreden. Het collectief heeft als doel om deze doelgroep op basis van 'open hiring' een eerlijke kans te geven hun vaardigheden te ontwikkelen en in de praktijk te brengen. Bij ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V. zijn inmiddels meerdere werkzoekenden succesvol geplaatst. De verwachting is dat wij ook in 2023 en 2024 meerdere werkzoekenden toekomstperspectief kunnen bieden.

### **Klantenservice**

Onze klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de frontoffice (servicebalies). Deze afdelingen worden hierbij ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld, geregistreerd en geëvalueerd.

Het beantwoorden van binnenkomende e-mails wordt verzorgd door het contactcenter, webcare is de verantwoordelijkheid van de frontoffice en het narrowcasting systeem Doeksen TV 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 onze balies en terminals zijn gebaseerd op de dienstregeling. In het algemeen zijn de openingstijden, net als in de afgelopen 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 en communicatie**

Rederij Doeksen streeft naar duurzame samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Terschelling en Vlieland toeristisch nog aantrekkelijker te maken en de bezoekersaantallen verder te verhogen. Hiertoe heeft onze manager commerciële zaken zitting in verschillende besturen van organisaties die zich bezighouden met de toeristische promotie van beide eilanden. Zelf ontwikkelt de afdeling marketing en communicatie ook eigen acties en optimaliseren de medewerkers van deze afdeling onze communicatie met passagiers, media en andere stakeholders continu.

Als gevolg van de brandstofcrisis is halverwege 2022 besloten om alle niet-noodzakelijke projecten en marketingcampagnes uit te stellen of stil te leggen. Begin 2023 is de draad weer opgepakt. In 2024 wordt dit beleid gecontinueerd en zullen er ook weer diverse campagnes gepland worden, meestal in samenwerking met eilander marketingorganisaties of ondernemers.

### *Sociale media*

In 2023 is een start gemaakt met de doorontwikkeling van content voor de sociale media-kanalen. Wij beschikken met Facebook, Instagram, Twitter en LinkedIn over communicatiekanalen met een groot bereik. Voor ieder kanaal hebben wij vastgesteld bij welke trend we willen aansluiten om relevant te blijven voor onze doelgroep. Zo werken we sinds begin 2023 met reels: korte video's om onze boodschap te vertellen én de eilanden te promoten. In 2024 gaan we verder met het optimaliseren van deze reels.

## **ICT**

### *Wifi*

De wifi-verbinding aan boord zal nooit de kwaliteit en snelheid kunnen leveren als een wifi-aansluiting op de vaste wal. Maar al onze schepen zijn voorzien van de nieuwste wifi-techniek, waardoor de stabiliteit en de snelheid sterk zijn toegenomen.

### *Toegangscontrole en tickets*

Voor de toegangscontrole maken we sinds enkele jaren gebruik van poortjes, waardoor passagiers ook zonder tussenkomst van een medewerker in kunnen checken. Recent hebben wij de draai-arm poortjes op de eilanden vervangen door de poortjes met deurtjes, zoals in Harlingen. Dit komt een goede doorstroom van passagiers met veel bagage of bijvoorbeeld een hond of een kinderwagen ten goede. Daarnaast zijn alle zogenaamde zwevende scanners onlangs vervangen door meer gebruiksvriendelijke en snellere flat-deck scanners. Het wachten is nu nog op de laatste benodigde software-aanpassingen en dan kunnen de vernieuwde toegangspoortjes in gebruik worden genomen door onze passagiers.

Na overleg met onze Raden van Advies en Klantenpanels hebben wij eerder besloten om de biometrische controle voor pashouders af te schaffen. Pashouders kunnen binnenkort zonder biometrische controle door de toegangscontrole. Wij zullen steekproefsgewijs controleren of de passagiers die met hun pas door de controle zijn gegaan, daadwerkelijk de houder zijn van de pas die zij gebruiken. Wij hadden hier vorig jaar al mee willen starten, maar dat is niet gelukt omdat het project technisch complexer was dan wij vooraf dachten en omdat onze leveranciers kampen met een tekort aan gekwalificeerde medewerkers. Op dit moment is het onze verwachting dat wij het project in de zomer van dit jaar (2023) zullen afronden.

Recent hebben wij de barcodes op onze tickets vervangen door QR-codes, dit komt het gebruikersgemak ten goede. Het is onze wens om de huidige twee QR-codes (heen- en terugreis) in de toekomst nog te vervangen door één QR-code die zowel gebruikt kan worden voor de heen- als de terugreis. Dit is technisch helaas nog niet mogelijk op dit moment.

Tot slot hebben wij dit jaar een proef uitgevoerd met digitale reizigerspassen. Deze proef was succesvol, zodat wij in 2024 zullen starten met het uitgeven van digitale reizigerspassen aan onze pashouders. In verband met de hierboven genoemde steekproefcontroles, blijft het wel verplicht voor

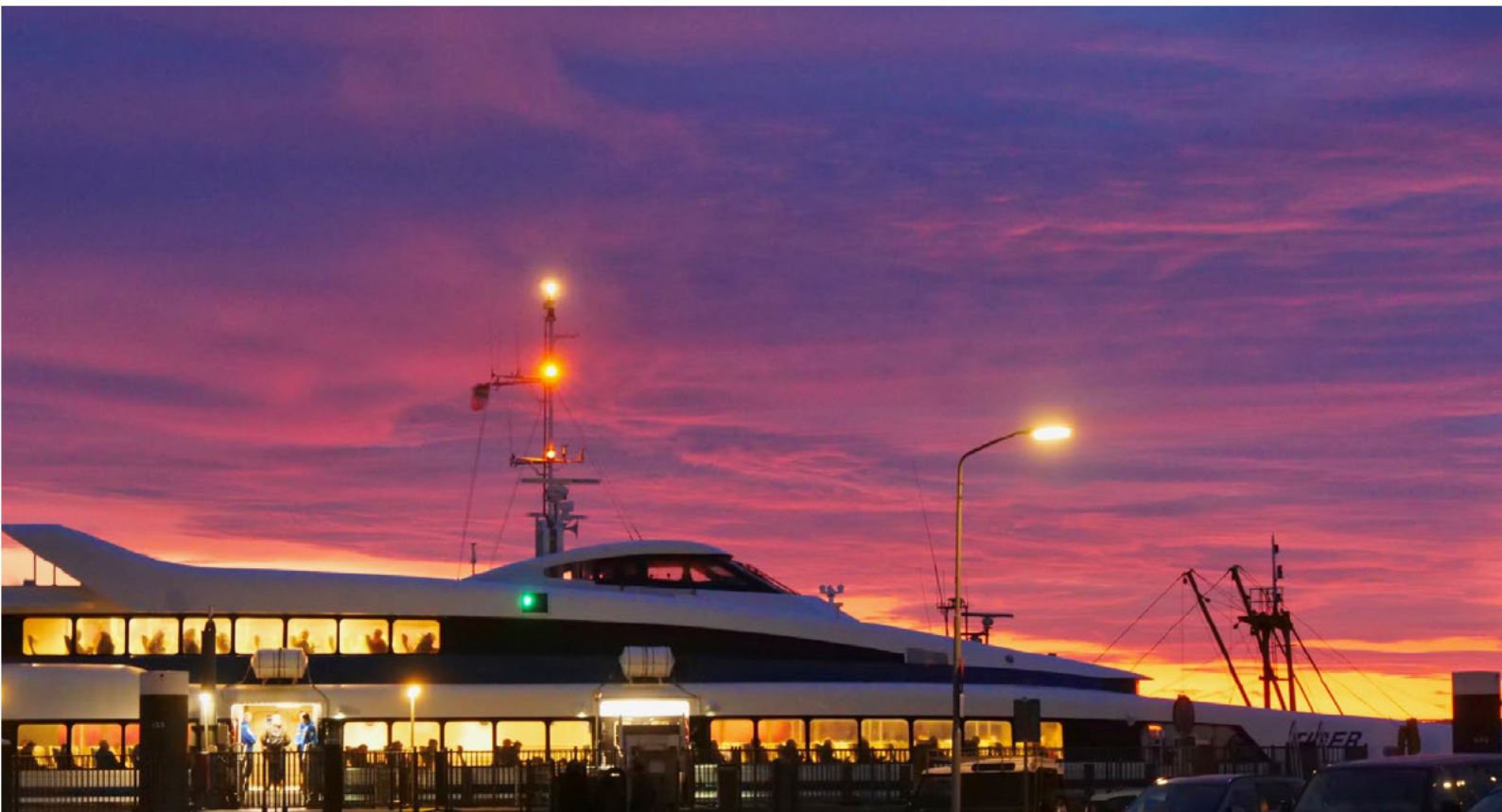
pashouders om naast hun digitale pas ook hun fysieke pas of een legitimatiebewijs bij zich te hebben.

#### **Horeca**

Wij verpachten de horecavoorzieningen aan boord van de schepen en in de terminal in Harlingen aan ons zusterbedrijf 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.

Volgend jaar zetten wij de volgende stap met betrekking tot het milieuvriendelijker maken van de afvalstromen in ons bedrijf. Allereerst gaan wij ons afval nog beter scheiden. Door het reeds zeer geringe aantal disposables dat wij gebruiken nog verder terug te dringen en de derving in onze selfservice buffetten verder te beperken, gaan wij daarnaast minder afval produceren. We zullen daarnaast het geproduceerde volume papier en glas verder verkleinen door de aanschaf van een papierpers en een glasvergruizer. Hierdoor beperken we het volume met circa 80%. Dat resulteert in minder ledigingen en daardoor in minder schadelijke emissies. Het door onze keukens geproduceerde GFT-afval zullen we vanaf volgend jaar scheiden en hergebruiken door het te (laten) composteren of om te (laten) zetten in energie of (grijs) water.

Vanaf volgend jaar stimuleren wij onze passagiers ook om hun eigen koffiebekers mee te nemen, door aan de passagiers die dit doen 15% korting te geven op hun koffieproduct. Wij zullen via onze horecaverkooppunten ook duurzame bekeraanbiedingen gaan verkopen. Op die manier kunnen alle passagiers direct gebruik maken van de kortingsregeling, ook als zij nog geen eigen duurzame beker bezitten. Voor pashouders die reeds een korting op hun koffieproducten krijgen, geldt het hoogste kortingspercentage (de korting wordt niet 'gestapeld').



- 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 dienstregeling 2024 opgenomen, waarin u zowel de basisdienstregeling als de voorziene extra afvaarten treft.

De vervoersgegevens van het voorgaande jaar (juli t/m december) en het lopende jaar (januari t/m juni) en de verwachte ontwikkeling van de vervoersvraag, vormen de basis voor de dienstregeling inclusief de voorziene extra afvaarten. Daarnaast houden wij bij het maken van een nieuwe dienstregeling rekening met afwijkende vakantieperiodes, aansluitingen op de trein en de bus en de inbreng van de decentrale overheden, de Klantenpanels, het Consumentenplatform Waddenveren West, de Raden van Advies en onze Gemeenschappelijke Ondernemingsraad. Natuurlijk spelen ook nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een rol.

#### *Aansluitingen op het openbaar vervoer*

De dienstregeling dient met betrekking tot de aansluitingen op het openbaar vervoer 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 ook op de busverbinding met Bolsward/Sneek/Heerenveen en de busverbinding met Alkmaar/Zürich.

Hierbij wordt gestreefd naar een overstaptijd van circa 15 minuten + circa 6 minuten looptijd van/naar de trein en circa 3 minuten looptijd van/naar de bus. Omdat de treinaansluitingen prevaleren en de tijden van de trein en de bus bovendien onderling sterk variëren per dag en per periode, is het onmogelijk om alle afvaarten goed op zowel de trein- als de busverbindingen aan te laten sluiten. Op de eilanden rijden de bussen overigens een dienstregeling die is afgestemd op ons vaarschema. Dit geldt ook voor de busverbinding met de parkeerterreinen P1, P2 en P3 in Harlingen, die wordt verzorgd door de beheerder van het parkeerterrein.

