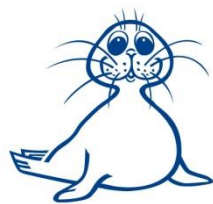


REDERIJ DOEKSEN



2022

# Vervoerplan T.S.M.



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij

Juli 2021

## Inleiding

Dit Vervoerplan 2022 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 2022 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.

## Voorwoord van de directie

De coronacrisis heeft de wereld op zijn kop gezet. Ook al komen de Waddeneilanden als binnenlandse toeristische trekpleister relatief goed weg: de impact op onze bedrijfsvoering is desondanks groot. Wij vervoerden in 2020 circa 20% minder passagiers dan in 2019.

Het binnenlands toerisme viert dit jaar weliswaar hoogtij, maar veel evenementen gaan niet door en groepsreizen zijn slechts beperkt mogelijk. Daarnaast is de gemiddelde verblijfsduur op de eilanden langer geworden. Dat is goed nieuws voor de accommodaties op de eilanden, maar het heeft een negatief effect op onze passagiersaantallen. Verder reizen eilanders minder vaak dan voor de coronacrisis.

Op dit moment (juli 2021) is niet duidelijk welk effect de coronacrisis op de langere termijn zal hebben. Mogelijk krijgen de Waddeneilanden te maken met minder gunstige marktomstandigheden door een krimpende economie en/of een 'run' op vakanties naar het buitenland. Het kan ook zijn dat dit effect beperkt blijft, doordat Nederlanders de komende jaren juist wel in eigen land op vakantie blijven gaan. Ook de gemiddelde verblijfsduur van toeristen in 2022 valt nauwelijks te voorspellen en in welke vorm evenementen komend jaar doorgang zullen vinden is eveneens onduidelijk. Kortom: de marktomstandigheden zijn onzeker.

Onze dienstregeling voor 2022 bevat nagenoeg evenveel afvaarten als die van 2021. Op sommige dagen zetten wij in 2022 extra reizen in ten opzichte van dit jaar op basis van onze verwachtingen en wensen op de eilanden. Op dagen rondom evenementen hebben wij juist aanvullende afvaarten geschrappt. Deze afvaarten zullen wij uiteraard alsnog vraag gestuurd inzetten, zodra zeker is dat de betreffende evenementen volgend jaar weer in hun oorspronkelijke vorm georganiseerd kunnen en zullen worden.

Door deze mix aan maatregelen spelen wij enerzijds in op onze verwachtingen en wensen die er zijn en houden wij anderzijds rekening met de onvoorspelbare marktomstandigheden. Bovendien belasten wij het milieu niet meer dan nodig is.

U kunt erop vertrouwen dat wij ons als rederij tot het uiterste zullen inspannen om het vervoer van en naar Vlieland en Terschelling in alle marktomstandigheden professioneel, betrouwbaar en veilig uit te voeren. Wij hechten aan een goede samenwerking met u als betrokken partners.

Dirk Spoor  
Algemeen directeur

## Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2021), die wij in dit Vervoerplan 2022 beschrijven.

### *Dienstregeling*

Onze dienstregeling voor 2022 bevat nagenoeg evenveel afvaarten als die van 2021. Op sommige dagen zetten wij in 2022 extra reizen in ten opzichte van dit jaar op basis van onze verwachtingen en wensen op de eilanden. Op dagen rondom evenementen hebben wij juist aanvullende afvaarten geschrapt. Deze afvaarten zullen wij uiteraard alsnog vraag gestuurd inzetten, zodra zeker is dat de betreffende evenementen volgend jaar weer in hun oorspronkelijke vorm georganiseerd kunnen en zullen worden.

Door deze mix aan maatregelen spelen wij enerzijds in op onze verwachtingen en wensen die er zijn en houden wij anderzijds rekening met de onvoorspelbare marktomstandigheden. Bovendien belasten wij het milieu niet meer dan nodig is.

### *Animatiefilmpjes*

In 2020 is het eerste omvangrijke project op het gebied van animatiefilms opgeleverd: de veiligheidsfilms voor de twee nieuwe schepen. In 2021 en 2022 zullen ook de veiligheidsfilms van de overige schepen in deze animatiestijl worden gemaakt. Daarnaast wordt in 2022 een start gemaakt met het ontwikkelen van animaties met praktische informatie zoals het inschepen met de auto, het reizen met kinderen of met een beperking, etc.

### *Vaste Reizigers Programma*

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2022 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes.

### *Klimaatfonds*

Al sinds 2012 kunnen onze passagiers hun overtocht klimaatneutraal maken door een vrijwillige bijdrage van € 0,50 per boeking over te maken. Deze donaties werden tot nu toe gebruikt ter ondersteuning van CO2-reducerende projecten in met name Afrika, via het FairClimateFund. Een prachtig doel, maar het was en is onze wens om te zorgen dat onze passagiers vrijwillig kunnen bijdragen aan het verduurzamen van hun eigen favoriete vakantie-eiland. In samenwerking met partijen op de eilanden ontwikkelen wij een lokaal klimaatfonds voor Terschelling en Vlieland.

### *Toegangscontrole*

Wij zullen de poortjes op de eilanden vervangen door poortjes met deurtjes, zoals in Harlingen. Daarnaast zullen wij de zwevende scanners vervangen voor zogeheten flat-deck scanners. De controle van pashouders zal vanaf volgend jaar op basis van steekproeven uitgevoerd worden in plaats van via de vingerscan.

### *Bagage- en fietsenvervoer*

In 2019 en 2020 zijn de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst uitgevoerd. Na de volledige implementatie kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan. Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk.



Rijkswaterstaat heeft recent grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de infrastructuur aangekondigd en wil deze werkzaamheden vanaf 2022 uit gaan voeren.



Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens een aantal aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning, terreinverharding, etc.) te realiseren die nodig zijn voor het nieuwe bagage-innamesysteem. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage pas volledig operationeel kan zijn nadat de werkzaamheden door Rijkswaterstaat zijn afgerond. Wij zullen echter, binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen, voor die tijd wel verder gaan testen met onderdelen van het nieuwe systeem.

Tegelijkertijd zijn wij voornemens te starten met de implementatie van een nieuw systeem voor het fietstransport. Dit nieuwe systeem baseert zich op het idee om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen daardoor al voor het inschepen stallen in een kar en zelf via de toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord gaan.

In 2021 ronden wij de testfase van dit systeem af. Als die fase succesvol verloopt, dan zal het nieuwe systeem nog dit jaar operationeel zijn op onze nieuwe schepen. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem op alle veerboten zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom kan ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat volledig geïmplementeerd worden.

### *Tariefdifferentiatie voertuigen*

Reeds enkele jaren werken wij op de veerdienst 's zomers met een daltarief voor de eerste afvaart vanaf het eiland en de laatste afvaart naar het eiland. Wij zijn voornemens om deze differentiatie van de tarieven voor voertuigen uit te breiden, omdat onze autodekken op de eerste en de laatste afvaart altijd als laatste vol raken. Een voorstel hiertoe zullen wij nader uitwerken en vooraf ter goedkeuring toesturen aan onze Raden van Advies en Klantenpanels en de Gemeentebesturen van Vlieland en Terschelling en vervolgens, mits deze partijen instemmen met ons voorstel, aan onze concessieverlener.



## 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 2020, is met respectievelijk 17,8% gedaald en 22,0% gedaald ten opzichte van 2019. In 2020 hebben wij in totaal 173.321 toeristen naar Vlieland vervoerd en 361.721 toeristen naar Terschelling. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2020 met 0,1% gedaald ten opzichte van 2019. In 2020 hebben wij in totaal 34.788 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd. De coronacrisis is uiteraard de verklaring van deze ontwikkelingen.

### *Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders*

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2020 met 36,6% gedaald ten opzichte van 2019. Voor Vlieland daalde het aantal vervoerde eilanders met 25,3%. In 2020 hebben wij in totaal 52.240 eilanders van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 17.743 eilanders van Vlieland naar Harlingen. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2020 met 20,3% gedaald ten opzichte van 2019. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2020 met 8,2% gedaald ten opzichte van 2019. In 2020 hebben wij in totaal 10.866 personenauto's van inwoners van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 5.909 personenauto's van inwoners van Vlieland. Ook deze ontwikkelingen laten zich uiteraard verklaren door de coronacrisis.

### *Sneldienst vs. veerdienst*

In 2020 reisde 28,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 71,3% met de veerdienst. Ter vergelijking: in het jaar 2009 reisde 29,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,3% met de veerdienst. Het aantal veerdienstafvaarten is de laatste jaren fors toegenomen, met name door verlenging van de zomerdienstregeling en het jaarrond aanbieden van drie retourreizen van de veerboot naar Vlieland.

Per eiland was de verdeling in 2020 als volgt: 8,5% (2019: 7%) van de passagiers naar Vlieland en 38% (2019: 41%) van de passagiers naar Terschelling kozen voor de sneldienst. Het verschil tussen 2019 en 2020 is te verklaren door het verhoudingsgewijs minder inzetten van de sneldienst aan het begin van de coronacrisis in 2020.

### *Landelijke trend*

Eind februari 2020 werd de eerste besmetting van een Nederlander met het COVID-19 virus gemeld. Vanaf half maart golden er ingrijpende maatregelen om verspreiding van het virus tegen te gaan. Deze maatregelen hadden een enorme invloed op zowel binnenlandse als buitenlandse vakanties.

Buitenlands toerisme kwam vrijwel volledig tot stilstand, mede door maatregelen in de populaire vakantiegebieden. In april en mei 2020 betrof het aantal Nederlanders dat op vakantie ging naar het buitenland slechts 2% van het volume in dezelfde maanden in 2019. Hoewel er in de zomermaanden een versoepeling van de maatregelen was, was het volume van Nederlandse vakantiegangers die naar het buitenland gingen in 2020 nog geen 20% van het jaar ervoor.

Ook het binnenlands toerisme kwam in de eerste maanden na de maatregelen vrijwel volledig tot stilstand. Half maart werd het dieptepunt bereikt met ruim 83% minder Nederlanders die in eigen land op vakantie gingen ten opzichte van deze periode in 2019. In mei en juni krabbelde de binnenlandse vakantiemarkt weer langzaam overeind. Zo lag het aantal binnenlandse vakantiegangers in juni op ruim 80% van het jaar ervoor: 1,9 miljoen Nederlanders gingen in die maand in eigen land op vakantie. Door de versoepelingen in de zomermaanden maar ook door de onzekerheden die gepaard gingen met vakanties in het buitenland, kozen veel meer Nederlanders voor een zomervakantie in eigen land. Met de instelling van nieuwe scherpere maatregelen in het najaar nam ook het aantal vakantiebewegingen weer af.

Het bovenstaande blijkt uit de resultaten van het Continu Vakantie Onderzoek (CVO) 2020 van NBTC-NIPO Research.

#### *Prognose marktontwikkeling en vervoersaanbod*

In de periode tussen 2003 en 2020 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland in totaal met 10,3% (16.537) gestegen en naar Terschelling in totaal met 2,5% (-9.270) gedaald. De daling van het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof respectievelijk -7,3% (-1.391) en -21,1% (-13.949). Deze getallen worden uiteraard sterk beïnvloed door de coronacrisis in 2020.

Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 0,6% per jaar en naar Terschelling was de daling gemiddeld 0,1% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de daling voor Vlieland gemiddeld 0,4% per jaar en voor Terschelling gemiddeld 1,2% per jaar. Ook deze getallen worden uiteraard sterk beïnvloed door de coronacrisis in 2020.

Op dit moment (juli 2021) is niet duidelijk welke effecten de coronacrisis op de langere termijn zal hebben. Mogelijk krijgen de Waddeneilanden te maken met minder gunstige marktomstandigheden door een krimpende economie en/of een 'run' op vakanties naar het buitenland. Het kan ook zijn dat dit effect beperkt blijft, doordat Nederlanders de komende jaren juist wel in eigen land op vakantie blijven gaan. Ook de gemiddelde verblijfsduur van toeristen in 2022 valt nauwelijks te voorspellen en in welke vorm evenementen komend jaar doorgang zullen vinden is eveneens onduidelijk. Kortom: de marktomstandigheden zijn onzeker.

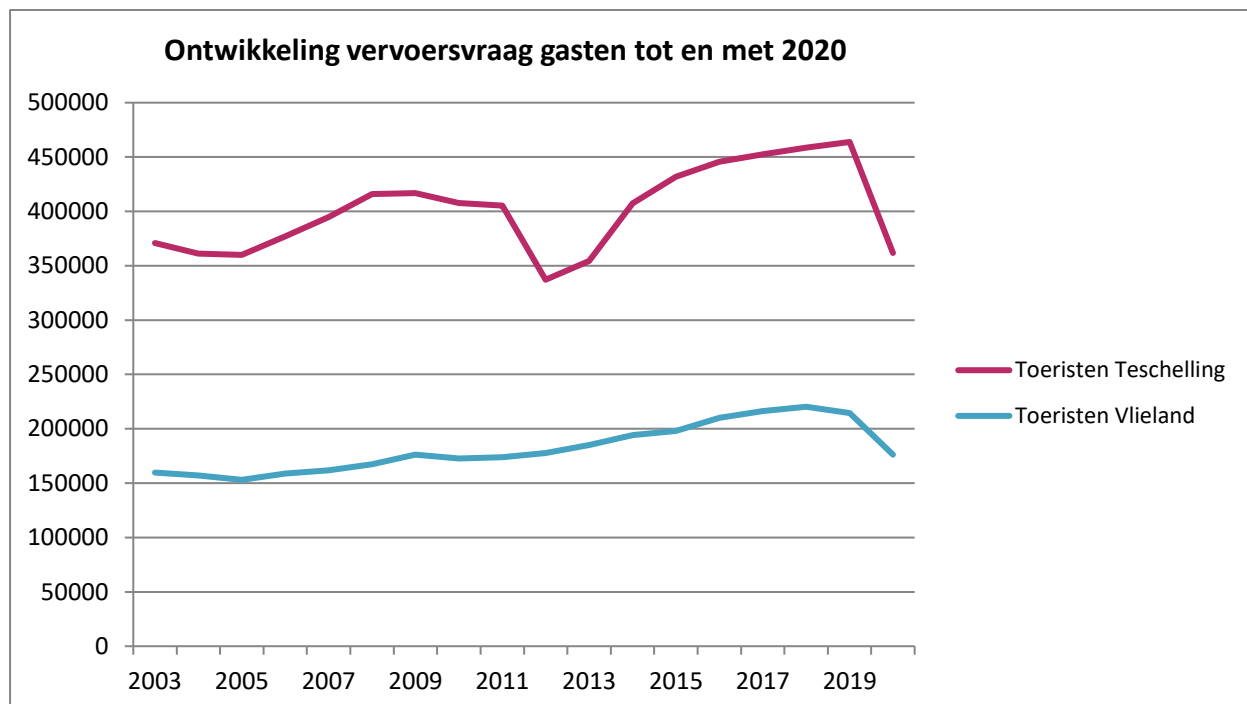
Bovenstaande inzichten leiden voor ons tot de volgende prognose van de ontwikkeling van de vervoersvraag van toeristen naar Vlieland en Terschelling ten opzichte van het jaar daarvoor:

<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	12% tot 17%	8% tot 13%
2022	2% tot 5%	2% tot 5%



2023	1% tot 2%	1% tot 2%
2024	1% tot 2%	1% tot 2%
2025	1% tot 2%	1% tot 2%
2026	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2021 t/m 2026 zijn schattingen / verwachtingen van onze directie en ons management. Met klem benadrukken wij nogmaals dat het ook dit jaar door de coronacrisis heel lastig is om de toekomstige vraag adequaat te voorspellen.



#### Vervoersaanbod

Onze dienstregeling voor 2022 bevat nagenoeg evenveel afvaarten als die van 2021. Op sommige dagen zetten wij in 2022 extra reizen in ten opzichte van dit jaar op basis van onze verwachtingen en wensen op de eilanden. Op dagen rondom evenementen hebben wij juist aanvullende afvaarten geschrapt. Deze afvaarten zullen wij uiteraard alsnog vraag gestuurd inzetten, zodra zeker is dat de betreffende evenementen volgend jaar weer in hun oorspronkelijke vorm georganiseerd kunnen en zullen worden.

Door deze mix aan maatregelen spelen wij enerzijds in op onze verwachtingen en wensen die er zijn en houden wij anderzijds rekening met de onvoorspelbare marktomstandigheden. Bovendien belasten wij het milieu niet meer dan nodig is.

- 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 2022 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 Friesland is onze reserve-autoveerboot en ijsbreker. Het ms Vlieland doet dienst als hoofd-autoveerboot van en naar Vlieland. In de periode dat het ms Vlieland op de werf ligt voor onderhoud, verzorgen het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh afwisselend de hoofddienst van en naar Vlieland. Gedurende een deel van de winterperiode en tijdens onderhoudsperiodes van andere schepen, wordt het ms Friesland ingezet als hoofd-autoveerboot op Terschelling. Op alle andere dagen verzorgen het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh afwisselend de hoofddienst van en naar Terschelling. Onze snelle schepen ms Tiger en ms Koegelwieck verzorgen afwisselend de sneldienstregelingen van, naar en tussen Vlieland en Terschelling.

### **Dienstregeling**

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De dienstregeling en de bezettingscijfers van de afzonderlijke afvaarten van het voorgaande jaar, vormen de uitgangspunten voor de basisdienstregeling van het volgende jaar. De basisdienstregeling voor 2022 hebben wij in verband met de coronacrisis niet alleen gebaseerd op de bezettingscijfers van 2020, maar ook op die van 2019.

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

### *Evenementen*

Normaal gesproken houden wij in onze dienstregeling ook rekening met de jaarlijks terugkerende evenementen op beide eilanden. Dat hebben wij dit jaar niet gedaan, omdat het in verband met de coronacrisis op dit moment niet duidelijk is of, en zo ja in welke vorm, de evenementen volgend jaar door kunnen gaan. Hierover gaan wij in de loop van dit jaar met de organisatoren in gesprek, waarna wij op tijd en op de juiste momenten aanvullende afvaarten voor evenementen in zullen zetten als dat nodig is.

Door deze maatregel voorkomen wij dat wij ook komend jaar afvaarten moeten annuleren als een evenement niet- of in een afgeslankte vorm door gaat. Bovendien kunnen wij hierdoor zorgen dat ons aanbod rondom evenementen zo goed mogelijk aansluit bij de capaciteitsvraag, ook als die vraag anders wordt dan wij gewend zijn.



### *Vraag gestuurd varen*

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 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. Deze extra afvaarten communiceren wij via onze social media kanalen aan onze passagiers en per e-mail aan belangrijke partners zoals de exploitanten van het aansluitende openbaar vervoer, parkeerterreinen in Harlingen en 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 afvaart 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 waar wij over kunnen beschikken is niet onbeperkt. Op basis van onze ervaring tot nu toe in dit jaar, hebben wij de afvaarttijden van de aanvullende veerdiensten van en naar Terschelling zodanig aangepast, dat wij eenvoudig extra afvaarten kunnen toevoegen. De reeds gepubliceerde tijden hoeven volgend jaar dan niet meer gewijzigd te worden en wij zijn in hierdoor staat om per dag nog meer afvaarten van de veerdienst aan te bieden als dit nodig is.

