



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij.

Vervoerplan 2023



Inleiding

Dit Vervoerplan 2023 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 2023 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.

Foto's:

Mike Bink, Frans Donders, Henry Drost, Flying Focus, Lennard Geerts, Arn Hagen, Roel Ovinge, Sytse Schoustra en archief Rederij Doeksen

Voorwoord van de directie

Ondanks het feit dat veel evenementen geen doorgang konden vinden door de coronacrisis, zijn de Waddeneilanden vorig jaar goed bezocht. Op dit moment (juli 2022) raken mensen weliswaar nog steeds besmet met het virus, maar vrijwel alle maatregelen zijn afgeschaft en de impact van het virus op het dagelijks leven is daardoor nog slechts gering.

Voor ons als rederij betekent dit, dat wij er vanuit gaan dat onze bedrijfsvoering de rest van dit jaar en ook volgend jaar normaal doorgang zal kunnen vinden. Het betekent ook dat wij voor wat betreft onze dienstregeling weer uitgaan van normale marktomstandigheden en van het feit dat alle reguliere evenementen doorgang zullen vinden. Wij behouden ons het recht voor onze dienstregeling in overleg met de concessieverlener aan te passen, als deze aannames niet juist blijken te zijn.

De coronacrisis en het conflict in Oekraïne hebben helaas gezorgd voor stijgende prijzen en daar ondervinden wij als rederij ook de gevolgen van. Met name de brandstofprijzen zijn sterk gestegen, maar ook onze personeelskosten en overige kosten zijn hoger geworden. Het is op dit moment niet te zeggen of de brandstofprijzen structureel hoog zullen blijven. Mocht dat het geval zijn, dan is de reguliere indexering van onze tarieven niet voldoende om de extra kosten te compenseren. Samen met de concessieverlener onderzoeken wij of er een oplossing is voor deze kwestie, binnen de kaders die van toepassing zijn. Verderop in dit Vervoerplan gaan wij hier nader op in.

We zijn er trots op dat we onlangs prachtige rapportcijfers mochten ontvangen van onze passagiers. In 2021 beoordeelden onze passagiers onze dienstverlening op de lijn naar Vlieland met een 8,4 en op de lijn naar Terschelling met een 8,5. Het betreft de resultaten van de OV Klantenbarometer 2021 van kennisplatform CROW-KpVV. Het feit dat we deze prachtige cijfers hebben gekregen tijdens de coronacrisis, motiveert ons om onze dienstverlening ook volgend jaar verder te verbeteren. In dit Vervoerplan 2023 treft u de voornemens die wij in dat verband hebben.

Op 5 juli 1923 werd Rederij Doeksen eigenaar van de Terschellinger Stoomboot Maatschappij en sindsdien verzorgen wij met veel trots en plezier de veerdienst naar Vlieland en Terschelling. Volgend jaar is dat precies 100 jaar geleden! In dit Vervoerplan leest u op welke manier wij dit heugelijke jubileum met onze passagiers, relaties en medewerkers zullen vieren.

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

Dit Vervoerplan heeft betrekking op het jaar 2023, maar wij hebben ook enkele ontwikkelingen opgenomen die nog dit jaar plaats zullen vinden. Dat geeft een completer beeld van de status van verschillende lopende projecten en van de voornemens die wij daarnaast nog hebben voor dit jaar.

Persoonsgegevens

West-Terschelling, juli 2022



Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2022), die wij in dit Vervoerplan 2023 beschrijven.

Vervoersaanbod

In verband met de coronacrisis hielden wij in ons Vervoerplan van vorig jaar in de dienstregeling geen rekening met evenementen. Het was destijds onzeker of deze evenementen door zouden gaan. Wij zetten alle afvaarten rondom evenementen in 2022 daarom vraag gestuurd in zodra duidelijk is dat een evenement door gaat.

Wij verwachten dat alle evenementen in 2023 gewoon doorgang zullen vinden. Daarom hebben wij de afvaarten rondom evenementen weer opgenomen in de bijgevoegde dienstregeling voor komend jaar. Verder zijn op bepaalde dagen op de lijn Terschelling sneldienstafvaarten vervangen door veerdienstafvaarten, in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit op die dagen.

Ook zijn enkele aanvullende sneldienstafvaarten bovenop de basisdienstregeling (drie retourreizen van de sneldienst per dag) naar Terschelling geschrapt, omdat deze afvaarten niet langer nodig zijn door de toegenomen passagierscapaciteit die is ontstaan, door de inzet van extra afvaarten van de veerdienst in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit. De veerboten hebben veel meer passagierscapaciteit dan nodig is om de inzittenden van de voertuigen te vervoeren. Het inzetten van extra sneldiensten is daardoor niet meer doelmatig en zou het milieu onnodig belasten. De laatste veerboot naar Terschelling vertrekt volgend jaar 5 minuten later dan dit jaar.

Op de lijn naar Vlieland wijzigt één van de afvaarttijden van de sneldienst op de dagen dat er vooral sprake is van vervoer naar het eiland toe. Deze vertrekt voortaan om 16:40 uur in plaats van 11:50 uur.

Per saldo bevat onze dienstregeling voor 2023 ongeveer evenveel afvaarten als het aantal afvaarten dat we in 2022 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren. De groei van het aantal passagiers die wij verwachten voor 2023 (1%-2%) ten opzichte van 2022 kunnen wij met deze dienstregeling goed opvangen en indien nodig zetten wij uiteraard vraag gestuurd extra afvaarten in.

Extra zitplaatsen aan boord

Uiterlijk in 2023 zullen wij extra zitplaatsen realiseren op het ms Vlieland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh. Daardoor hoeven passagiers nog minder vaak naast onbekenden plaats te nemen, hetgeen de kwaliteit van de overtocht positief beïnvloedt.

Onderzoek naar bijmengen schonere brandstof

Dit jaar (2022) onderzoeken wij of en zo ja in welke mate het technisch mogelijk is en financieel verantwoord (in het licht van de huidige hoge brandstofprijzen) om volgend jaar (2023) schonere brandstof bij te gaan mengen of een additief te gaan gebruiken in één of meerdere schepen.

Fietsenvervoer

Er waren plannen om te starten met de implementatie van een nieuw systeem voor het transporteren van fietsen. Dit nieuwe systeem baseerde zich op het idee om de fietsen aan de wal op fietskarren te plaatsen en aan boord van het autodek te rijden. Zo zouden passagiers zelfs via de reguliere toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord kunnen gaan. Na uitvoerig testen, uitproberen, aanpassen en opnieuw testen is helaas gebleken dat het vervoeren van fietsen op speciale karren operationeel niet uitvoerbaar is. We bekijken nu op welke manier wij de voorzieningen voor het stallen van de fietsen aan boord kunnen optimaliseren.

Bagagevervoer

In Harlingen, op Vlieland en op Terschelling wordt reeds geruime tijd gesproken over het ontwikkelen van een bagagetransportservice voor toeristen. Het gaat daarbij meestal over een bagagedienst tussen het thuisadres en het vakantieadres en v.v., de terminal en het vakantieadres en v.v. en het parkeerterrein in Harlingen en het vakantieadres en v.v. Het opzetten van een dergelijke dienst is complex, maar de realisatie zou een grote stap vooruit betekenen in kwaliteit en duurzaamheid.

Onlangs hebben de gemeenten, een eilander transportbedrijf en Rederij Doeksen de handen ineen

besloten om door een gespecialiseerde partij een dergelijke bagagetransportdienst levensvatbaar is.

Toegangscontrole en tickets

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

De draai-arm poortjes op de eilanden worden vervangen door de poortjes met deurtjes, zoals in Harlingen. Dit komt een goede doorstroom van passagiers met veel bagage of bijvoorbeeld een hond of een kinderwagen ten goede. Daarnaast worden alle zogenaamde zwevende scanners vervangen door meer gebruiksvriendelijke en snellere flat-deck scanners en hebben wij besloten om de biometrische controle voor pashouders af te schaffen.

Verder zullen wij een onderzoek en een proef gaan uitvoeren om de tickets te optimaliseren door de huidige twee barcodes (heen- en terugreis) op het ticket te vervangen door één barcode of één QR-code. Dit komt het gebruikersgemak ten goede. Tot slot zullen wij ook een proef uitvoeren met het digitaliseren van reizigerspassen.

Horeca

Om het comfort voor de passagiers in de terminal Harlingen te vergroten, zijn wij voornemens om onze winkel 'de Parlevinker' in de winter van 2022-2023 opnieuw in te richten. De winkel krijgt een moderne uitstraling en het assortiment zal nog beter gaan aansluiten bij de wensen van onze passagiers.

Tarieven

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens om onze tarieven in elk geval met dat percentage te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen.

Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een (eventueel tijdelijke) extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener.

Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) tariefsverhoging blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit dit Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er vooralsnog vanuit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

Jubileumactie

In 2023 vieren wij dat we al 100 jaar de veerdienst naar Vlieland en Terschelling verzorgen. Eén van de manieren waarop wij dit gaan doen, is door het inzetten van een jubileumactie. De actie houdt in dat personen en auto's op alle dinsdagen, woensdagen en donderdagen van de winterdienstregeling 19,23% korting krijgen, met uitzondering van de kerstvakantieperiode. Deze actie is niet alleen leuk voor onze passagiers. Na afloop kunnen wij hierdoor namelijk ook vaststellen of een forse korting op rustige dagen ervoor zorgt dat meer personen een bezoek aan Terschelling of Vlieland gaan brengen.



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 2021, is met respectievelijk 21,1% en 27,0% gestegen ten opzichte van 2020. In 2021 hebben wij in totaal 213.046 toeristen naar Vlieland vervoerd en 459.534 toeristen naar Terschelling. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2021 met 23,1% gestegen ten opzichte van 2020. In 2021 hebben wij in totaal 42.840 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd. De coronacrisis in met name 2020 is uiteraard de verklaring van deze ontwikkelingen.

Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2021 met 16,5% gestegen ten opzichte van 2020. Voor Vlieland steeg het aantal vervoerde eilanders met 11,5%. In 2021 hebben wij in totaal 60.863 eilanders van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 19.788 eilanders van Vlieland naar Harlingen. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2021 met 11,2% gestegen ten opzichte van 2020. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2021 met 15,6% gestegen ten opzichte van 2020. In 2021 hebben wij in totaal 12.084 personenauto's van inwoners van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 6.832 personenauto's van inwoners van Vlieland. Ook deze ontwikkelingen laten zich uiteraard verklaren door de coronacrisis.

Sneldienst vs. veerdienst

In 2021 reisde 26,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 73,3% 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, het jaarrond aanbieden van drie retourreizen van de veerboot naar Vlieland en de ingebruikname van onze nieuwe schepen. Dit verklaart waarom procentueel iets minder passagiers tegenwoordig voor de sneldienst kiezen.

Per eiland was de verdeling in 2021 als volgt: 7,6% (2020: 8,5%) van de passagiers naar Vlieland en 35,3% (2020: 38,0%) van de passagiers naar Terschelling kozen voor de sneldienst. Het verschil tussen 2020 en 2021 is wat Terschelling betreft te verklaren door het verhoudingsgewijs meer inzetten van de veerboten ten opzichte van sneldiensten in 2021. Wat Vlieland betreft is de verschuiving te verklaren door het feit dat wij in 2020 relatief veel afvaarten van de sneldienst hebben ingezet naar Vlieland. Dit had twee redenen: de capaciteitsbeperkingen die van toepassing waren tijdens het begin van de coronacrisis en het incident met het ms Vlieland waardoor het ms Midland lange tijd de hoofddienst naar Vlieland moest verzorgen. Het ms Midland had een lagere capaciteit dan het ms Vlieland, hetgeen wij hebben opgevangen door extra afvaarten van de sneldienst.