Tijdens het opstellen van de dienstregeling voor 2024 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). Arriva heeft aangegeven dat hun dienstregelingen (trein en bus) in 2024 niet wijzigen ten opzichte van de huidige situatie (juli 2023). Onze dienstregeling voor volgend jaar gaat daarom uit van de huidige (juli 2023) aankomst- en vertrektijden van de treinen en bussen van Arriva. In de tabellen verderop in dit hoofdstuk, vindt u een overzicht van de verschillende aansluitingen.

De concessievoorschriften voorzien in procedures met betrekking tot vertragingen. Conform deze voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein of de bus 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. Immers: de vaak honderden passagiers aan boord horen op tijd op hun bestemming aan te komen.



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 te verwachten aankomsttijd in Harlingen.

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.

### **Dienstregeling 2024**

Tijdens het opstellen van de dienstregeling van 2024 is naast de eerder genoemde aspecten o.a. rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 2 uur. Voor de sneldienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. geldt een vaartijd van 50 minuten;
- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 35 minuten. Voor de sneldienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. geldt een vaartijd van 45 minuten;
- De vertrektijd is het moment waarop alle trossen los zijn. De aankomsttijd is het moment waarop alle trossen vastgemaakt zijn. Wij streven naar aankomsttijden die maximaal 10 minuten voor de geplande aankomsttijd liggen en maximaal 5 minuten na de geplande aankomsttijd;
- Door de grote vervoersvraag op piekmomenten 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 dagen dat dit nodig is;
- De aansluiting van het openbaar vervoer aan de wal op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit boven de aansluiting van het openbaar vervoer aan de wal op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
- Veerdienstafvaarten mogen elkaar zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobridgen niet gebruikt kan worden door een storing of onderhoud en leidt tot minder drukte in de terminal en op het haventerrein in Harlingen.

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

- Aansluiting op de trein van/naar Leeuwarden;
- Aansluiting op de buslijn (1)99 van/naar Bolsward/Sneek/Heerenveen;
- Aansluiting op de buslijn 71 of 350 van/naar de Kop Afsluitdijk.

#### Wijzigingen dienstregeling:

In deze paragraaf treft u, in verband met de leesbaarheid, een overzicht aan van de belangrijkste wijzigingen van veelvoorkomende afvaarttijden in deze periode. Graag verwijzen wij u naar de bijgevoegde vaarschema's voor het complete overzicht.

#### **Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.**

De afvaarttijd van de veerdienst om 09:05 uur Harlingen–Vlieland wijzigt in 09:10 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

De afvaarttijd van de veerdienst om 14:05 uur Harlingen–Vlieland wijzigt in 14:10 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

De afvaarttijd van de veerdienst om 19:05 uur Harlingen–Vlieland wijzigt in 19:10 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

#### **Sneldienst Vlieland – Harlingen v.v.**

De afvaarttijd van de sneldienst om 14:30 uur Harlingen–Vlieland wijzigt in 14:35 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

De afvaarten van de sneldienst Vlieland – Harlingen om thans 19:10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag en woensdag vervallen omdat deze afvaarten onvoldoende bezet zijn. Op donderdag blijft deze afvaart wel bestaan, vooral om monteurs en bouwvakkers te faciliteren met een late afvaart naar de vaste wal. De afvaarttijd wijzigt in 19:15 uur.

De afvaarten van de sneldienst op vrijdag om thans 10:30 uur Harlingen – Vlieland en 11:35 uur Vlieland – Harlingen vervallen in de periodes van 1 t/m 15 maart en van 9 t/m 22 november, omdat ze onvoldoende bezet zijn.

Wij zetten extra afvaarten in van de sneldienst tijdens de periode dat ms Vlieland naar de werf is voor groot onderhoud, om te zorgen dat we (ruim) voldoende capaciteit bieden in die periode.

#### **Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.**

De afvaarttijd van de (basis) veerdienst Terschelling–Harlingen om 07:25 uur wijzigt in 07:20 uur in verband met de wens van partijen op Terschelling om deze afvaarttijd te vervroegen en om te zorgen dat deze afvaart beter aansluit op de vertrekkende trein.

De afvaarttijd van de (basis) veerdienst Harlingen–Terschelling om 10:05 uur wijzigt in 09:55 uur, zodat er na aankomst meer tijd ontstaat voor het in- en ontschepen.

De afvaarttijd van de (basis) veerdienst Terschelling–Harlingen om 17:30 uur wijzigt in 17:35 uur, zodat er voor vertrek meer tijd ontstaat voor het in- en ontschepen.

De afvaarttijd van de (basis) veerdienst Harlingen–Terschelling om 19:50 uur wijzigt in 19:55 uur, als gevolg van het feit dat de afvaarttijd van de voorafgaande veerdienst Terschelling–Harlingen om 17:30 uur wijzigt in 17:35 uur.

De afvaarttijd van de (aanvullende) veerdienst Terschelling–Harlingen om 09:15 uur wijzigt in 09:20 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de vertrekkende trein.

De afvaarttijd van de (aanvullende) veerdienst Harlingen–Terschelling om 16:55 uur wijzigt in 17:05 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

Tijdens de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud, zetten wij op de woensdagen een derde retourreis van de veerdienst in om meer autodekcapaciteit te creëren. De afvaarttijden zijn Terschelling - Harlingen om 17:35 uur en Harlingen - Terschelling om 19:55 uur. Dit was ook in 2023 al het geval, maar de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat is in 2024 langer dan in 2023.

#### **Sneldienst Terschelling – Harlingen v.v.**

De afvaarttijd van de (aanvullende) sneldienst Terschelling–Harlingen om 13:45 uur wijzigt in 13:50 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de vertrekkende trein.

De afvaarttijd van de (basis) sneldienst Terschelling–Harlingen om 16:25 uur wijzigt in 16:30 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de vertrekkende trein.

De afvaarttijd van de (basis) sneldienst Harlingen–Terschelling om 17:30 uur wijzigt in 17:35 uur, zodat deze afvaarten beter aansluiten op de aankomende trein.

De afvaarttijd van (aanvullende) sneldienst Terschelling–Harlingen om 18:35 uur wijzigt in 18:45 uur, als gevolg van de gewijzigde afvaarttijd van de voorafgaande afvaart.

De afvaarttijd van (aanvullende) sneldienst Harlingen–Terschelling om 19:40 uur wijzigt in 19:50 uur, als gevolg van de gewijzigde afvaarttijd van de voorafgaande afvaart.

De afvaarten van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 20:10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag en woensdag vervallen. Dit betrof de onvermijdelijke retourreis van de sneldiensten Vlieland – Harlingen om 19:10 uur op dezelfde dagen, die vervallen in verband met onvoldoende bezetting.

De afvaarten van de sneldienst om thans 18:35 uur Terschelling – Harlingen en 19:40 uur Harlingen –

Terschelling op de woensdagen in de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud vervallen, dit vanwege het inzetten van een derde retourreis van de veerdienst op deze dagen. Dit was ook in 2023 al het geval, maar de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf gaat, is in 2024 langer dan in 2023.

Hieronder ziet u overzichten van de dienstregelingen voor beide routes. In verband met de leesbaarheid zijn alleen de veelvoorkomende afvaarttijden in de tabellen opgenomen. Graag verwijzen wij u naar de bijgevoegde vaarschema's voor het complete overzicht.

### Vlieland – Harlingen

	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H
	Veer	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel
Ma	6:50	11:50			16:50	
Di	6:50	11:50			16:50	
Wo	6:50	11:50			16:50	
Do	6:50	11:50			16:50	19:10
Vr	6:50	11:50		15:35	16:50	
Za	6:50	11:50			16:50	
Zo	6:50	11:50	14:30		16:50	19:10

### Harlingen–Vlieland

	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
zomer	Veer	Veer	Snel	Snel	Snel	Veer
Ma	9:10	14:10				19:10
Di	9:10	14:10				19:10
Wo	9:10	14:10				19:10
Do	9:10	14:10			18:00	19:10
Vr	9:10	14:10	14:35	16:40		19:10
Za	9:10	14:10				19:10
Zo	9:10	14:10			18:00	19:10

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrn	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
8:25 (v)		8:41	8:46	9:22
	9:10 (v)	8:49	8:43	8:05
13:25 (v)		13:41	13:46	14:22
	14:10 (v)	13:49	13:43	13:08
	14:35 (s)	14:19	13:43	14:08
15:15 (s)		15:41	15:45	15:22
16:20 (s)		16:41	16:47	17:22
	16:40 (s)	16:19	16:22	16:08
	18:00 (s)	17:49	17:43	17:08
18:25 (v)		18:41	18:47	19:26
	19:10 (v)	18:49	18:42	18:08
19:55 (s)		20:11	20:48	20:26

#### Terschelling – Harlingen

	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	7:05	7:20	9:25		12:30	16:30	17:35	
Di	7:05	7:20	9:25	10:45	12:30	16:30	17:35	
Wo	7:05	7:20	9:25	10:45	12:30	16:30	17:35	
Do	7:05	7:20	9:25	10:45	12:30	16:30	17:35	
Vr	7:05	7:20	9:25		12:30	16:30	17:35	
Za	7:05	7:20	9:25		12:30	16:30	17:35	
Zo	7:05	7:20	9:25		12:30	16:30	17:35	18:45

#### Harlingen–Terschelling

	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer
Ma	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Di	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Wo	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Do	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Vr	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Za	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35		19:55
Zo	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35	19:50	19:55



De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha- Lwrdrn	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
7:55 (s)		8:11	8:46	8:22
	8:15 (s)	7:49	7:43	8:05
9:20 (v)		9:41	9:48	9:22
	9:55 (v)	9:19	9:42	9:08
10:15 (s)		10:41	10:47	10:22
	10:30 (s)	10:19	9:42	10:08
11:35 (s)		12:11	11:47	12:22
	12:40 (s)	12:19	11:41	12:08
14:30 (v)		14:41	14:46	15:22
	15:05 (v)	14:49	14:43	14:08
17:20 (s)		17:41	17:47	17:22
	17:35 (s)	17:19	16:44	17:08
19:35 (v)		20:11	19:48	20:26
19:35 (s)		20:11	19:48	20:26
	19:50 (s)	19:19	19:41	19:08
	19:55 (v)	19:19	19:41	19:08



## 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 2024 vastgesteld op 8,9%. Wij zullen onze tarieven met dat percentage verhogen, ter compensatie van onze gestegen kosten. Met name de brandstofprijzen zijn sterk gestegen, maar ook onze personeelskosten en overige kosten zijn (fors) hoger geworden.

### Overzicht tarievenindex

<u>Tariefjaar</u>	<u>Toegestane index Min. I en W</u>	<u>Tariefindex TSM</u>
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%
2021	2,00%	2,00%
2022	2,50%	2,50%
2023	2,60%	2,60%
2024	8,90%	8,90%

Toelichting: in de jaren 2012 tot en met 2014 volgden wij nog de tariefindex van het Openbaar Dienstencontract. Het ontstane verschil met het maximumtariefniveau vanuit de Concessie Waddenveren West is in de jaren 2015 tot en met 2017 gecorrigeerd. Sinds 2018 volgen wij de tariefindex van de concessie.

### Brandstoftoeslag

De brandstoftoeslag die van toepassing was in de eerste maanden van 2023 is per 1 juni 2023 afgeschaft. Mocht de reguliere indexering van onze tarieven uiteindelijk niet voldoende hoog zijn om de eventueel opnieuw sterk gestegen extra brandstofkosten te compenseren, dan zijn wij genoodzaakt om opnieuw een brandstoftoeslag in te voeren. Uiteraard treden wij in dat geval eerst weer in contact met de bij onze veerdienst betrokken consumentenorganisaties, decentrale overheden en de concessieverlener.