Indien een vraag gestuurde afvaart twee jaar op rij wordt ingezet, dan wordt deze afvaart normaal gesproken in de basisdienstregeling van het volgende jaar opgenomen. Omdat de jaren 2020 en 2021 door de coronacrisis geen reëel beeld geven van de te verwachten vervoersvraag, hebben wij ook naar 2019 gekeken als referentiejaar.

### **Personeel en organisatie**

Het beleid van het managementteam is er op 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 zijn gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en wij zijn ook in het bezit van ISO 9001:2015. Lloyd's Register of Shipping heeft in 2021 weer een audit gedaan die succesvol is verlopen, zodat wij ook in 2022 weer ISM en ISO 9001:2015 gecertificeerd zijn.

Alle belangrijke afspraken en procedures van onze organisatie zijn vastgelegd in ons Doeksen Management Systeem. Periodiek worden alle afdelingen van onze organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een externe auditor van Lloyd's Register of Shipping. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden en wij hebben onze eigen cao, waardoor wij over loyale en competente medewerkers kunnen beschikken.



In 2021 is pensioengerechtigde leeftijd vastgesteld op 66 jaar en 4 maanden. In 2022 wordt de pensioengerechtigde leeftijd verlegd naar 66 jaar en 7 maanden. In deze jaren bereiken twee van onze medewerkers (inclusief de horecamedewerkers in dienst van ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V.) de pensioengerechtigde leeftijd. In 2023 stijgt de pensioengerechtigde leeftijd naar 66 jaar en 10 maanden. In dat jaar bereikt één van onze medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd.

Binnen het Pensioenfonds Vervoer bestaat de mogelijkheid om een deel van het pensioen op te nemen voor de AOW-leeftijd is bereikt en daardoor eerder met pensioen te gaan. Sinds 2020 kennen wij ook een verlofspaarregeling, waardoor medewerkers overuren en bovenwettelijke vakantiedagen kunnen opsparen om eerder te kunnen stoppen met werken.

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 de autoveren 's nachts zowel op de eilanden als in Harlingen zijn afgemeerd, wordt de bemanning van de schepen op zowel de eilanden als aan de vaste wal geworven.

Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers hun werkzame periode bij Rederij Doeksen 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.



### **Klantenservice**

De klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door ons contactcenter (callcenter) en onze frontoffice (servicebalies). Deze afdelingen worden hierbij ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld en geregistreerd. In 2020 ontvingen wij, exclusief 276 corona-gerelateerde klachten, in totaal 183 klachten.

Dit waren er 56 minder dan in 2019. Het totale aantal ontvangen klachten gedeeld door het totale aantal passagiers dat wij in 2020 vervoerden (het klachtenpercentage) is 0,03%. Het klachtenpercentage in 2019 en 2018 was ook 0,03%. In die jaren kregen wij weliswaar iets meer klachten, maar vervoerden wij ook meer passagiers. Wij hebben de corona-gerelateerde klachten niet meegenomen in onze telling, omdat deze klachten in vrijwel alle gevallen gingen over de mondkapjesplicht en de (on)mogelijkheid om 1,5 meter afstand te houden aan boord. Dit zijn maatregelen die door de overheid zijn opgelegd en waar wij geen invloed op hadden en hebben.

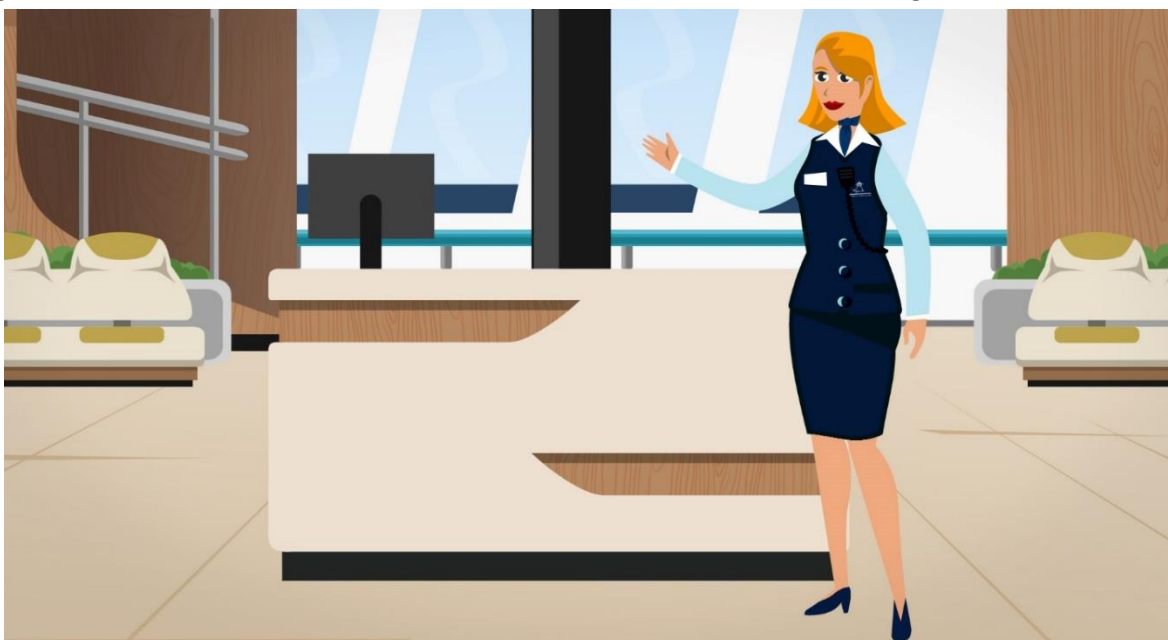
Het beantwoorden van binnenkomende e-mails wordt verzorgd door ons contactcenter, webcare is de verantwoordelijkheid van onze frontoffice en het narrowcasting systeem Doeksen TV wordt onderhouden door de afdeling marketing & communicatie. Passagiers die iets kwijt zijn geraakt, kunnen zich telefonisch 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 onze openingstijden, net als in de voorgaande jaren, ruimer dan het Programma van Eisen van de concessie voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

### **Marketing 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. De afdeling ontwikkelt acties en optimaliseert onze communicatie met passagiers, media en andere stakeholders.

Alle marketingactiviteiten zijn in 2020 stop gezet als gevolg van de coronacrisis en in verband met de overheidssteun die wij sindsdien ontvangen. De in het Vervoerplan 2021 aangegeven ontwikkelingen voor wat betreft de animaties en het Vaste Reizigers Programma konden dan ook geen doorgang vinden. Afhankelijk van het verloop van de coronacrisis, zullen deze projecten in 2021 of in 2022 alsnog opgestart worden. Hieronder treft u in het kort de inhoud van deze ontwikkelingen.



### *Animaties*

In 2020 is het eerste omvangrijke project op het gebied van animatiefilms opgeleverd: de veiligheidsfilms voor de twee nieuwe schepen. In 2021 en 2022 zullen ook de veiligheidsfilms van de overige schepen in deze animatiestijl worden gemaakt.

Daarnaast wordt in 2022 een start gemaakt met het ontwikkelen van animaties met praktische informatie zoals het inschepen met de auto, het reizen met kinderen of met een beperking, etc. Het doel daarvan is onze service verder te verbeteren en de toeristen vooraf nog beter te informeren over het reizen met Rederij Doeksen.

### *Vaste Reizigers Programma*

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2022 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes. Hierbij valt te denken aan het sturen van gepersonaliseerde e-mails bij verjaardagen waarbij men punten cadeau krijgt of extra punten voor het meenemen van een fiets of auto in een actieperiode.

### *Klimaatfonds*

Al sinds 2012 kunnen onze passagiers hun overtocht klimaatneutraal maken door een vrijwillige bijdrage van € 0,50 per boeking over te maken. In 2019 doneerden 130.100 passagiers op deze wijze een bijdrage. In 2020 waren dit 141.447 passagiers. Deze donaties werden tot nu toe – jaarlijks steeds mét de compensatie van 5.000 dienstreizen van Rederij Doeksen zelf - gebruikt ter ondersteuning van CO2-reducerende projecten in met name Afrika, via het FairClimateFund. Een prachtig doel, maar het was en is onze wens om te zorgen dat onze passagiers vrijwillig kunnen bijdragen aan het verduurzamen van hun eigen favoriete vakantie-eiland. In samenwerking met de gemeentes Terschelling en Vlieland, de Energie Coöperatie Vlieland en Terschelling Energie ontwikkelen wij momenteel een lokaal klimaatfonds voor Terschelling en Vlieland. De vrijwillige bijdragen van passagiers komen hiermee in de toekomst ten goede aan lokale CO2-reducerende projecten die Vlieland en Terschelling verder verduurzamen. Het doel is om uiterlijk in 2022 te starten met dit klimaatfonds.

## **ICT**

### *Wifi*

De wifi-verbinding aan boord zal nooit de kwaliteit en snelheid leveren als een wifi-aansluiting op de wal. Maar in 2020 hebben wij het hele wifi-netwerk verbeterd, waardoor er op alle schepen nu wel veel meer bandbreedte beschikbaar is.

### *Ticketautomaten*

In 2021 hebben wij nieuwe ticketautomaten geplaatst in Harlingen.

### *Toegangscontrole*

Voor de toegangscontrole maken we sinds enkele jaren gebruik van poortjes, waardoor passagiers zonder tussenkomst van een medewerker in kunnen checken. Deze poortjes kennen voordelen, maar ook enkele nadelen.

Voor toeristen vormen de poortjes op de eilanden het grootste probleem. Deze poortjes zijn uitgerust met een draai-arm en daardoor minder praktisch voor passagiers met veel bagage, een hond of een kinderwagen. Wij zullen deze poortjes op termijn vervangen door poortjes met deurtjes, zoals in Harlingen.



Daarnaast vormt de manier waarop tickets moeten worden aangeboden soms ook voor vertraging. Uit tests blijkt dat een zwevende scanner zoals wij momenteel gebruiken minder goed werkt dan een zogeheten flat-deck scanner. Volgend jaar zullen wij onze poortjes dan ook gaan voorzien van flat-deck scanners.

Voor pashouders speelt er nog iets anders. De vingerscanoplossing waar wij nu gebruik van maken, is niet snel genoeg en de foutmarge bij het scannen van de vingerafdruk is te groot. Daardoor kiezen pashouders vaak niet voor de poortjes, maar voor inchecken via één van onze medewerkers. Na overleg met onze Raden van Advies en Klantenpanels, zullen wij de biometrische controle voor pashouders uiterlijk volgend jaar afschaffen. Pashouders kunnen vanaf dat moment zonder biometrische controle door de toegangscontrole. Steekproefsgewijs controleren wij of de personen die met hun pas door de controle zijn gegaan, daadwerkelijk de houder zijn van de pas die zij gebruiken.

### **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.



Vorig jaar is met succes een start gemaakt met het terugdringen van de hoeveelheid plastic die gebruikt wordt in de horeca. Dit blijft een speerpunt voor ons horecabedrijf, zowel voor als achter de schermen. Een ander speerpunt van de horeca is het stapsgewijs uitbreiden van het aanbod vegetarische, verse, regionale en gezonde producten. Verder zullen wij zelfscan-kassa's introduceren in onze selfservice buffetten.

### **Bagage- en fietsenvervoer**

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



In 2019 en 2020 zijn de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst uitgevoerd. Na de volledige implementatie kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan. Dit biedt passagiers meer gemak en vrijheid. Bovendien kunnen bagagediensten door derden hierdoor in de toekomst beter gekoppeld worden aan het bagagetransport op de veerdienst.

Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk. Rijkswaterstaat heeft recent grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de infrastructuur aangekondigd en wil deze werkzaamheden vanaf 2022 uit gaan voeren.

Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens een aantal aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning, terreinverharding, etc.) te realiseren die nodig zijn voor het nieuwe bagage-innamesysteem. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage pas volledig operationeel kan zijn nadat de werkzaamheden door Rijkswaterstaat zijn afgerond. Wij zullen echter, binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen, voor die tijd wel verder gaan testen met onderdelen van het nieuwe systeem.

Tegelijkertijd zijn wij voornemens te starten met de implementatie van een nieuw systeem voor het fietsentransport. Dit nieuwe systeem baseert zich op het idee om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen daardoor al voor het inschepen stallen in een kar en zelf via de toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord gaan. Dit verhoogt het veiligheidsniveau doordat er minder passagiers op het autodek komen, het vermindert het aantal schades aan fietsen en voertuigen op het autodek en het biedt passagiers met een fiets meer gemak en vrijheid.

In 2021 ronden wij de testfase van dit systeem af. Als die fase succesvol verloopt, dan zal het nieuwe systeem nog dit jaar operationeel zijn op onze nieuwe schepen. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem op alle veerboten zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom kan ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat volledig geïmplementeerd worden.

- 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 conceptdienstregeling 2022 opgenomen, waarin u zowel de basisdienstregeling als de voorziene extra afvaarten treft.

#### *Basisdienstregeling*

De vervoersgegevens van de voorgaande jaren en de verwachte ontwikkeling van de vervoersvraag, vormen de basis voor de dienstregeling. Daarnaast wordt bij het maken van een nieuwe conceptdienstregeling rekening gehouden met afwijkende 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 vraag. Natuurlijk spelen ook spelen nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een rol.



### *Evenementen*

Normaal gesproken houden wij in onze dienstregeling ook rekening met de jaarlijks terugkerende evenementen op beide eilanden. Dat hebben wij dit jaar niet gedaan, omdat het in verband met de coronacrisis op dit moment niet duidelijk is of, en zo ja in welke vorm, de evenementen volgend jaar door kunnen gaan. Hierover gaan wij in de loop van dit jaar met de organisatoren in gesprek, waarna wij op tijd en op de juiste momenten aanvullende afvaarten voor evenementen in zullen zetten als dat nodig is.

Door deze maatregel voorkomen wij dat wij ook komend jaar afvaarten moeten annuleren als een evenement niet- of in een afgeslankte vorm door gaat. Bovendien kunnen wij hierdoor zorgen dat ons aanbod rondom evenementen zo goed mogelijk aansluit bij de capaciteitsvraag, ook als die vraag anders wordt dan wij gewend zijn.

### *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 op de busverbinding met Bolsward/Sneek/Heerenveen en de busverbinding met Alkmaar/Zürich.

Hierbij wordt in beginsel 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 worden verzorgd door de beheerder van het parkeerterrein.

Tijdens het opstellen van de dienstregeling voor 2022 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). Arriva heeft aangegeven dat de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein en de bussen naar verwachting niet zullen wijzigen in 2022. De meeste aansluitingen zullen in 2022 dan ook niet wijzigen. In hoofdstuk V geven wij aan welke aansluitingen wel wijzigingen door (kleine) aanpassingen in ons vaarschema.

De concessievoorschriften voorzien in procedures met betrekking tot vertragingen. Conform de voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein of de bus uit Noord-Holland maximaal 10 minuten wachten. Indien er een vertraging is, waardoor reizigers de laatste afvaart naar een eiland dreigen te missen, dan wachten wij maximaal 15 minuten. 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.

Gelukkig kunnen onze reizigers vertrouwen op een punctueel uitgevoerde dienstregeling. In 2020 bedroeg het aantal punctueel uitgevoerde afvaarten op de lijn Vlieland 99,75% (99,66% in 2019, 99,75% in 2018 en 99,83% in 2017). Op de lijn Terschelling bedroeg dit percentage 99,25% in 2020 (99,70% in 2019, 99,77% in 2018 en 99,43% in 2017). Hierbij zijn de afvaarten die vertraagden vanwege overmacht niet meegerekend. Overmachtssituaties zijn bijvoorbeeld extreme weersomstandigheden, extreme waterstanden en nautische (verkeers)omstandigheden in de havens.

In 2020 vielen op de lijn Terschelling 58 afvaarten uit zonder overmacht (1,24%) en in 2019 was dit aantal 5 (0,06%). Op de lijn naar Vlieland zijn er in 2020 115 afvaarten (4,82%) uitgevallen zonder overmacht, in 2019 was dit aantal nog nul. De coronacrisis en technische problemen met één van de snelboten in 2020 zijn de oorzaken van de hogere aantallen uitgevallen afvaarten in 2020.

### **Dienstregeling 2022**

Tijdens het opstellen van de dienstregeling van 2022 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 1 uur en 50 minuten. Voor het ms Friesland geldt 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 afvaarten van de sneldienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v., geldt een vaartijd van 45 minuten;
- 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;
- De tijd tussen aankomst (trossen vast) en het openen van de voetgangsuitgangen bedraagt circa twee minuten;
- Veerdienstafvaarten mogen elkaar zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobruggen 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:

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

Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 11 januari 2022 t/m 28 februari 2022 en van 1 december 2022 t/m 9 januari 2023

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

- Geen wijzigingen ten opzichte van dezelfde periode in 2021.



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

- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 7:30 uur wordt 7:25 uur. Hierdoor wordt enigszins tegemoet gekomen aan de wens van een deel van de eilanders om de eerste ontsluiting met de veerdienst vanaf Terschelling te vervroegen. Door deze wijziging wordt de aansluiting op de trein met vertrek om 9:42 u verruimd naar 27 minuten (in geval van ms Friesland 17 minuten). Het is niet wenselijk om deze afvaart nog meer te vervroegen, omdat er dan sprake is van kruisende verkeersstromen in de haven in Harlingen in verband met het vertrek van de veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 uur. Bovendien blijft één van de bruggen op deze manier vrij voor onderhoud en hoeft er op bunkerdagen geen aangepast schema gevaren te worden;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 9:30 uur wordt 9:25 uur. Deze wijziging maakt het mogelijk om de afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling van 12:45 uur naar 12:40 uur aan te passen (zie verderop), zonder dat dit ten koste gaat van een eventueel (vraag gestuurde) in te zetten extra ochtendreis van de sneldienst. De aansluiting op de trein met vertrek om 10:42 uur wordt hierdoor 27 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zaterdag om 12:45 uur wordt 12:40 uur. Door deze aangepaste afvaarttijd wordt de verblijfsduur op Terschelling tussen aankomst en vertrek van de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:25 uur iets verlengd. Bovendien zorgt dit voor een iets betere spreiding van passagiersstromen bij aankomst op Terschelling op dagen dat er extra (vraag gestuurde) afvaarten van veer- en/of sneldienst zijn in verband met de drukte. De aansluiting op de trein met aankomst om 12:18 uur wordt hierdoor 22 minuten;

### Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 1 maart 2022 t/m 31 maart 2022 en van 1 november 2022 t/m 30 november 2022

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

- Een extra afvaart van de sneldienst Harlingen – Vlieland op vrijdag om 10:30 uur wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze maanden toegevoegd, in verband met de toegenomen vervoersvraag. De aansluiting op de trein met aankomst om 10:18 uur wordt 12 minuten;
- Een extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 11:35 uur wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze maanden toegevoegd, in verband met de toegenomen vervoersvraag. De aansluiting op de trein met vertrek om 12:42 uur wordt 22 minuten;
- Een extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen op zondag om 13:55 u wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze maanden toegevoegd, in verband met de toegenomen vervoersvraag. Deze afvaart is gekoppeld aan de extra interinsulaire afvaart Terschelling – Vlieland op zondag om 13:15 uur. De aansluiting op de trein met vertrek om 15:12 uur wordt 32 minuten.

