

Vergaderjaar 2018–2019

**27 625**

**Waterbeleid**

**Nr. 454**

**BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 27 september 2018

Sinds 2014 zijn de concessies voor de Friese Waddenveren in handen van B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM) en van Wagenborg Passagiersdiensten B.V. (WPD) voor het personenvervoer van en naar respectievelijk Terschelling en Vlieland, en Schiermonnikoog en Ameland. De concessies schrijven voor dat de vervoerders elk jaar een vervoerplan ter instemming aan mij voorleggen. Met deze brief informeer ik u over de vervoerplannen voor het komende jaar. Als onderdeel van de aansturing van de rederijen laat ik tevens elk jaar een klanttevredenheidsonderzoek uitvoeren. Het rapport over 2018 en de vervoerplannen 2019 treft u als bijlage bij deze brief aan<sup>1</sup>. Conform een eerdere toezegging informeer ik u daarnaast in deze brief, mede namens de Minister van Infrastructuur en Waterstaat, over de voortgang van de maatregelen voor vergroting van de betrouwbaarheid van de veerverbinding Ameland-Holwerd<sup>2</sup>.

Samen met andere belanghebbenden werk ik er hard aan om de punctualiteit op de verbinding Ameland-Holwerd te verbeteren. De voortgang van de maatregelen en de resultaten ervan monitor ik actief en nauwlettend. De punctualiteitscijfers van WPD over de eerste helft van 2018 liggen nog niet op het gewenste niveau. Dit is voor mij aanleiding om een aanvullend onderzoek te starten naar de optimalisatie van het huidige baggercontract en de oorzaken van de aanhoudende vertragingen van de veerverbinding Ameland-Holwerd in de eerste helft van 2018.

De klantoordelen voor WPD en TSM vallen op alle verbindingen wel binnen de concessienormen en ontwikkelen zich positief. Ook de vervoerplannen 2019 zijn conform de normen van de concessie in constructief overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden opgesteld. Daarnaast zijn de door beide rederijen omschreven ontwikkelingen van het vervoeraanbod en de dienstverlening in mijn ogen

<sup>1</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

<sup>2</sup> Zoals toegezegd in Kamerstuk 23 645, nr. 664

optimalisaties voor de reizigers. Ik ben tevreden over deze uitwerking en heb ingestemd met de vervoerplannen. Tot slot zal ik in deze brief ingaan op het onderzoek dat is gestart, in gezamenlijke opdracht met provincie Fryslân, naar de consequenties van een mogelijke overdracht van de concessieverlening van de Friese Waddenveren.

### **Klanttevredenheidsonderzoek 2018**

Ik ben verheugd te constateren dat uit het in dit voorjaar uitgevoerde klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat de reizigers naar de Friese Waddeneilanden tevreden zijn: de rederijen voldoen op het klantentoordeel over alle vaartkenmerken aan de concessienormen.

Noemenswaardig is dat TSM op het algemene klantentoordeel voor zowel de veerdienst naar Terschelling als de veerdienst naar Vlieland significant hoger scoort dan in referentiejaar 2009. WPD handhaaft de scores op de algemene klantoordelen ten opzichte van 2009 voor de veerdiensten naar Schiermonnikoog en Ameland. Het klantoordeel op het vaartkenmerk «stiptheid» scoort op het traject Ameland-Holwerd slechter dan in het referentiejaar 2009 maar beter dan vorig jaar en valt nu binnen de concessienormen.

Ik constateer dat de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek in lijn zijn met de prestatiecijfers (uitval en punctualiteit) die ik van TSM en WPD heb ontvangen. De uitvalcijfers van zowel TSM als WPD vallen binnen de normen van de concessie. Daarnaast vallen ook alle punctualiteitscijfers van TSM en van WPD voor de veerverbinding Schiermonnikoog-Lauwersoog binnen de concessienormen. Alleen de punctualiteitscijfers van WPD op de verbinding Ameland-Holwerd vallen daar niet binnen. De betrouwbaarheid van deze verbinding is daarmee een blijvend aandachtspunt.

Volgend jaar zal ik het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek in een andere vorm laten uitvoeren: de Waddenveren worden dan toegevoegd aan de OV-Klantenbarometer die ook wordt gebruikt in het verdere openbaar vervoer. Om tot een goede omzetting en vergelijking van de scores over de jaren heen te kunnen komen heb ik in het tweede kwartaal van 2018 de klantoordelen parallel volgens beide methoden laten onderzoeken. De nieuwe methode leidt daarmee niet tot andere eisen aan de prestaties.