### Supplemententarief

Sinds de komst van onze nieuwe schepen, hanteren wij geen hoger tarief meer voor voertuigen die hoger zijn dan 1,95 meter. Sindsdien hanteren wij een supplemententarief van thans € 22,26 retour, voor zaken die passagiers op- of achter de voertuigen plaatsnemen (bijvoorbeeld fietsenrekken). Dit tarief zorgt regelmatig voor vragen en discussie bij de toegangscontrole: passagiers begrijpen vaak niet waarom zij extra moeten betalen voor een fietsenrek terwijl hun voertuig in totaal korter blijft dan 6 meter (de maximale lengte van een voertuig op basis van ons tarief voor personenauto's) of terwijl er geen hoogtebeperking is op het schip waarmee wij hun voertuig vervoeren. Wij begrijpen deze kritiek van onze passagiers en schaffen het supplemententarief volgend jaar daarom af. Ter compensatie van een deel van het omzetverlies dat met dit besluit gepaard gaat, gaan de tarieven voor voertuigen van niet-eilanders 0,5% extra omhoog. Eilanders worden ontzien omdat zij nauwelijks supplementen vervoeren.

## Bagagetarief

Voor het vervoeren van extra bagagestukken en bagagestukken die niet binnen de maximale maten voor gratis ruimbagage vallen, hanteren wij een bagagetarief van thans € 12,94 (retour). Dit tarief zorgt regelmatig voor vragen en discussie bij de toegangscontrole: passagiers begrijpen vaak niet waarom zij extra moeten betalen voor deze bagagestukken en dit leidt regelmatig tot discussie bij de toegangscontrole. Wij begrijpen deze kritiek en daarom schaffen wij het bagagetarief volgend jaar af. Ter compensatie van een deel van het omzetverlies dat met dit besluit gepaard gaat, gaan de personentarieven voor niet-eilanders 0,15% extra omhoog. Eilanders worden ontzien omdat zij nauwelijks extra en/of zeer grote bagagestukken vervoeren. De regels op zichzelf veranderen overigens niet: bagagestukken die nu niet mee mogen aan boord, mogen komend jaar ook niet mee.

## Voorbeelden tarieven

Hieronder treft u een overzicht van de concrete effecten van de tariefindex en de extra verhogingen in verband met het afschaffen van het bagagetarief en het supplemententarief. In verband met de leesbaarheid, beschrijven wij alleen de retour-veerboottarieven (in €) van de belangrijkste tariefsoorten inclusief 9% BTW.

<u>Tariefsoort</u>	<u>Tarief 2023</u>	<u>Index 8,9%</u>	<u>Extra 0,15% of 0,5%</u>	<u>Tarief 2024</u>
Volw. veer regulier	29,72	2,65	0,04	32,41
Volw. veer frequent	9,94	0,88	Niet van toepassing	10,82
Auto <6 m regulier	170,24	15,14	0,93	186,32
Auto 5-6 m frequent	92,72	8,25	Niet van toepassing	100,97
Fiets regulier	16,38	1,46	Niet van toepassing	17,84

## Vrijwillige bijdrage klimaatfonds

Sinds 2012 bieden wij onze passagiers de mogelijkheid hun reis te verduurzamen, door 50 cent extra te betalen. Dit bedrag maken wij over aan de stichting Klimaatfonds Terschelling Vlieland. Vanuit dit fonds worden projecten ondersteund die een positieve bijdrage leveren aan het verduurzamen van de eilanden. Jaarlijks kiezen vele duizenden passagiers ervoor om een vrijwillige donatie van 50 cent te doen. Het bedrag is sinds de introductie niet gewijzigd. In overleg met het bestuur van de stichting Klimaatfonds Terschelling Vlieland, verhogen wij de vrijwillige bijdrage die onze passagiers kunnen doen volgend jaar naar 75 cent.

## 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 de vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) breiden we de dienstregeling uit met extra afvaarten van de veerdienst en/of de sneldienst.

### **Onvoorziene extra vervoersvraag**

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

Wij zetten extra afvaarten in voor personen als er in een bepaald dagdeel sprake is van een bezetting van 90%. Wij zetten extra afvaarten in voor voertuigen als er op een bepaalde dag sprake is van een bezetting van 90%. Wij zetten ook extra afvaarten in voor voertuigen als alle afvaarten binnen een periode van 24 uur vol dreigen te raken voor voertuigen, omdat wij op elke route binnen een etmaal zoveel mogelijk een ontsluitingsmogelijkheid voor voertuigen willen bieden.

Uiteraard geldt dat er uiteindelijk grenzen zijn aan onze mogelijkheden voor wat betreft het inzetten van extra vraag gestuurde afvaarten: het aantal schepen, afmeervoorzieningen en medewerkers waar wij over kunnen beschikken is niet onbeperkt.

Wij hanteren de volgende volgorde bij het uitbreiden van de voertuigcapaciteit (Terschelling):

1. Het annuleren van geboekte vrachtmeters (mits het vervoeren van deze vrachtmeters overgenomen kan worden door ons vrachtschip);
2. Inzet extra afvaart(en) reguliere autoveerboot;
3. Inzet extra afvaart(en) reserve autoveerboot.

Wij hanteren de volgende volgorde bij het uitbreiden van de passagierscapaciteit:

1. Inzet extra afvaart(en) reguliere snelboot;
2. Inzet extra afvaart(en) reserve snelboot;
3. Inzet extra afvaart(en) reguliere autoveerboot;
4. Inzet extra afvaart(en) reserve autoveerboot.



## VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Het intensieve gebruik van de schepen maakt frequent preventief onderhoud belangrijk voor de betrouwbaarheid en de continuïteit van onze dienstverlening. Het kleine, reguliere onderhoud wordt door de bemanning zelf uitgevoerd. Gecoördineerd door onze technische dienst, wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen.

Alle schepen in de vloot worden jaarlijks voor een vooraf bepaalde periode uit de dienst genomen om groot onderhoud te plegen en de noodzakelijke jaarlijkse inspecties en keuringen uit te voeren. Deze periodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De dienstregeling wordt tijdens deze grote onderhoudsperiodes door de overige schepen uitgevoerd. De grote onderhoudsperiodes vinden als uitgangspunt plaats tijdens rustige weken in de wintermaanden.

Hieronder volgt de onderhoudsplanning van 2024:

### Ms Noord-Nederland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	10-01 t/m 30-01	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	9 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	11-01 t/m 02-02	17 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	10 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	26-02 t/m 22-03	20 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	10 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	11-11 t/m 29-11	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	9 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	17-9 t/m 17-10	23 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Gedurende de dienst	Doorlopend	Gebaseerd op onderhoudsprogramma

### Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	12-11 t/m 19-12	27 werkdagen	Coaten diverse tanks en regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	8 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Friesland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2024</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	02-01 t/m 15-02	33 werkdagen	Hermotoriseren en regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	6 dagdelen	Op nader te plannen zaterdagen na aankomst middagafvaart

De onderhoudsdata worden als uitgangspunt zo gepland, dat het onderhoud geen effect heeft op de dienstregeling.

Een uitzondering geldt volgend jaar voor het groot onderhoud van het ms Friesland. Dit groot onderhoud duurt langer dan gebruikelijk door de aard van de geplande werkzaamheden. Om de langere periode van groot onderhoud aan ms Friesland mogelijk te maken, gaat ms Vlieland in 2024 eerder naar de werf dan in 2023. In de betreffende periode verzorgen ms Willem Barentsz en ms Willem de Vlamingh de dienstregeling van en naar Vlieland. Deze schepen zijn wat de personencapaciteit betreft iets kleiner dan ms Vlieland. Wij hebben in die periode daarom extra afvaarten van de sneldienst ingezet op de lijn van en naar Vlieland.

Ook de werfbeurt van ms Noord-Nederland heeft een beperkt effect op de dienstregeling, omdat wij tijdens deze werfbeurt op de woensdagen een extra afvaart van de veerdienst inzetten om voldoende capaciteit en keuzemogelijkheden te bieden aan vrachtvervoerders.

De exacte onderhoudsdata kunnen afwijken als gevolg van wijzigingen in de dienstregeling of door andere 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 *	2020
ms Willem de Vlamingh (v)	Huur *	2020

s) = sneldienst, (v) = veerdienst

\* Gehuurde schepen maken, net als de schepen die ons eigendom zijn, ook onderdeel uit van de concessie.



## 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, een stabiele aan- en afvoer van goederen is voor de eilanden van zeer groot belang. Wij voelen ons nadrukkelijk verantwoordelijk voor het goederenvervoer en verzorgen dit via onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart & Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

In 2002 heeft deze onderneming geïnvesteerd in catamaran ms Noord-Nederland. Het schip ontlast de autoveerboten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, hetgeen de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert.

In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd. Sindsdien is de dienstregeling aangepast, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op de veerboten meer ruimte over voor personenvoertuigen, zodat wij ook deze markt beter kunnen bedienen en piekdrukke nog beter kunnen opvangen.



## XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Iedere passagier heeft gegarandeerd een zitplaats. Het maximale aantal passagiers aan boord van onze snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met onze veerboten 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 (uiteraard voor zover het certificaat dit toelaat) omdat de zitplaatsen op het buitendeck dan ook benut kunnen worden. Door deze beleidsrichtlijn borgen wij dat onze passagiers in alle weersomstandigheden kunnen beschikken over een zitplaats.

Hieronder is per schip het aantal zitplaatsen binnen, het aantal zitplaatsen buiten, de maximale capaciteit volgens het certificaat van het schip en de boekbare capaciteit in ons 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	156	692	565
ms Willem Barentsz (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en	156	692	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

- Het aantal afvaarten van de sneldienst is in 2024 iets lager dan het aantal afvaarten dat wij in 2023 daadwerkelijk zullen uitvoeren.

### Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De onderhoudswerkzaamheden die Rijkswaterstaat in 2024 zal uitvoeren aan de kades, bruggen en terreinen die wij gebruiken zullen waarschijnlijk beperkt overlast veroorzaken;
- Het afwisselend inzetten van ms Friesland, ms Willem Barentsz en ms Willem de Vlamingh in de hoofddienst op de lijn Terschelling, is een kwalitatieve vooruitgang ten opzichte van de situatie in 2023 waarin ms Friesland het hele jaar de hoofddienst verzorgt;
- De aangepaste toegangscontrole voor pashouders (controle via steekproeven in plaats van via een vingerscan) zal leiden tot meer snelheid en gebruikers bij het inchecken voor deze doelgroepen;
- Het digitaliseren van de passen van frequente reizigers zorgt voor meer snelheid en gebruikersgemak bij het inchecken voor deze doelgroepen;
- Het afschaffen van het supplementarief zorgt voor meer duidelijkheid en een betere beleving bij de reizigers;
- Het afschaffen van het bagagetarief zorgt voor meer duidelijkheid en een betere beleving bij de reizigers.



## 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**

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

### **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 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

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

In 2022 was er op gezette tijden overleg met de Klantenpanels en de Raden van Advies van zowel Vlieland als Terschelling. De reguliere overleggen vonden plaats in januari, april, juni en november. Daarnaast zijn er twee extra bijeenkomsten ingelast om specifieke zaken te bespreken, te weten op 13 september (overleg om de gevolgen van de brandstofcrisis te bespreken) en op 21 oktober (informatiebijeenkomst na het noodlottige ongeval waar onze snelboot ms Tiger bij betrokken was).

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.

Wij kiezen er sinds 2021 voor steeds een wisselende vertegenwoordiging van het management team de RvA- en Klantenpanelvergaderingen te laten bijwonen. Zo krijgt het gehele team een beter beeld bij wat er leeft op de eilanden en maken de RvA- en Klantenpanelleden kennis met verschillende leidinggevenden van ons bedrijf. Van beide zijden is dit als zeer positief ervaren. Met ingang van 2023 wonen ook andere medewerkers de RvA-overleggen bij.