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

- De wijzigingen in de basiswinterdienstregeling in de periode van 11 januari 2022 t/m 28 februari 2022 en van 1 december 2022 t/m 9 januari 2023 zijn van toepassing;
- Een extra afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 14:55 uur wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze maanden toegevoegd. Deze wijziging is een gevolg van de uitbreiding van de sneldienstregeling Vlieland – Harlingen v.v. op zondag in deze periode;
- Als gevolg van een extra interinsulaire afvaart Terschelling - Vlieland op zondag om 13:15 uur, gekoppeld met de aansluitend afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 13:55 uur, ontstaat een extra mogelijkheid voor een afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen via Vlieland op zondag om 13:15 uur in deze periode;

- Een extra afvaart van de veerdienst Harlingen – Terschelling op vrijdag om 13:05 uur wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze periode toegevoegd. Deze afvaart wordt toegevoegd om in aanvulling op de hoofdveerdienst op deze dagen op een gewenst reismoment extra autodek capaciteit aan te bieden. De aansluiting op de trein met aankomst om 12:48 uur wordt 17 minuten.
- Een extra afvaart van de veerdienst Terschelling – Harlingen op vrijdag om 15:35 uur wordt aan de basiswinterdienstregeling in deze periode toegevoegd. Deze afvaart wordt toegevoegd om in aanvulling op de hoofdveerdienst op deze dagen op een gewenst reismoment extra autodek capaciteit aan te bieden. De aansluiting op de trein met vertrek om 17:42 uur wordt 17 minuten.

Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 april 2022 t/m 30 april 2022 en van 1 oktober 2022 t/m 31 oktober 2022 (laag zomerseizoen)

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

- De (vraag gestuurde) extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 15:35 uur wordt in 2022 structureel ingezet in deze periode, in verband met de toegenomen vervoersvraag. De aansluiting op de trein met vertrek om 16:42 uur wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op zondag om 19:05 uur wordt 19:10 uur. Hierdoor ontstaat iets meer in- en ontscheeptijd tussen aankomst en vertrek op Vlieland. De aansluiting op de trein met vertrek om 20:12 uur wijzigt van 22 minuten naar 17 minuten.



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

- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 7:30 uur wordt 7:25 uur. Hierdoor wordt enigszins tegemoet gekomen aan de wens van een deel van de eilanders om de eerste ontsluiting met de veerdienst vanaf Terschelling te vervroegen. Door deze wijziging wordt de aansluiting op de trein met vertrek om 9:42 uur verruimd naar 27 minuten. Het is niet wenselijk om deze afvaart nog meer te vervroegen, omdat er dan sprake is van kruisende verkeersstromen in de haven in Harlingen in verband met het vertrek van de veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 uur. Bovendien blijft één van de bruggen op deze manier vrij voor onderhoud en hoeft er op bunkerdagen geen aangepast schema gevaren te worden;

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 9:30 uur wordt 9:25 uur. Deze wijziging maakt het mogelijk de afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling van 12:45 uur aan te passen naar 12:40 uur (zie verderop), zonder dat dit ten koste gaat van de extra ochtendreis van de sneldienst op de vrijdagen en (vraag gestuurd) andere dagen in deze periode. De aansluiting op de trein met vertrek om 10:42 uur verruimd hierdoor van 22 naar 27 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zondag om 12:45 uur wordt 12:40 uur. Door deze aangepaste afvaarttijd wordt de verblijfsduur op Terschelling tussen aankomst en vertrek van de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:25 uur iets verlengd. Bovendien zorgt dit voor een iets betere spreiding van passagiersstromen bij aankomst op Terschelling op dagen dat er extra (vraag gestuurde) afvaarten van veer- en/of sneldienst zijn in verband met de drukte. De aansluiting op de trein met aankomst om 12:18 uur wordt hierdoor 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op vrijdag om 10:35 uur wordt 10:30 uur. Deze aanpassing is een gevolg van de gewijzigde afvaarttijden van de sneldienst Terschelling – Harlingen op vrijdag van 9:30 uur naar 9:25 uur en Harlingen – Terschelling van 12:45 uur naar 12:40 uur. De aansluiting op de trein met aankomst om 10:18 uur wijzigt van 17 naar 12 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op vrijdag om 11:40 uur wordt 11:35 uur. Deze aanpassing is een gevolg van de gewijzigde afvaarttijden van de sneldienst Terschelling – Harlingen op vrijdag van 9:30 uur naar 9:25 uur en Harlingen – Terschelling van 12:45 uur naar 12:40 uur. Bovendien zorgt deze wijziging voor een iets betere spreiding van de passagiersstromen op Terschelling. De aansluiting op de trein met vertrek om 12:42 uur wijzigt van 12 naar 17 minuten;
- Een extra afvaart van de veerdienst Harlingen – Terschelling op vrijdag en zaterdag om 13:05 uur wordt aan de basiszomerdienstregeling toegevoegd. Deze afvaart wordt toegevoegd om in aanvulling op de hoofdveerdienst op deze dagen op een gewenst reismoment extra autodek capaciteit aan te bieden. De aansluiting op de trein met aankomst om 12:48 uur wordt 17 minuten;
- Een extra afvaart van de veerdienst Terschelling – Harlingen op vrijdag en zaterdag om 15:35 uur wordt aan de basiszomerdienstregeling in deze periode toegevoegd. Deze afvaart wordt toegevoegd om in aanvulling op de hoofdveerdienst op deze dagen op een gewenst reismoment extra autodek capaciteit aan te bieden. De aansluiting op de trein met vertrek om 17:42 uur wordt 17 minuten.

#### Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 mei 2022 t/m 30 september 2022 (hoog zomerseizoen)

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

- De (vraag gestuurde) extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 15:35 uur wordt structureel aan de basiszomerdienstregeling toegevoegd, in verband met de toegenomen vervoersvraag. De aansluiting op de trein met vertrek om 16:42 uur wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Vlieland op vrijdag om 12:05 uur wordt 11:50 uur. Deze wijziging voorkomt conflicterende nautische verkeersstromen en geeft een ruimere in- en ontscheeptijd na aankomst op Vlieland. De aansluiting op de trein met aankomst om 11:18 uur wordt hierdoor helaas wel 32 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 13:10 uur wordt 13:15 uur. Deze wijziging beperkt de kruisende verkeersstromen met de afvaart van de veerdienst Harlingen – Vlieland om 14:05 uur. De aansluiting op de trein met vertrek om 14:12 uur wijzigt van 17 naar 12 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op zondag om 19:05 uur wordt 19:10 uur. Hierdoor ontstaat iets meer in- en ontscheeptijd tussen aankomst en vertrek op Vlieland. De aansluiting op de trein met vertrek om 20:12 uur wijzigt van 22 naar 17 minuten;

- Een extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen op dinsdag, woensdag en donderdag om 19:10 uur wordt aan de basiszomerdienstregeling toegevoegd. Deze extra afvaart zorgt voor een extra avondontsluiting vanaf Vlieland in het hoogseizoen, vooral ter bevordering van dagtoerisme. De aansluiting op de trein met vertrek om 19:12 uur wordt 17 minuten. Deze afvaart vervangt de interinsulaire verbinding Vlieland – Terschelling om 19:05 uur op deze dagen in 2021. Voor de rechtstreekse reis Vlieland – Terschelling zullen wij onze waddentaxi ms Zeehond inzetten op de betreffende dagen. Uiteraard blijft de reis Vlieland – Terschelling via Harlingen ook mogelijk.

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

- Zie ook de wijzigingen in de basiszomerdienstregeling in de periode van 1 april 2022 t/m 30 april 2022 en van 1 oktober 2022 t/m 31 oktober 2022;
- De afvaarttijd van de interinsulaire sneldienst Terschelling – Vlieland op dinsdag, woensdag en donderdag om 09:30 uur wordt 09:25 uur. De gewijzigde afvaarttijd zorgt voor een kortere totale reistijd voor passagiers die om 8:15 uur van Harlingen via Terschelling naar Vlieland willen reizen;
- De afvaarttijd van de interinsulaire sneldienst Vlieland – Terschelling op dinsdag, woensdag en donderdag om 10:05 uur wordt 10:00 uur. De gewijzigde afvaarttijd zorgt voor een kortere totale reistijd voor passagiers die via Terschelling naar Harlingen willen reizen. Bovendien zorgt deze wijziging voor de gewenste in- en ontscheeptijd tussen aankomst en vertrek van de afvaart van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 10:45 uur;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op dinsdag, woensdag en donderdag om 10:50 uur wordt 10:45 uur. Deze wijziging zorgt voor een nog steeds krappe, maar wel verbeterde aansluiting op de trein. Bovendien ontstaat hierdoor meer spreiding tussen aankomst van de sneldienst in Harlingen en eventuele (vraag gestuurde) extra afvaarten van de veerdienst. De aansluiting op de trein met vertrek om 10:42 uur wijzigt van 2 naar 7 minuten;
- Een extra afvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling op dinsdag, woensdag en donderdag om 20:10 uur wordt aan de basiszomerdienstregeling toegevoegd. Deze extra afvaart zorgt voor een extra avondontsluiting naar Terschelling en vervangt de interinsulaire verbinding Vlieland – Terschelling om 19:05 uur op deze dagen in 2021. In combinatie met een extra afvaart van de sneldienst Vlieland – Harlingen om 19:10 uur blijft de interinsulaire verbinding tussen Vlieland en Terschelling op deze dagen, zowel in de ochtend als in de avond mogelijk. De aansluiting op de trein met aankomst om 19:48 uur wordt 22 minuten.

Op de volgende pagina's treft u overzichten van de basisdienstregelingen voor beide routes in de verschillende perioden van het jaar die wij onderscheiden.





## Basisdienstregeling Vlieland – Harlingen v.v.

**Periode: Winter 11-1-2022 t/m 28-2-2022 en 1-12-2022 t/m 9-1-2023**

Winter	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Di	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Wo	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Do	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Vr	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Za	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Zo	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05

**Periode: Voor- en naseizoen winter 1-3-2022 t/m 31-3-2022 en 1-11-2022 t/m 30-11-2022**

Voor- en na seizoen	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	T-V	H-V	H-V
	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Veer
Ma	6:50		11:50		16:50	9:05			14:05	19:05
Di	6:50		11:50		16:50	9:05			14:05	19:05
Wo	6:50		11:50		16:50	9:05			14:05	19:05
Do	6:50		11:50		16:50	9:05			14:05	19:05
Vr	6:50	11:35	11:50		16:50	9:05	10:30		14:05	19:05
Za	6:50		11:50		16:50	9:05			14:05	19:05
Zo	6:50		11:50	13:55	16:50	9:05		13:15	14:05	19:05

**Periode: Laag zomerseizoen 1-4-2022 t/m 30-4-2022 en 1-10-2022 t/m 31-10-2022**

Laag Zomer	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Snel 2	Veer	Snel 2	Veer	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer
Ma	6:50	11:50		16:50		9:05	14:05			19:05
Di	6:50	11:50		16:50		9:05	14:05			19:05
Wo	6:50	11:50		16:50		9:05	14:05			19:05
Do	6:50	11:50		16:50		9:05	14:05			19:05
Vr	6:50	11:50	15:35	16:50		9:05	14:05	14:30		19:05
Za	6:50	11:50		16:50		9:05	14:05			19:05
Zo	6:50	11:50		16:50	19:10	9:05	14:05		18:00	19:05

**Periode: Hoog zomerseizoen 1-5-2022 t/m 30-9-2022**

Laag	<b>V-H</b>	<b>V-T</b>	<b>V-H</b>	<b>V-H</b>	<b>V-H</b>	<b>V-H</b>	<b>V-H</b>	<b>V-H</b>
zomer	<b>Veer</b>	<b>Snel 1</b>	<b>Veer</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Veer</b>	<b>Snel 1/2</b>
Ma	<b>6:50</b>		<b>11:50</b>				<b>16:50</b>	
Di	<b>6:50</b>	<b>10:00</b>	<b>11:50</b>				<b>16:50</b>	<b>19:10</b>
Wo	<b>6:50</b>	<b>10:00</b>	<b>11:50</b>				<b>16:50</b>	<b>19:10</b>
Do	<b>6:50</b>	<b>10:00</b>	<b>11:50</b>				<b>16:50</b>	<b>19:10</b>
Vr	<b>6:50</b>		<b>11:50</b>	<b>13:15</b>		<b>15:35</b>	<b>16:50</b>	
Za	<b>6:50</b>		<b>11:50</b>				<b>16:50</b>	
Zo	<b>6:50</b>		<b>11:50</b>		<b>14:30</b>		<b>16:50</b>	<b>19:10</b>
Hoog	<b>H-V</b>	<b>T-V</b>	<b>H-V</b>	<b>H-V</b>	<b>H-V</b>	<b>H-V</b>	<b>T-V</b>	<b>H-V</b>
zomer	<b>Veer</b>	<b>Snel 1</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Veer</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Snel 2</b>	<b>Snel 1</b>	<b>Veer</b>
Ma	<b>9:05</b>			<b>14:05</b>				<b>19:05</b>
Di	<b>9:05</b>	<b>9:25</b>		<b>14:05</b>			<b>18:30</b>	<b>19:05</b>
Wo	<b>9:05</b>	<b>9:25</b>		<b>14:05</b>			<b>18:30</b>	<b>19:05</b>
Do	<b>9:05</b>	<b>9:25</b>		<b>14:05</b>			<b>18:30</b>	<b>19:05</b>
Vr	<b>9:05</b>		<b>11:50</b>	<b>14:05</b>	<b>14:30</b>			<b>19:05</b>
Za	<b>9:05</b>			<b>14:05</b>				<b>19:05</b>
Zo	<b>9:05</b>			<b>14:05</b>		<b>18:00</b>		<b>19:05</b>

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

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland van **11-01-2022 t/m 9-01-2023**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
8:25 (v)		8:42	8:48	9:20
	9:05 (v)	8:48	8:43	8:05
13:25 (v)		13:42	13:44	14:20
	14:05 (v)	13:48	13:43	13:11
18:25 (v)		18:42	18:51	19:26
	19:05 (v)	18:48	18:39	18:11
Alleen tijdens voor- en naseizoen winter of zomerdienst (laag / hoog zomerseizoen)				
	10:30 (s) vrijdag	10:18	9:43	10:11
12:20 (s) vrijdag		12:42	12:49	13:20
	11:50 (s) vrijdag	11:48	11:43	11:11
15:15 (s) zondag		15:42	15:52	15:21
	14:30 (s) vrijdag	14:18	13:43	14:11
16:20 (s) vrijdag		16:42	15:44	17:11
	18:00 (s) zondag	17:48	17:37	17:10
19:55 (s) di, woe, do, zo		20:12	20:51	20:26

Noot: deze tabel met aansluitingen is opgesteld na overleg met Arriva. Er geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.

### **Basisdienstregeling Terschelling – Harlingen v.v.**

**Periode: Winter 11-1-2022 t/m 28-2-2022 en 1-12-2022 t/m 9-1-2023**

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

**Periode: Voor- en naseizoen winter 1-3-2022 t/m 31-3-2022 en 1-11-2022 t/m 30-11-2022**

Voor- en na seizoen	T-H	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H	T-H	T-H	T-H	
	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer 2	Snel 1	Veer	Snel 1	
Ma	7:05	7:25	9:25	12:30			16:25	17:30		
Di	7:05	7:25	9:25	12:30			16:25	17:30		
Wo	7:05	7:25	9:25	12:30			16:25		18:35	
Do	7:05	7:25	9:25	12:30			16:25		18:35	
Vr	7:05	7:25	9:25	12:30		15:35	16:25	17:30		
Za	7:05	7:25	9:25	12:30			16:25	17:30		
Zo			9:00	12:30	13:15		16:25	17:30	18:35	
Voor- en na seizoen	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer 2	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer
Ma	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30		19:45
Di	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30		19:45
Wo	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30	19:40	
Do	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30	19:40	
Vr	8:15	10:05		12:40	13:05		15:05	17:30		19:45
Za	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30		19:45
Zo			10:05			14:55	15:05	17:30	19:40	19:45

**Periode: laag zomerseizoen 1-4-2022 t/m 30-4-2022 en 1-10-2022 t/m 31-10-2022**

Laag zomer	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Veer 2	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1
Ma	7:05	7:25	9:25		12:30		16:25		17:30	
Di	7:05	7:25	9:25		12:30		16:25		17:30	
Wo	7:05	7:25	9:25		12:30		16:25		17:30	
Do	7:05	7:25	9:25		12:30		16:25		17:30	
Vr	7:05	7:25	9:25	11:35	12:30	15:35	16:25		17:30	
Za	7:05	7:25	9:25		12:30	15:35	16:25		17:30	
Zo	7:05	7:25	9:25		12:30		16:25	16:45	17:30	18:35
Laag zomer	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer 2	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	
Ma	8:15	10:05		12:40		15:05	17:30		19:45	
Di	8:15	10:05		12:40		15:05	17:30		19:45	
Wo	8:15	10:05		12:40		15:05	17:30		19:45	
Do	8:15	10:05		12:40		15:05	17:30		19:45	
Vr	8:15	10:05	10:30	12:40	13:05	15:05	17:30		19:45	
Za	8:15	10:05		12:40	13:05	15:05	17:30		19:45	
Zo	8:15	10:05		12:40		15:05	17:30	19:40	19:45	



**Periode: hoog zomerseizoen 1-5-2022 t/m 30-9-2022**

Hoog	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H
Zomer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer	Veer 2	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1	Snel 1
Ma	7:05	7:25	9:25				12:30		16:25		17:30		
Di	7:05	7:25		9:25	10:45		12:30		16:25		17:30	18:30	
Wo	7:05	7:25		9:25	10:45		12:30		16:25		17:30	18:30	
Do	7:05	7:25		9:25	10:45		12:30		16:25		17:30	18:30	
Vr	7:05	7:25	9:25			11:35	12:30	15:35	16:25		17:30		
Za	7:05	7:25	9:25				12:30	15:35	16:25		17:30		
Zo	7:05	7:25	9:25				12:30		16:25	16:45	17:30		18:35
Hoog	H-T	H-T	H-T	H-T	V-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T		
Zomer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer 2	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 2		
Ma	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30		19:45			
Di	8:15	10:05		12:40	10:05		15:05	17:30		19:45	20:10		
Wo	8:15	10:05		12:40	10:05		15:05	17:30		19:45	20:10		
Do	8:15	10:05		12:40	10:05		15:05	17:30		19:45	20:10		
Vr	8:15	10:05	10:30	12:40		13:05	15:05	17:30		19:45			
Za	8:15	10:05		12:40		13:05	15:05	17:30		19:45			
Zo	8:15	10:05		12:40			15:05	17:30	19:40	19:45			

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

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling vanaf **11-1-2022 t/m 9-1-2023**

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
<b>Winterdienst</b>				
7:55 (s) ma-za		8:12	8:48	8:20
	8:15 (s) ma-za	7:48	7:43	8:05
9:15 (v) ma-za		9:42	9:44	9:20
	10:05 (v) ma-za	9:48	9:43	9:11
10:15 (s)		10:42	10:44	10:25
	10:30 (s) zondag	10:18	--	10:06
	12:40 (s) ma-za	12:18	11:43	12:11
14:20 (v)		14:42	14:44	15:20
	15:05 (v)	14:48	14:43	14:11
17:15 (s)		17:42	17:50	17:22
	17:30 (s)	17:18	16:43	17:11
19:25 (s) wo, do, zo		19:42	19:50	19:26/20:26
19:20 (v) vr-di		19:42	19:50	19:26
	19:40 (s) wo, do, zo	19:18	18:43	19:10
	19:45 (v) vr-di	19:18	18:43	19:10
Alleen tijdens voor- en naseizoen winter of zomerdienst (laag / hoog zomerseizoen)				

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
7:55 (s)		8:12	8:48	8:20
	8:15 (s)	7:48	7:43	8:05
9:15 (v)		9:42	9:44	9:20
	10:05 (v)	9:48	9:43	9:11
10:15 (s) vrij-ma		10:42	10:44	10:25
	10:30 (s) vrijdag	10:18	9:43	10:11
11:35 (s) di-do		11:42	11:44	12:20
12:25 (s) vrij		12:42	12:44	13:20
	12:40 (s)	12:18	11:43	12:11
	13:05 (v) vr, (za)	12:48	12:43	12:11
14:20 (v)		14:42	14:44	15:20
	15:05 (v)	14:48	14:43	14:11
17:15 (s)		17:42	17:50	17:22
17:25 (v) vr, (za)		17:42	17:50	18:25
	17:30 (s)	17:18	16:43	17:11
17:35 (s) zo		17:42/18:12	17:50	18:25
19:25 (s) zo		19:42	19:50	19:26/20:26
19:20 (v)		19:42	19:50	19:26
	19:40 (s) zo	19:18	18:37/19:37	19:10
	19:45 (v)	19:18	18:43	19:10
	20:10 (s) di-do	19:48	19:43	19:10/20:06

Noot: deze tabel met aansluitingen is opgesteld na overleg met Arriva. Er geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.