Landelijke trend

Ook in 2021 ondervond het toerisme landelijk en wereldwijd de gevolgen van de coronapandemie. Het internationaal toerisme is als gevolg hiervan in 2021 verder gedaald ten opzichte van 2020. Landen die hun grenzen gesloten hielden en onzekerheid over de maatregelen en de verspreiding van het virus, zorgden ervoor dat veel Europese burgers kozen voor een vakantie in eigen land. Ook in Nederland was dit het geval. Het binnenlands toerisme bereikte in 2021 met 25,7 miljoen gasten het niveau van 2019 met een sterke stijging ten opzichte van het slechte jaar 2020. Door het uitblijven van buitenlandse gasten is het inkomend toerisme gekrompen van 16 miljoen bezoekers in 2019, naar 5,6 miljoen in 2021. Een grote klap voor de gebieden in Nederland die doorgaans veel buitenlandse gasten trekken en waar de toeristische bedrijven als gevolg van deze afname aan toeristen nog niet uit de problemen zijn (bron: NBTC). Gelet op grillige omstandigheden in het landelijk toerisme door de coronacrisis, is het voor ons niet mogelijk een landelijke trend te destilleren uit de bovengenoemde ontwikkeling.

Prognose marktontwikkeling en vervoersaanbod

In de periode tussen 2003 en 2021 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland in totaal met 33,3% (53.262) gestegen en naar Terschelling in totaal met 23,9% (88.543) gestegen. Het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof voor Vlieland een stijging van 3,4% (654) en voor Terschelling een daling van 8,0% (-5.326). Deze getallen worden nog wel beïnvloed door de coronacrisis.

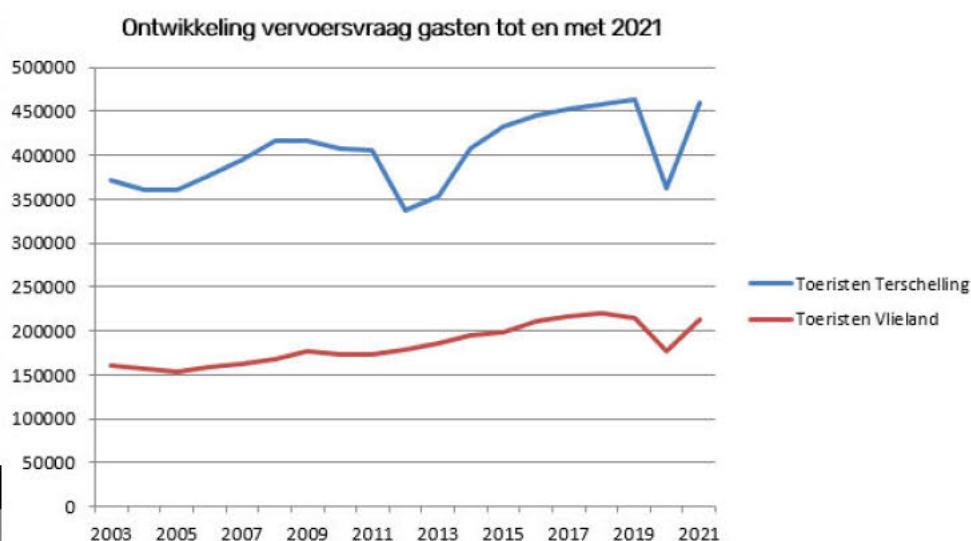
Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 1,8% per jaar en naar Terschelling was de stijging gemiddeld 1,3% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor Vlieland gemiddeld 0,2% per jaar en voor Terschelling was de daling gemiddeld 0,4% per jaar. Ook deze percentages worden uiteraard beïnvloed door de coronacrisis.

Een prognose voor de lange termijn is op dit moment lastig te geven. De oorlog in Oekraïne en de hoge inflatie kunnen er toe leiden dat men eerder kiest voor een vakantie in Nederland. Een krimpende economie kan er echter ook toe leiden dat er minder weekendjes weg en korte vakanties in eigen land worden geboekt. Dit zou ongunstig zijn voor de Waddeneilanden en kunnen leiden tot een afname van het aantal overzettingen. Daarnaast is het denkbaar dat toeristen voor hun zomervakantie juist meer naar het buitenland zullen reizen, na een aantal jaren vakantie in eigen land als gevolg van de coronacrisis. 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:

Jaar	Terschelling	Vlieland
2011	-0,6%	0,7%
2012	-16,8%	2,2%
2013	5,1%	4,1%
2014	15%	4,9%
2015	6%	2%
2016	4%	6%
2017	0,5%	3%
2018	1,4%	1,9%
2019	1,1%	-2,6%
2020	-22,0%	-17,8%
2021	27%	21%
2022	3% tot 5%	3% 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%
2027	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2022 t/m 2027 zijn schattingen / verwachtingen van onze directie en ons management.



Vervoersaanbod

In verband met de coronacrisis hielden wij in ons Vervoerplan van vorig jaar in de dienstregeling geen rekening met evenementen. Het was destijds onzeker of deze evenementen door zouden gaan. Wij zetten alle afvaarten rondom evenementen in 2022 daarom vraag gestuurd in zodra duidelijk is dat een evenement door gaat.

Wij verwachten dat alle evenementen in 2023 gewoon doorgang zullen vinden. Daarom hebben wij de afvaarten rondom evenementen weer opgenomen in de bijgevoegde dienstregeling voor komend jaar. Verder zijn op bepaalde dagen op de lijn Terschelling sneldienstafvaarten vervangen door veerdienstafvaarten, in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit op die dagen.

Ook zijn enkele aanvullende sneldienstafvaarten bovenop de basisdienstregeling (drie retourreizen van de sneldienst per dag) naar Terschelling geschrapt, omdat deze afvaarten niet meer nodig zijn door de toegenomen passagierscapaciteit die is ontstaan door de inzet van extra afvaarten van de veerdienst in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit. De veerboten hebben veel meer passagierscapaciteit dan nodig is om de inzittenden van de voertuigen te vervoeren. Het inzetten van extra sneldiensten is daardoor niet meer doelmatig en zou het milieu onnodig belasten. De laatste veerboot naar Terschelling vertrekt volgend jaar vijf minuten later dan dit jaar.

Op de lijn naar Vlieland wijzigt één van de afvaarttijden van de sneldienst op de dagen dat er vooral sprake is van vervoer naar het eiland toe. Deze vertrekt voortaan om 16:40 uur in plaats van 11:50 uur.

Per saldo bevat onze dienstregeling voor 2023 ongeveer evenveel afvaarten als het aantal afvaarten dat we in 2022 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren. De groei van het aantal passagiers die wij verwachten voor 2023 (1%-2%) kunnen wij met deze dienstregeling goed opvangen en indien nodig zetten wij uiteraard vraag gestuurd extra afvaarten in.



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

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

Wij onderscheiden de volgende aspecten voor wat betreft onze dienstverlening:

- Vloot
- Dienstregeling + aansluiting OV
- Personeel en organisatie
- Klantenservice
- Marketing en communicatie
- ICT
- Horeca
- Bagage- en fietsenvervoer

Vloot

Anno 2023 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 sneldienstregeling van, naar en tussen Vlieland en Terschelling.

Uiterlijk in 2023 zullen wij extra zitplaatsen realiseren op het ms Vlieland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh. Daardoor hoeven passagiers nog minder vaak naast onbekenden plaats te nemen, hetgeen de kwaliteit van de overtocht positief beïnvloedt.

Op het ms Vlieland zal dit project ten koste gaan van de bar. Deze is alleen tijdens drukke afvaarten geopend. Alleen door de bar te verwijderen, kan er een substantieel aantal extra zitplaatsen

op het ms Vlieland. Dit weegt op tegen de extra ruimte die deze ruimte zullen wel enkele automaten ge-

passagiers een versnapering kunnen blijven kopen.

Daarnaast onderzoeken wij dit jaar (2022) of en zo ja in welke mate het technisch mogelijk is en financieel verantwoord (in het licht van de huidige hoge brandstofprijzen) om volgend jaar (2023) schonere brandstof bij te gaan mengen of een additief te gaan gebruiken in één of meerdere schepen.

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 2023 hebben wij echter gebaseerd op de bezettingscijfers van 2022 (t/m april) en 2021, maar voor wat betreft de afvaarten rondom evenementen die plaatsvinden van mei t/m december alleen op die van 2019 omdat veel evenementen in 2020 en 2021 geen doorgang konden vinden door de coronacrisis. Het jaar 2020 was door de coronacrisis ook buiten de evenementen om geen representatief jaar door de coronacrisis.

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.

Nautische dienst- en waldienst

Fietsenvervoer

Er waren plannen om te starten met de implementatie van een nieuw systeem voor het transporteren van fietsen. Dit nieuwe systeem baseerde zich op het idee om de fietsen aan de wal op fietskarren te plaatsen en aan boord van het autodek te rijden. Zo zouden passagiers zelfs via de reguliere toegangscontrole en voetgangersbruggen aan boord kunnen gaan. Na uitvoerig testen, uitproberen, aanpassen en opnieuw testen is helaas gebleken dat het vervoeren van fietsen op speciale karren operationeel niet uitvoerbaar is. De fietskarren bleken veel meer ruimte in beslag te nemen dan van tevoren was verwacht. Daarnaast bleek dat er in de praktijk minder fietsen op de karren passen dan in theorie, o.a. door de vele verschillende modellen en de bagagestukken, aanhangers en zitjes die aan de fietsen gekoppeld zijn. Ook was er veel meer begeleiding nodig van onze medewerkers van de waldienst dan vooraf gehoopt. De combinatie van deze redenen samen, is voor ons aanleiding geweest om het project stop te zetten. We bekijken nu op welke manier wij de voorzieningen voor het stallen van de fietsen aan boord kunnen optimaliseren.

Bagagevervoer

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

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

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

Wij treden wij op als opdrachtgever en om de dienst uiteindelijk daadwerkelijk op te zetten.

een kansrijk idee is. De wens om te komen tot een systeem waar gaandeweg steeds meer partijen bij aan kunnen haken, is nadrukkelijk onderdeel van de opdracht. Door samen te werken kunnen uiteindelijk de beste resultaten voor Harlingen, Vlieland en Terschelling worden geboekt. Het bureau waaraan de opdracht is verstrekt heeft zeer veel ervaring op dit gebied en kennis van de eilanden. Het team streeft ernaar de eindrapportage in of vlak na de zomer van 2022 aan te leveren.

Kadeherstelproject Rijkswaterstaat

Rijkswaterstaat heeft groot onderhoud gepland aan de veerhavens en veerinrichtingen van Harlingen, Terschelling en Vlieland. De werkzaamheden in Harlingen zijn inmiddels gestart en omvatten het herinrichten van het terrein, het reviseren van de passagiers- en autobruggen, de conservering van de aan- en afmeervoorzieningen en het aanbrengen van kathodische bescherming. Rijkswaterstaat hanteert het uitgangspunt dat de dienstregeling tijdens het werk ongewijzigd doorgang moet kunnen vinden, maar enige hinder voor passagiers is vanzelfsprekend niet uit te sluiten. Wij beperken deze echter zoveel mogelijk door maatwerkoplossingen die wij samen met Rijkswaterstaat en de aannemerscombinatie vormgeven.