### **Vervoerplannen 2019**

In hun vervoerplannen 2019 kijken TSM en WPD vooruit naar het aankomende jaar. Beide vervoerplannen zijn tot stand gekomen na advisering door en overleg met de consumentenorganisaties en decentrale overheden. Beide rederijen hebben in hun vervoerplannen – conform concessienormen – de zienswijzen van deze partijen opgenomen, inclusief hun eigen reactie daarop. Voor zover mij bekend heeft constructief overleg plaatsgevonden tussen de rederijen en de betreffende consumentenorganisaties en decentrale overheden. Indien de rederijen de adviezen niet hebben overgenomen, dan hebben zij dat naar mijn mening voldoende gemotiveerd.

TSM en WPD melden beide in hun vervoerplannen dat zij voornemens zijn om de tarieven te verhogen enerzijds met 1,9 procent als correctie voor de inflatie en anderzijds met drie procent als gevolg van de voorgenomen verhoging van het btw-tarief van zes naar negen procent in 2019, op het moment dat deze laatste wordt doorgevoerd. Voor WPD geldt dat zij zich eveneens genoodzaakt ziet om de tarieven met circa twee procent te

verhogen als gevolg van de aankomende wijziging van de Nederlandse regeling voor het btw-nultarief van zeeschepen. De voornemens van zowel TSM als WPD voldoen aan de bepalingen van artikel 9 van de concessie en daarom heb ik met de voorgestelde tariefwijzigingen ingestemd. In de motie van het lid Aukje de Vries c.s. roept uw Kamer de regering op om, overwegende dat het niet wenselijk is dat de eilandbewoners onevenredig worden geraakt door de wijziging in de btw-wetgeving voor zeeschepen, in overleg met de besturen van de Waddeneilanden en betrokken rederijen te komen tot een plan met concrete maatregelen die rekening houden met de situatie van de eilandbewoners<sup>3</sup>. De Staatssecretaris van Financiën heeft u daarover een brief gestuurd op 5 juli jl.<sup>4</sup> en informeert u nader over het verdere verloop.

Hieronder ga ik afzonderlijk in op de inhoud van beide vervoerplannen.

### ***Vervoerplan concessie Waddenveren West***

De belangrijkste wijziging in het vervoerplan 2019 van TSM ten opzichte van 2018 betreft, naast de tariefwijziging, de verwachte introductie van twee nieuwe schepen met bijbehorende nieuwe dienstregeling.

Naar de huidige verwachting zal TSM in 2019 beschikken over twee nieuwe LNG-veerboten, welke milieuvriendelijker zijn dan de oude veerboten en waarmee TSM onder andere inspeelt op de verwachte reizigersgroei. Uiterlijk 1 november a.s. geeft TSM duidelijkheid over wanneer zij de nieuwe veerboten in de vaart neemt en welke dienstregeling zij in 2019 zal varen. Als terugvaloptie houdt TSM de bestaande schepen aan voor het geval de nieuwe schepen door onvoorziene omstandigheden later worden opgeleverd en tot de nieuwe schepen betrouwbaar zijn gebleken. Daarmee acht ik voldoende geborgd dat reizigers een betrouwbare dienstregeling wordt geboden.

Overige wijzigingen die TSM heeft opgenomen in het vervoerplan waarmee zij werkt aan verbetering van de dienstverlening voor de reizigers zijn de aanscherping van de bagagerichtlijn, het doorvoeren – als vervolg op een meerjarige proef – van tariefdifferentiatie en het verruimen van de vervoercategorie «auto+caravan» waardoor meer reizigers online kunnen boeken.

### ***Vervoerplan concessie Waddenveren Oost***

Ik heb WPD conform de toezegging in de beantwoording van de vragen uit het schriftelijk overleg van 12 juni 2018<sup>5</sup> gevraagd in het vervoerplan 2019 niet alleen vooruit te kijken, maar ook terug te blikken op de prestaties in het eerste halfjaar van 2018 voor wat betreft de veerdienst Ameland-Holwerd, inclusief de ervaringen met de drie kortetermijnmaatregelen waarvoor zij aan de lat staat uit het Open Plan Proces (OPP). Met deze maatregelen levert WPD een bijdrage om te komen tot een verbeterde betrouwbaarheid van de veerverbinding Ameland-Holwerd<sup>6</sup>. Haar ervaringen heeft zij beschreven in het vervoerplan:

1. De knip in de dienstregeling, waarmee er 's middags een pauze wordt ingelast om in de ochtend opgelopen vertraging in te lopen, is per 1 januari 2018 doorgevoerd en sorteert effect. WPD meldt dat er met de knip 32 procent minder vertraging is opgetreden dan wanneer de knip niet zou zijn ingevoerd. Dit is een positieve ontwikkeling, maar

<sup>3</sup> Kamerstuk 34 785, nr. 10

<sup>4</sup> Kamerstuk 34 785, nr. 100

<sup>5</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 664

<sup>6</sup> Kamerstuk 31 409, nr. 131

helaas nog niet voldoende omdat de totale betrouwbaarheid van de veerverbinding gedurende het eerste halfjaar van 2018 nog niet verbeterd is ten opzichte van voorgaande jaren.

2. WPD heeft de in het OPP-eindadvies opgenomen optimalisatiemogelijkheden ten aanzien van het aanpassen van het laad- en losproces overwogen en waar reëel optimalisaties doorgevoerd. Zo heeft zij de informatievoorziening naar de passagiers verbeterd, de bunkeroperatie aangepast en de opstelprocedure in Nes verduidelijkt.
3. Per 1 april 2018 voert WPD een reguliere dienstregeling uit met een sneldienst tussen Ameland en Holwerd. Dit najaar, een half jaar na de introductie, evalueert WPD de ervaringen met de sneldienst. Zij kijkt daarbij met name naar de dienstregeling, het logistieke proces en ketenvervoer. Conform de concessienormen betreft WPD hierbij de decentrale overheden en consumentenorganisaties. Naar aanleiding van de evaluatie legt WPD een voorstel voor een dienstregeling van de sneldienst per 1 januari 2019 ter besluitvorming aan mij voor. Ik stem alleen in met wijzigingen in de dienstregeling als deze breed gedragen zijn. Voor 1 december 2018 communiceert WPD de sneldienstregeling via de geëigende kanalen aan de reizigers.

Ik ben van mening dat WPD met bovengenoemde kortetermijnmaatregelen heeft gedaan wat het afgelopen jaar van haar verwacht kon worden om de betrouwbaarheid van de verbinding Ameland-Holwerd te verbeteren. Tegelijkertijd verwacht ik van WPD dat zij zich vol blijft inzetten om binnen haar mogelijkheden de betrouwbaarheid op peil te houden en waar mogelijk te verbeteren. Een van de aandachtspunten daarbij is dat WPD in het vervoerplan meldt dat naast de optimalisaties in het laad- en losproces ook de instellingen van de laad- en losinstallatie op Nes zijn aangepast. Deze laatste aanpassingen hebben volgens WPD een negatieve invloed op de benodigde tijd voor het laden en lossen. Ik heb WPD gevraagd om de bevindingen ten aanzien van de instellingen van de laad- en losinstallatie te onderbouwen.

Naast de eerder beschreven voorgestelde tariefwijziging, betreffen de overige wijzigingen die WPD in het vervoerplan heeft opgenomen, het verbeteren van het online bestelproces, integratie van parkeren en kaartverkoop, het waar mogelijk uitbreiden van het ketenvervoer en het verbeteren van de communicatie bij bijzonderheden. Daarnaast gaat WPD de haalbaarheid onderzoeken van een sneldienst naar Schiermonnikoog en bekijkt zij de mogelijkheden voor een overkapping op de veerdam op Schiermonnikoog. Met deze wijzigingen werkt WPD aan de (door)ontwikkeling van het vervoeraanbod en de dienstverlening voor de reizigers.

### **Verkenning overdracht concessieverlening**

Naar aanleiding van de motie van Van Helvert en De Vries<sup>7</sup> heb ik een onderzoek in gang gezet naar de consequenties van een mogelijke overdracht van de concessieverlening van de Friese Waddenveren. Samen met provincie Fryslân ben ik hiervan de opdrachtgever. Een onafhankelijk onderzoeksbureau zal het onderzoek dit jaar afronden, waarna ik samen met de gedeputeerde van de provincie de uitkomsten en vervolgaanpak zal bespreken. Over de uitkomsten van het onderzoek en mijn reactie daarop zal ik u te zijner tijd informeren.