## 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 2022 vastgesteld op 2,5%. Wij zijn voornemens deze ruimte te benutten en onze tarieven met 2,5% te verhogen, ter compensatie van onze gestegen bedrijfskosten. Met name onze kosten voor brandstof en personeel zijn gestegen.

#### Overzicht tarievenindex

Tariefjaar	Toegestane Index Min. I&W	Tariefindex TSM
2011	0,90%	0,90%
2012	3,20%	4,70%
2013	3,40%	3,89%
2014	1,20%	1,28%
2015	1,90%	0,00%
2016	0,00%	0,00%
2017	1,20%	0,97%
2018	0,80%	0,80%
2019	1,90%	1,90%
2020	2,60%	2,60%
2021	2,00%	2,00%
2022	2,50%	2,50%

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. Vanaf 2018 volgen wij de tariefindex van de concessie.

### Tariefdifferentiatie voertuigen

Reeds enkele jaren werken wij op de veerdienst 's zomers met een daltarief voor de eerste afvaart vanaf het eiland en de laatste afvaart naar het eiland. Dit daltarief stimuleert de spreiding van passagiers over de afvaarten van die dag, hetgeen het comfort aan boord en de efficiënte inzet van afvaarten ten goede komt. Wij zijn voornemens om deze differentiatie van de tarieven voor voertuigen uit te breiden, omdat onze autodekken op de eerste en de laatste afvaart altijd als laatste vol raken. Een voorstel hiertoe zullen wij nader uitwerken en vooraf ter goedkeuring toesturen aan onze Raden van Advies en Klantenpanels en de Gemeentebesturen van Vlieland en Terschelling en vervolgens, mits deze partijen instemmen met ons voorstel, aan onze concessieverlener.

## 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 het autoveer 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 dienst;
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) autoveerboot.

Indien een vraag gestuurde afvaart twee jaar op rij wordt ingezet, dan wordt deze afvaart normaal gesproken in de basisdienstregeling van het volgende jaar opgenomen. Omdat de jaren 2020 en 2021 door de coronacrisis geen reëel beeld geven van de te verwachten vervoersvraag, hebben wij ook naar 2019 gekeken als referentiejaar.

## 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 afdeling Technische Dienst, wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen. Bij voorkeur zijn met deze partijen onderhoudscontracten voor de lange termijn afgesloten, zodat het periodieke reguliere onderhoud aan de betreffende installaties is gewaarborgd.

Met uitzondering van de nieuwe autoveren wordt ieder schip uit onze vloot in principe één keer per jaar, in verband met groot onderhoud, voor een vooraf vastgestelde periode uit de dienst genomen. De nieuwe autoveren worden de komende jaren eens per twee jaar uit de dienst genomen voor groot onderhoud. Deze periodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De dienstregeling wordt tijdens deze grote onderhoudsperiodes door de reserveschepen uitgevoerd. De grote onderhoudsperiodes vinden in als uitgangspunt plaats tijdens rustige weken in de wintermaanden.

Hieronder treft u de onderhoudsplanning van 2022.





### Ms Noord-Nederland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	11-01 t/m 01-02	16 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, verlenging communautair certificaat, conservering autodek
Periodiek onderhoud	Meerdere data	dagdelen	Op zaterdagen en/of na aankomst middagafvaart

### Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	30-11 t/m 21-12	16 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, verlenging communautair certificaat, top end overhaal BB hoofdmotoren
Periodiek onderhoud	Meerdere data	± 5 werkdagen	Extra periodiek onderhoudswerk door inzet onderhoudsploeg

### Ms Friesland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Voorjaarsonderhoud	14-03 t/m 18-03	5 werkdagen	Conservering bijwerken, voorbereiden voor seizoen
Groot onderhoud	08-11 t/m 25-11	14 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, overhaal schroefasafdichting, hoofdlager SB hoofdmotor
Periodiek onderhoud	Meerdere data	± 8 werkdagen	Extra periodiek onderhoudswerk

### Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	10-01 t/m 28-01	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, verlenging communautair certificaat, onderhoud waterjets
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 8 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	08-11 t/m 25-11	14 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, conservering
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 9 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

### Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	Geen	-	Eerstvolgende periode van groot onderhoud in 2023
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 12 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

### Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2022</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	02-02 t/m 17-02	12 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, verbeterpunten t.o.v. nieuwbouw
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 8 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

De onderhoudsdata zijn zo gepland, dat het onderhoud geen effect heeft op de dienstregeling. De exacte data kunnen afwijken als gevolg van wijzigingen in de dienstregeling of door 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 betrokken en verantwoordelijk voor het goederenvervoer. In 2002 hebben we geïnvesteerd in catamaran ms Noord-Nederland. Het schip ontlast de autoveerboten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, hetgeen de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert. In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd. Sinds 2018 varen wij een nieuwe dienstregeling, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op onze veerboten meer ruimte over voor personenvoertuigen, zodat wij 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 buitendek 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 en de boekbare capaciteit in het reserveringssysteem inzichtelijk gemaakt.

Schip	Zitplaatsen binnen	Zitplaatsen buiten	Maximale capaciteit op het certificaat	Boekbare capaciteit in reserveringssysteem
ms Friesland (v)	905	279	1200	850
ms Vlieland (v)	848	392	1200	800
ms Willem de Vlamingh (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	156	692	565
ms Willem Barentsz (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	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**

De dienstregeling die wij u in dit Vervoerplan 2022 presenteren, bevat in totaliteit ongeveer evenveel afvaarten als de definitieve basisdienstregeling die wij u in 2021 hebben gepubliceerd. Er is op beperkte schaal sprake van kwantitatieve verschuivingen, hieronder treft u een overzicht.

- Het aantal afvaarten van de veerdienst van- en naar Terschelling neemt licht toe. Bovendien is het afvaartschema van de veerdienst van en naar Terschelling zo opgesteld, dat wij eenvoudiger extra vraag gestuurde afvaarten van de veerdienst kunnen inzetten als dat nodig is. Ook kunnen wij in 2022 op één dag meer afvaarten van de veerdienst inzetten dan in 2021 door het aangepaste afvaartschema;
- Het aantal afvaarten van de veerdienst van- en naar Vlieland neemt licht af. Dit komt doordat wij rondom Into the Great Wide Open aanvullende afvaarten hebben geschrapt. Deze afvaarten zullen wij alsnog inzetten als dat nodig blijkt, maar ze zijn niet nodig in het onverhoopte geval dat het evenement volgend jaar niet of in een aangepaste vorm plaatsvindt;
- Het aantal afvaarten van de sneldienst van- en naar Terschelling neemt licht af. Dit komt doordat wij rondom evenementen aanvullende afvaarten hebben geschrapt. Deze afvaarten zullen wij alsnog vraag gestuurd inzetten als dat nodig blijkt, maar ze zijn niet nodig in het onverhoopte geval dat de normaal jaarlijks terugkerende evenementen volgend jaar niet of in een aangepaste vorm plaatsvinden;
- Het aantal afvaarten van de sneldienst van- en naar Vlieland neemt licht toe. Dit komt doordat wij op basis van de structureel toegenomen vervoersvraag op de vrijdagen en zondagen in maart en november meer afvaarten van de sneldienst inzetten. Daarnaast gaat de sneldienst die dit jaar rechtstreeks van Vlieland naar Terschelling vaart op dinsdag, woensdag en donderdag in het hoogseizoen, komend jaar via Harlingen naar Terschelling.

### **Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger**

- De bedrijfsanimaties zullen door onze passagiers op prijs worden gesteld en zorgen voor meer veiligheid en gemak voor onze passagiers;
- De optimalisatie van het spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma leidt tot een voordeel voor vaste reizigers;
- De aangepaste toegangscontrole voor pashouders (controle via steekproeven in plaats van via een vingerscan) zal leiden tot meer snelheid bij het inchecken voor deze doelgroepen en daarmee tot meer comfort;
- De fysieke aanpassingen aan de toegangspoortjes (flat deck scanners, deurtjes in plaats van draaiarmen) zullen leiden tot meer snelheid bij het inchecken en daarmee tot meer comfort;
- De introductie van een lokaal klimaatfonds zal de betrokkenheid van de reizigers bij de eilanden vergroten en de duurzame projecten die met dit geld ontwikkeld kunnen worden zullen bijdragen aan de kwaliteit op de eilanden;

- De (gedeeltelijke) implementatie van de nieuwe systemen voor het vervoeren van bagage en fietsen op de autoveerboten, zal leiden tot meer veiligheid en gemak voor onze passagiers;
- De zelfscankassa's in de horeca zullen leiden tot meer gemak voor onze passagiers;
- De uitbreiding van de tariefdifferentiatie voor voertuigen zal leiden tot meer keuzevrijheid voor onze passagiers.





### 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 de Klantenpanels dragen actief bij aan het verbeteren van de dienstverlening van Rederij Doeksen. Als vertegenwoordigers van diverse eilander geledingen geven zij een stem aan hetgeen er op de eilanden leeft met betrekking tot onze veerdienst.

In 2020 zijn de reguliere voorjaarsvergaderingen met de Raden van Advies en de Klantenpanels op beide eilanden geannuleerd in verband met de coronacrisis. Ook het overleg met het Consumentenplatform Waddenveren West kon geen doorgang vinden. Het overleg in juni met de beide Raden van Advies over het Vervoerplan 2021 heeft wel plaatsgevonden, evenals het overleg met het decentrale overheden en de najaarsvergaderingen met de Raden van Advies.

De klanttevredenheid van de Klantenpanels is getoetst, zoals in de concessie staat beschreven. De uitkomsten daarvan zijn gedeeld met de concessieverlener, de decentrale overheden, het Consumentenplatform Waddenveren West en de Raden van Advies.

Hieronder treft u een selectie van de verbeteringen die tot stand zijn gekomen of nog zullen komen door de recente inbreng van de Raden van Advies en de Klantenpanels.

- Verlengen eilander daltarief met de maand maart;
- Automatisch doneren voor klimaatneutraal varen door instelling in account;
- Proef met communiceren aankomsttijden via Twitterkanaal;
- Meer aandacht voor toegankelijkheid website voor slechtzienden;
- Uitbreiding sneldienstregeling op de lijn Vlieland in verband met toegenomen vraag;
- Verbetering procedure vraag gestuurd varen;
- Aanpassing incheckprocedure pashouders (van biometrische controle naar steekproeven);
- Betere spreiding en markering van huisdiervrije zones aan boord;
- Aandacht voor kwaliteit omroepen aan boord.

*Credits foto's:*

*Mike Bink (p. 39), Henry Drost (p. 21), Flying Focus (p. 1, 10, 35, 40, 41), Lennard Geerts (p. 4, 5, 17, 23, 29), Roel Ovinge (p. 12), Joachim de Ruijter (p. 36) en medewerkers Rederij Doeksen (p. 15, 32).*



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

### **Gemeente Terschelling**

#### Dienstregeling

TSM heeft op dagen rondom evenementen aanvullende afvaarten geschrapt. Zoals het er nu naar uitziet gaan evenementen in 2022 gewoon door.

Advies: Geen afvaarten op voorhand al schrappen, maar pas als duidelijk is dat evenementen definitief niet doorgaan, dan wel op andere wijze doorgaan. De ervaring leert dat dit veel discussie met logieverstreckers en bijvoorbeeld de VVV voorkomt.

*Reactie TSM: Hoewel de overheid recent versoepelingen in het coronabeleid heeft doorgevoerd, is het nog erg onzeker hoe het virus zich de komende tijd zal ontwikkelen en wat dit voor gevolgen heeft voor de samenleving. Het is dan ook nog niet duidelijk of alle evenementen in 2022 door kunnen gaan. Om te voorkomen dat wij afvaarten moeten annuleren als een evenement niet of in andere of afgeslankte vorm doorgaat, hebben we er voor gekozen deze afvaarten nog niet op te nemen in onze dienstregeling. Als en zodra blijkt dat een evenement door gaat, kunnen en zullen wij afvaarten inzetten op alle momenten waarop extra capaciteit gewenst is. Dit voorkomt dat wij gasten moeten omboeken als evenementen op een andere manier doorgang vinden, met alle (terechte) klachten van dien.*

#### Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 11 januari 2022 t/m 28 februari 2022 en van 1 december 2022 t/m 9 januari 2023.

Op zondag verandert het volgende:

De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling-Harlingen wordt 9.25 uur in plaats van 9.00 uur. De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen-Terschelling wordt 10.30 uur in plaats van 10.05 uur. Dit betekent dat mensen pas om 09:25 uur van het eiland af kunnen en pas om 10.30 uur naar het eiland kunnen. Dat is een verslechtering voor bijvoorbeeld de plaatselijke voetbalteams van Terschelling die op zondag spelen en is daarmee onwenselijk. Ze zijn zelf later aan de wal en ook hun tegenpartij is later op het eiland. Daardoor ontstaan logistieke problemen. Wedstrijden kunnen niet altijd gemakkelijk op een ander tijdstip worden ingepland.

Advies: Laat de huidige vertrektijden van 9.00 uur en 10.05 uur intact.

*Reactie TSM: Wij hebben dit advies overgenomen en de huidige vertrektijden van Terschelling - Harlingen om 09.00 uur en Harlingen – Terschelling om 10.05 uur intact gelaten.*

#### Op zaterdag wijzigt de dienstregeling als volgt:

De veerdienst van 17.30 uur vanaf Terschelling en de veerdienst van 19.45 uur vanaf Harlingen komt te vervallen. Deze wordt vervangen door een sneldienst. De ruimte op het autodek wordt gecompenseerd door een extra afvaart van een veerdienst om 13.05 uur vanaf Terschelling en om 15.35 uur vanaf Harlingen. Het betekent voor zowel inwoners als toeristen dat de laatste mogelijkheid om met de auto vanaf Terschelling te reizen al om 13.05 uur is. De laatste mogelijkheid om met de auto naar Terschelling te reizen is dan 15.35 uur. Dat is onwenselijk. De mogelijkheid om een dag naar de wal te gaan met de auto wordt hier wel ernstig door bekort, met name voor eilanders. Bovendien is een veerdienst van 13.05 uur en 15.35 uur geen compensatie qua tijd voor een veerdienst van 17.30 uur en 19.45 uur.

Advies: Geen vervanging van een laatste veerdienst door een sneldienst.

*Reactie TSM: Hoewel wij denken dat een sneldienstafvaart op zaterdagavond en een middagafvaart van de veerdienst om 15.35 uur een grotere doelgroep aanspreekt dan een afvaart van de veerdienst op zaterdagavond, begrijpen wij ook dat het wenselijk is voor eilanders om tussen zaterdagmiddag en zondagmiddag ook met de auto van en naar het eiland te kunnen reizen. Daarom hebben wij de dienstregeling aangepast conform uw advies. Dit betekent dat de voorgestelde afvaarten T-H om 13.05 uur en de H-T om 15.35 uur in deze periode weer uit de basisdienstregeling zijn verdwenen. De beoogde avondsneldienstafvaart is weer een afvaart van een autoveer geworden om 17.30 uur vanaf Terschelling en om 19.45 uur vanaf Harlingen.*

#### Tariefstelling

De concessieverlener heeft de tariefindex voor 2022 nog niet vastgesteld. TSM behoudt zich het recht voor om de index toe te passen, ter compensatie van de economische impact van de coronacrisis en ter compensatie van onze gestegen algemene kosten, afschrijvingskosten en personeelskosten.

Advies: Gelieve de kosten voor investeringen niet door te rekenen in de tarieven. Investeringskosten kunnen afgeschreven worden over economische levensduur. Indien het niet voordat de concessie afloopt is terugverdiend, dient de nieuwe concessiehouder de investeringen over te kopen. Tevens het advies om niet de maximale index te hanteren. Dit geeft een goed signaal af bij de klanten. Het college van B&W vindt het daarnaast niet prettig dat de tariefindex nog niet is vastgesteld op het moment dat het vervoersplan al beoordeeld moet worden. Het zou daarom fijn zijn als de tariefindex wordt meegenomen in het concept vervoersplan.

*Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de tariefindex die wij mogen toepassen. De concessieverlener ziet er ook op toe dat wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan de indexatie van onze tarieven. Omdat met name onze brandstof- en personeelskosten zijn gestegen, zij wij voornemens om in 2022 de vastgestelde index van 2,5% toe te passen op onze tarieven ter compensatie van onze gestegen bedrijfskosten.*

*Wij zijn het met u eens dat het wenselijk zou zijn dat de tariefindex bekend is, voordat u het concept-Vervoerplan van ons ontvangt. Het vaststellen van de index is echter een taak van de concessieverlener en wij hebben geen invloed op het moment waarop dit gebeurt.*

#### Tekstuele wijzigingen

Pagina 23 Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 mei 2021 t/m 30 september 2021 (hoog zomerseizoen)

Opmerking: De datum van 2021 moet nog aangepast worden naar 2022.

*Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.*

#### Pagina 28

Opmerking: De veerdienst van 13:05 uur gaat volgens de tekstuele uitleg van het concept vervoersplan 2022 ingezet worden op vrijdag en zaterdag. In de tabel op pagina 28 staat deze ingevuld op donderdag en vrijdag.

*Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. De correcte dagen waarop de 13.05 uur veerdienst wordt ingezet zijn vrijdag en zaterdag. In de periode 1-3-2022 t/m 31-3-2022 en 1-11-2022 t/m 30-11-2022 betreft dit alleen de vrijdag. Wij hebben de tabellen aangepast.*

Daarnaast hebben wij ook nog enkele vragen aan TSM naar aanleiding van het concept vervoersplan 2022:

In 2020 ontving TSM, exclusief 276 corona-gerelateerde klachten, in totaal 183 klachten.

Opmerking: Het college van B&W zou graag een overzicht van de 183 klachten krijgen. Is er een bepaalde tendens waar te nemen en wat wordt er met deze klachten gedaan? Inmiddels heeft het college een overzicht van de klachten ontvangen. Het college van B&W ziet graag dat de aangedragen verbeterpunten worden uitgevoerd.

*Reactie TSM: Dit advies nemen wij uiteraard ter harte.*

Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 11 januari 2022 t/m 28 februari 2022 en van 1 december 2022 t/m 9 januari 2023.

De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 7:30 uur wordt 7:25 uur. Hierdoor wordt enigszins tegemoet gekomen aan de wens van een deel van de eilanders om de eerste ontsluiting met de veerdienst vanaf Terschelling te vervroegen.

Opmerking: Het college van B&W vraagt zich af of een groot deel van de eilanders de tijd van 07:00 uur terug wil in de dienstregeling. Is dit gemonitord? Zijn hier veel klachten over binnengekomen?

*Reactie TSM: In dit geval hebben de Raad van Advies en het Klantenpanel van Terschelling de wens geuit om de afvaarttijd van de eerste veerboot te vervroegen. Wij hebben slechts een zeer beperkt aantal klachten gekregen over de latere afvaarttijd van de eerste veerbootafvaart vanaf het eiland. Eerdere ervaringen hebben ons geleerd, dat er voor iedere wijziging in onze dienstregeling een groepje voorstanders, maar ook een groepje tegenstanders is. Dit heeft te maken met de tegengestelde belangen van de verschillende doelgroepen die wij bedienen. Wij wegen alle belangen zorgvuldig voordat wij een besluit nemen. Wij zullen ook het komende jaar goed monitoren of wij klachten ontvangen over de afvaarttijd van 7:25 uur. Mocht dit het geval zijn, dan zullen we hier opnieuw over in gesprek gaan met u en met onze Raad van Advies en ons Klantenpanel op Terschelling.*

Het college van B&W heeft van de Raad van Advies het signaal gekregen dat de laatste boot uit Harlingen te laat is om interessant te zijn. Dit zou iemand 1,5 vakantiedag kosten. De Raad van Advies vraagt of het mogelijk is om de basisdienstregeling met een uur te vervroegen. Zij zullen dit punt zelf ook inbrengen in hun overleg met TSM.

Opmerking: Het college van B&W begrijpt dat dit mogelijk veel consequenties heeft en wil graag alle consequenties helder in beeld, zodat die voor iedereen helder zijn en mogelijk tot heroverweging kunnen leiden bij de RvA of bij TSM.

*Reactie TSM: Het vervroegen van de basisdienstregeling met een uur heeft inderdaad veel consequenties. De eerste ochtendafvaart vanaf Terschelling zou dan om 06.25 uur worden. Eerdere ervaringen op Vlieland hebben ons geleerd dat de meeste eilanders en toeristen dit veel te vroeg vinden. De eerste afvaarttijd vanaf Harlingen zou dan om 08.45 uur plaatsvinden. Als we kijken naar de afvaart van 09.05 uur vanaf Harlingen naar Vlieland, dan zien we dat deze structureel minder geliefd en daardoor lager bezet is dan de middagafvaart. Veel gasten, zeker gasten afkomstig buiten Noord-Nederland, vinden 09.00 uur te vroeg.*

*De huidige 10.05 uur-afvaart naar Terschelling is echter een zeer populaire vertrektijd. Het is waar dat gasten een reismoment om 18.45 uur prettiger vinden dan om 19.45 uur, maar een dergelijke wijziging heeft dus als gevolg dat de ochtendafvaarten minder populair zullen worden. Het 'probleem' wordt hiermee dus verplaatst.*

*Daarnaast is het zo dat de nieuwe schepen sneller varen dan de Friesland. De vertrektijd van de Friesland was in eerdere jaren 07.00 uur en in 2020 was dit 07:15 uur. Met een vaartijd van 2 uur was de aankomsttijd in Harlingen 09.00 uur en in 2020 was dit 9:15 uur. Met de LNG-catamarans, die het grootste deel van de basisdienstregeling varen, is de vaartijd 1.50 uur. Zij vertrekken om 07.25 uur en komen dus rond 09.15 uur aan in Harlingen; slechts 15 minuten later dan in eerdere jaren en op hetzelfde moment als in 2020.*

*Daarnaast vinden wij continuïteit heel belangrijk. Komend jaar zal Rijkswaterstaat groot onderhoud uitvoeren aan onze terreinen en bruggen. Om het risico op vertraging en uitval zoveel mogelijk te beperken, vinden wij het zeker komend jaar belangrijk dat we in Harlingen in geval van nood met één brug toe kunnen. Tot slot zorgt een vaste afvaarttijd om 7:25 uur ervoor dat onze dienstregeling op woensdag (als de LNG-catamarans voorzien worden van brandstof) niet hoeft af te wijken van de dienstregeling op de andere dagen. Dat voorkomt verwarring bij passagiers.*

*Kortom: wij zullen de voorgestelde dienstregeling handhaven en komend jaar opnieuw goed monitoren of er regelmatig klachten binnen komen over de afvaarttijd van 7:25 uur. Mocht dit het geval zijn, dan zullen we hierover opnieuw in gesprek gaan met u en met onze Raad van Advies en ons Klantenpanel op Terschelling.*

Als laatste willen wij aan TSM vragen om extra aandacht te besteden in het vervoersplan aan de veiligheid aan boord in samenhang met calamiteiten:

- Hoe worden mensen met bijvoorbeeld een hartaanval van boord gehaald?
- Hoe wordt er gehandeld bij een eventuele brand aan boord door een elektrische auto?
- Hoe wordt de continuïteit van de dienstregeling in stand gehouden bij uitval van schepen door een storing?

Wellicht kan veiligheid aan boord in de inleiding van het vervoersplan speciale aandacht krijgen, want ook het gebruik van LNG geeft nog steeds zorg bij eilanders/passagiers.

*Reactie TSM: Onze schepen voldoen aan alle wetten en regels die van toepassing zijn en wij hebben als bedrijf vaste veiligheidsprocedures voor veel verschillende potentiële incidenten, waaronder de potentiële incidenten die u beschrijft. Zoals in het Vervoerplan staat beschreven, zijn wij bovendien ISM- en ISO-gecertificeerd. Dit is voor u een verzekering dat alle procedures periodiek zowel intern als extern worden getoetst en dat het bedrijf voldoet aan de gestelde eisen. Het voert te ver om alle interne veiligheidsprocedures in dit Vervoerplan te beschrijven, maar u bent van harte welkom om de procedures een keer te komen bekijken.*

*Met betrekking tot uw vraag over het waarborgen van de continuïteit als één van onze schepen uitvalt door een storing, kunnen wij u als volgt informeren. Wij hebben momenteel één veerboot extra in onze vloot ten opzichte van de oude situatie en beschikken daarmee in feite over meer reservecapaciteit dan ooit.*

*Als één van de schepen uitvalt door een storing, dan kunnen wij passagiers nagenoeg altijd vervoeren op de overige afvaarten van de sneldienst of de veerdienst. De maximum capaciteit van de veerboten is hoger dan het aantal tickets dat per afvaart verkocht wordt (zie hoofdstuk XI van het Vervoerplan). Daarnaast kan vaak een snelboot ingezet worden voor een extra afvaart.*

*Op de piekdagen, waarop wij onze vier veerboten maximaal inzetten, ontstaat er een uitdaging op het gebied van de autodekcapaciteit als één van de schepen uitvalt. Dan moeten we improviseren. We zetten dan bijvoorbeeld een vierde reis in van de veerboten die overblijven of we maken gebruik van het ms Noord-Nederland. Ook kunnen we dan het ms Friesland wisselen met één van de nieuwe schepen, hetgeen vaak ook extra capaciteit oplevert.*

### **Provincie Fryslân**

Op 27 mei 2021 heeft u ons het concept vervoerplan 2022 van TSM / Rederij Doeksen inclusief bijlagen via de mail toegestuurd. De stukken zijn bij ons ingeboekt onder nummer 01884934. Op 9 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaatsgevonden waarin het concept vervoerplan 2022 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2022.

Allereerst willen wij onze waardering uitspreken voor alle extra inzet die u heeft gepleegd om tijdens de Coronacrisis de dienstverlening zoveel mogelijk op peil te houden. Daarnaast is het goed om te lezen dat o.a. de eerste animatiefilmpjes over veiligheid gereed zijn en dat er stappen zijn gezet ter verbetering van het bagage- en fietsenvervoer. Fijn ook om te horen dat het aantal reizigers inmiddels weer op het niveau van 2019 zit, ook al geeft u aan dat de marktomstandigheden nog onzeker zijn.

Met betrekking tot het concept vervoerplan 2022 hebben wij de volgende vragen en opmerkingen:

#### **Pagina 11: vraag-gestuurd varen**

Graag lezen we in het vervoerplan hoe de communicatie is geregeld met de vervoerder van het aansluitend openbaar vervoer en de pendelbussen van/naar het parkeerterrein "Tsjerk Hiddes".

*Reactie TSM: Wij hebben op pagina 11 een zin toegevoegd over de manier waarop wij communiceren als er sprake is van extra afvaarten.*

#### **Pagina 18: aansluitingen op het openbaar vervoer**

In beginsel 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. Derhalve een overstaptijd van 21 minuten voor trein en 18 minuten voor bus. Over het algemeen is de overstaptijd ruimer geworden en worden de streeftijden goed gehaald. In een aantal gevallen is de overstaptijd echter (veel) te krap. Wij begrijpen dat het een complexe puzzel is om de aansluitingen zo goed mogelijk te regelen, maar wij vragen uw aandacht voor een aantal te krappe overstaptijden. Dit wordt verderop in de brief nader gespecificeerd naar aanleiding van de schema's op pagina 27 en 29/30.

*Reactie TSM: Verderop in onze reactie op uw zienswijze hebben wij aangegeven hoe wij met de overstaptijden omgaan.*



### Pagina 31: tarieven

U bent voornemens om gebruik te maken van de maximale tariefsverhoging. De hoogte daarvan is nog niet bekend. Wij adviseren u om rekening te houden met de betaalbaarheid voor de reizigers en niet de maximale tariefsverhoging te hanteren.

*Reactie TSM: Wij houden zeker rekening met de betaalbaarheid voor reizigers. Maar tegelijkertijd hebben wij te maken met stijgende bedrijfskosten, met name de kosten voor brandstof en personeel stijgen momenteel. Wij zijn daarom voornemens om de inmiddels vastgestelde index van 2,5% toe te passen op onze tarieven.*

### Pagina 31: verdere tariefdifferentiatie

Wij zijn benieuwd hoe dit eruit komt te zien.

*Reactie TSM: Wij zullen u op de hoogte houden van onze plannen.*

### Pagina 27: schema vaar- en rijtijden met betrekking tot verbinding Harlingen – Vlieland

Periode van 11-01-2022 t/m 09-01-2023:

- Alle overstaptijden boot-trein en trein-boot bedragen 17 minuten. Dat is redelijk ruim, maar ligt beneden de streeftijd van 21 minuten.
- Bij overstap boot-bus en bus-boot wordt de streeftijd goed gehaald, waarbij echter de overstaptijd met betrekking tot buslijn 71/350 Kop Afsluitdijk wel erg ruim is, nl variërend tussen 54 en 61 minuten.

Alleen tijdens voor- en naseizoen winter of zomerdienst (laag / hoog zomerseizoen)

- Overstaptijden boot-trein zijn ruim boven streeftijd, met uitzondering van de sneldienst op di, wo, do en zo van 19.55 uur, daar is de overstaptijd 17 minuten.
- Overstaptijden boot-bus zijn ook boven de streeftijd met uitzondering van de sneldienst op zondag van 15.15 uur. Daar is de overstaptijd met lijn 71/350 slechts 6 minuten.
- De aansluitende bus (1)99 op de sneldienst vrijdag van 16.20 uur is volgens het schema 15.44 uur. Wordt hier 16.44 uur bedoeld?
- Bij de overstap van trein naar boot wordt de streeftijd niet gehaald. Die is bij drie afvaarten 12 minuten (bij sneldiensten vrijdag van 12.20 en 16.20 uur en bij sneldienst di, wo, do, zo 19.55 uur) en bij één afvaart slechts 2 minuten (sneldienst vrijdag 11.50 uur). In dat laatste geval is het beter om uit te gaan van aansluiting op de trein met aankomst 11.18 uur (in plaats van 11.48 uur). De overstaptijd bedraagt dan 32 minuten.

### Pagina 29: schema vaar- en rijtijden met betrekking tot verbinding Harlingen – Terschelling

Periode van 11-01-2022 t/m 09-01-2023 winterdienst:

- Overstaptijden boot-trein zijn boven streeftijd, met uitzondering van sneldienst ma-za om 7.55 uur, daar is de overstaptijd 17 minuten.
- De overstaptijden boot-bus zijn met betrekking tot lijn 71/350 zijn in een aantal gevallen te krap: bij afvaart 9.15 uur ma-za: 5 minuten; sneldienst 10.15 uur: 10 minuten; sneldienst 17.15 uur: 7 minuten; afvaart 19.20 zo-di, vr: 6 minuten.

- De overstaptijden trein-boot zijn in een aantal gevallen te krap, nl twee keer 17 minuten (bij afvaart 10.05 uur ma-za en afvaart 15.05 uur) en twee keer 12 minuten (bij sneldienst 10.30 zo en sneldienst 17.30 uur).
- De overstaptijd van buslijn 71/350 op de boot is in één geval te krap, nl 10 minuten bij de sneldienst ma-za 8.15 uur.
- Overstaptijd bus (1)99 – boot bedraagt in drie gevallen bijna of ruim een uur.

Alleen tijdens voor- en naseizoen winter of zomerdienst (laag / hoog zomerseizoen)

- Overstaptijden boot-trein zijn over het algemeen boven streeftijd, met uitzondering van vier afvaarten waar de overstaptijd 17 minuten is (nl sneldienst 7.55 uur; sneldienst vr 12.25 uur; afvaart vr za 17.25 uur en sneldienst zo 19.25 uur). In één geval is de overstaptijd 7 minuten, nl bij de sneldienst di do 11.35 uur en (met als alternatief 37 minuten?) en in één geval is de overstaptijd 7 of 37 minuten, nl bij sneldienst zo 17.35 uur.
- Overstaptijden boot-bus lijn (1)99 zijn over het algemeen ruim tot zeer ruim, maar in twee gevallen wat (te) krap nl 9 minuten bij sneldienst di-do 11.35 uur en 15 minuten bij sneldienst zo 17.35 uur.
- Overstaptijden boot-bus lijn 71/350 zijn over het algemeen erg ruim, maar in vier gevallen te krap nl 5 minuten bij afvaart 9.15 uur; 10 minuten bij sneldienst vrij-ma 10.15 uur, 7 minuten bij sneldienst 17.15 uur 6 minuten bij afvaart 19.20 uur.
- Overstaptijden trein-boot zijn in drie gevallen 17 minuten (nl afvaart 10.05 uur, afvaart vr za 13.05 uur en afvaart 15.05 uur) en in drie gevallen 12 minuten (sneldienst vr 10.30 uur, sneldienst 17.30 uur en sneldienst zo 19.40 uur).
- Overstaptijden bus-boot zijn ruim voldoende, maar in een aantal gevallen (7x) bijna of meer dan een uur.

*Reactie TSM: Het realiseren van een optimale aansluiting van onze afvaarten op het Openbaar Vervoer aan de wal is een zeer complexe puzzel. De afvaarten van onze basisdienstregeling sluiten in het algemeen goed aan, met name op de trein. Bij de extra afvaarten proberen wij ook te zorgen voor een goede aansluiting, maar dit is in de praktijk helaas lang niet altijd mogelijk. Wij gaan overigens uit van de in de concessie beoogde wenselijke overstaptijd van 15 minuten, maar wij tellen hier zelf nog enkele minuten looptijd bij op. De ervaring heeft ons geleerd dat dit leidt tot meer comfort voor onze passagiers.*

### **Raad van Advies en Klantenpanel Terschelling**

#### Pagina 8

Dus zodra zeker is dat de evenementen doorgaan worden de afvaarten weer in de dienst opgenomen. Wij adviseren meer op voorhand naar de boekingsvraag te kijken en hierop te anticiperen, wellicht is dit niet geheel afhankelijk van het al of niet doorgaan van evenementen.

*Reactie TSM: Uiteraard zullen wij de bezetting van de 'evenementenperiodes' ook goed monitoren als evenementen niet door gaan. Hiervoor hanteren wij dezelfde procedure als in de rest van het jaar.*

#### Pagina 10

Wij adviseren bij het maken van de dienstregeling ook de openingstijden van de bruggen in Harlingen mee te nemen.

*Reactie TSM: De SAS-brug naar het treinstation van Harlingen en de brug van de Tjerk Hiddessluis hebben geen vaste bedieningstijden. Wij kunnen hier dus geen rekening mee houden bij het maken van de dienstregeling. De brug bij de Noorderhaven naar het centrum heeft wel vaste bedieningstijden, maar dit is niet de gebruikelijke en ook niet de wenselijke aankomstroute voor onze passagiers. Overigens zou het rekening houden met de openingstijden van de bruggen leiden tot minder optimale aansluitingen op het openbaar vervoer aan de wal en/of operationele knelpunten en is het ook daarom niet wenselijk om dit te doen.*

#### Pagina 11

Beter is het jaar 2020 helemaal niet mee te nemen in de prognoses.

*Reactie TSM: Het jaar 2020 was inderdaad niet representatief. Voor het bepalen van de verwachte vervoersvraag zijn wij daarom steeds uit gegaan van 2019, tenzij het in 2020 drukker was op een bepaalde route op een bepaalde dag. Om een compleet overzicht van de jaren te kunnen blijven bieden, kiezen wij ervoor het jaar 2020 wel op te nemen in onze overzichten.*

Ook adviseren we eerder extra afvaarten in te zetten wanneer een bepaalde dag vol lijkt te lopen, we doelen daarbij op het 90% vol zijn van de laatst beschikbare afvaart voor voertuigen. We adviseren dit naar 75% te brengen.

*Reactie TSM: Wanneer wij al op een veel eerder moment vraag gestuurde afvaarten in zouden zetten, dan zou dit leiden tot veel extra afvaarten en een minder efficiënte bezetting van de beschikbare ruimte. Dit zou weer zorgen voor hogere kosten (en tarieven) en onnodige extra milieubelasting. Dat vinden wij niet wenselijk.*

Accommodatie verstrekkers boeken vaak nog eerder dan er vraaggestuurd ingezet wordt, vooral als het om auto's gaat. Suggestie: meer autovervoer op voorhand inzetten op vrijdagen en maandagen en over de hele week meer sneldiensten als vraaggestuurd.