Wij hebben sinds begin 2021 structureel (projectmanagement)overleg met Rijkswaterstaat en de aannemers en daarnaast is er periodiek inhoudelijke afstemming op detailniveau. De werkzaamheden zullen gefaseerd uitgevoerd worden en de planning ziet er in grote lijnen momenteel als volgt uit:

Harlingen

Q2-2022

- Terreininrichting fase 1 vanaf april.
- Terreininrichting voorbereidende werkzaamheden Harlingen-West (Vlieland zijde) vanaf april.
- Conserveringswerkzaamheden Harlingen-Oost vanaf april.
- Conserveringswerkzaamheden Harlingen-West vanaf juni.
- Verwijderen bovenbouw lage voetgangersbrug.

Q3-2022

- Terreininrichting fase 2 (30 dagen) vanaf augustus.

Q4-2022

- Aanbrengen kathodische bescherming op kadewanden vanaf november.
- Demontage autobrug Harlingen Oost en hoge voetgangersbrug Harlingen West en plaatsen tijdelijke autobrug val Harlingen-Oost en 1^{ste} tijdelijke voetgangersbrug Harlingen-West vanaf december.

Q1-2023

- Demontage autobrug Harlingen-West en terugplaatsen gerenoveerde autobrug (val en bovenbouw) Harlingen-Oost op Harlingen-West vanaf maart.
- Demontage 1^{ste} tijdelijke hoge voetgangersbrug Harlingen-West en terugplaatsen gerenoveerde hoge voetgangersbrug Harlingen-West vanaf maart.

Q2-2023

- Terreininrichting fase 3 vanaf april.
- Demontage tijdelijke autobrug en terugplaatsen gerenoveerde autobrug Harlingen-West op Harlingen-Oost vanaf mei.
- Demontage 1^{ste} tijdelijke hoge voetgangersbrug Harlingen-Oost en terugplaatsen gerenoveerde hoge voetgangersbrug Harlingen Oost vanaf juni.

Q3-2023

- Terreininrichting fase 4.

Terschelling

Q2-2022

- Conserveringswerkzaamheden op locatie.
- Aanbrengen onderbouw tijdelijke veerinrichting (TVI) vanaf april.

Eind Q3-2022 na de bouwvak

- Plaatsen TVI met 2^{de} reserveval vanaf oktober.
- Demontage bestaande autobrug en hoge voetgangersbrug.

Q3-2022

• Oplevering werkzaamheden kade B, C, D en droogloop vanaf oktober en realisatie nieuw kade B, C, D

Q1-2023

- Terreininrichting deel kade B,C,D en droogloop.
- Terugplaatsen gerenoveerde autobrug en hoge voetgangersbrug vanaf maart.

Q3-2023

- Demontage en verwijderen TVI.

Q4-2023

- Terreinrichting (auto)opstelstroken kade A en B.

Vlieland

Q3-2023

- Demontage bestaande autobrug.
- Terreininrichting.

Q4-2023

- Terugplaatsen gerenoveerde autobrug.
- Terreininrichting.
- Demontage sneldienststeiger vanaf november.

Q1-2024

- Terugplaatsen sneldienststeiger vanaf januari.

Uiteraard zal Rijkswaterstaat de planning moeten wijzigen als zich onvoorziene omstandigheden voordoen. Dit is reeds het geval voor wat betreft de werkzaamheden op Terschelling. De bovengenoemde planning geeft daarom slechts een beeld van de omvang en de verwachte doorlooptijd van het werk.



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 als uitgangspunt extra aanbod wordt ingezet. Het voordeel van dit systeem is, dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daar om vraagt. Dit komt de efficiëntie ten goede en werkt minder milieubelastend. 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 afvaarttijd beter in hun reisplanning past.

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

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

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. De basisdienstregeling voor 2023 hebben wij echter gebaseerd op de bezettingscijfers van 2022 (t/m april) en 2021, maar voor wat betreft de afvaarten rondom evenementen die plaatsvinden van mei t/m december alleen op die van 2019 omdat veel evenementen in 2020 en 2021 geen doorgang konden vinden door de coronacrisis. Het jaar 2020 was door de coronacrisis ook buiten de evenementen om geen representatief jaar door de coronacrisis.

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. Alle belangrijke afspraken en procedures van onze organisatie zijn in dat kader 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 gaan er vanuit dat de externe audit ook dit jaar weer succesvol zal verlopen en dat onze certificeringen weer met een jaar worden verlengd.

Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden en wij hebben onze eigen cao, waardoor wij over loyale en competente medewerkers kunnen beschikken.

In 2023 is de pensioengerechtigde leeftijd vastgesteld op 66 jaar en 10 maanden. In 2023 bereiken geen van onze medewerkers (inclusief de horecamedewerkers in dienst van ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V.) de pensioengerechtigde leeftijd. In 2024 wordt de pensioengerechtigde leeftijd verhoogd naar 67 jaar. In dat jaar bereiken twee 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

Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers hun werkzame periode bij Rederij Doeksen zo gezond en tevreden mogelijk doorbrengen én voltooiën. 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.

Omdat wij maatschappelijk verantwoord ondernemen, hebben wij in 2022 een intentieverklaring getekend met het PAC. Het PAC is het Participatie Acceleratie Collectief van de regio Harlingen waarin werkgevers samen met de gemeente Harlingen, Pastiel, de Sociale Dienst en het UWV zich sterk maken voor werkzoekenden die moeite hebben om op de arbeidsmarkt terug te keren of om aansluiting te vinden. Het collectief wil op basis van "open hiring" deze mensen een eerlijke kans geven hun vaardigheden te ontwikkelen en in de praktijk te brengen.

Naast vele andere trainingen op het gebied van o.a. veiligheid, zullen wij onze medewerkers die in contact staan met passagiers in 2023 ook weer trainen op het gebied gastvrijheid. In de afgelopen jaren kon hier door de coronacrisis minder aandacht aan worden besteed.

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 2021 ontvingen wij, exclusief 177 corona-gerelateerde klachten, in totaal 214 klachten.

Dit waren er 27 meer dan in 2020. Het totale aantal ontvangen klachten gedeeld door het totale aantal passagiers dat wij in 2021 vervoerden (het klachtenpercentage) is 0,03%, net als in 2020 en 2019.

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. Overigens hebben wij deze klachten wel behandeld conform onze reguliere procedure.

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. Zelf ontwikkelt de afdeling marketing en communicatie ook eigen acties en optimaliseren de medewerkers van deze afdeling onze communicatie met passagiers, media en andere stakeholders continu.

Net als in 2020, hebben wij in 2021 als gevolg van de coronacrisis en de maatregelen vanuit de overheid geen marketingactiviteiten ondernomen. De lockdown van eind 2021 liep door tot halverwege januari 2022. Intern is er in die periode wel gewerkt aan het realiseren van een aantal grote projecten. Zo is een start gemaakt met de veiligheidsfilms van de snelboten in animatiestijl en zijn alle voorbereidingen voor het Klimaatfonds getroffen, zodat dit fonds in april 2022 gelanceerd kon worden. Hieronder vindt u meer informatie over de projecten.

Animaties

In 2022 worden de veiligheidsfilms van de twee snelboten opgeleverd in animatiestijl. Het is onze bedoeling om ook de veiligheidsfilms van ms Friesland en ms Vlieland dit jaar nog in animatiestijl te

start gemaakt met het ontwikkelen van anim

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. Het is al geruime tijd onze wens om campagnes en commerciële acties aan dit spaarprogramma te koppelen. De afgelopen twee jaar zijn er vanwege de coronacrisis echter geen acties en campagnes ingezet. In 2022 zullen de eerste acties voor Vaste Reizigers worden ingezet, waarna dit in 2023 een vast onderdeel wordt van onze marketingkalender.

Jubileum passagiersdienst

Op 5 juli 1923 nam de Reederij Doeksen (destijds met twee e's) de Terschellinger Stoomboot Maatschappij over, wat de start markeert van een structurele passagiersdienst naar Terschelling en Vlieland. Nu 100 jaar later voeren wij deze passagiersdienst nog steeds uit, als houder van de Vervoerconcessie Waddenveren West. Het jaar 2023 wordt daarmee een jubileumjaar voor ons en er zullen diverse acties en activiteiten plaatsvinden om dit te vieren.

Zo lanceren wij in de maanden januari, februari, maart én november en december een kortingsactie. Voor reizen per veerdienst op dinsdag, woensdag en donderdag geldt voor personen en hun voertuigen een jubileumkorting van 19,23%.

Op elk van onze drie locaties Harlingen, Terschelling en Vlieland bieden we geïnteresseerden volgend jaar bovendien de mogelijkheid om deel te nemen aan een rondleiding op een van onze veerboten. Zo bieden we een interessant kijkje achter de schermen. Deze open dagen zullen verspreid over het jaar plaatsvinden.

Op 5 juli, de officiële jubileum dag, zullen we daarnaast 100 gratis overtochten verloten onder de passagiers die op die dag reizen. Tot slot zal er een glossy magazine gemaakt worden over 100 jaar passagiersdienst, waarin alle bijzondere ontwikkelingen in die periode aan bod komen.

ICT

Wifi

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

Toegangscontrole en tickets

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

De draai-arm poortjes op de eilanden worden nog dit jaar vervangen door de poortjes met deurtjes, zoals in Harlingen. Dit komt een goede doorstroom van passagiers met veel bagage of bijvoorbeeld een hond of een kinderwagen ten goede. Daarnaast worden 2022 alle zogenaamde zwevende scanners vervangen door meer gebruiksvriendelijke en snellere flat-deck scanners.

Na overleg met onze Raden van Advies en Klantenpanels hebben wij besloten om de biometrische controle voor pashouders af te schaffen. Deze wijziging wordt ook nog dit jaar ingevoerd. 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.

In 2022 zal ook nog gestart worden met een onderzoek en een proef om de tickets te optimaliseren door de huidige twee barcodes (heen- en terugreis) op het ticket te vervangen door één barcode of één QR-code. Dit komt het gebruikersgemak ten goede.

Tot slot willen wij dit jaar nog een proef uitvoeren met het digitaliseren van de reizigerspassen. Als de proef succesvol is zullen alle pashouders de mogelijkheid krijgen hun pas digitaal te ontvangen en aan

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.

In de afgelopen jaren is met succes een start gemaakt met het terugdringen van de hoeveelheid plastic die gebruikt wordt in onze horeca. Dit blijft een speerpunt voor ons horecabedrijf, zowel voor als achter de schermen. Een samenwerking tussen TCNN, Wad van Waarde en TSM Horeca zal komend jaar bijvoorbeeld resulteren in een biologisch afbreekbare beker, die breed ingezet kan worden in onze horeca. Het doel van deze beker is het verminderen van de hoeveelheid gebruikte disposables door middel van herhaald gebruik. Een ander speerpunt van de horeca is het stapsgewijs uitbreiden van het aanbod vegetarische, verse, regionale en gezonde producten.

Om het comfort voor de passagiers in de terminal Harlingen te vergroten, zijn wij voornemens om onze winkel 'de Parlevinker' in de winter van 2022-2023 opnieuw in te richten. De winkel krijgt een moderne uitstraling en het assortiment zal nog beter gaan aansluiten bij de wensen van onze passagiers. Tot slot voeren wij momenteel een test uit met een pop-up verkooppunt van Dunkin' Donuts; een Amerikaanse keten die gespecialiseerd is in donuts en speciale koffies. Op deze wijze creëren we een extra verkooppunt in de terminal en een aanvulling op ons aanbod daar.



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 2023 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 nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een rol.