In het afgelopen jaar hebben de Raden van Advies en Klantenpanels ter verbetering van onze processen en dienstverlening voor verschillende onderwerpen aandacht gevraagd. Ook hebben wij verschillende keren aan de panels gevraagd mee te denken over diverse onderwerpen. Een selectie van de betreffende onderwerpen treft u hieronder aan:

- Verbeteren communicatie bij terminal Terschelling d.m.v. een extra meldbord;
- Introductie familiepas: korting voor familieleden van eilanders;
- Feedback ter verbetering gebruiksvriendelijkheid nieuwe website;
- Aandacht voor verbetering communicatie m.b.t. bagageregels;
- Automatische melding voor eilanders als hun kortingspas bijna verloopt;
- Verbetering communicatie naar achterbannen d.m.v. delen van goedgekeurde verslagen. Vanaf 2023 worden de verslagen op de website van Rederij Doeksen (eilander deel) geplaatst;
- Meedenken over systematiek autotarieven;
- Meer aandacht voor vaste aankomsttijden;
- Meer aandacht voor vroegtijdige communicatie bij incidenten;
- Medewerking aan midterm review (concessie) en voorbereiding wensen nieuwe concessie;
- Aandacht voor onderscheid eilanders en toeristen in onderzoek OV-Klantenbarometer;
- Verbetering verlichting in salons ms Vlieland;
- Verbetering capaciteit verhuishagens en andere vracht op de lijn Vlieland tijdens hoogseizoen;
- Aandacht voor communicatie over korting pashouders bij onze horeca.

# Zienswijzen

Hierna treft u de zienswijzen van partijen aan inclusief onze reactie daarop cursief per onderdeel.

## Consumentenplatform Waddenveren West, Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling en Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

Met deze brief reageren de Klantenpanels en de Raden van Advies van Vlieland en Terschelling en het CWW op het Vervoerplan 2024 van TSM.

### Terschelling

#### Algemeen

Bij de aankomst- en vertrektijden adviseren we meer af te stemmen met de lokale busvervoerder.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Recent heeft er al overleg plaatsgevonden en wij zullen dit voortaan jaarlijks plannen.*

Bij het vervoer van gevaarlijke stoffen tijdens de werfbeurt van de Noord-Nederland is ons verzoek om dit zo min mogelijk te laten samenvallen met het vervoer van passagiers.

*Reactie TSM: in overleg met de transportbedrijven, wordt het transport van gevaarlijke stoffen indien mogelijk uitgesteld tot na de werfbeurt van ms. Noord-Nederland. Gevaarlijke stoffen waarvan het transport niet uitgesteld kan worden (zulks ter beoordeling van de transportbedrijven), vervoeren wij op de veerboten uiteraard binnen de geldende wettelijke kaders. Door deze regels in acht te nemen, kunnen gevaarlijke stoffen ook op de veerboten veilig vervoerd worden.*

Naar aanleiding van het tegemoetkomen van kampeerders adviseren wij u om na het seizoen een afspraak te maken met de Terschellinger Campinghouders Vereniging om het seizoen 2023 te evalueren.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Er vindt jaarlijks overleg plaats met de Terschellinger Campinghouders Vereniging naar aanleiding van onze caravanactie. Tijdens die overleg kan het seizoen ook in bredere zin geëvalueerd worden.*

#### Punctualiteit

Bij de punctualiteit van de dienstregeling wordt alleen uitgegaan van de vertrektijden. Wij adviseren ook de aankomstpunctualiteit in het vervoerplan op te nemen, met een zekere bandbreedte, bijvoorbeeld een vertrektijd van H-T om 19.50 uur, en een aankomst tussen 21.45-21.55 uur.

Ook vragen we u te definiëren wat nu daadwerkelijk de aankomst is en daar de aankomsttijd op te richten. Voor Arriva is de aankomst 'passagiers op de brug'.

*Reactie TSM: de vertrektijd is het moment waarop alle trossen los zijn. Het moment waarop alle trossen vastgemaakt zijn, is de aankomsttijd. Wij streven naar aankomsttijden die maximaal 10 minuten voor de geplande aankomsttijd liggen en maximaal 5 minuten na de geplande aankomsttijd. Wij hebben beide aspecten opgenomen in ons Vervoerplan 2024.*

*De benodigde marge aan de 'voorkant' is groter dan de marge aan de 'achterkant'. Dat komt doordat wij vertraging bij vertrek door een vertraagde aankomst van de voorafgaande afvaart, zoveel mogelijk willen voorkomen. We gaan daarom bij het opstellen van onze dienstregeling uit van de maximale vaartijd die een veerboot nodig heeft bij stroom en wind tegen en druk scheepvaartverkeer. Dat komt de punctualiteit ten goede. Als een veerboot juist de stroom en harde wind mee heeft, is het nauwelijks mogelijk om langer over de overtocht te doen dan 1 uur en 50 minuten.*



De hoofddienst zal zowel door de Friesland als door de Willems worden gevaren. Wij adviseren dat deze gelijke vaartijden moeten hebben. Als nu een van de Willems de hoofddienst vaart is deze vaak sneller.

*Reactie TSM: na de zomer van 2022 hebben wij de geplande duur van de overtocht voor alle veerboten op de lijn Terschelling al gelijk getrokken en de bij het vorige punt genoemde bandbreedte in aankomsttijd geldt voor alle schepen. Omdat onze schepen niet allemaal hetzelfde zijn, zullen kleine verschillen altijd blijven bestaan. Maar in grote lijnen kunnen wij door de genoemde beleidsrichtlijnen voldoen aan uw wens.*

#### Extra afvaarten

Ons advies is om eerder extra afvaarten te plannen. Afvaarten die eerder 'vast' in de planning stonden worden nu soms alsnog (te laat) opgenomen, bijvoorbeeld de sneldienst HT 10.30 TH 11.35.

*Reactie TSM: de bezettingscijfers van het lopende en het voorgaande jaar, vormen het uitgangspunt voor de basisdienstregeling van het volgende jaar. Op die manier worden extra afvaarten alleen in de dienstregeling opgenomen als ze nodig zijn. Nadat wij onze dienstregeling hebben gepubliceerd, varen wij vervolgens aanvullend op deze dienstregeling vraag gestuurd. Dit beleid werkt in algemene zin goed en willen wij daarom ongewijzigd blijven hanteren.*

#### Reactie per pagina

##### Blz. 6. Tariefindex

Hoewel Rederij Doeksen geen invloed heeft op de vaststelling van de hoogte van de tariefindex, adviseren wij om bij het aanbieden van het conceptvervoerplan aan de consumentenorganisaties de hoogte van deze index in de stukken te vermelden.

*Reactie TSM: deze wens begrijpen wij, maar we kunnen er helaas niet aan voldoen omdat de tariefindex nog niet bij ons bekend is, op het moment dat wij ons concept-Vervoerplan bij u moeten aanleveren.*

##### Blz. 6 en 7. Tariefdifferentiatie, Supplementairtarief en Bagagetarief

Wij vragen u om rekenvoorbeelden op te nemen in het vervoerplan voor auto's en passagiers van niet-eilanders en van eilanders (frequente reizigers). De voorgestelde tariefwijzigingen en verhogingen zijn fors. Ons voorstel is om het gewijzigd doorvoeren van de tariefdifferentiatie nog even op te schuiven. Het ophogen van de prijs naar het zomerdiensttarief en deze dan nog eens te indexeren om op mindergunstige afvaarten de gast tegemoet te komen lijkt ons voor nu een stap te ver. Wij vragen u dit te heroverwegen. Wij zijn bang dat met de voorgestelde verhoging het eiland zich uit de markt prijsst.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Wij hebben rekenvoorbeelden opgenomen in ons Vervoerplan van de belangrijkste tariefsoorten en stellen het uitbreiden van de tariefdifferentiatie een jaar uit. Wij zullen het supplementairtarief en het bagagetarief wel afschaffen vanuit kwaliteitsoverwegingen, maar wij verlagen de voorgestelde extra verhogingen van onze tarieven die daarmee gepaard gaan (wij nemen een deel van de kosten voor eigen rekening). Bovendien worden eilanders geheel ontzien, omdat zij zeer weinig extra bagagestukken en supplementen vervoeren.*

*Niet-eilanders krijgen te maken met een extra verhoging van 0,15% in plaats van 0,3% van het personentarief in verband met het afschaffen van het bagagetarief en met een extra verhoging van 0,5% van het autotarief in verband met het afschaffen van het supplementairtarief.*

##### Blz. 7. Bagagetarief

Voor het bagagetarief is ons advies om dezelfde regeling voor aanhangers te hanteren als bij de veerdienst naar Vlieland (het laten oprijden van losse aanhangers, niet zijnde caravans).

*Reactie TSM: Vlieland is een autoluw eiland. Passagiers met een campingkar kunnen deze niet zelf vervoeren en daarom doen wij dat voor hen. Dit is op de lijn Vlieland redelijk goed uitvoerbaar doordat Vlieland slechts twee campings heeft en doordat de veerboot op de lijn Vlieland langer stil ligt in de havens dan de veerboot op de lijn Terschelling.*



*Op de lijn Terschelling is een dergelijke service niet uitvoerbaar zonder majeure wijzigingen in de dienstregeling en andere ingrijpende maatregelen. Wij stellen voor om na het seizoen met de Terschellinger Campinghouders Vereniging te bespreken op welke manier we kampeerders gezamenlijk nog beter van dienst kunnen zijn.*

#### Blz. 12. Bagagevervoer

Op basis van de uitkomsten van het rapport van Royal Haskoning en de gesprekken met de betrokken ondernemers is besloten het initiatief rond de bagagetransportservice stop te zetten. Ons verzoek is om toch een nog een uiterste inspanning te doen om dit project nog een kans van slagen te geven.

*Reactie TSM: wij zullen na de zomer een gesprek inplannen met de betrokken partijen om vast te stellen of er nog aanknopingspunten zijn voor een vervolg.*

#### Blz. 13. Kadeherstelproject Rijkswaterstaat.

Rijkswaterstaat hanteert het uitgangspunt dat de dienstregeling tijdens het werk ongewijzigd doorgang moet kunnen vinden, maar enige hinder voor passagiers is vanzelfsprekend niet uit te sluiten. Wij adviseren om de maatregelen zo spoedig mogelijk te publiceren, zodat de reizigers zo min mogelijk hinder ondervinden en voldoende geïnformeerd zijn. Daarnaast vragen we u om te pleiten voor een tweede aanleginrichting (2e autobrug).

*Reactie TSM: in overleg met Rijkswaterstaat informeren wij onze passagiers over werkzaamheden die hinder veroorzaken. Daarbij zijn wij wel afhankelijk van de informatie die wij aangeleverd krijgen door Rijkswaterstaat. Wij hebben eerder al gepleit voor een tweede aanleginrichting op Terschelling en zullen dit steeds opnieuw doen als de gelegenheid zich voordoet.*

Verder hebben we begrepen dat het concessie terrein niet zal worden opgehoogd, terwijl de gemeente dit wel doet (met 30 centimeter). Ons verzoek is om met de concessieverlener op te nemen dat dit toch echt niet kan.

*Reactie TSM: de gemeente Terschelling is voornemens om het gemeentelijke deel van de haven op te hogen, maar heeft hiervoor (zo hebben wij begrepen) nog wel een vergunning nodig. Rijkswaterstaat stelt dat een deel van het concessie terrein al op de door de gemeente gewenste hoogte is en vindt het ophogen van haar hele terrein niet nodig. Wij zijn geen partij in deze kwestie en hopen dat partijen samen tot een compromis zullen komen.*

#### Blz. 19. Dienstregeling 2024

Naar aanleiding van de dienstregeling op de lijn Terschelling-Harlingen adviseren wij om de eerste afvaarten (autoveer en sneldienst) zo te vervroegen dat er genoeg tijd overblijft om de vervolgreis met het openbaar vervoer te kunnen maken. Afvaart 1e boot: Vertrek T-H om 7.15 in plaats van om 7.25, waardoor eilanders eerder aan de wal zijn en er op Terschelling een betere overstaptijd is vanaf de eerste bus.