*Reactie TSM: Wij vermoeden dat u bedoelt dat toeristen hun accommodaties eerder boeken dan hun bootkaartjes. Wij monitoren de bezetting van de schepen voortdurend en zetten op tijd extra afvaarten in als we zien dat de vraag toeneemt. Wij doen ons best om op voorhand in te schatten wanneer het druk wordt, maar kunnen dit pas daadwerkelijk vaststellen als wij boekingen krijgen. Wij vragen accommodaties dan ook om hun gasten te blijven stimuleren om de boot direct te boeken als ze de accommodatie hebben geboekt. Zo kunnen wij op tijd inspelen op de vraag.*

#### Pagina 14

We zijn blij met het vaste Reizigers Programma en de toezegging hierin ook naaste verwanten van eiland bewoners aan de vaste wal te betrekken.

*Reactie TSM: Dat vinden wij fijn om te lezen.*

#### Pagina 18

Dus zodra zeker is dat de evenementen doorgaan worden de afvaarten weer in de dienst opgenomen.

Wij adviseren meer op voorhand naar de boekings vraag te kijken en hierop te anticiperen, wellicht is dit niet geheel afhankelijk van het al of niet doorgaan van evenementen.

*Reactie TSM: Wij zullen zeker de boekingsvraag in de gaten houden, ook als nog niet zeker is of evenementen door zullen gaan.*

Wij adviseren nogmaals zoveel als mogelijk is vaste aankomsttijden aan te houden.

*Reactie TSM: Wij streven zoveel mogelijk naar vaste aankomsttijden. Nautische omstandigheden kunnen er echter voor zorgen dat een aankomsttijd niet gehaald kan worden. Om iedereen die dat op prijs stelt beter te kunnen informeren over de aankomsttijd van de schepen, loopt er op dit moment een project om de verwachte aankomsttijd geautomatiseerd via een apart Twitteraccount bekend te maken. Zodra deze functionaliteit gereed is, zullen wij u hierover informeren.*

#### Pagina 21 en 22

Het 5 minuten vervoegen van de eerste dienst van Terschelling is niet een tegemoetkoming aan de wens voor een eerdere afvaart. De dag aan de “wal” die produktief benut kan worden voor eilanders wordt veel korter, al jaar en dag was de afvaart om 7 uur, de argumentatie van Doeksen voor wat betreft kruisende verkeersstromen en het benutten van 1 brug in Harlingen kan ook opgelost worden door de dienstregeling naar Vlieland aan te passen. Voor de gast is 19.45 uit Harlingen erg laat, op die dag begint de vakantie al en door de late aankomst is niet alleen die dag verloren maar ook een deel van de volgende dag. Wij adviseren de eerste afvaart van het autoveer van Terschelling niet later dan 07.00 uur te laten vertrekken en de laatste afvaart van het autoveer uit Harlingen fors te vervoegen.

*Reactie TSM: Het vervoegen van de basisdienstregeling naar 7:00 uur is niet wenselijk om verschillende redenen. Ten eerste ontstaan er dan kruisende verkeersstromen in Harlingen. Ten tweede zou dit leiden tot een afwijkende dienstregeling op woensdag (als de nieuwe schepen worden voorzien van LNG). Ten derde zou dit betekenen dat wij in Harlingen altijd twee bruggen nodig hebben, hetgeen ons kwetsbaar maakt (zeker volgend jaar, als Rijkswaterstaat groot onderhoud gaat uitvoeren aan de bruggen).*

*Om kruisende verkeersstromen en afhankelijkheid van twee bruggen in Harlingen te vermijden, zou de eerste afvaart vanaf Terschelling rond 6:25 uur moeten vertrekken. Eerdere ervaringen op Vlieland hebben ons geleerd dat de meeste eilanders en toeristen dit veel te vroeg vinden. De eerste afvaarttijd vanaf Harlingen zou dan om 08.45 uur plaatsvinden. Als we kijken naar de afvaart van 09.05 uur vanaf Harlingen naar Vlieland, dan zien we dat deze structureel minder geliefd en daardoor lager bezet is dan de middagafvaart. Veel gasten, zeker verder uit Nederland, vinden 09.00 uur te vroeg. De huidige 10.05 uur afvaart naar Terschelling is echter een zeer populaire vertrektijd. Het is waar dat gasten een reismoment om 18.45 uur prettiger vinden dan om 19.45 uur, maar een dergelijke wijziging heeft dus als gevolg dat de ochtendafvaarten minder populair zullen worden. Het ‘probleem’ wordt hiermee dus verplaatst.*

*Daarnaast is het zo dat de nieuwe schepen sneller varen dan de Friesland. De vertrektijd van de Friesland was in eerdere jaren 07.00 uur en in 2020 was dit 07:15 uur. Met een vaartijd van 2 uur was de aankomsttijd in Harlingen 09.00 uur en in 2020 was dit 9:15 uur. Met de nieuwe schepen, die het grootste deel van de basisdienstregeling varen, is de vaartijd 1.50 uur. Zij vertrekken om 07.25 uur en komen dus rond 09.15 uur aan in Harlingen; slechts 15 minuten later dan in eerdere jaren en op hetzelfde moment als in 2020.*

*Kortom: wij zullen de voorgestelde dienstregeling handhaven en komend jaar opnieuw goed monitoren of er regelmatig klachten binnen komen over de afvaarttijd van 7:25 uur. Mocht dit het geval zijn, dan zullen we hier opnieuw over in gesprek gaan met u en met het Gemeentebestuur van Terschelling.*

Overigens zijn wij wel voorstander van goedkopere tarieven op b.v dinsdag en woensdag voor gasten, wellicht helpt dat voor een deel de wisseldagen wat te verschuiven. Dit naar het voorbeeld van de halvering van het tarief voor eilander auto's in de winter op dinsdag, woensdag en donderdag. Dat heeft ervoor gezorgd dat veel meer eilanders de mogelijkheid kregen met eigen auto naar de vaste wal te gaan. Daardoor heeft de rederij hier eerder winst dan economische schade van ondervonden.

*Reactie TSM: Wij gaan onderzoeken hoe wij de tariefdifferentiatie kunnen uitbreiden en zullen ons voorstel daartoe aan u voorleggen.*

In de winter is er geen ochtendboot. We hebben veel klachten gehad, voor de corona, van eilanders die op zondag niet een volle dag naar de wal kunnen. Die dag wordt zo nog korter, en een zaterdag avond boot om je auto over te zetten is er ook niet meer. De voetbal verenigingen hebben er de nodige problemen mee. Advies: een vroege auto veer op zondag ochtend jaarrond.

*Reactie TSM: Wij hebben op advies van het Gemeentebestuur van Terschelling ons voorstel met betrekking tot de zaterdagavond ingetrokken. Er zal komend jaar dus net als dit jaar een veerdienst zijn op zaterdagavond, zodat er door eilanders op zaterdagavond met de auto gereisd kan worden in de winter. Bovendien blijft de mogelijkheid voor eilanders bestaan om hun auto op deze zaterdagen over te laten zetten en zelf op zondagochtend met de sneldienst naar de wal te reizen.*

#### Pagina 25

De extra snelboot 20.10 uit Harlingen jaarrond en de basis autoveer een uur vervroegen.

*Reactie TSM: De extra snelboot die in de zomer om 20.10 uur naar Terschelling vertrekt, is in de dienstregeling gekomen door een extra afvaart van Vlieland naar Harlingen op de betreffende dagen. Deze extra afvaarten vanaf Vlieland zijn ingezet in verband met de toegenomen vervoersvraag. Voor Terschelling geldt dat er, met de overige reeds bestaande avondafvaarten, geen noodzaak is om jaarrond extra avondafvaarten van de sneldienst in te zetten. Voor wat betreft uw verzoek om de basisdienstregeling van de veerboot te vervroegen, verwijzen wij naar onze reactie op uw zienswijze met betrekking tot pagina 21 en 22 van ons Vervoerplan.*

#### Pagina 32

Zie onze eerdere adviezen betreffende extra afvaarten en bezetting. Wij merken hier op dat er vracht voor personenauto's gaat, dat is volgens ons niet toegestaan.

*Reactie TSM: Vracht gaat zoveel mogelijk met de vrachtboot van en naar Terschelling. Aan boord van de veerboot is standaard zeer beperkte ruimte boekbaar voor vracht, waarbij die ruimte altijd ook geboekt kan worden door personenauto's op basis van het principe 'wie het eerst komt'. Als de bezetting van de autodekruimte op een bepaalde dag toeneemt, dan proberen wij eventueel geboekte vrachtmeters op de veerboot over te zetten naar een (extra) afvaart van onze vrachtboot. Dat lukt in bijna alle gevallen, waardoor er ruimte ontstaat voor personenauto's op de veerboot. Door deze manier van werken geven wij in de praktijk dus voorrang aan personenauto's op de veerboot, terwijl wij de vracht ook zo goed mogelijk faciliteren.*



*Als wij vracht categorisch zouden weigeren op de veerboot, dan zou dat betekenen dat incidentele vracht vaker niet meer in het gewenste of noodzakelijke dagdeel naar de overkant vervoerd kan worden. Ook wat dit vraagstuk betreft is het een kwestie van 'schipperen'.*

#### Algemeen

We kunnen ons vinden in de argumenten van de Gemeente Terschelling, wel een toevoeging voor de basis dienstregeling en de tariefdifferentiatie.

Wij horen steeds weer dat de laatste boot uit Harlingen te laat is om interessant te zijn, het kost gewoon 1,5 vakantie dag. Een vroege boot van het eiland af is weliswaar ook impopulair maar veel minder erg omdat men op die dag toch in de ochtend het verblijf uit moet en naar huis gaat, kost dus geen vakantie dag. Voor eilanders is het juist van belang eerder aan de vaste wal te zijn wanneer het erom gaat een werk/bezoek of winkel dag volledig te kunnen benutten. Ook hier horen we vaak dat men moet wachten in Harlingen tot de boot van 19.45 uur eindelijk gaat. Of er wordt tegen gejaagd om de snelboot 17.30 uur te halen en de auto wordt opgereden door Doeksen. Daarom ons advies vervroeg de basis dienst fors.

*Reactie TSM: Wat dit punt betreft verwijzen wij naar onze reactie op uw zienswijze met betrekking tot pagina 21 en 22 van ons Vervoerplan.*

Wij zijn bang dat verdere prijsverhoging in populaire tijden versus prijsverlaging voor die hele late impopulaire tijd het effect zal hebben dat gasten zullen besluiten niet naar het eiland te komen.

*Reactie TSM: Wat wij nu doen aan tariefdifferentiatie heeft niet geleid tot vraaguitval, integendeel. De eerste afvaarten vanaf het eiland en de laatste afvaarten naar het eiland zijn drukker geworden. Daarmee is er ruimte vrij gekomen op de populaire tijden, die is opgevuld door andere passagiers. Desondanks zullen wij ons voorstel met betrekking tot de uitbreiding van onze tariefdifferentiatie eerst aan u voorleggen.*

We vinden de argumentatie van de brug in Harlingen zwak omdat er altijd om 7 uur van hier gevaren is, wellicht is het logischer in dit geval de tijden vanaf Vlieland aan te passen.

*Reactie TSM: Er zijn verschillende redenen voor het feit dat de brug in Harlingen wel degelijk een argument is voor een latere vertrektijd van de eerste veerboot vanaf Terschelling. In het verleden leidde een aankomsttijd van de Terschellinger veerboot niet tot kruisende verkeersstromen met het vertrek van de Vlieland veerboot. Dit kwam door de langere vaartijd van het ms Friesland. Door de kortere vaartijd van de nieuwe schepen en een (door de aansluiting met het aansluitende openbaar vervoer ingegeven) aangepaste veerdienst naar Vlieland, leidt een afvaarttijd van de eerste veerboot vanaf Terschelling eerder dan 7:25 uur nu wel tot kruisende verkeersstromen.*

*Het aanpassen van de tijden van de veerboot vanaf Vlieland is niet reëel, aangezien er van en naar Vlieland minder afvaarten zijn. Een goede aansluiting op het openbaar vervoer van de eerste (en vaak enige) afvaart vanaf Vlieland in de eerste ochtenduren is heel belangrijk voor Vlieland.*

*Ons argument om toe te kunnen met één brug, is gezien de geplande onderhoudswerkzaamheden van Rijkswaterstaat zeker komend jaar ook heel belangrijk. Wij beperken daarmee het risico op uitval en vertraging significant. Om de bovengenoemde redenen handhaven wij de door ons voorgestelde dienstregeling op dit punt.*

Opnieuw het advies het eenheids tarief voor auto's tussen 3 en 6 meter te herzien naar een tarief per halve meter, zoals eerder ook zo was. Het instellen van 1 tarief tussen 3 en 6 meter geeft veel onbegrip bij de kleinere voertuigen, de grote worden eigenlijk bevoordeeld omdat toen het tarief tussen 3 en 6 meter er kwam er een gemiddelde genomen is van het toen geldende tarief per halve meter. Een tarief per halve meter voor auto's is daarom eerlijker.

*Reactie TSM: Iedere wijziging die wij doorvoeren in onze tariefstructuur lost bepaalde problemen op, maar creëert ook nieuwe problemen en klachten. Op dit moment ontvangen wij geen klachten over de tarieven voor auto's. Daarom vinden wij het nu niet verstandig om de tariefstructuur aan te passen.*

Wij adviseren de welkomst boodschappen niet alleen in nederlands en engels te doen maar ook in het duits, en deze in te spreken op een bandje.

*Reactie TSM: Bedankt voor uw suggestie. Aangezien onze welkomstboodschappen aan boord vrij lang zijn, beperken wij ons tot het Engels en Nederlands. Wij zijn niet voornemens een derde taal toe te voegen. Onze ervaring is namelijk dat Duitse reizigers tegenwoordig de Engelse taal ook goed machtig zijn, daarom hebben wij voor Engels gekozen in plaats van Duits als tweede taal.*

#### Afvaarten 2022

De data waarop kerst en oud en nieuw vallen komen dan voor de weekverhuur weer veel beter uit. De grote wisseldagen zullen dan op de vrijdagen de 23<sup>e</sup> en 30<sup>e</sup> komen te liggen. Nu staan hier 3 afvaarten ingeroosterd. Wij adviseren hier nog minimaal 2 afvaarten overdag aan toe te voegen. Voor de 24<sup>e</sup> December staan nu slechts 2 afvaarten ingeroosterd. Hier zouden wij voor overdag ook nog 2 extra afvaarten willen adviseren. Voor vrijdag 5 en zaterdag 6 Januari zouden overdag ook nog 2 afvaarten extra erg welkom zijn.

*Reactie TSM: Uw constatering is niet juist. In de concept-dienstregeling die wij u in mei hebben toegestuurd, staan op 23 december vijf afvaarten van de veerdienst ingepland en op 30 december staan er zes afvaarten van de veerdienst ingepland. Op 24 december staan er vier afvaarten van de veerdienst ingepland. Op 5 januari en 6 januari staan er vijf afvaarten van de veerdienst ingepland. De tijden zijn zodanig gekozen, dat een vijfde of een zesde afvaart op deze dagen eenvoudig vraag gestuurd in te zetten is als de markt daar om vraagt. Op 29 december en 5 januari hebben wij voor alle zekerheid nog een afvaart van de veerdienst toegevoegd aan de basisdienstregeling.*

#### Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

De leden van Raad van Advies en Klantenpanel Vlieland (RvA | KP) hebben het concept Vervoerplan 2022 van Rederij Doeksen in goede orde ontvangen.

Allereerst onze complimenten voor een sluitend concept Vervoerplan, na een turbulent 2020 waarin alle onvoorziene situaties zich hebben voorgedaan, uiteraard voornamelijk door de coronacrisis, maar ook door uitval van veerboten, en technische mankementen.

Verder hebben we geconstateerd, dat Rederij Doeksen in het Vervoerplan 2022 tegemoet is gekomen aan een aantal wensen van de Raad van Advies en Klantenpanel Vlieland.

Zoals:

- de mogelijk voor familieleden in de 1<sup>e</sup> graad van eilanders te kunnen reizen tegen Vaste Reiziger Tarief op een zogenaamde 'familiepas'
- daltarief voor eilander auto's door te voeren, ook in de maand maart
- snelboten op vrijdag en zondag in maart en november

*Reactie TSM: Wij willen u bedanken voor uw complimenten en zijn blij dat wij tegemoet konden komen aan een aantal wensen van de RvA en het Klantenpanel.*

Het extra overleg in januari is heel zinvol geweest, omdat beide partijen daardoor meer voorbereidingstijd hadden voor het Vervoerplan 2022 -> beide partijen hebben beter kunnen anticiperen. Fijn dat de Rederij dat wil voortzetten in de komende jaren. Onze hartelijke dank hiervoor.

*Reactie TSM: Wij hebben het extra overleg ook als zeer zinvol ervaren en zetten dit graag voort.*

In het advies op het Vervoerplan 2022 van CWW Terschelling en RvA|KP Terschelling wordt voorgesteld om de afvaarttijden van Vlieland aan te passen; we willen hier met klem op reageren dat dit geen optie is. Vlieland heeft slechts drie afvaarten van de veerboot per dag; die evenredig over de dag gespreid zijn. De afvaarten van/naar Terschelling zijn veel frequenter -> meer keuzemogelijkheden voor de passagiers.

*Reactie TSM: Zoals wij ook in onze reactie op dit punt aan de Raad van Advies en het Klantenpanel van Terschelling hebben aangegeven, vinden wij het niet redelijk om te vragen de dienstregeling naar Vlieland aan te passen ten faveure van de dienstregeling naar Terschelling. Het samenstellen van de dienstregeling is een complexe puzzel waarin wij alle belangen zorgvuldig wegen. De dienstregeling voor Vlieland blijft zoals wij die hebben voorgesteld.*

RvA|KP Vlieland willen graag de volgende inhoudelijke punten adviseren aan de hand van het concept Vervoerplan 2022.

#### Pagina 11: Vraag gestuurd varen.

Er worden extra afvaarten ingezet als er sprake is van een bezetting van 90%. Om betere spreiding te bewerkstelligen adviseert CWW Vlieland om dit percentage te verlagen naar 75% bij de veerboot. Bij de sneldienst is 90% een acceptabel percentage.

Dit komt ook overeen met onze long-term 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 boot hun beter uitkomt.

*Reactie TSM: Wanneer wij al veel eerder vraag gestuurde afvaarten in zouden zetten, dan zou dit leiden tot veel extra afvaarten en een minder efficiënte bezetting van de beschikbare ruimte. Dit zou weer zorgen voor hogere kosten (en tarieven) en onnodige extra milieubelasting. Dat vinden wij niet wenselijk.*

#### Pagina 19: De volgende prioritering is gehanteerd voor wat betreft de OV-aansluiting.

Aansluiting op de buslijn 71 of 350 van/naar de Afsluitdijk is voor Vlieland niet aan de orde. Dit vermelden svp.

*Reactie TSM: Wij kijken wel naar deze buslijnen bij het vaststellen van de dienstregeling naar Vlieland. Helaas lukt het momenteel echter niet om deze buslijnen aan te laten sluiten op afvaarttijden naar Vlieland. Bij iedere wijziging in het schema van onze schepen of het schema van de bus bekijken wij dit opnieuw.*

#### Pagina 23: Veerdienst Vlieland – Harlingen vv.

Laatste bullet: Interinsulaire afvaart Vlieland -> Terschelling wordt Waddentaxi Zeehond ingezet. De leden van RvA|KP Vlieland vragen zich af, of de Waddentaxi hiervoor voldoende capaciteit heeft.