Aansluitingen op het openbaar vervoer

De dienstregeling dient met betrekking tot de aansluitingen op het openbaar vervoer te voldoen aan het Programma van Eisen van de concessie. Dit houdt in dat de aankomst- en vertrektijden van de veerboten zoveel mogelijk aan moeten sluiten op de treinverbinding met Leeuwarden en vervolgens 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 2023 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 2023. De meeste aansluitingen zullen in 2023 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 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

Bij een vertraagde aankomsttijd van onze schepen, nemen wij contact op met de regionale vervoersdiensten. Vaak blijkt bij dergelijke vertragen 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 2021 bedroeg het aantal punctueel uitgevoerde afvaarten op de lijn Vlieland 99,59% (99,75% in 2020, 99,66% in 2019 en 99,75% in 2018). Op de lijn Terschelling bedroeg dit percentage 99,36% in 2021 (99,25% in 2020, 99,70% in 2019 en 99,77% in 2018). 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 2021 vielen op de lijn Terschelling vijftien afvaarten uit zonder overmacht (0,27%) en in 2020 was dit aantal 58 (1,24%). Op de lijn naar Vlieland zijn er in 2021 in totaal negen afvaarten (0,37%) uitgevallen zonder overmacht. In 2020 was dit aantal nog 115 (4,82%) door de coronacrisis en door technische problemen met één van de snelboten.

Dienstregeling 2023

Tijdens het opstellen van de dienstregeling van 2023 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 voetgangersuitgangen bedraagt circa twee minuten;
- Veerdienstafvaarten mogen elkaar zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobruggeten niet gebruikt kan worden door een storing of onderhoud en leidt tot minder drukte in de terminal en op het haventerrein in Harlingen.

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

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

Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 10 januari 2023 t/m 31 maart 2023 en van 1 november 2023 t/m 9 januari 2024

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

Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.

- Geen wijzigingen ten opzichte van dezelfde periode in 2022.

Sneldienst Vlieland – Harlingen v.v.

- Geen wijzigingen ten opzichte van dezelfde periode in 2022.

Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

De dienst Harlingen – Terschelling van 19:45
De reden dat hierdoor iets meer tijd beschikbaar is in de haven van Harlingen voor het in- en

ontschepen hetgeen een positief effect heeft op de veiligheid. Daarnaast is er iets meer tijd voor schoonmaakwerkzaamheden hetgeen de kwaliteit positief beïnvloed. Tot slot voorkomt deze wijziging kleine vertragingen bij vertrek.

- Iedere donderdag zetten wij een derde retourreis van de veerdienst in, in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit. De afvaarttijden zijn Terschelling - Harlingen 17:30 uur en Harlingen - Terschelling 19:50 uur.
- Tijdens de periode dat ms Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud (zie pagina 27), zetten wij op de woensdagen een derde retourreis van de veerdienst in om meer autodekcapaciteit te creëren. De afvaarttijden zijn Terschelling - Harlingen 17:30 uur en Harlingen - Terschelling 19:50 uur.

Sneldienst Terschelling – Harlingen v.v.

- De afvaarten van de sneldienst om 18:35 uur Terschelling – Harlingen en om 19:40 uur Harlingen – Terschelling op de donderdagen vervallen, vanwege het inzetten van een derde retourreis van de veerdienst op deze dagen.
- De afvaarten van de sneldienst om 18:35 uur Terschelling – Harlingen en om 19:40 uur Harlingen – Terschelling op de woensdagen tijdens de periode dat ms. Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud vervallen, vanwege het inzetten van een derde retourreis van de veerdienst op deze dagen.

Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 april 2023 t/m 31 oktober 2023

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

Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.

- Geen wijzigingen ten opzichte van dezelfde periode in 2022.

Sneldienst Vlieland- Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen –Vlieland van 11:50 uur is aangepast in 16:40 uur.

Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling van 19:45 uur is aangepast in 19:50 uur. De reden is dat hierdoor iets meer tijd beschikbaar is in de haven van Harlingen voor het in- en ontschepen hetgeen een positief effect heeft op de veiligheid. Daarnaast is er iets meer tijd voor schoonmaakwerkzaamheden hetgeen de kwaliteit positief beïnvloed. Tot slot voorkomt deze wijziging kleine vertragingen bij vertrek.

Sneldienst Terschelling – Harlingen v.v.

- Geen wijzigingen ten opzichte van dezelfde periode in 2022.

Na deze paragraaf treft u overzichten van de basisdienstregelingen voor beide routes in de winter en de zomer. In verband met de leesbaarheid zijn alleen de veelvoorkomende afvaarttijden in de tabellen opgenomen. Graag verwijzen wij u naar de bijgevoegde vaarschema's voor het complete overzicht.

Basisdienstregeling Vlieland – Harlingen v.v.

Periode: winter 10-1-2023 t/m 31-3-2023 en 1-11-2023 t/m 9-1-2024

Winter	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Snel	Veer	Veer	Veer	Snel	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	13:55*	11:50	16:50	9:05		14:05	19:05

* Alleen in de maand maart.

Periode: zomer 1-4-2023 t/m 31-10-2023

	V-H	V-T *	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H
zomer	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Snel
Ma	6:50		11:50			16:50		
Di	6:50	10:00	11:50			16:50		19:10
Wo	6:50	10:00	11:50			16:50		19:10
Do	6:50	10:00	11:50			16:50		19:10
Vr	6:50		11:50		15:35	16:50	17:45	
Za	6:50		11:50			16:50		
Zo	6:50		11:50	14:30		16:50		19:10

	H-V	T-V *	H-V	H-V	H-V	H-V	T-V*	H-V
zomer	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Snel	Snel	Veer
Ma	9:05		14:05					19:05
Di	9:05	9:25	14:05				18:30	19:05
Wo	9:05	9:25	14:05				18:30	19:05
Do	9:05	9:25	14:05				18:30	19:05
Vr	9:05		14:05	14:30	16:40			19:05
Za	9:05		14:05					19:05
Zo	9:05		14:05			18:00		19:05

* De interinsulaire afvaarten in deze kolom zijn geen onderdeel van de concessie en worden uitsluitend op zaterdag en 1 oktober.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland van 10-01-2023 t/m 9-01-2024:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrdrn	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
8:25 (v)		8:42	8:45	9:21
	9:05 (v)	8:48	8:44	8:09
13:25 (v)		13:42	13:45	14:21
	14:05 (v)	13:48	13:44	13:09
18:25 (v)		18:42	18:45	19:21
	19:05 (v)	18:48	18:44	18:09
	10:30 (s)	10:18	9:44	10:09
12:20 (s)		12:42	12:45	13:21
15:15 (s)		15:42	15:45	15:21
	14:30 (s)	14:18	13:44	14:09
16:20 (s)		16:42	16:45	17:21
	16:40 (s)	16:18	15:44	16:09
	18:00 (s)	17:48	17:44	17:09
19:55 (s)		20:42	20:45	20:21

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 10-1-2023 t/m 31-3-2023 en 1-11-2023 t/m 9-1-2024

Winter	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	7:05	7:25		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	17:30	
Vr	7:05	7:25		9:25	12:30	16:25	17:30	
Za	7:05	7:25		9:25	12:30	16:25	17:30	
Zo			9:00		12:30	16:25	17:30	18:35

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

Periode: zomer 1-4-2023 t/m 31-10-2023

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

Zomer	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer
Ma	8:15	10:05		12:40	15:05	17:30		19:50
Di	8:15	10:05		12:40	15:05	17:30	20:10	19:50
Wo	8:15	10:05		12:40	15:05	17:30	20:10	
Do	8:15	10:05		12:40	15:05	17:30	20:10	19:50
Vr	8:15	10:05	10:30	12:40	15:05	17:30		19:50
Za	8:15	10:05		12:40	15:05	17:30		19:50
Zo	8:15			12:40	15:05	17:30*	19:40	19:50

* Op zondag vaart er naast deze sneldienst nog een extra sneldienst om 15:40 uur Harlingen – Terschelling en 16:45 uur Terschelling – Harlingen.

Noot: in verband met de leesbaarheid zijn de interinsulaire afvaarten niet opgenomen in de bovenstaande tabellen. Graag verwijzen wij u naar de bijgevoegde vaarschema's voor het complete overzicht.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling van 10-1-2023 t/m 31-3-2023 en van 1-10-2023 t/m 9-1-2024 (winter) en van 1-4-2023 t/m 30-9-2023 (zomer).

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrnd	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
Winter				
7:55 (s)		8:12	8:45	8:21
	8:15 (s)	7:48	7:44	8:09
9:15 (v)		9:42	9:45	9:21
	10:05 (v) (s)	9:48	9:44	9:09
10:15 (s)		10:42	10:45	10:21
	12:40 (s)	12:18	11:44	12:09
14:20 (v)		14:42	14:45	15:21
	15:05 (v)	14:48	14:44	14:09
17:15 (s)		17:42	17:45	17:21
	17:30 (s)	17:18	16:44	17:09
19:20 (v) vr-di		19:42	19:45	20:21
19:25 (s) wo, zo		19:42	19:45	20:21
	19:40 (s)	19:18	18:44	19:09
	19:50 (v)	19:18	19:44	19:09
Zomer				
Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrnd	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
7:55 (s)		8:12	8:45	8:21
	8:15 (s)	7:48	7:44	8:09
9:15 (v)		9:42	9:45	9:21
	10:05 (v)	9:48	9:44	9:09
10:15 (s)		10:42	10:45	10:21
	10:30 (s)	10:18	9:44	10:09
	12:40 (s)	12:18	11:44	12:09
	13:05 (v)	12:48	12:44	12:09
14:20 (v)		14:42	14:45	15:21
	15:05 (v)	14:48	14:44	14:09
17:15 (s)		17:42	17:45	17:21
	17:30 (s)	17:18	16:44	17:09
17:35 (s)		18:12	17:45	18:21
19:25 (s)		19:42	19:45	20:21
19:20 (v)		19:42	19:45	20:21
	19:40 (s)	19:18	18:44	19:09
	19:50 (v)	19:18	18:44	19:09
	20:10 (s)	19:48	19:44	19:09

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 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens om onze tarieven in elk geval met dat percentage te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen.

Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een (eventueel tijdelijke) extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener.

Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) tariefsverhoging blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit dit Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er vooralsnog vanuit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

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.

Jubileumactie

In 2023 vieren wij dat we al 100 jaar de veerdienst naar Vlieland en Terschelling verzorgen. Eén van de manieren waarop wij dit gaan doen, is door het inzetten van een jubileumactie. De actie houdt in dat personen en auto's op alle dinsdagen, woensdagen en donderdagen van de winterdienstregeling 19,23% korting krijgen, met uitzondering van de kerstvakantieperiode. Deze actie is niet alleen leuk voor onze passagiers. Na afloop kunnen wij hierdoor namelijk ook vaststellen of een forse korting op rustige dagen ervoor zorgt dat meer personen een bezoek aan Terschelling of Vlieland gaan brengen.

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

Voorziene extra vervoersvraag

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

Onvoorziene extra vervoersvraag

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

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

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

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

1. Het annuleren van geboekte vrachtmeters (mits het vervoeren van deze vrachtmeters overgenomen kan worden door ons vrachtschip);
2. Inzet extra afvaart(en) reguliere 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. De basisdienstregeling voor 2023 hebben wij echter gebaseerd op de bezettingscijfers van 2022 (t/m april) en 2021, maar voor wat betreft de afvaarten rondom evenementen die plaatsvinden van mei t/m december alleen op die van 2019 omdat veel evenementen in 2020 en 2021 geen doorgang konden vinden door de coronacrisis. Het jaar 2020 was door de coronacrisis ook buiten de evenementen om geen representatief jaar door de coronacrisis.

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.

Alle schepen in de vloot worden jaarlijks voor een vooraf bepaalde periode uit de dienst genomen om groot onderhoud te plegen en de noodzakelijke jaarlijkse veiligheid inspecties uit te voeren. 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 2023.