*Reactie TSM: wij hebben de eerste afvaarttijd van de veerboot vervroegd naar 7:20 uur. Daarmee komen wij tegemoet aan uw wens om de afvaarttijd te vervroegen en sluit deze afvaart beter aan op de vertrekkende trein in Harlingen. Een nog eerder vertrek is niet wenselijk omdat de aansluiting op de trein dan minder goed wordt, maar ook omdat de veerboot naar Vlieland volgend jaar om 09:10 uur vertrekt in verband met gewijzigde treintijden. Een aankomende veerboot vanaf Terschelling die om 7:15 uur vertrokken is, zou bij aankomst regelmatig op de vertrekkende veerboot naar Vlieland moeten wachten voor de haven van Harlingen en dat is onwenselijk. De dienstregeling van de bus op het eiland is afgestemd op die van de veerdienst, zodat een goede overstaptijd op het eiland normaal gesproken gegarandeerd is.*

#### Blz. 26. Klimaatfonds

In het verlengde van de opmerkingen over het klimaat adviseren wij u om te onderzoeken wat de milieuwinst zou zijn als de sneldienst in plaats van 50 minuten er 60 minuten over zou doen. In dit onderzoek zouden ook de consequenties voor de reizigers en de aansluiting op het OV meegenomen moeten worden en wat dit betekent voor de dienstregeling.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Zodra wij de consequenties in beeld hebben gebracht, zullen wij deze met u bespreken.*

## Vlieland

In het voorwoord van het Vervoerplan 2024 staat u stil bij het noodlottige ongeval met ms Tiger op 21 oktober 2022. Een dergelijk afschuwelijk ongeluk heeft nog nooit plaatsgevonden in de 100-jarige geschiedenis van Rederij Doeksen. Wij waarderen de stappen die de Rederij heeft genomen, zoals het eigen onderzoek en de extra beveiligingsmaatregelen. En ook de moeite die de Rederij heeft genomen om nog op dezelfde dag de consumentenorganisaties in kennis te stellen.

Het jaarlijkse extra overleg in januari is naar ons oordeel erg zinvol geweest. Beide partijen hadden daardoor meer voorbereidingstijd voor het Vervoerplan 2024 en konden daarop beter anticiperen. We waarderen het dat de Rederij dit wil voortzetten in de komende jaren.

Onze waardering ook voor het besluit van de Rederij om niet pas in 2024, maar al aan het einde van het hoogseizoen van 2023 van Vlieland (voor ITGWO) over te gaan op HVO-7 brandstof, hetgeen minder vervuiling voor het kwetsbare Waddenmilieu betekent. En voor de inzet van de Rederij voor de continuering van de scholierenboot tussen Vlieland en Terschelling, ook al valt dit formeel buiten de concessie en het vervoerplan 2024.

*Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment.*

De consumentenorganisaties RvA/KP en CWW hebben in goed overleg met Rederij Doeksen besloten om voortaan, waar mogelijk gezamenlijk op te trekken. Aangezien de belangen van alle passagiers, eilanders en gasten, parallel lopen. Uiteraard blijft er regelmatig overleg van het CWW van de eilanden Vlieland en Terschelling. Deze samenwerking zal in ieder geval gecontinueerd worden tot en met de concessieverlening 2029. Er bestaat de mogelijkheid dat de consumentenorganisaties anders gestructureerd zullen worden, maar het belang van het borgen van de zeggenschap staat bij allen voorop.

Onderstaand treft u de reactie van de Klantenpanels, de Raad van Advies en het CWW vanuit Vlieland op het concept-Vervoerplan 2024. We verwijzen daarbij steeds naar de paginanummers uit dit Vervoerplan.

Pagina 20. Sneldienst Vlieland- Harlingen v.v.

De afvaarten van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 19.10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag, woensdag en donderdag vervallen omdat deze afvaarten onvoldoende bezet zijn. Wij willen u verzoeken om de afvaart van 19.10 uur op donderdag tijdens deze periode, in ieder geval te continueren. Onze ervaring is dat hiervan veel gebruik wordt gemaakt door monteurs en bouwvakkers die voor werkzaamheden op Vlieland zijn.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Wij hebben ons Vervoerplan 2024 op dit punt aangepast.*

Pagina 20. Basiszomerdienstregeling

Wij vragen u om ook op zaterdag een sneldienstverbinding in te voeren. Sinds de coronacrisis zijn eigenaren van accommodaties flexibeler geworden met aanreisdagen. Voorheen waren de meeste wissels op vrijdag, maar dit is gaandeweg verschoven naar onder andere de zaterdag, om de gasten de mogelijkheid te bieden van een rustigere afvaart dan op vrijdag.

*Reactie TSM: wij hebben de bezetting van de afvaarten van de autoveerboot op de zaterdagen in juli en augustus (de drukste maanden) geanalyseerd. Deze was in 2022 gemiddeld maximaal 77% en daarmee nog te laag om structureel een extra afvaart van de sneldienst in te zetten. Desondanks hebben wij op alle zaterdagen in de zomervakantie van de regio Noord, wel een extra afvaart van de sneldienst toegevoegd aan onze dienstregeling. Daarmee anticiperen wij op de door u beschreven ontwikkeling.*

Pagina 25. Tariefdifferentiatie

Rederij Doeksen heeft besloten om het onderscheid tussen zomertarieven en wintertarieven volgend jaar op te heffen. De zomertarieven zijn voortaan het hele jaar geldig. Wij adviseren om ook differentiatie toe te passen voor de dinsdag, woensdag en donderdag, voor een betere spreiding van de passagiersstromen. Het is in dit verband wellicht interessant te weten dat de Stichting Recreatiebelangen Vlieland de wisseldagen van de bos- en duinhuisjes ook naar de dinsdag en donderdag gaat verschuiven.



*Reactie TSM: op verzoek van verschillende andere partijen die een zienswijze hebben ingediend, stellen wij het uitbreiden van de tariefdifferentiatie een jaar uit in verband met de hoogte van de tariefindex. Volgend jaar zullen wij een nieuw voorstel indienen met betrekking tot dit onderwerp. Wij zullen uw wens met betrekking tot de dinsdagen, woensdagen en donderdagen daarbij in overweging nemen.*

#### Pagina 26. Supplemententarieef

In het Vervoerplan 2024 staat dat het supplemententarieef zal worden afgeschaft en dat ter compensatie van de omzetzijdering de tarieven voor de voertuigen met 1% extra worden verhoogd. Onze vraag is of deze verhoging voor alle voertuigen geldt, dus zowel de eilander als de niet-eilander voertuigen. Supplementen zijn vooral aan de orde bij niet eilander auto's, zoals fietsenrekken en campers. Naar onze mening zouden de eilanders niet de dupe mogen worden van de afschaffing van het supplemententarieef. Temeer ook omdat er een groot verschil is in de aantallen en het tarief van de niet-eilander auto's van/naar Terschelling.

*Reactie TSM: uw analyse wordt ondersteund door data uit ons boekingsststeeem. Wij nemen uw advies daarom ter harte en zullen de tarieven van eilander voertuigen niet extra verhogen. In verband met de relatief hoge tariefindex, verlagen wij bovendien de extra verhoging voor niet-eilanders van 1,0% naar 0,5% (wij nemen een deel van de kosten voor eigen rekening).*

#### Pagina 26. Bagagetarieef

In het Vervoerplan staat dat het bagagetarieef zal worden afgeschaft. Ter compensatie zullen de tarieven voor personen met 0,3% extra worden verhoogd. Onze vraag is of deze verhoging voor alle passagiers gaat gelden of alleen voor gasten. In de praktijk worden grote bagagestukken alleen door gasten meegebracht, bijvoorbeeld door kampeerders, en komt het weinig voor dat eilanders grote bagagestukken meebrengen. Een tariefverhoging ter compensatie van de afschaffing van het bagagetarieef, die van toepassing is op alle passagiers, is naar onze mening ongunstig voor de eilanders. Wij adviseren u dit voornemen nog eens te herzien.

*Reactie TSM: uw analyse wordt ondersteund door data uit ons boekingsststeeem. Wij nemen uw advies daarom ter harte en zullen de personentarieven van eilanders niet extra verhogen. In verband met de relatief hoge tariefindex, verlagen wij bovendien de extra verhoging voor niet-eilanders van 0,3% naar 0,15% (wij nemen een deel van de kosten voor eigen rekening).*

#### Pagina 27. Vraaggestuurd varen

Er worden extra afvaarten ingezet als er sprake is van een bezetting van 90%. Om betere spreiding te bewerkstelligen adviseren we om dit percentage in een eerder stadium te verlagen naar 75% bij de veerboot. Mocht de bezetting van de extra snelboot dan uiteindelijk toch tegenvallen, dan kunnen de passagiers altijd nog omgeboekt worden naar de veerboot, bijvoorbeeld een dag van tevoren.

Bij de sneldienst is 90% een acceptabel percentage. Dit komt ook overeen met onze al vaker gedane melding dat een veerboot bij meer dan 600 mensen oncomfortabel wordt. Als er bij 600 een extra boot wordt ingezet hebben mensen een alternatief. Er zullen nog genoeg mensen zijn die gewoon toch boeken voor een 600+ plaats omdat die betreffende afvaart hen beter uitkomt.

*Reactie TSM: het inzetten van extra afvaarten bij een bezetting van 75% zou leiden tot veel extra afvaarten. Dat is zowel vanuit een financieel oogpunt als vanuit duurzaamheidsoverwegingen niet wenselijk. Het op het laatste moment weer annuleren van een extra snelboot, is vanuit serviceoverwegingen niet wenselijk en zou voor veel klachten zorgen. Bovendien kunnen en willen wij onze medewerkers vanuit goed werkgeverschap niet extra laten opkomen, als we het risico lopen ze vervolgens weer af te kunnen bellen.*

#### Pagina 27: Vervoersvraag

Indien er bij vraag gestuurd varen een sneldienst wordt ingezet, wordt ook de sneldiensttoeslag aan de passagiers berekend. Wij vinden dat deze toeslag niet terecht is, aangezien er geen vervoersalternatief voor deze passagiers is.

*Reactie TSM: de toeslag voor de sneldienst is gebaseerd op het feit dat de sneldienst per passagier veel meer brandstof verbruikt dan de veerdienst. Wij begrijpen uw punt, maar de toeslag voor de sneldienst kan echt niet los worden gezien van de vaarsnelheid. Bovendien zetten wij een extra sneldienst als uitgangspunt in, voordat de veerbootafvaarten in hetzelfde*

*dagdeel zijn volgeboekt. Passagiers van de veerboot boeken bovendien vervolgens vaak nog om naar de nieuwe sneldienstafvaart, zodat er weer plekken vrijkomen op de veerboot. Daarnaast zijn er op de betreffende dagen nagenoeg altijd nog boekbare plaatsen op minder populaire afvaarttijden van de veerboot. Er is zodoende voor het overgrote deel van de passagiers altijd een keuze mogelijk tussen de sneldienst en de veerdienst.*

#### Pagina 29, Onderhoud

Het grootonderhoud van ms Vlieland zal plaatsvinden in de periode van 17 september tot/met 17 oktober. Op pagina 6 van het Vervoerplan staat: 'Tijdens de periode dat ms Vlieland naar de werf is voor groot onderhoud, zetten wij extra afvaarten van de sneldienst in om (ruim) voldoende capaciteit te creëren'. Dit zijn de afvaarten die vermeld staan op pagina 20:

- *Vrijdag 4 oktober en vrijdag 11 oktober: Harlingen – Vlieland 14:30 uur en Vlieland – Harlingen 15:35 uur;*
- *Zondag 29 september, zondag 6 oktober en zondag 13 oktober: Vlieland- Harlingen 14:30 uur.*

Wij vrezen dat de extra afvaarten alléén op deze dagen niet toereikend zullen zijn voor de te verwachten drukte tijdens de werfperiode. Het grootonderhoud van ms Vlieland is in 2024 heel vroeg gepland, waarvoor we uiteraard begrip hebben, maar de capaciteit van ms Willem de Vlamingh en ms Willem Barentsz, die de afvaarten van ms Vlieland zullen overnemen is slechts 600 passagiers, terwijl ms Vlieland een capaciteit heeft van minimaal 800 passagiers. Onze verwachting is dat daardoor op meerdere dagen tijdens de werfperiode van ms Vlieland de passagierscapaciteit niet toereikend zal zijn voor de te verwachten drukte. We willen daarom met klem verzoeken om over voldoende alternatieve scenario's te beschikken tijdens deze periode. Ook het toepassen van de sneldiensttoeslag vinden we hier niet terecht.