*Reactie TSM: Mocht de interinsulaire vervoersvraag groter zijn dan de capaciteit van het ms Zeehond, dan zullen wij eventueel extra afvaarten van de Zeehond inzetten. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om met de snelboot via Harlingen naar Terschelling te reizen.*

#### Pagina 26: Dienstregeling hoog zomerseizoen.

Ook op zaterdag een sneldienst verbinding invoeren. Sinds de coronacrisis zijn eigenaren van accommodaties flexibeler geworden met aanreisdagen. Voorheen waren de meeste wissels op vrijdag; dit is gaandeweg meer verschoven naar de zaterdag; om de gasten de mogelijkheid te bieden van een rustiger afvaart dan op vrijdag.

*Reactie TSM: Goed dat u dit aangeeft. Wij zullen de zaterdagen dit jaar (2021) goed in de gaten houden. Mocht blijken dat we dit jaar vraag gestuurd vaak een afvaart van de sneldienst moeten inzetten op zaterdag, dan zullen we deze nog dit jaar in oktober toevoegen aan de dienstregeling van 2022.*

### **Gemeente Harlingen**

#### Overleg

We zijn positief over het verloop van het overleg tussen uw rederij en de betrokken gemeenten en provincie Fryslân. We hebben veel waardering voor de wijze waarop rederij Doeksen is omgegaan met de moeilijke omstandigheden qua corona en de vele tegenslagen op technisch gebied met de vloot. We hopen dat de komende jaren gunstiger mogen verlopen.

*Reactie TSM: bedankt voor de complimenten en wij hopen met u dat de komende jaren gunstiger zullen verlopen.*

#### Fiets transport

De pogingen om het transporteren van de fietsen te verbeteren juichen wij toe. Het is goed voor het behoud van de (duurdere) fietsen en daarmee ook voor het fietsgebruik richting de eilanden. We hopen dat, ondanks de tegenslagen met de eerste demo-fietskarren, de recent bestelde fietskarren aan de verwachtingen mogen voldoen.

*Reactie TSM: Wij hopen dat ook en zullen u op de hoogte houden van de ontwikkelingen hieromtrent.*

#### Bagagetransport

De recente ontwikkelingen met betrekking tot het bagagetransport lijken in de richting te gaan dat er mogelijk een innamepunt op de Waddenpromenade zou komen in plaats van op de parkeerlocatie P1 P2 P3. We willen graag aangehaakt blijven in dit dossier en hierin mee blijven denken ook in relatie tot de eventuele herinrichting van de Waddenpromenade!

*Reactie TSM: Wij zullen u betrekken bij de planvorming.*

#### Namen parkeerlocaties

Sinds 1 januari 2021 exploiteren wij de parkeerlocatie aan de Harlingerstraatweg en de parkeergarage. De naamgeving van zowel de parkeerlocatie aan de Harlingerstraatweg als de parkeergarage is daarbij gewijzigd. Het verzoek aan u is om in het vervoerplan 2022 en op de website de locatie aan de Harlingerstraatweg voortaan "Parkeerlocatie P1 P2 P3" te noemen en de parkeergarage voortaan "Parkeergarage Waddenpromenade".

*Reactie TSM: Wij hebben de namen in dit Vervoerplan aangepast en zullen dat ook op onze website aanpassen.*

#### Parkeerlocatie P1 P2 P3

We hebben de pendelbus gratis gemaakt en P1 en P2 van nieuwe parkeerapparatuur voorzien. P3 komt binnenkort aan de beurt. Op P2 hebben we ruimere parkeervakken toegepast waar we positieve reacties op krijgen. De bedoeling is om ook P1 van deze ruimere parkeervakken te voorzien. De reserveringsmodule wordt flink gebruikt, waarbij we streven naar 80% vooraf reserveren. De apparatuur is ticketless en cashless. Dit alles heeft een gunstige invloed op de doorstroming.

We zijn bezig met een nieuw ontwerp voor een integrale parkeerlocatie, inclusief een nieuwe ontsluiting vanaf de Zuidwalweg. Daarbij willen we de (loop)route van de parkeerlocatie naar de veerbootterminal verbeteren en willen we aan de slag met de herinrichting van de Waddenpromenade. We hebben daarbij steeds rederij Doeksen betrokken en zullen dat zeker blijven doen.

*Reactie TSM: Wij krijgen veel positieve reacties op de nieuwe werkwijze op de parkeerterreinen en de gratis pendelbus. Het parkeren draagt hierdoor steeds meer bij aan een positieve reisbeleving. Wij blijven graag in gesprek over verdere verbeteringen.*

#### Parkeergarage Waddenpromenade

We hebben de ingang van de parkeergarage aangepast, de garage een facelift gegeven en de fietsenstalling verplaatst en verruimd. Ook hebben we de parkeergarage van nieuwe parkeerapparatuur voorzien. We bekijken de mogelijkheden om de parkeergarage ook meer een rol voor onze binnenstad te geven. Vooralsnog doen we dit met tarieven (eerste uren €1,00 per uur, daarna €2,00 per uur). Afhankelijk van wat het gebruik hierop gaat doen komen er misschien nog nadere aanpassingen.

*Reactie TSM: Ook hierbij blijven we graag met u in gesprek over de verbeteringen.*

#### Website

Misschien kunnen we op het gebied van informeren, communiceren en reserveren misschien nog nader samen gaan werken. Tot dusver is de samenwerking altijd goed geweest. We hopen dat we hier een nog beter vervolg aan kunnen geven!

*Reactie TSM: Wij staan zeker open voor een nog betere samenwerking en blijven graag met u in gesprek hierover.*



### **Gemeente Vlieland**

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

De coronacrisis heeft het afgelopen jaar zijn sporen nagelaten in de gehele samenleving. Vanuit de overheid zijn soms ingrijpende beperkende maatregelen opgelegd, ook voor het openbaar vervoer en de veerdiensten naar de Waddeneilanden.

Ondanks de moeilijke omstandigheden waar TSM mee te maken heeft gehad het afgelopen jaar heeft u er voor zorg kunnen dragen dat de veerdiensten tussen Harlingen en Vlieland-Terschelling op een “normale” manier en zonder noemenswaardige uitval uitgevoerd kon worden. Ons college wil daar graag zijn waardering voor uitspreken.

Ook in juni was Rederij Doeksen weer met enige regelmaat in het nieuws door problemen met de nieuwe schepen “Willem de Vlamingh” en de “Willem Barentsz”.

In het overleg van 9 juni 2021 heeft u de aard en oorzaak van de storingen nader toegelicht.

Het is evident dat het gebruik van de nieuwste technieken op de schepen soms gepaard gaat met meer storingen die niet altijd direct verholpen kunnen worden. Met u hopen wij echter dat deze onaangename “verrassingen” snel tot het verleden zullen behoren zodat de reiziger weer kan rekenen op een betrouwbare dienstregeling.

*Reactie TSM: Wij bedanken u voor het compliment en zullen alles in het werk blijven stellen om een betrouwbare dienstregeling te garanderen.*

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

Naast de gevolgen van de coronacrisis hadden de reizigers van en naar Vlieland in 2020 ook te maken met een langdurige uitval van het MS Vlieland en werd de Midland voor vele maanden ingezet op de verbinding tussen Harlingen en Vlieland. Ons college is blij dat sinds het MS Vlieland weer in gebruik genomen kon worden het schip weer een betrouwbare schakel vormt in het passagiersvervoer tussen Harlingen en Vlieland. De structurele inzet van een sneldienst op de drukke vrijdag en zondag is voor de reiziger een welkome aanvulling op de basisdienstregeling. Gelijktijdig vormt het voor ons college wel een punt van zorg aangezien de sneldiensten van en naar Vlieland bij slechtere weersomstandigheden sneller uit de vaart worden genomen. Wij rekenen er op dat bij uitval van de sneldienst voor de reiziger altijd vervangend vervoer zal worden gerealiseerd.

*Reactie TSM: Als de sneldienst door weersomstandigheden uitvalt, zullen wij alle passagiers omboeken naar de veerdienst en op die manier zorgen voor vervangend vervoer.*

Er blijven vragen over de beschikbare capaciteit op de Vlieland in relatie tot het aantal passagiers dat een reis kan boeken. De indruk bestaat dat het aantal passagiers niet altijd in overeenstemming is met het aantal beschikbare zitplaatsen.

Wij constateren dat het aanbrengen van stickers op de tafels niet het gewenste effect heeft waardoor veel beschikbare zitplaatsen ongebruikt blijven. Wij zien graag dat voor dit “probleem” een oplossing gezocht gaat worden.

*Reactie TSM: Er worden minder passagiers aan boord toegelaten dan er zitplaatsen aan boord zijn. Het is echter zo dat passagiers lang niet altijd plaatsnemen in een zitje dat passend is voor hun reisgezelschap. Door dit ‘scheef zitten’ en doordat passagiers liever niet bij andere passagiers aan tafel willen zitten, blijven zitplaatsen ongebruikt. Met de stickers en door om te roepen proberen wij hiervoor aandacht te vragen en daarnaast hebben onze pursers aan boord de taak om passagiers zo goed mogelijk te begeleiden bij het vinden van een zitplaats. Tot slot zullen wij onderzoeken op welke manier wij nog meer zitplaatsen aan boord kunnen realiseren, zodat de kwaliteit die onze passagiers ervaren tijdens drukke afvaarten (nog) hoger wordt.*

Ten aanzien van de tarieven voor 2022 is het ons bekend dat TSM de tariefindex die de concessieverlener vast zal stellen mag toepassen.

Om de kosten van een bootkaart echter niet te hoog te laten worden verzoeken wij u in overweging te nemen niet de maximaal toegestane stijging van de bootkaart te hanteren voor 2022.

*Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de hoogte van de index die wij mogen toepassen. De concessieverlener ziet er ook op toe dat wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan de indexering van onze tarieven. Wij zijn voornemens om in 2022 de vastgestelde index van 2,5% toe te passen op onze tarieven, omdat met name onze brandstof- en personeelskosten zijn gestegen.*

Hoewel wij menen dat de aangekondigde tariefdifferentiatie voor Vlieland, waar gasten het voertuig niet mee mogen nemen naar het eiland, minder impact zal hebben zien wij uw plannen wel met belangstelling tegemoet.

*Reactie TSM: Wij zullen u op de hoogte houden van onze plannen.*

Met betrekking tot de reeds langer aangekondigde plannen rond bagage- en fietsvervoer houden wij zeker waar het gaat om de wijziging voor het vervoer van fietsen op de boot onze twijfels. Wij vragen ons enerzijds af of het niet ten koste gaat van de al geringe dekcapaciteit en anderzijds of de gast wel bereid is zijn of haar steeds duurder worden e-bike op een fietskar te laten zetten.

Daarnaast blijven wij ons afvragen of de veerdam van Vlieland ook na een eventuele herinrichting geschikt zal zijn voor het gebruik van fietskarren. Wij houden de plannen van Rijkswaterstaat voor de herinrichting van de veerdam op Vlieland dan ook nauwlettend in de gaten.

*Reactie TSM: Wij hebben drie fietskarren besteld om daarmee te kunnen testen. Wij boeken nu ook al autodekruimte af voor fietsen en zullen dezelfde hoeveelheid ruimte per fiets af blijven boeken als wij de fietskarren in gebruik nemen. Wij zullen ook gaan testen met de afhandeling van de fietsen op de veerdam. Pas als de tests succesvol verlopen en wij zeker weten dat het terrein ook na de herinrichting geschikt blijft voor het gebruik van de fietskarren, zullen wij de fietskarren definitief in gebruik nemen. Overigens verwachten wij zelf dat bezitters van een e-bike het juist plezierig vinden om hun fiets op een kar te plaatsen, omdat de kans op schade op een kar veel kleiner is.*

Tot slot vragen wij u aandacht voor een probleem dat weliswaar buiten uw verantwoordelijkheid en buiten het vervoerplan valt maar wel grote impact kan hebben voor reizigers die komen vanaf de andere kant van de afsluitdijk.

Met grote regelmaat zijn er storingen op de afsluitdijk, variërend van bruggen die niet meer goed dicht kunnen tot vastzittende slagbomen. Dit soort storingen kunnen voor de reizigers richting Harlingen vaak zeer grote, en urenlange vertragingen tot gevolg hebben. Alternatieve routes (omrijden) zijn er veelal niet of kosten te veel tijd.

Wij zijn van mening dat een groot deel van de storingen te maken heeft met achterstallig onderhoud en daarom niet nodig zouden hoeven te zijn.

Wij verzoeken u in de contacten die u heeft met de provincie en ministerie van I&M er op aan te dringen dat er meer aandacht komt voor onderhoud aan de infrastructuur, met name de bruggen over de sluizen, van de afsluitdijk.

*Reactie TSM: Wij delen uw zorgen over het achterstallige onderhoud en de werkzaamheden op de Afsluitdijk. Wij zullen deze bezorgdheid in onze gesprekken met de provincie en het ministerie zeker benoemen.*

Wij vertrouwen er tot slot op dat bij het opstellen van het definitieve vervoerplan 2022 rekening zal worden gehouden met de door ons college in deze zienswijze ingebrachte wensen en/of bedenkingen.

## **Consumentenplatform Waddenveren West**

### Generiek

#### Toegankelijkheid

Voor reizigers die blind zijn of slechtziend en in het bezit zijn van een begeleiderskaart is er de mogelijkheid om een begeleider mee te nemen. De procedure voor het verkrijgen van een vervoerbewijs voor deze begeleider is echter omslachtig en juist voor de doelgroep ook erg onhandig. Je kunt dit niet online regelen, je moet eerst twee tickets bestellen en dan aan de balie een van de tickets omboeken en het geld retour vragen. Daarvoor moet je dus aansluiten in de rij voor de balie terwijl je online al tickets hebt gekocht en bij een normale gang van zaken gewoon had kunnen inchecken. Het CWW adviseert deze procedure te vergemakkelijken voor de doelgroep. Bijvoorbeeld door het volledig online af te handelen op basis van een account.

*Reactie TSM: We begrijpen het bezwaar van deze werkwijze. Een begeleider kan echter kosteloos meereizen met reizigers die blind of slechtziend zijn of op een andere manier hulp nodig hebben. Er is controle van de begeleiderskaart nodig om vast te stellen of deze persoon inderdaad kosteloos mee mag. Deze controle is online niet uit te voeren, omdat ons systeem niet gekoppeld is aan een database van begeleiderspassen. Een kosteloos kaartje ter beschikking stellen werkt fraude in de hand en controle hiervan bij onze toegangscontrole werkt vertragend. Wij kunnen hiervoor daarom helaas geen andere werkwijze hanteren.*

#### Pag. 24

De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling-Harlingen op dinsdag, woensdag en donderdag om 10:50 uur wordt 10:45 uur. Deze wijziging zorgt voor een nog steeds krappe, maar wel verbeterde aansluiting op de trein.

Hoewel het hier een verbetering van de aansluiting betreft is deze in onze optiek nog steeds te krap. Het CWW adviseert u te onderzoeken of er in de dienstregeling nog tijd kan worden gewonnen om deze aansluiting wat te verruimen en daarmee betrouwbaarder te maken.

*Reactie TSM: Deze afvaarttijd kan helaas niet worden aangepast in verband met de eerdere interinsulaire afvaart.*

#### Terschelling

##### Reactie vanuit Terschelling het concept-Vervoerplan 2022.

##### Algemeen

We kunnen ons vinden in de argumenten van de Gemeente Terschelling, wel een toevoeging voor de basisdienstregeling en de tariefdifferentiatie.

Wij horen vaak dat de laatste boot uit Harlingen te laat vertrekt om interessant te zijn. Het kost de gasten gewoon 1,5 vakantiedag. Een vroege boot van het eiland af is weliswaar ook impopulair maar veel minder erg, omdat men op die dag toch in de ochtend het verblijf uit moet en naar huis gaat. Dit kost dus geen vakantiedag.

Voor eilanders is het juist van belang eerder aan de vaste wal te zijn, om de dag volledig te kunnen benutten. Maar ook hier horen we vaak dat men moet wachten in Harlingen tot de boot van 19.45 uur eindelijk gaat. Of er wordt gehaast om de snelboot 17.30 uur te halen, waarbij de auto wordt opgereden door Doeksen. Ons advies is daarom om de basisdienst fors te vervroegen.

*Reactie TSM: Het vervroegen van de basisdienstregeling naar 7:00 uur is niet wenselijk om verschillende redenen. Ten eerste ontstaan er dan kruisende verkeersstromen in Harlingen. Ten tweede zou dit leiden tot een afwijkende dienstregeling op woensdag (als de nieuwe schepen worden voorzien van LNG). Ten derde zou dit betekenen dat wij in Harlingen altijd twee bruggen nodig hebben, hetgeen ons kwetsbaar maakt (zeker volgend jaar, als Rijkswaterstaat groot onderhoud gaat uitvoeren aan de bruggen).*

*Om kruisende verkeersstromen en afhankelijkheid van twee bruggen in Harlingen te vermijden, zou de eerste afvaart vanaf Terschelling rond 6:25 uur moeten vertrekken. Eerdere ervaringen op Vlieland hebben ons geleerd dat de meeste eilanders en toeristen dit veel te vroeg vinden. De eerste afvaarttijd vanaf Harlingen zou dan om 08.45 uur plaatsvinden. Als we kijken naar de afvaart van 09.05 uur vanaf Harlingen naar Vlieland, dan zien we dat deze structureel minder geliefd en daardoor lager bezet is dan de middagafvaart. Veel gasten, zeker verder uit Nederland, vinden 09.00 uur te vroeg. De huidige 10.05 uur afvaart naar Terschelling is echter een zeer populaire vertrektijd. Het is waar dat gasten een reismoment om 18.45 uur prettiger vinden dan om 19.45 uur, maar een dergelijke wijziging heeft dus als gevolg dat de ochtendafvaarten minder populair zullen worden. Het 'probleem' wordt hiermee dus verplaatst.*

*Daarnaast is het zo dat de nieuwe schepen sneller varen dan de Friesland. De vertrektijd van de Friesland was in eerdere jaren 07.00 uur en in 2020 was dit 07:15 uur. Met een vaartijd van 2 uur was de aankomsttijd in Harlingen 09.00 uur en in 2020 was dit 9:15 uur. Met de nieuwe schepen, die het grootste deel van de basisdienstregeling varen, is de vaartijd 1.50 uur. Zij vertrekken om 07.25 uur en komen dus rond 09.15 uur aan in Harlingen; slechts 15 minuten later dan in eerdere jaren en op hetzelfde moment als in 2020.*

*Kortom: wij zullen de voorgestelde dienstregeling handhaven en komend jaar opnieuw goed monitoren of er regelmatig klachten binnen komen over de afvaarttijd van 7:25 uur. Mocht dit het geval zijn, dan zullen we hier opnieuw over in gesprek gaan met de Raad van Advies, het Klantenpanel en het Gemeentebestuur van Terschelling.*

Wij zijn bang dat verdere tariefverhoging op populaire tijden versus prijsverlaging voor die hele late impopulaire tijd het effect zal hebben dat gasten zullen besluiten niet naar het eiland te komen.