Ms Noord-Nederland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	11-01 t/m 24-01	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	6 dagdelen	Op nader te plannen zaterdagen en/of na aankomst middagafvaart

Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	1-12 t/m 21-12	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Gedurende de dienst	Doorlopend	Gebaseerd op onderhoud systeem

Ms Friesland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	08-11 t/m 24-11 13-3 t/m 17-3	13 werkdagen 5 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud Verlengen communautair certificaat Deel revisie bakboord hoofdmotor Gereed maken seizoen
Periodiek onderhoud	Meerdere data	8 werkdagen	Extra periodiek onderhoudswerk

Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	10-01 t/m 30-01	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, inbouwen uitlaatgassen nabehandeling
Onderhoudsdagen	Meerdere data	9 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

Ms Koegelwiek

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	08-11 t/m 21-11	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, verlenen communautair certificaat
Onderhoudsdagen	Meerdere data	9 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	31-1 t/m 17-2	14 werkdagen	Regulier onderhoud en modificaties
Onderhoudsdagen	Meerdere data	10 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2023</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	16-01 t/m 27-01	10 werkdagen	Regulier onderhoud en modificaties
Onderhoudsdagen	Meerdere data	14 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

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 buitendeck dan ook benut kunnen worden. Door deze beleidsrichtlijn borgen wij dat onze passagiers in alle weersomstandigheden kunnen beschikken over een zitplaats.

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

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

* Exclusief het (op dit moment nog onbekende) aantal zitplaatsen dat wij volgend jaar nog toe zullen voegen in deze schepen.

(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 2023 presenteren, bevat in totaliteit ongeveer evenveel afvaarten als het aantal afvaarten dat we in 2022 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren. Er is op beperkte schaal sprake van kwantitatieve verschuivingen:

- Het aantal afvaarten van de veerdienst van en naar Terschelling neemt licht toe. Dit komt doordat wij in de wintermaanden op enkele dagen afvaarten van de sneldienst vervangen door afvaarten van de veerdienst;
- Het aantal afvaarten van de sneldienst van en naar Terschelling neemt licht af. Dit komt doordat wij in de wintermaanden op enkele dagen afvaarten van de sneldienst vervangen door afvaarten van de veerdienst. Daarnaast hebben wij enkele aanvullende afvaarten van de sneldienst geschrapt, omdat deze afvaarten niet meer nodig zijn door de toegenomen passagierscapaciteit die is ontstaan door de inzet van extra afvaarten van de veerdienst in verband met de toegenomen vraag naar autodekcapaciteit;
- Het aantal afvaarten van de veerdienst van en naar Vlieland blijft nagenoeg gelijk. Er is slechts sprake van enkele kleine verschuivingen in verband met het feit dat sommige feestdagen volgend jaar op andere weekdagen vallen;
- Het aantal afvaarten van de sneldienst van en naar Vlieland blijft nagenoeg gelijk. Slechts enkele extra afvaarten van de sneldienst die in verband met de vervoersvraag echt niet nodig bleken te zijn, zullen wij volgend jaar vraag gestuurd inzetten..

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De extra zitplaatsen aan boord van het ms Vlieland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh zullen op drukke afvaarten door onze passagiers op prijs worden gesteld omdat zij dan nog minder vaak naast onbekenden plaats hoeven te nemen;
- De animaties met praktische informatie zorgen voor een verbetering van de informatievoorziening;
- De optimalisatie van het spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma leidt tot een voordeel voor vaste reizigers;
- De verschillende acties en activiteiten met betrekking tot ons jubileum, zullen op prijs worden gesteld door de passagiers;
- 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;
- De fysieke aanpassingen aan de toegangspoortjes (flat deck scanners, deurtjes in plaats van draai-armen) zullen leiden tot meer snelheid bij het inchecken;
- Als de proef met betrekking tot het optimaliseren van de tickets slaagt, zorgt dit voor meer gebruikersgemak;
- Als de proef met het digitaliseren van de passen slaagt, zorgt dit voor meer gebruikersgemak;
- Het moderniseren en opnieuw inrichten van winkel "de Parlevinker" zal leiden tot een betere reizigersbeleving;
- Het eventueel realiseren van een vast verkooppunt van Dunkin' Donuts in Harlingen, zal leiden tot een betere reizigersbeleving.

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

- De jubileumactie waarbij personen en auto's gedurende de wintermaanden 19,23% korting krijgen, leidt naar verwachting tot extra passagiers.

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 2021 was er op gezette tijden overleg met de Klantenpanels en de Raden van Advies van zowel Vlieland als Terschelling. De overleggen vonden plaats in april, juni en november (allen fysiek, op beide eilanden). Op Vlieland vond op initiatief van Vlieland ook in januari een overleg plaats. Dit beviel goed en sinds 2022 vindt de januari-vergadering ook op Terschelling plaats.

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.

Rederij Doeksen heeft ervoor gekozen vanaf 2021 een wisselende vertegenwoordiging van het management team de RvA- en Klantenpanelvergaderingen te laten bijwonen. Zo krijgt het gehele Management Team een beter beeld bij wat er leeft op de eilanden en maken de RvA- en Klantenpanelleden kennis met het gehele Management Team. Van beide kanten is dit als zeer positief ervaren.

Het afgelopen jaar hebben de Raden van Advies en Klantenpanels ter verbetering van onze processen en dienstverlening aandacht gevraagd voor verschillende onderwerpen. Ook heeft de Rederij de panels een aantal malen gevraagd mee te denken over plannen en ideeën. Hieronder treft u enkele voorbeelden:

- Tijdig openen van de veerbootdeuren t.b.v. de aansluiting met het OV;
- Aandacht voor de huisdiervrije zones aan boord;
- Verbetering communicatie verwachte aankomsttijden via Twitterkanaal;
- Verbetering communicatie in geval van uitval wifi aan boord;
- Advies: gebruik vaker blokken tegen schade bij inschepen;
- Meedenken stroomlijnen bagagevervoer en bagageregels;
- Aandacht voor stabiele duur overtocht (betere aansluiting op eiland en aan de wal);
- Aandacht voor het ongemak voor reizigers als zij door technische storingen of slecht weer moeten omboeken;
- Meedenken over tariefdifferentiatie;
- Aandacht voor extra drukke momenten in de dienstregeling en tijdige inzet extra afvaarten;
- Aandacht voor voldoende autodekruimte;
- Aandacht voor geluidsoverlast medereizigers aan boord;
- Verbetering communicatie eilander openingstijden balie;
- Meedenken over consequenties jaarrond vast aantal veerdiensten op lijn Terschelling en mogelijkheden betere spreiding afvaarten over de dag.

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

Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

Allereerst willen we Rederij Doeksen completeren met het voorliggende Vervoersplan over het jaar 2023. Het ziet er weer verzorgd uit. In de afgelopen periodes zijn een groot aantal wensen vanuit Vlieland overgenomen door de Rederij waardoor mensen met meer plezier de boot naar de wal of naar het eiland nemen. Daarvoor Dank! Opmerkingen n.a.v. het Vervoersplan:

Blz. 6 Digitaliseren Reizigerspassen

We zijn benieuwd hoe de Rederij dit gaat doen. Komt er dan een 'foto' van de barcode op de mobiel te staan? Komt daar dan een aparte pas-App voor? In ieder geval willen we de Rederij verzoeken om ook reguliere reizigerpassen te blijven ondersteunen omdat niet iedereen (m.n. senioren) in het bezit is van een mobiele telefoon en deze ook de vervelende gewoonte heeft om precies op het verkeerd moment 'leeg' te zijn.

Reactie TSM: het is onze bedoeling om een digitale pas aan te bieden in de 'wallet' van de smartphones van onze pashouders. Daarnaast blijven wij fysieke passen uitgeven aan alle pashouders die dat wensen.

Blz. 8 Prognose vervoersvraag

Iedereen begrijpt dat de vervoersvraag in de afgelopen coronajaren sterk afwijkt van het reguliere patroon. Met uitzondering van 2019 (pre-corona) was de groei in de vervoersvraag naar Vlieland de jaren daarvoor hoger dan de gemiddeld 1-2% die voor de jaren 2023 en volgend wordt geprognosticeerd. We raden de Rederij aan om gedurende de komende periode de vervoersvraag goed te monitoren omdat de groei niet gelijkmatig over het jaar plaatsvindt en er dus wellicht periodes zijn waarvoor de vervoersvraag vele malen sterker stijgt. De capaciteit van de vloot moet daarop berekend zijn.

Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte.

Blz. 21 Basisdienstregeling Vlieland - Harlingen v.v.

In de overzicht periode 'Zomer van 1 april t/m 31 okt' staan de interinsulaire afvaarten op dinsdag-woensdag-donderdag ingepland. Als we de detaildienstregeling van de Sneldienst bekijken, blijkt dat deze afvaarten alleen in de periode 1 mei t/m 30 september worden uitgevoerd. Het overzicht op blz. 21 is dus misleidend. Wellicht is dit met een toelichting bij het * op te lossen.

*Reactie TSM: hartelijk dank voor deze nuttige suggestie. Wij hebben de zin achter het * onder de tabel aangevuld, zodat het duidelijker is in welke periode wij interinsulaire afvaarten aanbieden.*

Opmerkingen die niet aan een specifieke pagina gekoppeld zijn:

Scholierenvervoer tussen Vlieland & Terschelling

In de afgelopen 2 jaren heeft Rederij Doeksen als pilot het scholierenvervoer tussen Vlieland & Terschelling naar ieders tevredenheid verzorgd. Deze pilot loopt gedurende de 2de helft van 2022 af. Voor de leefbaarheid op het eiland en voor het goede onderwijs van de leerlingen is het van groot belang dat deze regeling gecontinueerd wordt en een definitief karakter krijgt. We roepen de Rederij op om zich daar voor samen met de scholen en de gemeenteraden van beide eilanden in te spannen.

Reactie TSM: wij zien het belang van het scholierenvervoer en blijven ons inspannen om dit vervoer voor alle betrokken partijen naar wens te kunnen blijven verzorgen.

De volgende aandachtspunten zijn ook nu, maar vooral voor de nieuwe concessie in 2029, van belang en vragen speciale aandacht:

Eilander inspraak

In de huidige concessie is bij de Waddenveren West sprake van een sterke vorm van inspraak voor eilanders in de vorm van een Raad van Eilanders. Deze eilanderinspraak is onderdeel van de afspraken rond de concessie van 2017.

Bij de nieuwe concessie moet een sterke vorm van eilanderinspraak geborgd worden. Het reguliere OV-kantienpanel heeft slechts 'advies'-recht en vertegenwoordigt met name de gemiddelde klant van de Waddenveren te weten de 'vakantiegast', die maar zeer af-en-toe vakantie komt vieren op de eilanden. Voor de eilanders is de veerboot een levensader voor leefbaarheid, scholieren, gezondheidszorg en werk. Daarom is een sterke vorm van eilander inspraak noodzakelijk.

Reactie TSM: hier zijn wij het mee eens. De veerdienst vormt de levensader van de eilanden en daarom is eilander inspraak belangrijk en nuttig.

Eilander-barometer

Het aantal eilander overzettingen is relatief klein vergeleken met de aantallen overzettingen van 'vakantiegangers'. Maar omdat juist deze eilanders zo volledig afhankelijk zijn van de veerdienst is het van belang om te zorgen dat hun tevredenheid goed gemeten wordt. In de reguliere OV-barometer sneeuwen de eilanders o.i. onder. Daarom pleiten we voor een speciale eilander-barometer.