*Reactie TSM: wij hebben voor alle zekerheid nog vijf extra retourafvaarten van de sneldienst ingezet. Dit hebben wij gedaan op 20, 22, 23, 29 en 30 september. Op basis van de historische vervoersvraag, bieden wij zo ruim voldoende capaciteit op de genoemde dagen. Mocht dat onverhoopt niet het geval zijn, dan zullen we vraag gestuurd nog extra afvaarten inzetten conform onze reguliere systematiek. Voor wat betreft uw opmerking over de sneldiensttoeslag, verwijzen wij naar ons antwoord op het vorige punt.*

#### Bijlage veerdienst VH 2024

Op de vertrekdagen na het Hemelvaart- en Pinksterweekend in 2024 vaart ms Vlieland vier keer. In 2023 is op deze vertrekdagen gebleken dat de capaciteit ontoereikend was. Hierdoor hebben gasten in spé afgehaakt, omdat ze geen terugreis konden boeken. Achteraf bleek dat er nog weldegelijk opties waren en heeft de Rederij haar verontschuldiging aangeboden, maar er zijn door dit voorval hotelkamers en accommodaties onbezet gebleven tijdens deze toch zeer populaire weekenden. Voor de eilander economie is dit een gemiste kans. We willen daarom met klem verzoeken om over voldoende alternatieve scenario's te beschikken tijdens deze weekenden.

*Reactie TSM: dit advies hebben wij ter harte genomen. Op 22 mei jl. hebben wij u hier een brief over gestuurd, waarin wij hiernaar verwijzen wat dit punt betreft.*

#### Provincie Fryslân

Op 25 mei 2022 heeft u ons het concept vervoerplan 2024 van TSM / Rederij Doeksen inclusief bijlagen via de mail toegestuurd. De stukken zijn bij ons ingeboekt onder nummer 02122319. Op 7 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaatsgevonden waarin het concept vervoerplan 2024 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2024.

Allereerst merken wij op dat het fijn is dat de tijdelijke brandstoftoeslag weer is ingetrokken en dat de klanttevredenheid over 2022, zoals gemeten door de OV klantenbarometer 2022, wederom goed is. Het totaaloordeel van de verbinding naar Vlieland en Terschelling komt uit op een rapportcijfer van respectievelijk een 8,3 en 8,4. Overige positieve punten zijn toepassing van HVO bij de snelboten; publiek maken van een jaaroverzicht; min of meer ongewijzigde dienstregeling en de plannen voor combitickets trein - boot - bus eiland. Vanuit het oogpunt van duurzaamheid hopen wij dat al tijdens het lopende jaar de LNG schepen ms Willem Barentsz en ms Willem de Vlamingh optimaal zullen worden ingezet.



*Reactie TSM: fijn dat u tevreden bent met de genoemde punten. Wij merken op dat wij in 2024 nog geen HVO zullen bijmengen op de snelboten, maar op ms. Vlieland. Het extra inzetten van de LNG-schepen in het lopende jaar (2023) is helaas niet mogelijk in verband met verschillende praktische redenen (dienstroosters medewerkers, verschil in capaciteit schepen etc.).*

### Tarieven

In zijn algemeenheid willen wij zoals voorgaande jaren expliciet aandacht vragen voor de betaalbaarheid van de vervoerbewijzen. Dat dit een belangrijk punt van aandacht is, blijkt ook uit de OV klantenbarometer van 2022. Daar is de score bij het onderdeel "prijs per persoon" een 6,2 (Vlieland) en 6,1 (Terschelling) en bij het onderdeel "prijs motorvoertuig" een 5,1 (Vlieland) en 4,8 (Terschelling).

Op dit moment is de tariefindex voor 2024 nog niet bekend. U geeft aan de tariefindex maximaal te willen toepassen, vanwege de stijgende prijzen met name op gebied van brandstof en personeelskosten. Daarnaast bent u voornemens de tariefdifferentiatie in de zomer ook te gaan invoeren in de winter. Dat houdt in dat ook in de winter de mogelijkheid bestaat om met 20% korting te reizen op de eerste afvaart van de veerboot naar de vaste wal en de laatste afvaart van de veerboot naar het eiland. Daar staat tegenover dat de tarieven van de overige afvaarten van de veerboot respectievelijk 5% (voertuigen) en 3,4% (personen) omhoog gaan. Tevens stelt u voor om het supplementairtarief en het bagagetarief af te schaffen en dit te compenseren met een verhoging van de tarieven van respectievelijk 1% (voertuigen) en 0,3% (personen).

Wij hebben begrip voor toepassing van de maximale tariefindex, ervan uitgaande dat de indexering proportioneel blijft. Daarnaast vinden wij het een goed idee om een korting te bieden bij vroege/late afvaarten en vinden wij de afschaffing van het supplementairtarief en het bagagetarief een verbetering. Wij hebben echter moeite met het feit dat het gros van de reizigers, dat niet kan profiteren van het voordeeltarief en ook geen gebruik maakt van supplementen en extra bagage, geconfronteerd wordt met een flinke verhoging van de tarieven. Die verhoging bestaat naast de reguliere index, die vermoedelijk hoog zal uitvallen, uit een extra verhoging van 1% (voertuigen) en 0,3% (personen) en in de winter nog eens 5% (voertuigen) en 3,4% (personen). Wij vragen u deze extra verhogingen achterwege te laten.

*Reactie TSM: wij hebben begrip voor uw standpunt en zullen het uitbreiden van de tariefdifferentiatie een jaar uitstellen. Het afschaffen van de tarieven voor supplementen en extra bagagestukken gaat wel door, maar wij verlagen de extra verhogingen die hiermee gepaard gaan en nemen een deel van de kosten voor onze eigen rekening. De tarieven van eilanders worden bovendien niet extra verhoogd, omdat wij hebben vastgesteld dat zij zeer weinig extra bagagestukken en supplementen vervoeren.*

*De extra verhoging van onze tarieven voor voertuigen van niet-eilanders (in verband met het afschaffen van het tarief voor supplementen) wordt 0,5% in plaats van 1,0%. De extra verhoging van onze personentarieven voor niet-eilanders (in verband met het afschaffen van het tarief voor extra bagagestukken) wordt 0,15% in plaats van 0,3%.*

### Aansluiting op het Openbaar Vervoer

Over het algemeen zijn de overstaptijden goed geregeld. Zoals u al aangeeft is het niet mogelijk om bij alle afvaarten te zorgen voor een ideale overstaptijd. Er zal nog een correctie plaatsvinden met betrekking tot de aankomsttijden boot.

*Reactie TSM: de correctie die u noemt is inmiddels gedaan.*

Wij zien het definitieve vervoerplan met belangstelling tegemoet.



## Gemeente Terschelling

Op 25 mei 2023 hebben wij het concept vervoersplan voor 2023 van u mogen ontvangen. Op 7 juni 2023 is hierover een bijeenkomst geweest van het Decentrale Overheden platform. Naar aanleiding hiervan dienen wij een zienswijze in met de volgende aanbevelingen en opmerkingen:

### Tijdig verstrekken conceptvervoersplan

Het college wil TSM graag bedanken voor het tijdig doorsturen van het concept vervoersplan aan de decentrale overheden. Zo bestond er voldoende tijd om het nieuwe vervoersplan door te nemen en het overleg met de decentrale overheden voor te bereiden.

*Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment.*

### Vervallen sneldienst H-T

Het college betreurt dat de afvaarten van de sneldienst Harlingen – Terschelling om 20:10 uur in de maanden mei, juni, juli, augustus en september op dinsdag en woensdag komen te vervallen. Ondanks dat er gemiddeld 70 personen aan boord zitten, voorziet deze afvaart nog steeds in een behoefte. Alleen omdat een afvaart minder populair is, hoeft dit geen reden te zijn om deze sneldienst uit de vaart te halen. Het college vraagt om de gevolgen ten aanzien van de vervallen sneldienst van 20:10 uur voor Terschelling mee te nemen in het definitieve vervoersplan.

*Reactie TSM: de betreffende afvaart bestond tot enkele jaren geleden niet en is in de dienstregeling opgenomen als gevolg van een nieuwe rechtstreekse verbinding Vlieland – Harlingen. Het betreft namelijk simpelweg de onvermijdelijke retourreis naar de standplaats Terschelling. Nu de rechtstreekse verbinding Vlieland – Harlingen onvoldoende bezet blijkt te zijn, verdwijnt ook de aansluitende afvaart Harlingen – Terschelling. Er vaart nagenoeg tegelijkertijd een veerdienst, waarop altijd ruim voldoende capaciteit is voor de betreffende passagiers. Het is zowel vanuit financiële overwegingen als vanuit het oogpunt van duurzaamheid, niet wenselijk om de afvaart te laten bestaan. Bovendien zorgt de maatregel ervoor, dat er nu in de avond weer een rechtstreekse verbinding is van Vlieland naar Terschelling. Dat is bevorderlijk voor het dagtoerisme tussen beide eilanden.*

### Tariefindex

TSM is voornemens om de index toe te passen ter compensatie van de gestegen kosten. Het college begrijpt dat TSM de index gaat toepassen, echter kan het college de index niet beïnvloeden of zich uitspreken als wij het niet eens zijn met de index, omdat deze in juni nog niet bekend is. Dit herhaalt zich ieder jaar opnieuw. Het college vraagt TSM hoe hier in de toekomst mee om te gaan en om de vaststelling van de tariefindex onder de aandacht te brengen bij het ministerie.

*Reactie TSM: de concessieverlener bepaalt jaarlijks de tariefindex. Wij hebben deze tariefruimte doorgaans nodig ter compensatie van stijgende kosten. Het is vervelend dat de tariefindex pas bekend wordt, nadat wij u ons concept-vervoerplan hebben gestuurd. Wij adviseren u daarover in gesprek te gaan met de concessieverlener. Dit zullen wij zelf ook doen.*

### Vervoer beschadigde elektrische voertuigen

Het college heeft zich ervan vergewist dat beschadigde elektrische voertuigen nooit aan boord gaan van de schepen en dat er een protocol bestaat voor accubranden tijdens overtochten. Het college is positief over deze aanpak en adviseert TSM om hier meer over te communiceren.

*Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte.*

### Brandstoftoeslag

TSM is genooddaakt om opnieuw een brandstoftoeslag in te voeren, mocht de reguliere indexering van de tarieven uiteindelijk niet voldoende hoog zijn om de eventueel opnieuw sterk gestegen extra brandstofkosten te compenseren. Het college blijft graag op de hoogte en ontvangt graag de mogelijkheid tot het geven van een zienswijze mocht deze situatie zich opnieuw voordoen.

*Reactie TSM: mocht de situatie zich in de toekomst weer voordoen, dan zullen wij u zeker vragen een zienswijze in te dienen.*

### Bagagetransportdienst

Het plan voor een bagagetransportdienst op Terschelling wordt voorlopig niet ten uitvoer gebracht, omdat gesprekken met bagagevervoerders hebben uitgewezen dat zij de risico's groter inschatten dan de kansen. Het college vond het jammer om in het concept vervoersplan te lezen dat het plan voorlopig niet ten uitvoer wordt gebracht. Wij waren hier nog niet van op de hoogte gebracht. Dit geeft afbreuk aan de inspanningen die de gemeente hieraan heeft geleverd. Wellicht dat de gemeente nog kan bijdragen aan de gesprekken met bagagevervoerders op het eiland. Het college ziet dan ook graag dat TSM in gesprek blijft met de stuurgroep om dit punt verder te bespreken.