*Reactie TSM: Wat wij nu doen aan tariefdifferentiatie heeft niet geleid tot vraaguitval, integendeel. De eerste afvaarten vanaf het eiland en de laatste afvaarten naar het eiland zijn drukker geworden. Daarmee is er ruimte vrij gekomen op de populaire tijden, die is opgevuld door andere passagiers. Desondanks zullen wij ons voorstel met betrekking tot de uitbreiding van onze tariefdifferentiatie aan u voorleggen.*

We adviseren opnieuw het advies het eenheidstarief voor auto's tussen 3 en 6 meter te herzien naar een tarief per halve meter, zoals eerder ook zo was. Het instellen van één tarief tussen 3 en 6 meter geeft veel onbegrip bij de kleinere voertuigen. De grotere voertuigen worden eigenlijk bevoordeeld, omdat toen het tarief tussen 3 en 6 meter er kwam, er een gemiddelde genomen is van het toen geldende tarief per halve meter. Een tarief per halve meter voor auto's is daarom eerlijker.

*Reactie TSM: Iedere wijziging die wij doorvoeren in onze tariefstructuur lost bepaalde problemen op, maar creëert ook nieuwe problemen en klachten. Op dit moment ontvangen wij geen klachten over de tarieven voor auto's. Daarom vinden wij het nu niet verstandig om de tariefstructuur aan te passen.*

Wij adviseren de welkomstboodschappen niet alleen in Nederlands en Engels te doen maar ook in het Duits, en deze in te spreken op een bandje.

*Reactie TSM: Bedankt voor uw suggestie. Aangezien onze welkomstboodschappen aan boord vrij lang zijn, beperken wij ons tot het Engels en Nederlands. Wij zijn niet voornemens een derde taal toe te voegen. Onze ervaring is namelijk dat Duitse reizigers tegenwoordig de Engelse taal ook goed machtig zijn, daarom hebben wij voor Engels gekozen in plaats van Duits als tweede taal.*

Per pagina

Pag. 7 en 8: Prognose marktontwikkeling en vervoersaanbod

Naar onze indruk is het beter om het jaar 2020 als referentiejaar helemaal niet mee te nemen in de prognoses en de prognose voor 2022 te baseren op 2019.

*Reactie TSM: Het jaar 2020 was inderdaad niet representatief. Voor het bepalen van de verwachte vervoersvraag zijn wij daarom steeds uit gegaan van 2019, tenzij het in 2020 drukker was op een bepaalde route op een bepaalde dag. Om een compleet overzicht van de jaren te kunnen blijven bieden kiezen wij er voor het jaar 2020 wel op te nemen in onze overzichten.*

“Op dagen rondom evenementen hebben wij juist aanvullende afvaarten geschrapt. Deze afvaarten zullen wij uiteraard alsnog vraaggestuurd inzetten, zodra zeker is dat de betreffende evenementen volgend jaar weer in hun oorspronkelijke vorm georganiseerd kunnen en zullen worden.”

Dus zodra zeker is dat de evenementen doorgaan worden de afvaarten weer in de dienst opgenomen. Wij adviseren meer op voorhand naar de boekingsvraag te kijken en hierop te anticiperen. Wellicht is dit niet geheel afhankelijk van het al of niet doorgaan van evenementen.

*Reactie TSM: Uiteraard zullen wij de bezetting van de ‘evenementen periodes’ ook goed monitoren als evenementen niet door gaan. Hiervoor hanteren wij dezelfde procedure als in de rest van het jaar.*

Pag. 10: “Dienstregeling”.

Wij adviseren bij het maken van de dienstregeling ook de openingstijden van de bruggen in Harlingen mee te nemen.

*Reactie TSM: De SAS-brug naar het treinstation van Harlingen en de brug van de Tjerk Hiddessluis hebben geen vaste bedieningstijden. Wij kunnen hier dus geen rekening mee houden bij het maken van de dienstregeling. De brug bij de Noorderhaven naar het centrum heeft wel vaste bedieningstijden, maar dit is niet de gebruikelijke en ook niet de wenselijke aankomstroute voor onze passagiers. Overigens zou het rekening houden met de openingstijden van de bruggen leiden tot minder optimale aansluitingen op het openbaar vervoer aan de wal en/of operationele knelpunten en is het ook daarom niet wenselijk om dit te doen.*

Pag. 11: “Vraaggestuurd varen”.

Ook adviseren we eerder extra afvaarten in te zetten wanneer een bepaalde dag vol lijkt te lopen, we doelen daarbij op het 90% vol zijn van de laatst beschikbare afvaart voor voertuigen. We adviseren hierbij uit te gaan van 75%.

*Reactie TSM: Wanneer wij al op een veel eerder moment vraag gestuurde afvaarten in zouden zetten, dan zou dit leiden tot veel extra afvaarten en een minder efficiënte bezetting van de beschikbare ruimte. Dit zou weer zorgen voor hogere kosten (en tarieven) en onnodige extra milieubelasting. Dat vinden wij niet wenselijk.*

Accommodatieverstrekkers boeken vaak nog eerder dan er vraaggestuurd ingezet wordt, vooral als het om auto's gaat. Ons voorstel is daarom om meer autovervoer op voorhand in te zetten op de vrijdagden en maandagen, en over de hele week meer sneldiensten als vraaggestuurd.

*Reactie TSM: Wij vermoeden dat u bedoelt dat toeristen hun accommodaties eerder boeken dan hun bootkaartjes. Wij monitoren de bezetting van de schepen voortdurend en zetten op tijd extra afvaarten in als we zien dat de vraag toeneemt. Wij doen ons best om op voorhand in te schatten wanneer het druk wordt, maar kunnen dit pas daadwerkelijk vaststellen als wij boekingen krijgen. Wij vragen accommodaties dan ook om hun gasten te blijven stimuleren om de boot direct te boeken als ze de accommodatie hebben geboekt. Zodoende kunnen wij op tijd inspelen op de vraag.*

Pag. 14: Vaste Reizigersprogramma.

We zijn blij met het Vaste Reizigers Programma en de toezegging hierin ook naaste verwanten van eilandbewoners aan de vaste wal te betrekken.



*Reactie TSM: Dat vinden wij fijn om te lezen*

Wij adviseren nogmaals zoveel als mogelijk is vaste aankomsttijden aan te houden.

*Reactie TSM: Wij streven zoveel mogelijk naar vaste aankomsttijden. Nautische omstandigheden kunnen er echter voor zorgen dat een aankomsttijd niet gehaald kan worden. Om iedereen die dat op prijs stelt beter te kunnen informeren over de aankomsttijd van de schepen, loopt er op dit moment een project om de verwachte aankomsttijd geautomatiseerd via een apart Twitteraccount bekend te maken. Zodra deze functionaliteit gereed is, zullen wij u hierover informeren.*

Pag. 22:

“De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 7:30 u wordt 7:25 u. Hierdoor wordt enigszins tegemoetgekomen aan de wens van een deel van de eilanders om de eerste ontsluiting met de veerdienst vanaf Terschelling te vervroegen. Door deze wijziging wordt de aansluiting op de trein met vertrek om 9:42 uur verruimd naar 27 minuten. Het is niet wenselijk om deze afvaart nog meer te vervroegen, omdat er dan sprake is van kruisende verkeersstromen in de haven in Harlingen in verband met het vertrek van de veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 uur. Bovendien blijft een van de bruggen op deze manier vrij voor onderhoud en hoeft er op bunkerdagen geen aangepast schema gevaren te worden”.

Vanuit Terschelling is er een sterke wens om de eerste afvaart weer naar 7 uur te brengen, zoals het lange tijd ook is geweest. Het is vreemd dat deze afvaarten eigenlijk ongewenst en tegen de adviezen in zijn veranderd. Het 5 minuten vervroegen van de eerste dienst van Terschelling maakt dit niet echt goed. De dag aan ‘de wal’ die productief benut kan worden voor eilanders wordt veel korter. Het CWW adviseert u daarom om diepgaander te onderzoeken hoe dit gerealiseerd zou kunnen worden, maar uitdrukkelijk zonder dat dit gevolgen heeft voor de dienstregeling naar Vlieland.

*Reactie TSM: Eerder in onze reactie op uw zienswijze hebben wij uitgelegd wat de oorzaken zijn van de verandering en waarom wij het zeker op dit moment niet wenselijk vinden om deze wijziging terug te draaien. Graag verwijzen wij hiernaar wat dit punt betreft.*

In de komende jaren worden de kades in Harlingen aangepakt. Mogelijk dat daar een oplossing kan worden gevonden waardoor er meer capaciteit wordt gecreëerd in de haven en de dienstregelingen niet meer zo sterk afhankelijk zijn van de beperkingen daar. Het CWW adviseert u hierover met Rijkswaterstaat in overleg te gaan.

*Reactie TSM: Het geplande groot onderhoud aan de terreinen en bruggen door Rijkswaterstaat is slechts gericht op instandhouding (noodzakelijk onderhoud) en niet op vernieuwing of optimalisering. Er zijn op de korte termijn dus geen mogelijkheden om de capaciteit in de havens te vergroten. Wij hebben wel een gesprek aangevraagd bij Rijkswaterstaat over het compleet vernieuwen en optimaliseren van de terreinen, bruggen en gebouwen. Dit is een wens van zowel ons als van de gemeentes Vlieland en Terschelling, maar zal niet op korte termijn gerealiseerd worden.*

Voor de gast is een vertrek om 19.45 uit Harlingen erg laat. Op die dag begint de vakantie al en door de late aankomst is niet alleen die dag verloren maar ook een deel van de volgende dag. Wij adviseren de eerste afvaart van het autoveer van Terschelling niet later dan 07.00 uur te laten vertrekken en de laatste afvaart van het autoveer uit Harlingen fors te vervroegen.

*Reactie TSM: Eerder in onze reactie op uw zienswijze hebben wij uitgelegd wat de oorzaken zijn van de verandering en waarom wij het zeker op dit moment niet wenselijk vinden om deze wijziging terug te draaien. Graag verwijzen wij hiernaar wat dit punt betreft.*

In de winter is er op zondag geen ochtendboot. We hebben daarover klachten gehad van eilanders die op zondag niet een volle dag naar de wal kunnen. Die dag wordt zo nog korter, en een zaterdagavondboot om je auto over te zetten is er ook niet meer. De voetbalverenigingen hebben er de nodige problemen mee. Vanuit Terschelling is dan ook het advies om op de zondagochtend, het hele jaar rond, een autoveerdienst in te zetten.

*Reactie TSM: Wij hebben op advies van het Gemeentebestuur van Terschelling ons voorstel met betrekking tot de zaterdagavond ingetrokken. Er zal komend jaar dus net als dit jaar een veerdienst zijn op zaterdagavond, zodat er door eilanders op zaterdagavond met de auto gereisd kan worden in de winter. Bovendien blijft de mogelijkheid voor eilanders bestaan om hun auto op deze zaterdagen over te laten zetten en zelf op zondagochtend met de sneldienst naar de wal te reizen.*

Samengevat is het standpunt ten aanzien van de dienstregeling  
Vertrek van de veerdienst vanaf Terschelling van 7.25 uur is te laat.  
Vertrek van de veerdienst vanaf Harlingen van 19.45 uur is te laat.  
Vertrek van de eerst afvaart op zondags/winter van 9.25 uur is te laat.

Overigens zijn wij wel voorstander van goedkopere tarieven op dinsdag en woensdag voor gasten, wellicht helpt dat voor een deel de wisseldagen wat te verschuiven. Zo heeft de halvering van het tarief voor eilander auto's in de winter op dinsdag, woensdag en donderdag ervoor gezorgd dat veel meer eilanders de mogelijkheid kregen met eigen auto naar de vaste wal te gaan.

*Reactie TSM: Wij gaan onderzoeken hoe wij de tariefdifferentiatie kunnen uitbreiden en houden u hiervan op de hoogte.*

Pag. 29: "Periode hoog zomerseizoen". Ons advies is de extra snelboot van 20.10 uit Harlingen jaarrond te laten varen en de basis autoveerdienst een uur te vervroegen.

*Reactie TSM: De extra snelboot die in de zomer om 20.10 uur naar Terschelling vertrekt, is in de dienstregeling gekomen door een extra afvaart van Vlieland naar Harlingen op de betreffende dagen. Deze extra afvaarten vanaf Vlieland zijn ingezet in verband met de toegenomen vervoersvraag. Voor Terschelling geldt dat er, met de overige reeds bestaande avondafvaarten, geen noodzaak is om jaarrond extra avondafvaarten van de sneldienst in te zetten. Voor wat betreft uw verzoek om de basisdienstregeling van de veerboot te vervroegen, verwijzen wij naar onze reactie op uw zienswijze met betrekking tot pagina 21 en 22 van ons Vervoerplan.*

Pagina 32: "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);"

Het is voor het CWW niet duidelijk of bij het uitbreiden van autocapaciteit het vrachtverkeer boven het personenverkeer gaat en wat hierover de afspraken zijn.

*Reactie TSM: Vracht gaat zoveel mogelijk met de vrachtboot van- en naar Terschelling. Aan boord van de veerboot is standaard zeer beperkte ruimte boekbaar voor vracht, waarbij die ruimte altijd ook geboekt kan worden door personenauto's op basis van het principe 'wie het eerst komt'. Als de bezetting van de autodekruimte op een bepaalde dag toeneemt, dan proberen wij eventueel geboekte vrachtmeters op de veerboot over te zetten naar een (extra) afvaart van onze vrachtboot. Dat lukt in bijna alle gevallen, waardoor er ruimte ontstaat voor personenauto's op de veerboot. Door deze manier van werken geven wij in de praktijk dus voorrang aan personenauto's op de veerboot, terwijl wij de vracht ook zo goed mogelijk faciliteren. Als wij vracht categorisch zouden weigeren op de veerboot, dan zou dat betekenen dat incidentele vracht vaker niet meer in het gewenste of noodzakelijke dagdeel naar de overkant vervoerd kan worden. Ook wat dit vraagstuk betreft is het een kwestie van 'schipperen'.*

### Vlieland

De leden van het Consumentenplatform Waddenveren West (CWW) vanuit Vlieland hebben het concept Vervoerplan 2022 van Rederij Doeksen in goede orde ontvangen. Allereerst onze complimenten voor een sluitend concept Vervoerplan, na een turbulent 2020 waarin alle onvoorziene situaties zich hebben voorgedaan, uiteraard voornamelijk door de coronacrisis, maar ook door uitval van veerboten, en technische mankementen.

Verder hebben we geconstateerd dat Rederij Doeksen in het Vervoerplan 2022 tegemoet is gekomen aan een aantal wensen van de Raad van Advies en het Klantenpanel Vlieland, zoals:

- o De mogelijk voor familieleden van eilanders in de 1e graad om te kunnen reizen tegen het Vaste Reiziger Tarief op een zogenaamde 'familiepas'.
- o Het daltarief voor eilander auto's door te voeren, ook in de maand maart.
- o Snelboten op vrijdag en zondag in de maanden maart en november.

*Reactie TSM: Wij willen u bedanken voor uw complimenten en zijn blij dat wij tegemoet konden komen aan een aantal wensen van de Raad van Advies en het Klantenpanel.*

Het extra overleg in januari is heel zinvol geweest, omdat beide partijen daardoor meer voorbereidingstijd hadden voor het Vervoerplan 2022 en beide partijen beter hebben kunnen anticiperen. Fijn dat de Rederij dat wil voortzetten in de komende jaren. Onze hartelijke dank hiervoor.

*Reactie TSM: Wij hebben het extra overleg ook als zeer zinvol ervaren en zetten dit graag voort.*

CWW Vlieland wil graag de volgende inhoudelijke punten adviseren aan de hand van het concept Vervoerplan 2022.

### Pag. 11: Vraaggestuurd varen.

Er worden extra afvaarten ingezet als er sprake is van een bezetting van 90%. Om betere spreiding te bewerkstelligen adviseert CWW Vlieland om dit percentage te verlagen naar 75% bij de veerboot. Bij de sneldienst is 90% een acceptabel percentage.

*Reactie TSM: Wanneer wij al veel eerder vraag gestuurde afvaarten in zouden zetten, dan zou dit leiden tot veel extra afvaarten en een minder efficiënte bezetting van de beschikbare ruimte. Dit zou weer zorgen voor hogere kosten (en tarieven) en onnodige extra milieubelasting. Dat vinden wij niet wenselijk.*

Dit komt ook overeen met onze long-term 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 boot hun beter uitkomt.

*Reactie TSM: Er worden minder passagiers aan boord toegelaten dan er zitplaatsen aan boord zijn. Het is echter zo dat passagiers lang niet altijd plaatsnemen in een zitje dat passend is voor hun reisgezelschap. Door dit 'scheef zitten' en doordat passagiers liever niet bij andere passagiers aan tafel willen zitten, blijven zitplaatsen ongebruikt. Met de stickers en door om te roepen proberen wij hiervoor aandacht te vragen en daarnaast hebben onze pursers aan boord de taak om passagiers zo goed mogelijk te begeleiden bij het vinden van een zitplaats. Tot slot zullen wij onderzoeken op welke manier wij nog meer zitplaatsen aan boord kunnen realiseren, zodat de kwaliteit die onze passagiers ervaren tijdens drukke afvaarten (nog) hoger wordt.*

Pagina 19: De volgende prioritering is gehanteerd voor wat betreft de OV-aansluiting.

Aansluiting op de buslijn 71 of 350 van/naar de Afsluitdijk is voor Vlieland niet aan de orde. Dit vermelden svp.

*Reactie TSM: Wij kijken wel naar deze buslijnen bij het vaststellen van de dienstregeling naar Vlieland. Helaas lukt het momenteel echter niet om deze buslijnen aan te laten sluiten op afvaarttijden naar Vlieland. Bij iedere wijziging in het schema van onze schepen of het schema van de bus bekijken wij dit opnieuw.*

Pagina 23: Veerdienst Vlieland – Harlingen vv.

Laatste bullet: Interinsulaire afvaart Vlieland -> Terschelling wordt Waddentaxi Zeehond ingezet. De leden van RvA|KP Vlieland vragen zich af, of de Waddentaxi hiervoor voldoende capaciteit heeft.

*Reactie TSM: Mocht de interinsulaire vervoersvraag groter zijn dan de capaciteit van het ms Zeehond, dan zullen wij eventueel extra afvaarten van de Zeehond inzetten. Daarnaast blijft de mogelijkheid bestaan om met de snelboot via Harlingen naar Terschelling te reizen.*

Pagina 26: Dienstregeling hoog zomerseizoen.

Ook op zaterdag een sneldienst verbinding invoeren. Sinds de coronacrisis zijn eigenaren van accommodaties flexibeler geworden met aanreisdagen. Voorheen waren de meeste wissels op vrijdag; dit is gaandeweg meer verschoven naar de zaterdag; om de gasten de mogelijkheid te bieden van een rustiger afvaart dan op vrijdag.

*Reactie TSM: Goed dat u dit aangeeft. Wij zullen de zaterdagen dit jaar (2021) goed in de gaten houden. Mocht blijken dat we dit jaar vraag gestuurd vaak een afvaart van de sneldienst moeten inzetten op zaterdag, dan zullen we deze nog dit jaar in oktober toevoegen aan de dienstregeling van 2022.*