Reactie TSM: het klanttevredenheidsonderzoek 'OV barometer' wordt uitgevoerd in opdracht van de concessieverlener. Het is daarom aan de concessieverlener om hier een besluit over te nemen. Mocht er een specifiek klanttevredenheidsonderzoek voor eilanders komen, dan zullen er vooraf duidelijke afspraken gemaakt moeten worden over de te nemen steekproef en de weging van de uitkomsten in relatie tot (het voldoen aan) de concessievoorschriften.

Waddenveren Openbaar Vervoer

Op dit moment vallen de Waddenveren niet onder het Openbaar Vervoer. Als er echter algemene maatregelen worden getroffen zoals tijdens de afgelopen coronajaren, vallen de Waddenveren opeens wel onder het openbaar vervoer. Nu de brandstofprijzen de pan uit rijzen en er gesproken wordt over brandstofregelingen voor OV-bedrijven zijn de Waddenveren opeens weer geen OV. OV-bedrijven ontvangen subsidies van de overheid om de gebruikerstarieven te drukken. De Waddenveren ontvangen geen subsidies terwijl er zeker voor de eilanders geen enkel alternatief vervoer is.

De tarieven van de Waddenveren naar Vlieland en Terschelling zijn substantieel hoger dan de tarieven van de Waddenveren naar Ameland en Schiermonnikoog. De vaarafstand is weliswaar groter, maar de kosten voor het onderhoud van de vaargeul veel lager (vergeleken met baggeren bij Ameland). Waarom de ene soort kosten (afstand) wel doorberekenen en de andere soort kosten (baggeren) niet? We pleiten voor een vast, laag tarief (bijv 10 euro pp retour) dat uniform is voor alle eilanden. De rest van de kosten moet de overheid subsidiëren net als bij de andere OV-bedrijven.

Reactie TSM: wij beschouwen dit standpunt als een suggestie voor de (toekomstige) concessieverlener en achten het daarom niet gepast om hier in ons Vervoerplan inhoudelijk op te reageren. Wij adviseren u om tijdig met de (toekomstige) concessieverlener in gesprek te gaan over uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de volgende vervoersconcessie Waddenveren West.

Ketenmobiliteit

In de huidige concessies is beschreven dat de landelijke NS dienstregeling leidend is, de regionale (trein/bus) OV-dienstregelingen moeten daarop aansluiten. De Waddenveren moeten weer aansluiten op deze regionale OV-dienstregeling, waarna de eilander busdienstregeling weer moeten aansluiten op de Waddenveren.

Geconstateerd moet worden dat naast de reguliere dienstregeling regelmatig vraag gestuurd gevaren wordt door de Waddenveren om pieken in de vraag op te vangen. Dat is uiteraard heel goed. Probleem is dat op Vlieland de OV-dienstregeling daar regelmatig niet op aan kan sluiten i.v.m. beperkingen in het materieel en personeel. De keten is dan niet compleet, terwijl er juist van het Vlielandse stuk OV relatief veel gebruik wordt gemaakt.

Vooroverleg met de Vlielandse buschauffeurs (van Arriva) over de aankomst-/vertrektijd van de vraag gestuurde afvaarten kan ook helpen.

Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Wij zullen een overleg plannen met vertegenwoordigers van Arriva en in dat overleg aangeven op welke tijden wij mogelijk extra afvaarten in zullen zetten.

Concessievoorwaarden onder de concessie valt, want de concessie

personenvervoer. Op dit moment heeft de huidige concessiehouder, Rederij Doeksen een afspraak met de gemeente Vlieland en Terschelling dat zij ook zorgen voor een regelmatige aanvoer van vracht naar de eilanden. Voor de leefbaarheid op het eiland is een regelmatige aanvoer van vracht, m.n. versgoed t.b.v. supermarkten en horeca van essentieel belang. Op een 'vrije markt' zou deze aanvoer wel eens in het gedrang kunnen komen, waarbij met name de vereiste continuïteit duur kan uitpakken. Dit onderwerp vraagt daarom aandacht bij de volgende concessie.

Reactie TSM: wij beschouwen dit standpunt als een suggestie voor de (toekomstige) concessieverlener en achten het daarom niet gepast om hier in ons Vervoerplan inhoudelijk op te reageren. Wij adviseren u om tijdig met de (toekomstige) concessieverlener in gesprek te gaan over uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de volgende vervoersconcessie Waddenveren West.

Overigens is het niet zo dat er nog lopende afspraken zijn tussen Rederij Doeksen en de gemeenten Vlieland en Terschelling over vrachtvervoer. Nader onderzoek heeft uitgewezen dat dergelijke afspraken er wel zijn geweest in het verleden, maar dat deze zijn vervallen toen de concessie van kracht werd.

Gemeente Terschelling

Op 25 mei 2022 hebben wij het concept vervoersplan voor 2023 van u mogen ontvangen. Op 8 juni 2022 is hierover een bijeenkomst geweest van het Decentrale Overheden platform. Naar aanleiding hiervan dienen wij een positieve zienswijze in met de volgende aanbevelingen:

Dienstregeling

De laatste sneldienst naar het eiland wordt op donderdagen in de winterdienstregeling vervangen door een veerdienst. Dit is gewijzigd vanwege de vraag naar autocapaciteit. Tijdens het groot onderhoud aan MS Noord-Nederland (januari 2023) wordt de laatste afvaart tussen Harlingen en Terschelling eveneens uitgevoerd door een gewone veerdienst in plaats van een sneldienst. Hiermee kan alle vracht gewoon overgezet worden.

Opmerking: Het is plezierig vast te stellen dat er geen grote wijzigingen in de dienstregeling zijn opgenomen. Het college van B&W is dan ook erg tevreden over de dienstregeling van 2023.

Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment!

Tariefstelling

TSM heeft aangegeven dat er nog geen duidelijkheid over de tariefstelling bestaat, omdat de indexatie vanuit het ministerie nog niet bekend is. Daarnaast is het twijfelachtig of de indexering wel voldoende is om de kosten te kunnen dekken vanwege de stijgende prijzen van o.a. brandstof en personeel.

Opmerking: Het college van B&W zou graag zo spoedig mogelijk van TSM willen horen wat de nieuwe tarieven worden.

Reactie TSM: de concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze ruimte te benutten en onze tarieven in elk geval met 2,6% te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen. Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener. Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) verhoging van onze tarieven blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit ons Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er voorsnog vanuit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

Overige zaken

Werkzaamheden

Rijkswaterstaat heeft groot onderhoud gepland aan de veerhavens en veerinrichtingen van Harlingen,

...den in Harlingen zijn ...
... de dienstregeling tijdens het werk ongewijs

vinden, maar enige hinder voor passagiers is niet uit te sluiten. TSM beperkt dit zoveel mogelijk door maatwerkoplossingen met Rijkswaterstaat en de aannemerscombinatie.

Opmerking: Het college van B&W wil graag samen met TSM optrekken om de overlast voor TSM en de reizigers zoveel mogelijk te beperken. Hiervoor is duidelijke communicatie naar de reizigers van essentieel belang.

Reactie TSM: wij delen uw standpunt dat goede communicatie belangrijk is en trekken graag samen op.

Klachten

TSM heeft, exclusief 177 corona-gerelateerde klachten, in totaal 214 klachten ontvangen.

Opmerking: Het college van B&W zou graag jaarlijks de klachtenlijst met afhandeling willen ontvangen.

Reactie TSM: wij zullen u ons klachtenoverzicht (voortaan jaarlijks) toezenden.

Jubileumactie

TSM viert in 2023 dat zij al 100 jaar de veerdienst naar Vlieland en Terschelling verzorgen. Dit wordt gevierd met het inzetten van een jubileumactie. De actie houdt in dat personen en auto's op alle dinsdagen, woensdagen en donderdagen van de winterdienstregeling 19,23% korting krijgen, met uitzondering van de kerstvakantieperiode.

Opmerking: Het college van B&W ziet graag dat deze actie voor auto's wordt vervangen door een arrangement goedkoper/gratis vervoer, waarbij gebruik wordt gemaakt van bijvoorbeeld Arriva Terschelling en het goedkoper maken van het parkeren in Harlingen. Dat komt de leefbaarheid en het klimaat ten goede.

Reactie TSM: wij begrijpen uw standpunt, maar willen de actie wel door laten gaan op de geplande wijze omdat wij er vooral veel positieve reacties op hebben gekregen. Na de actie kunnen wij bovendien analyseren of een fors lager tarief invloed heeft op de marktvraag. De ondernemers op de eilanden zijn van harte uitgenodigd om aan te haken op deze actie, die echt gericht is op de rustige dagen van het jaar. Dit geldt ook voor Arriva als vervoerder op de eilanden en de vaste wal en de gemeente Harlingen als eigenaar van het parkeerterrein in Harlingen.

Tekstuele wijzigingen

Pagina 12

"De werkzaamheden in Harlingen zijn inmiddels gestart en omvatten het herinrichten van het terrein, het reviseren van de passagiers- en autobruggen, het conservering van de aan- en afmeervoorzieningen en het aanbrengen van kathodische bescherming"

Opmerking: Het is "de conservering".

Reactie TSM: hartelijk dank voor uw opmerkzaamheid, wij hebben dit aangepast.

Pagina 20

"Tijdens de periode dat ms. Noord-Nederland naar de werf is voor groot onderhoud, zetten wij op de woensdagen een derde retourreis van de veerdienst in om meer autodekcapaciteit te creëren. De afvaarttijden zijn Terschelling - Harlingen 17:30 uur en Harlingen - Terschelling 19:50 uur."

Opmerking: Voor de volledigheid hier benoemen dat het om een onderhoudsperiode van 10 dagen gaat of op pagina 20 verwijzen naar pagina 27 met het volledige overzicht van de onderhoudsplanning.

Reactie TSM: wij nemen deze suggestie ter harte en verwijzen op pagina 20 naar de onderhoudsplanning op pagina 27.

Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling

We kunnen ons prima vinden in het vaarplan 2023, we zijn heel blij met de goede samenwerking met de rederij en we zien in rederij Doeksen de beste keus voor het verzorgen van een stabiele dienstregeling

Reactie TSM: hartelijk dank voor dit compliment, wij hopen de veerdienst van- en naar Terschelling en Vlieland nog lange tijd te mogen verzorgen!

Dienstregeling

We adviseren onderzoek te doen naar de behoefte om de basis dienstregeling een uur te vervroegen. Wij horen regelmatig van eilanders die privé of zakelijk met de auto naar "de vaste wal" moeten dat de tijden zoals ze nu zijn niet aansluiten bij een productief te benutten dag. Ook voor gasten geeft de laatste afvaart uit Harlingen een te late aankomst op Terschelling. Wij zien als enig nadeel dat de eerste afvaart uit Harlingen iets buiten het gewenste reismoment gaat vallen, maar daar staat tegenover dat een aantal andere afvaarten, 2^{de} en 3^{de} van Terschelling en 2^{de} en 3^{de} van Harlingen juist populairder zullen worden.

Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Wij zullen volgend jaar een enquête houden en tevens onderzoeken wat de eventuele financiële consequenties van een dergelijke (ingrijpende) wijziging zijn. Graag stellen wij vooraf met u de samenstelling van de steekproef (toeristen, zakelijke bezoekers, eilanders) en de weging van de uitkomsten vast.

Wij adviseren vaste aankomst tijden op te nemen, met 10 minuten verschil vanwege onvoorziene omstandigheden.