*Reactie TSM: wij zullen na de zomer een gesprek inplannen met partijen om te zien of er toch nog aanknopingspunten zijn voor een vervolg.*

### Tariefdifferentiatie

TSM heft vanaf volgend jaar het onderscheid tussen de zomertarieven en de wintertarieven op. De zomertarieven zijn voortaan het hele jaar geldig. Het college wil graag op de hoogte gebracht worden over wat de reiziger uiteindelijk gaat betalen en of reizigers in de winter voor 2024 meer gaan betalen ten opzichte van 2023, omdat de zomertarieven dan gaan gelden, zowel dal- als piektarief. Daarnaast vraagt het college aan TSM de nieuwe tarieven door opheffing van de differentiatie te baseren op de huidige tarieven van 2023. Dit zijn de tarieven vóór de tariefindexering.

*Reactie TSM: op verzoek van verschillende andere partijen die een zienswijze hebben ingediend, stellen wij het uitbreiden van de tariefdifferentiatie een jaar uit in verband met de hoogte van de tariefindex. Volgend jaar zullen wij een nieuw voorstel indienen met betrekking tot dit onderwerp. Het uitgangspunt van tariefdifferentiatie is dat passagiers op populaire momenten iets meer gaan betalen, zodat passagiers op minder populaire momenten fors minder kunnen gaan betalen. De tariefindex geldt als uitgangspunt voor alle tariefsoorten.*

### Supplemententarief

TSM wil het supplemententarief graag afschaffen, omdat dit regelmatig voor discussie zorgt bij de toegangscontrole. Ter compensatie van het omzetverlies gaan de tarieven voor voertuigen 1% extra omhoog. Het college vraagt TSM om de tarieven voor voertuigen niet met 1% te verhogen. Het voeren van discussies bij de toegangscontrole is zeker onwenselijk. Echter door de tarieven te verhogen gaat straks iedereen meer betalen om een voertuig mee aan boord te nemen, terwijl niet iedereen iets op of achter zijn voertuig heeft geplaatst. Dit is daarom nadelig voor de overige reizigers. Daarnaast is verhoging van dit tarief ongewenst, omdat nog onbekend is wat de tarieven door indexering en het opheffen van de tariefdifferentiatie straks gaan worden.

### Tarief extra bagagestukken

TSM wil het bagagetarief graag afschaffen, omdat dit regelmatig voor discussie zorgt bij de toegangscontrole. Ter compensatie van het omzetverlies gaan de tarieven voor personen 0,3% extra omhoog. Het college vraagt TSM om het tarief voor personen niet te verhogen. Het voeren van discussies bij de toegangscontrole is zeker onwenselijk. Echter door het tarief te verhogen gaat straks iedereen meer betalen, terwijl niet iedereen extra bagagestukken vervoert. Dit is daarom nadelig voor de overige reizigers. Tevens is het ook een ongelukkig moment, omdat de gesprekken betreft het project bagageafhandeling nog niet zijn afgerond en nog onbekend is wat de tarieven door indexering en het opheffen van de tariefdifferentiatie straks gaan worden.

*Reactie TSM: wij zetten het afschaffen van de tarieven voor supplementen en extra bagagestukken wel door, maar wij verlagen de extra verhogingen van onze tarieven die hiermee gepaard gaan in verband met de relatief hoge tariefindex. Wij nemen een deel van de kosten voor onze eigen rekening. De tarieven van eilanders worden bovendien niet extra verhoogd, omdat wij hebben vastgesteld dat zij zeer weinig extra bagagestukken en supplementen vervoeren.*



*De extra verhoging van de tarieven voor voertuigen van niet-eilanders (in verband met het afschaffen van het tarief voor supplementen) wordt 0,5% in plaats van 1,0%. De extra verhoging van de personentarieven van niet-eilanders (in verband met het afschaffen van het tarief voor extra bagagestukken) wordt 0,15% in plaats van 0,3%.*

#### Vertrektijd veerdienst 10:05 H-T

TSM heeft de wens om de veerdienst van 10:05 uur vanuit Harlingen naar Terschelling vijf minuten eerder te laten vertrekken. Het college van B&W kan de reden voor deze wijziging in de dienstregeling volgen, maar vindt het belangrijk dat treinreizigers de veerdienst alsnog kunnen halen ondanks de verkorte overstaptijd. Het college vraagt TSM om hier rekening mee te houden doordat de Sasbrug in dit kwartier gesloten blijft of dat TSM wacht met vertrek totdat reizigers, die voor een open Sasbrug moeten wachten, aan boord zijn.

*Reactie TSM: wij vervroegen de afvaarttijd van de veerboot H-T om 10:05 in 9:55 om meer tijd te realiseren voor het in- en ontschepen na de aansluitende aankomst op Terschelling. Dit komt de betrouwbaarheid van onze dienstregeling ten goede. De aansluiting van deze afvaart op de aankomende trein, wordt hierdoor minder goed. Het is echter niet mogelijk om meer tijd te realiseren in de haven van Terschelling en tegelijkertijd te zorgen voor een optimale aansluiting. De Sasbrug wordt niet op vaste tijden maar op aanvraag bediend, zodat wij hier helaas geen rekening mee kunnen houden in onze dienstregeling.*

#### Klachtenoverzicht

Volgens het vervoerkundig jaaroverzicht over 2022 zijn er 125 klachten ingediend, waarvan 88 over vaartochten van en naar Terschelling. Het college ontvangt graag ieder jaar standaard de klachtenlijst met afhandeling.

*Reactie TSM: wij sturen u voortaan jaarlijks een uitgebreider klachtenoverzicht, recent heeft u het eerste exemplaar ontvangen met betrekking tot het jaar 2022. Het toesturen van alle klachten die wij hebben ontvangen inclusief onze reacties, gaat ons inziens te ver en voegt niets toe aan het overzicht dat wij u jaarlijks zullen sturen. Wij zijn op uw verzoek wel bereid om bij ons op kantoor inzage te geven in de klachten die wij hebben ontvangen en onze reacties daarop.*

#### Watertaxi Vlieland – Terschelling

De watertaxi die scholieren van Vlieland naar Terschelling brengt en weer terug, wordt op dit moment gefinancierd door het Iepen Mienskipsfûns, maar deze subsidie loopt af. Iedereen wil deze afvaarten graag behouden, maar er dient een andere vorm van financiering te komen. Ondernemers, overheid en onderwijs zijn op dit moment aan het kijken hoe de watertaxi na de zomer vormgegeven kan worden. Er ligt een voorstel om de kosten te delen, maar dit is nog niet officieel vastgesteld. Er dient met diverse partijen gekeken te worden hoe deze watertaxi nog beter gepromoot kan worden. Het college vraagt daarom aan TSM om zich te blijven inzetten voor deze watertaxi, zodat deze afvaarten ook in de toekomst levensvatbaar blijven.

*Reactie TSM: het concrete voorstel dat op dit moment ter tafel ligt, is door ons opgesteld. Daaruit blijkt dat wij ons inzetten voor het behoud van deze dienst. Wij beogen een 'triple helix'-model, waarbij wij ons committeren namens de Ondernemers. Wij hopen dat de Overheden en het Onderwijs zich ook op tijd zullen committeren, zodat de verbinding kan blijven bestaan. Uiteraard zullen wij de interinsulaire watertaxi in dat geval ook blijven promoten.*

#### Aanbod zoete producten veerterminal Harlingen

Sinds de verbouwing van winkel de Parlevinker in de veerterminal van Harlingen, staat er een vitrine bij de deur waar diverse etenswaren worden verkocht zoals ijs, donuts en andere zoete producten. Het college is verbaasd over het aanbod, omdat de gemeente vooral bij jongeren aanstuurt op een gezonde levensstijl en een gezond gewicht. Het college vraagt aan TSM om gezond eten te stimuleren, door naast de zoete producten ook gezondere opties aan te bieden, zodat mensen zelf een keuze kunnen maken.

*Reactie TSM: in al onze horeca-verkooppunten, ook in de vernieuwde Parlevinker, worden zowel zoete als gezonde opties aangeboden. Wij bedienen een breed publiek en bieden daarom een breed assortiment van producten aan.*

#### Vervoer gevaarlijke stoffen tijdens werfbeurt Noord-Nederland

TSM heeft tijdens het decentraal overleg aangegeven dat de hoofdveerdiensten ten tijde van de werfbeurt van de Noord-Nederland soms ook gevaarlijke stoffen vervoeren naar het eiland, omdat er geen vervangende vrachtboot geregeld kan worden die kan aansluiten op de autobruggen. TSM werkt met de zogenoemde 1000 punten regeling. Hierdoor blijven de risico's beperkt. Het college adviseert TSM om zoveel mogelijk alternatief vervoer in te zetten voor transport van gevaarlijke stoffen zodat de passagiersschepen hier niet voor gebruikt hoeven te worden als de Noord-Nederland onderhoud krijgt. Mocht dit niet mogelijk zijn, dan ontvangt het college graag een gemotiveerd antwoord van TSM waarom dit geen mogelijkheid is en waarom van dit advies wordt afgeweken.

*Reactie TSM: in overleg met de transportbedrijven, wordt het transport van gevaarlijke stoffen zoveel mogelijk uitgesteld tot na de werfbeurt van ms. Noord-Nederland. Gevaarlijke stoffen waarvan het transport niet uitgesteld kan worden (zulks ter beoordeling van de transportbedrijven), vervoeren wij op de veerboten uiteraard binnen de geldende wettelijke kaders. Die wettelijke kaders zijn er om de veiligheid te waarborgen, zodat het vervoeren van gevaarlijke stoffen ook op de veerboten veilig kan plaatsvinden als het nodig is.*

#### Gemeente Harlingen

Wij hebben uw concept vervoerplan 2024 TSM ontvangen. In het Overleg Decentrale Overheden van 7 juni 2023 is hierover gesproken. In de begeleidende brief was opgenomen dat u graag uiterlijk 29 juni jl. onze zienswijze had willen ontvangen. Daarover is contact geweest en daarbij is afgesproken dat wij in de loop van week 27 (dus uiterlijk 7 juli 2023) zullen reageren. Hierbij ontvangt u onze reactie.

#### Overleg

We zijn positief over het verloop van het overleg tussen uw rederij en de betrokken gemeenten en provincie Fryslân.

*Reactie TSM: dat is fijn om te lezen.*

#### Website

Wij zijn verheugd over de nieuwe website en de koppeling tussen de website en het reserveringssysteem. We hopen dat dit nieuwe systeem mogelijkheden biedt om te koppelen met het nieuwe reserveringssysteem voor het parkeren.

*Reactie TSM: wij onderzoeken volgend jaar graag samen met u de mogelijkheden om de website van uw parkeerterreinen aan onze website te koppelen.*

#### Bagagetransport

Wij betreuren het dat het invoeren van het nieuwe bagagetransportsysteem niet doorgaat. De gemeente wil graag aangehaakt blijven in dit dossier en hierin mee blijven denken ook in relatie tot de eventuele herinrichting van de Waddenpromenade. Wel vragen wij aandacht voor een heldere communicatie richting de reizigers over de bagageregels.

*Reactie TSM: wij zullen na de zomer nog een overleg plannen over het bagagetransportsysteem om vast te stellen of er nog aanknopingspunten zijn voor een vervolg. Voor dat overleg zullen wij u vanzelfsprekend uitnodigen. Wij communiceren helder over onze bagageregels via onze website <https://www.rederij-doeksen.nl/reisinformatie/bagage>.*

### Aansluiting trein

Wij hebben waardering voor uw inspanningen zo goed mogelijk aan te sluiten op met name de treinverbinding. Misschien zijn er mogelijkheden om de informatievoorziening van de reizigers te optimaliseren door bijvoorbeeld de vertrektijden van de trein zichtbaar te maken als reizigers aankomen.

*Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment. Wij communiceren de vertrektijden van de aansluitende treinen en bussen al vele jaren op de TV schermen aan boord van onze schepen.*

### Ontwikkelingen Waddenpromenade en parkeren

Wij brengen u graag op de hoogte over de volgende ontwikkelingen op de Waddenpromenade en het (eiland)parkeren:

- Realisatie Waddenpromenade: Voorlopig planning, 2024-2026 starten voorbereidende werkzaamheden, precieze werkzaamheden nog onbekend;
- Parkeergarage Waddenpromenade: na de zomer kan 24/7 worden uitgereden;
- Aanleg van 52 laadpunten op P2: we hopen dit in het najaar van 2023 in gebruik te kunnen nemen;
- Van de pendelbussen (3 in totaal), wordt 1 bus vervangen;
- Parkeercapaciteit op P1, P2 en P3: ongewijzigd. Er is voldoende parkeercapaciteit voor de parkeervraag. Uitzondering Oerol: dan maken we gebruik van een overlooplocatie.

*Reactie TSM: uw inspanningen met betrekking tot de parkeervoorzieningen hebben geleid tot een kwaliteitsimpuls. Daar hebben wij veel waardering voor en wij zijn verheugd over uw plannen voor de toekomst.*

### Tot slot

Veel succes met het opstellen van het definitieve Vervoerplan 2024.

### Gemeente Vlieland

Op 25 mei 2023 hebben wij het concept vervoerplan 2024 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij ontvangen. Met deze brief geven wij onze zienswijze op deze concept versie.

### Dienstregeling

In de dienstregeling voor Vlieland zijn weinig wijzigingen doorgevoerd in het vervoerplan 2024. Wel komt de sneldienst die in de maanden mei, juni en juli vanaf Vlieland om 19:10 uur vertrekt te vervallen omdat er te weinig reizigers gebruik van maken. Vanuit een bedrijfseconomisch motief is dit een wijziging waar wij begrip voor hebben. Daarentegen is de dienst tussen Vlieland en Terschelling gedurende de zomermaanden weer in de dienstregeling opgenomen. Dit is een positieve aanpassing. Eilanders maar ook gasten kunnen zo een dagje heen en weer tussen beide eilanden.

### Extra afvaarten

Op dit moment hanteert u een basisdienstregeling en zet indien nodig 'vraag gestuurd' extra afvaarten in. Echter is het voor Vlieland van belang dat zoveel mogelijk afvaarten rond drukke weekenden al in de basisdienstregeling worden opgenomen en dat extra afvaarten zo vroeg mogelijk in het rooster worden opgenomen. Wij hopen dat er geen herhaling zal plaatsvinden van de situatie rondom het afgelopen hemelvaartweekend, zoals eerder aangegeven. Daarom is het goed om te zien dat er op de zondag en maandag (vertrekdagen van de gasten tijdens Hemelvaart en Pinksteren) al wel een extra afvaart in



de basisdienstregeling is opgenomen. Wij rekenen er op dat u tijdig zult inspelen op grote drukte en volgeboekte afvaarten door ruim van te voren extra afvaarten in te plannen.

*Reactie TSM: wij nemen uw advies ter harte. Op alle zaterdagen in de zomervakantie van de regio Noord, hebben wij bijvoorbeeld extra afvaarten van de sneldienst toegevoegd aan onze dienstregeling. Daarnaast hebben wij voor alle zekerheid ook nog extra afvaarten van de sneldienst ingezet tijdens de periode dat ms. Vlieland naar de werf gaat voor groot onderhoud.*

### Toeslagen

Voor een fietsenrek op de auto en voor extra (grote) bagage hanteerde u een toeslag. Dit resulteerde soms in discussies met reizigers die het hier niet mee eens waren. Dit wordt nu voorkomen door die toeslagen te laten vervallen en de prijs van de kaartjes (voor voertuigen en passagiers) met een klein percentage te verhogen. Hoewel wij begrijpen dat deze gesprekken met reizigers hiermee tot het verleden zullen behoren, kan het niet zo zijn dat elke nieuwe maatregel die tot discussies bij passagiers leidt later weer ingetrokken zal worden.

*Reactie TSM: dat zijn wij met u eens en is ook het uitgangspunt van ons beleid. Overigens hebben wij besloten om de tarieven van eilanders niet extra te verhogen in verband met het afschaffen van de tarieven voor supplementen en extra (grote) bagagestukken. Eilanders vervoeren namelijk relatief weinig supplementen en extra bagagestukken. Daarnaast verlagen wij de betreffende extra verhogingen van onze tarieven. Wij nemen een deel van de kosten voor onze eigen rekening. De extra verhoging van onze tarieven voor voertuigen van niet-eilanders wordt 0,5% in plaats van 1,0% en de extra verhoging van onze personentarieven voor niet-eilanders wordt 0,15% in plaats van 0,3%.*

### Tariefindex en brandstoftoeslag

Ondanks dat de tariefindex voor 2024 nog niet bekend is geeft u in het concept-vervoerplan aan volgend jaar naar alle waarschijnlijkheid de maximaal door het ministerie toegestane prijsstijgingen toe te zullen passen. U geeft aan daartoe gedwongen te worden door onder andere de hoge brandstofprijzen.

Gelijktijdig sluit u niet uit dat, indien dat nodig is, er ook weer een brandstoftoeslag wordt ingevoerd, hierdoor lijkt het er op dat reizigers dubbel betalen voor de hoge brandstofprijzen. Enerzijds door het hanteren van de maximaal toegestane prijsstijging en anderzijds door het mogelijk herinvoeren van de brandstoftoeslag.

*Reactie TSM: wij hebben het voorbehoud gemaakt in verband met de volatiele brandstoffenmarkt. Wij verwachten op dit moment (mede door de tariefindex, die inmiddels bekend is) echter niet dat wij komend jaar weer een brandstoftoeslag zullen moeten invoeren.*

Al jaren past u, om uiteenlopende redenen, de maximaal toegestane prijsstijgingen toe waardoor de prijs van de bootkaartjes, zeker voor passagiers die zonder korting of speciale tarieven reizen, erg hoog wordt. Wij hopen dat de rederij hier in de komende jaren rekening mee houdt en niet bij voorbaat de maximaal toegestane prijsstijging hanteert.

*Reactie TSM: de concessieverlener berekent ieder jaar de maximale tariefindex volgens een voorgeschreven systematiek. Deze index is gebaseerd op de gemiddelde landelijke ontwikkelingen van de prijzen voor brandstof, personeel en overige goederen en diensten in de voorgaande periode. Een veerdienst moet financieel gezond zijn om de continuïteit te kunnen waarborgen, maar de concessie kent ook een rendementsplafond. Deze regels waarborgen dat onze tarieven niet meer stijgen dan redelijk en billijk is.*

### Onderzoek bagagetransportservice

In het vervoerplan 2023 kondigde u een (nieuw) onderzoek aan naar de ontwikkeling van een bagagetransportservice. U geeft aan zeker meerwaarde te zien in een betere serviceverlening bij het bagagevervoer, zoals bijvoorbeeld het vervoer van bagage van huis tot vakantiebestemming. Het onderzoek dat is uitgevoerd door Royal Haskoning bood in dat opzicht ook aanknopingspunten. Na gesprekken met bagagevervoerders op de eilanden wiens medewerking essentieel is voor een succesvolle pilot, blijkt dat er niet voldoende draagvlak is en worden de plannen voorlopig uitgesteld.

Wij hopen dat in de toekomst een pilot met het vervoer van bagage naar de vakantiebestemming toch mogelijk zal zijn.

*Reactie TSM: wij zullen na de zomer nog een overleg plannen over het bagagetransportsysteem om vast te stellen of er nog aanknopingspunten zijn voor een vervolg. Voor dat overleg zullen wij u vanzelfsprekend uitnodigen.*

#### Toegangscontrole / tickets

Een aanpassing van de toegangscontrole, tickets en digitale passen wordt al enige tijd aangekondigd en het lijkt er op dat het in 2024 plaats zal gaan vinden. Wat ons betreft een positieve ontwikkeling die zeker in het belang is van de reizigers.

*Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment.*

#### Kadeherstelproject RWS

In onze zienswijze van 2017 op het vervoerplan van 2018 merkten wij op dat het onderhoud aan aanleginrichtingen en omliggende terreinen ieder jaar werd aangekondigd maar er geen actie op werd ondernomen. We zien dat het wederom in de planning staat. We begrijpen dat dit grotendeels buiten de invloed van Doeksen ligt maar hopen dat de aangekondigde werkzaamheden in 2024 wel zullen gaan beginnen.

*Reactie TSM: dit hopen wij ook.*

Volgens de planning zoals opgenomen in het vervoerplan 2024 zal in Q4 van 2024 de autobrug worden vervangen/gedemonteerd. De autobrug is een belangrijk onderdeel van de veerdienst tussen Vlieland en Harlingen. Het is dan ook zaak dat die werkzaamheden uitermate goed worden voorbereid zodat de overlast voor Vlieland minimaal zal zijn. Wij gaan er daarom vanuit dat wij nauw zullen worden betrokken bij de voorbereidingen zowel door Rederij Doeksen als Rijkswaterstaat.

*Reactie TSM: wij begrijpen uw wens, maar Rijkswaterstaat is de opdrachtgever van het project en vanuit die rol verantwoordelijk voor het betrekken van belanghebbenden (waaronder u als gemeente en wij als gebruiker van de voorzieningen).*

#### Tot slot

Een aantal jaren achtereen werd aangekondigd dat de beneden-bar (witte salon) op het MS Vlieland zou worden verwijderd om zo meer zitplaatsen te kunnen realiseren. Na uitstel om verschillende redenen constateren wij dat dit voornemen nu uit het vervoerplan is geschrapt. Moeten wij hier uit afleiden dat het hele project geen doorgang zal vinden?

*Reactie TSM: het klopt dat dit project om financiële redenen verschillende keren is uitgesteld. Later werd bovendien duidelijk dat de kosten van het project niet in verhouding staan tot de kwaliteitsverbetering, waardoor we het plan afgeblazen hebben. Wij zijn voornemens te kijken of er andere, minder kostbare mogelijkheden zijn extra zitplaatsen te realiseren. Dit voornemen hebben wij bewust niet opgenomen in ons Vervoerplan 2024, omdat wij geen verwachtingen meer willen scheppen op dit gebied.*

Daarnaast zijn de laatste jaren een aantal proeven geweest met (nieuwe) karren om fietsen te kunnen vervoeren. Het laatste prototype heeft het niet gered omdat het te ingewikkeld was in gebruik en te veel tijd en inzet van de waldienst kostte. Desalniettemin kondigde u in 2022 nog aan verder te onderzoeken hoe fietsen veilig vervoerd kunnen worden op de veerboot. Dit onderwerp komt echter niet meer terug in het vervoerplan. Gezien de grote hoeveelheid e-bikes die tegenwoordig wordt meegenomen op de veerboot lijkt het ons toch een onderwerp dat aandacht verdient.

*Reactie TSM: op de achtergrond werken wij inderdaad aan het ontwikkelen van een voorziening om het vervoeren van fietsen op de autodekken van onze schepen te optimaliseren. Wij verwachten hier volgend jaar een proef mee te kunnen doen.*

Naast de lokale overheden van Vlieland, Terschelling en Harlingen heeft u onder andere overleg met de Raden van Advies en klantenpanels op de eilanden. Via deze weg willen wij aangeven dat ons college veel waarde hecht aan hun inbreng.

*Reactie TSM: ook wij hechten daar veel waarde aan.*

Wij vertrouwen er tot slot op dat bij het opstellen van het definitieve vervoerplan 2024 rekening zal worden gehouden met de door ons college ingebrachte zienswijze.

*Reactie TSM: daar kunt u van op aan.*



---

REDERIJ DOEKSEN

Waddenpromenade 5