Reactie TSM: wij streven zoveel mogelijk naar vaste aankomsttijden. Nautische omstandigheden kunnen er echter voor zorgen dat een aankomsttijd niet gehaald kan worden. Al onze passagiers kunnen de aankomsttijd eenvoudig uitrekenen, doordat wij op onze website de duur van de overtocht van iedere afvaart publiceren. Daarnaast kunnen alle passagiers die dat willen, de werkelijke verwachte aankomsttijd van al onze schepen sinds vorig jaar volgen via Twitter. Wij achten het, gelet op het voorgaande, niet nodig en niet wenselijk om exacte aankomsttijden (al dan niet met 10 minuten marge) op onze website te publiceren.

Wij zouden ook graag zien dat de tijden van mogelijk in te zetten vraag gestuurde afvaarten al in het vaarplan opgenomen worden, dit om er met de ov dienstregeling op de eilanden alvast rekening mee te kunnen houden.

Reactie TSM: dit advies nemen wij ter harte. Wij zullen een overleg plannen met vertegenwoordigers van Arriva en in dat overleg aangeven op welke tijden wij mogelijk extra afvaarten in zullen zetten.

Ons advies om jaarrond 3x maal daags een afvaart van de veerdienst in te stellen en in de zomerdienst 4x is ten dele opgenomen in het vaarplan, wij horen regelmatig klachten van eilanders en gasten over de niet beschikbare dek capaciteit, wij willen daarom dit advies handhaven, zonder concessies aan de basis dienstregeling van de snelboot.

Reactie TSM: wij begrijpen deze wensen, maar deze zijn helaas om bedrijfseconomische redenen niet realistisch. Het inzetten van extra veerboten op rustige dagen zal bovendien niet voorkomen, dat eilanders en toeristen beperkte capaciteit ervaren op de populaire dagen en tijdstippen. Wij benadrukken daarom graag nogmaals het belang van spreiding van de aankomst- en vertrekdagen en -tijden.

Bagage transport

Wij juichen het initiatief van een goed geregeld bagage transport toe, echter, in onze ogen zal dit gelijke tred moeten houden met investeringen in het ov, op de eilanden zoals betere bereikbaarheid van drukke gebieden, meer en beter beschutte opstapplaatsen, aan de wal betere en snellere aansluitingen en meer capaciteit op het spoor Leeuwarden- Harlingen. En natuurlijk sterk concurrerende prijzen in het ov.

Reactie TSM: wij zullen een uitbreiding van het openbaar vervoer op de eilanden en de vaste wal net als u toejuichen, maar denken dat een nieuwe bagagetransportdienst ook zonder die uitbreiding van toegevoegde waarde kan zijn.

Toekomst

We maken ons ernstig zorgen over de bereikbaarheid van de eilanden in de volgende jaren. De

denzee is iets wat leu
dat dit mooie gebied zo ontstaan is juist door

natuur en de florierende economie gaan al jaren samen, niet in te zien is waarom dit evenwicht onder druk zou moeten komen te staan door een zo grote bemoeienis van hogerhand.

Reactie TSM: wij beschouwen dit standpunt als een suggestie voor de (toekomstige) concessieverlener en achten het daarom niet gepast om hier in ons Vervoerplan inhoudelijk op te reageren. Wij adviseren u om tijdig met de (toekomstige) concessieverlener in gesprek te gaan over uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de volgende vervoersconcessie Waddenveren West.

Tarieven

Wij adviseren geen tarief verhogingen door te voeren, een veel gehoorde klacht zijn al de hoge tarieven, verdere verhogingen zal tot een verschraling van gebruikers van de veerdienst gaan leiden.

Reactie TSM: de concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze ruimte te benutten en onze tarieven in elk geval met 2,6% te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen. Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener. Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) verhoging van onze tarieven blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit ons Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er vooralsnog vanuit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

Wij zien hier met name een verantwoordelijkheid van de overheid als concessieverlener, hier de veerdienst ook als subsidiabel openbaar vervoer te zien, immers een gebruiker van de veerdienst heeft geen alternatieve vervoersmogelijkheid en wordt hierdoor onevenredig geraakt door prijsverhogingen.

Reactie TSM: wij beschouwen uw standpunt als een suggestie voor de (toekomstige) concessieverlener en achten het daarom niet gepast om hier in ons Vervoerplan inhoudelijk op te reageren. Wij adviseren u om tijdig met de (toekomstige) concessieverlener in gesprek te gaan over uw wensen en verwachtingen ten aanzien van de volgende vervoersconcessie Waddenveren West.

Consumentenplatform Waddenveren West

Met deze brief reageert het CWW op het vervoerplan 2023 van rederij Doeksen. Onderstaand treft u de reacties vanuit Terschelling en Vlieland.

Verder treft u als bijlage bij deze brief de reacties op het vervoerplan die de RvA en de Klantenpanels van Terschelling en Vlieland hebben ingediend. Het CWW onderschrijft deze reacties.

Reactie TSM: omdat u in uw zienswijze geen punten benoemt die niet aan de orde komen in de zienswijzen van de Raden van Advies en Klantenpanels, verwijzen wij graag naar de onze reacties op hun zienswijzen. Wij sturen u hiervan een afschrift.

Terschelling

Algemeen

We kunnen ons prima vinden in het vervoerplan 2023 en zijn heel blij met de goede samenwerking met de rederij. Volgens ons is rederij Doeksen een goede keus voor het verzorgen van een stabiele dienstregeling bij de volgende concessie.

Dienstregeling

We adviseren onderzoek te doen naar de behoefte om de basisdienstregeling een uur te vervroegen. Wij horen regelmatig van eilanders die privé of zakelijk met de auto naar de vaste wal moeten, dat de huidige vaartijden niet goed aansluiten bij een productief te benutten dag. Voor de gasten geeft de laatste afvaart uit Harlingen een te late aankomst op Terschelling.

Een mogelijk nadeel van een vervroegde basisdienstregeling is dat de eerste afvaart uit Harlingen iets

later gaat vallen, maar daar staat tegenover dat de 1^{ste}, 2^e en 3^e vanuit Harlingen, juist populairder zullen

We adviseren om vaste aankomsttijden op te nemen in de dienstregeling. Eventueel met een marge van 10 minuten, om een zekere tijdsruimte te hebben voor onvoorziene omstandigheden.

Wij zouden graag zien dat de tijden van mogelijk in te zetten vraaggestuurde afvaarten al in het vervoerplan worden opgenomen, zodat de busdiensten op de eilanden daar alvast rekening mee kunnen houden.

Ons advies om jaarrond 3x maal daags een afvaart van de veerdienst in te stellen en in de zomerdienst 4x is ten dele opgenomen in het vervoerplan. We horen regelmatig klachten van eilanders en gasten over niet beschikbare dekkapaciteit. We willen daarom graag dit advies handhaven, maar zonder concessies te doen aan de basisdienstregeling van de snelboot.

Bagagetransport

Wij juichen het initiatief van een goed georganiseerd bagagetransport toe, maar dit zal volgens ons wel gelijke tred moeten houden met investeringen in het openbaar vervoer op de eilanden. Bijvoorbeeld een betere bereikbaarheid van drukke gebieden, meer en beter beschutte opstapplaatsen, en aan de vaste wal betere en snellere aansluitingen en meer capaciteit op het spoor Leeuwarden-Harlingen. En natuurlijk sterk concurrerende prijzen in het ov.

Vlieland

Allereerst willen we Rederij Doeksen complementeren met het voorliggende Vervoerplan voor 2023. Het ziet er weer verzorgd uit.

In de afgelopen periodes is een groot aantal wensen vanuit Vlieland overgenomen door de Rederij waardoor mensen met meer plezier de boot naar de wal of naar het eiland nemen. Daarvoor Dank!

Opmerkingen n.a.v. het Vervoerplan:

Blz. 21 Basisdienstregeling Vlieland - Harlingen v.v.

In de overzichtsperiode Zomer van 1 april t/m 31 okt' staan de interinsulaire afvaarten op dinsdag-woensdag-donderdag ingepland. Als we de detaildienstregeling van de Sneldienst bekijken, blijkt dat deze afvaarten alleen in de periode 1 mei t/m 30 september worden uitgevoerd. Het overzicht op blz. 21 is dus wat misleidend. Wellicht is dit met een toelichting bij het * op te lossen.

Opmerkingen die niet aan een specifieke pagina gekoppeld zijn:

Scholierenvervoer tussen Vlieland en Terschelling

In de afgelopen 2 jaren heeft Rederij Doeksen als pilot het scholierenvervoer tussen Vlieland en Terschelling naar ieders tevredenheid verzorgd. Deze pilot loopt gedurende de 2^e helft van 2022 af. Voor de leefbaarheid op het eiland en voor het goede onderwijs van de leerlingen is het van groot belang dat deze regeling gecontinueerd wordt en een definitief karakter krijgt. We roepen de Rederij op om zich daarvoor, samen met de scholen en de gemeenteraden van beide eilanden, in te spannen.

Waddenveren Openbaar Vervoer

Op dit moment vallen de Waddenveren niet onder het openbaar vervoer. Als er echter algemene maatregelen worden getroffen zoals tijdens de afgelopen coronajaren, vallen de Waddenveren opeens wel onder het openbaar vervoer. Nu de brandstofprijzen de pan uit rijzen en er gesproken wordt over brandstofregelingen voor ov-bedrijven zijn de Waddenveren opeens weer geen openbaar vervoer. De ov-bedrijven ontvangen subsidies van de overheid om de gebruikerstarieven te drukken. De Waddenveren ontvangen geen subsidies, terwijl er zeker voor de eilanders geen enkel alternatief vervoer is.

De tarieven van de Waddenveren naar Vlieland en Terschelling zijn substantieel hoger dan de tarieven van de Waddenveren naar Ameland en Schiermonnikoog. De vaarafstand is weliswaar groter, maar de kosten voor het onderhoud van de vaargeul zijn veel lager (vergeleken met baggeren bij Ameland). Waarom de ene soort kosten (afstand) wel doorberekenen en de andere soort kosten (baggeren) niet? We pleiten voor een vast, laag tarief (bijvoorbeeld 10 euro pp retour) dat uniform is voor alle eilanden. De rest van de kosten moet de overheid subsidiëren net als bij de andere ov-bedrijven.

Ketenmobiliteit

In de huidige concessies is beschreven dat de landelijke NS-dienstregeling leidend is, de regionale trein daarop aansluiten. De Waddenveren

regionale treindienstregeling, waarna de eilander busdienstregeling weer moeten aansluiten op de veerboten.

Geconstateerd moet worden dat er naast de reguliere dienstregeling regelmatig vraag gestuurd gevaren wordt om pieken in de vraag op te vangen. Dat is uiteraard heel goed, maar een bijkomend probleem is dat op Vlieland de busdienstregeling daarop regelmatig niet kan aansluiten vanwege beperkingen in het materieel en personeel. De keten is dan niet compleet, terwijl er juist van het Vlielandse openbaar vervoer relatief veel gebruik wordt gemaakt. Afstemming met de Vlielandse buschauffeurs (van Arriva) over de aankomst- en vertrektijd van de vraag gestuurde afvaarten zou hierbij kunnen helpen.

Gemeente Vlieland

Op 25 mei 2022 hebben wij het concept vervoerplan 2023 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij mogen ontvangen. Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op de concept versie van het vervoerplan 2023. Alvorens in te gaan op een aantal inhoudelijke zaken uit het concept-vervoerplan enkele algemene opmerkingen vooraf.

Ook het afgelopen jaar heeft de coronacrisis zijn sporen nagelaten in de samenleving. Vanuit de overheid werden soms ingrijpende beperkende maatregelen opgelegd, ook voor het openbaar vervoer en de veerdiensten naar de Waddeneilanden. Pas sinds kort is de verplichting tot het dragen van mondkapjes voor de veerboten afgeschaft. Ondanks de moeilijke omstandigheden waar TSM mee te maken heeft gehad de afgelopen periode 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.

Daarnaast is het goed om te zien dat na enkele aanloopproblemen in 2021 de beide nieuwe schepen "Willem de Vlamingh" en de "Willem Barentsz" nu volledig kunnen worden ingezet.

Reactie TSM: hartelijk dank voor deze complimenten!

Op 8 juni jongstleden was er gelegenheid om met u van gedachte te wisselen over het vervoerplan 2023. De vragen die bij ons college leefden zijn tijdens dat overleg al grotendeels naar tevredenheid door u toegelicht en beantwoord. Ten aanzien van de inhoud van het vervoerplan willen wij de volgende punten nog onder uw aandacht brengen.

Dienstregeling

De dienstregeling voor Vlieland blijft grotendeels ongewijzigd. De vertrektijd van de vrijdag sneldienst vanuit Harlingen veranderd van 11.50 uur naar 16.40 uur. Op verzoek van het klantenpanel/RvA van Vlieland heeft u bekeken of een dergelijke wijziging mogelijk was. Wij mogen constateren dat u een oplossing heeft gevonden en hopen dat hiermee in de behoefte van de reiziger wordt voorzien. Daarnaast is het goed dat de sneldienst Harlingen-Vlieland van 14.30 uur behouden blijft.

Reactie TSM: wij verwachten dat de wijziging een vooruitgang is en zullen volgend jaar evalueren of dit inderdaad het geval is.

Extra zitplaatsen

U gaat op het MS Vlieland het aantal zitplaatsen uitbreiden door de grote bar in de benedensalon weg te halen. Gelet op het feit dat deze bar beperkt geopend was lijkt uitbreiding van het aantal zitplaatsen voor de passagier op de drukke boten een welkome aanvulling en verbetering van de kwaliteit van de overtocht.

Reactie TSM: die mening delen wij met u.

Fietskarren

U heeft de afgelopen jaren meerdere proeven gedaan met karren waarop fietsen vervoerd kunnen worden. Het blijkt dat het moeilijk uitvoerbaar is en naast technische problemen te veel inzet van uw personeel kost. Wij hebben er begrip voor dat het experiment wordt stopgezet en hopen dat er voor het vervoer van de (steeds duurder worden) fietsen een goed alternatief wordt gevonden.

Reactie TSM: dank voor inspanssen.

Onderzoek bagagetransportservice

Er is een partij gevonden die eventueel het bagagetransport op zich wil nemen. Daarvoor is nog wel een extra onderzoek gewenst. Wij hopen dat de uitkomsten van het onderzoek reden zijn om de service in de toekomst aan te kunnen bieden.

Reactie TSM: dat hopen wij ook.

Tot slot

In het overleg van 8 juni jongstleden heeft u uitgebreid stilgestaan bij de tarieven voor 2023. Daarbij heeft u nogmaals aangegeven de door het ministerie vastgestelde index noodgedwongen toe te gaan passen. Noodgedwongen omdat u door de coronacrisis en het conflict in Oekraïne (hoge energieprijzen) te maken heeft met sterk stijgende kosten. Hoewel wij begrip hebben voor de omstandigheden waar u op dit moment mee te maken heeft hopen wij, in het belang van de reiziger, dat er de komende jaren mogelijkheden zijn om de tarieven minder sterk te doen laten stijgen.

Reactie TSM: de concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze ruimte te benutten en onze tarieven in elk geval met 2,6% te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen. Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener. Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) verhoging van onze tarieven blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit ons Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er vooralsnog vanuit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

Wij vertrouwen er tot slot op dat bij het opstellen van het definitieve vervoerplan 2023 rekening zal worden gehouden met de door ons college ingebrachte zienswijze, bedenkingen.

Reactie TSM: daar kunt u op vertrouwen.

Provincie Fryslân

Op 25 mei 2022 heeft u ons het concept vervoerplan 2023 van TSM / Rederij Doeksen inclusief bijlagen via de mail toegestuurd. De stukken zijn bij ons ingeboekt onder nummer 01998924. Op 8 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaatsgevonden waarin het concept vervoerplan 2023 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2023.

Allereerst merken wij op dat de klanttevredenheid over 2021, zoals gemeten door de OV klantenbarometer 2021, goed is. Het totaaloordeel van de verbinding naar Vlieland en Terschelling komt uit op een rapportcijfer van respectievelijk een 8,4 en 8,5. Onze complimenten hiervoor. Daarnaast vinden wij het fijn dat het aantal reizigers in 2021 flink is toegenomen ten opzichte van 2020 en inmiddels ook alweer hoger is dan in 2019. Daaruit concluderen wij dat de afgelopen coronacrisis geen negatief effect meer heeft op het aantal reizigers, zoals dat nog wel het geval is binnen het Openbaar Vervoer.

Reactie TSM: hartelijk dank voor uw compliment en wij delen uw conclusie voor wat betreft het aantal reizigers.

Tarieven

In zijn algemeenheid willen wij zoals voorgaande jaren expliciet aandacht vragen voor de betaalbaarheid van de vervoerbewijzen. Dat dit een belangrijk punt van aandacht is, blijkt ook uit de OV klantenbarometer van 2021. Daar is de score bij het onderdeel "prijs per persoon" een 6,5 (Vlieland) en 6,2 (Terschelling) en bij het onderdeel "prijs motorvoertuig" een 4,9 (Vlieland) en 4,6 (Terschelling).

Op dit moment is de tariefindex voor 2023 nog niet bekend. U geeft aan de tariefindex maximaal te willen toepassen, vanwege de stijgende prijzen met name op gebied van brandstof en

brandstof. Wij zijn in gesprek met de concessieverlener om te kijken hoe we dit concreet kunnen doen en de reguliere tariefindexering dit niet voldoende

compenseren. U zoekt daarbij naar een oplossing binnen de van toepassing zijnde kaders.

De tariefindex is gebaseerd op meerdere factoren, waaronder ook brandstofprijzen en loonkosten. Dat betekent dat we een hoge indexering kunnen verwachten. Met het oog op de betaalbaarheid van de vervoerbewijzen, willen wij u toch verzoeken om zoveel mogelijk maat te houden bij het indexeren van de tarieven en geen gebruik te maken van de maximale tariefruimte. Daarnaast hopen wij dat u met de concessieverlener een passende oplossing vindt voor het geval de hoge brandstofprijzen structureel worden.

Reactie TSM: de concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2023 vastgesteld op 2,6%. Wij zijn voornemens deze ruimte te benutten en onze tarieven in elk geval met 2,6% te verhogen, ter compensatie van onze fors gestegen bedrijfskosten. Met name onze brandstofkosten zijn zeer sterk gestegen. Deze tariefsverhoging compenseert de gestegen kosten slechts gedeeltelijk. Het is ons op dit moment (juli 2022) niet toegestaan om een extra verhoging toe te passen op basis van de zeer sterk gestegen brandstofkosten. Wij gaan hier na de zomer opnieuw over in gesprek met de concessieverlener. Als de brandstofprijzen dit najaar nog steeds dermate hoog zijn en een extra (eventueel tijdelijke) verhoging van onze tarieven blijkt definitief niet mogelijk, dan is het financieel niet verantwoord om alle onderdelen uit ons Vervoerplan onverkort uit te voeren. In dat geval zullen wij in overleg treden met de concessieverlener en stellen wij u op de hoogte van de onderdelen die wij komend jaar niet uit kunnen voeren. Wij gaan er voornamelijk van uit dat het niet nodig zal zijn om onze dienstregeling aan te passen in verband met het bovenstaande.

Aansluiting op het Openbaar Vervoer

Over het algemeen zijn de overstaptijden goed geregeld. Zoals u al aangeeft is het niet mogelijk om bij alle afvaarten te zorgen voor een ideale overstaptijd.

U gaat uit van een overstaptijd van (15 + 6 =) 21 minuten voor trein en (15 + 3 =) 18 minuten voor bus. Uit de schema's op pagina 22 en 24 blijkt dat dat in aantal gevallen niet gehaald wordt. Bij een aantal erg krappe overstaptijden vragen wij ons af of dat wel realistisch is.

Hieronder staan de situaties waar wij uw aandacht voor vragen:

Pagina 22: schema vaar- en rijtijden met betrekking tot verbinding Harlingen - Vlieland

- Alle overstaptijden veerboot - trein bedragen 17 minuten.
- Bij de overstap snelboot - trein is er één keer sprake van 17 minuten en drie keer van 12 minuten.
- De overstaptijd van de snelboot met aankomst 15.15 uur in Harlingen en vertrekkende buslijn 71/350 (om 15.21 uur) is 6 minuten.
- Bij de aankomst van de snelboot van 16.20 uur in Harlingen staan bij de aansluitende trein- en busverbinding (1/99) verkeerde tijden, namelijk 16.18 en 15.44 uur, terwijl het tijden na 16.20 uur moeten zijn.

Pagina 24: schema vaar- en rijtijden met betrekking tot verbinding Harlingen - Terschelling

- De overstaptijden veerboot - trein zijn in vier gevallen 17 minuten.
- De overstaptijden snelboot - trein zijn in vier gevallen 17 minuten en vier gevallen 12 minuten.
- De overstaptijden snelboot - buslijn (1)99 is in één geval 15 minuten (bij de boot met aankomst 17.35 uur).
- De overstaptijden veerboot - buslijn 71/355 zijn twee keer 6 minuten en twee keer 5 minuten.
- De overstaptijden snelboot - buslijn 71/355 zijn vier keer 10 minuten en twee keer 7 minuten.

Reactie TSM: hartelijk dank voor uw kritische blik met betrekking tot deze overstaptijden. Recent hebben wij van Arriva nog enkele (kleine) voorgenomen wijzigingen in hun dienstregeling ontvangen. Deze hebben wij verwerkt in de schema's, evenals uw opmerking over de aansluiting op de snelboot vanaf Vlieland om 16:20 uur. Hierdoor zijn de overstaptijden op sommige momenten enkele minuten langer of korter geworden.

In algemene zin zien wij momenteel helaas geen mogelijkheden om de ketenmobiliteit verder te verbeteren, wij hopen dat u hier begrip voor heeft. Een verbetering van de overstaptijd op het ene moment leidt namelijk vaak tot een verslechtering op een ander moment, door de samenhang van de afvaarten in onze dienstregeling. Daarbij komt dat de bussen aan de vaste wal niet vaker dan eens per uur rijden en er in de haven van Harlingen geen ruimte is om onze schenen aelkijtdia veilla aan te

Gelukkig rijdt er twee keer per uur een trein tussen Leeuwarden en Harlingen, waardoor de overstaptijd naar de trein altijd heel acceptabel is. De trein is voor ons leidend als het gaat om overstaptijden.

Met betrekking tot uw opmerkingen over de overstaptijd van 17 minuten die verschillende keren voorkomt, kunnen wij aangeven dat wij gewend zijn onze vertrektijden met 'eenheden' van 5 minuten wijzigen en niet (zoals de trein en de bus doen) met 'eenheden' van 1 minuut. Onze ervaring is dat dit past bij de gangbare praktijk en ook op prijs wordt gesteld door onze passagiers. Het alternatief voor een overstaptijd van 17 minuten is derhalve een overstaptijd van 22 minuten. Wij hebben gekozen voor 17 minuten omdat in de praktijk blijkt dat dit in vrijwel alle gevallen voldoende is.

Wij zien het definitieve vervoerplan met belangstelling tegemoet.

Gemeente Harlingen

De gemeente Harlingen heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een zienswijze in te dienen.





REDERIJ DOEKSEN

Persoonsgegevens