### **Nadere informatie veerverbinding Ameland-Holwerd**

Zoals hierboven reeds benoemd en bij u bekend staat de betrouwbaarheid van de veerverbinding Ameland-Holwerd onder druk. Door autonome

<sup>7</sup> Kamerstuk 29 684, nr. 131

ontwikkelingen in de Waddenzee verplaatst de vaargeul zich voortdurend en hoogt de Waddenbodem zichzelf langzaam op. Hoewel andere vaargeulen in de Waddenzee hier ook mee te maken hebben, speelt dit vanwege de specifieke ligging extra voor de vaargeul naar Ameland.

De betrouwbaarheid van de veerverbinding Ameland-Holwerd volgen de Minister en ik nauwgezet. Zoals toegezegd aan uw Kamer<sup>8</sup> ben ik in de voorgaande tekst ingegaan op de prestaties van WPD in het eerste halfjaar van 2018 en op de ervaringen van WPD met de kortetermijnmaatregelen uit het OPP. Hieronder resumeer ik de acties welke Rijkswaterstaat (RWS) in gang heeft gezet en zal zetten om de betrouwbaarheid van de verbinding op de korte en lange termijn te vergroten. Voor een uitgebreide beschrijving van de achtergrond, de wettelijke kaders en meer informatie over de optimalisatie van het baggerregime, de bochtafsnijdingen, de aanvullende maatregel en de langere termijn verwijs ik naar bijlage 4 bij deze brief<sup>9</sup>.

#### *Kortetermijnmaatregelen RWS*

RWS staat aan de lat voor de overige twee van de vijf kortetermijnmaatregelen uit het OPP. Voor de bochtafsnijding Vloedgeul heeft RWS het ontwerp projectplan Waterwet in augustus ter inzage voorgelegd. Na succesvolle afronding van de vergunning- en aanbestedingsprocedures kan de uitvoering starten. RWS verwacht de bochtafsnijding medio 2019 te realiseren. Het onderzoek naar de tweede bochtafsnijding, Reegeul-Oost, is in het tweede kwartaal van 2018 afgerond. Momenteel onderzoekt RWS of de bochtafsnijding, lopend door een bestaande zandplaat, haalbaar is vanuit onder andere de Wet Natuurbescherming. Met bijbehorende onderzoeken ten behoeve van de Wet Natuurbescherming, de inzagetermijnen op de documenten en vergunningen, de aanbesteding en realisatie van de bochtafsnijding kent dit proces een doorlooptijd van circa twee jaar.

In het kader van optimalisatie van het baggerregime heeft RWS kennisgenomen van een onderzoek naar de optimalisatie van verspreiding van gebaggerd slib. Hieruit blijkt dat het wegbrengen van baggerspecie naar andere verspreidings-locaties mogelijk een positief effect heeft op de hoeveelheid baggerwerk. RWS bekijkt momenteel de mogelijkheid dit met een proef in de praktijk te brengen. Daarbij wordt ook de kosteneffectiviteit in ogenschouw genomen.

#### *Aanvullende maatregel*

Ondanks de diverse inspanningen van WPD en RWS blijft – afgaande op de prestatiecijfers van WPD – de betrouwbaarheid van de verbinding Ameland-Holwerd een aandachtspunt. Aangezien nog niet alle kortetermijnmaatregelen gerealiseerd zijn, is nog niet te zeggen wat het effect is van het gehele pakket aan maatregelen en in hoeverre dat effect overeenkomt met de verwachtingen uit het OPP. Echter, de prestatiecijfers van WPD in het eerste halfjaar van 2018 laten nog geen verbetering zien.

De prestatiecijfers van WPD uit het eerste halfjaar van 2018 vormen de aanleiding RWS te vragen een nader onderzoek uit te laten voeren. In dit onderzoek zal een onafhankelijk onderzoeksbureau bezien hoe het huidige baggercontract geoptimaliseerd en aangepast kan worden voor de vaargeul Ameland-Holwerd. Daarnaast zal het onderzoek ingaan op de oorzaken van de vertragingen van de veerverbinding Ameland-Holwerd in

<sup>8</sup> Kamerstuk 23 645, nr. 664

<sup>9</sup> Raadpleegbaar via [www.tweedekamer.nl](http://www.tweedekamer.nl)

de eerste helft van 2018, ten opzichte van voorgaande jaren. De uitkomsten van het onderzoek – welke we voor de zomer van 2019 verwachten – kunnen vervolgens naast de context en verwachtingen uit het OPP gelegd worden.

### *Lange termijn*

Met het uitvoeren van de kortetermijnmaatregelen en het aanvullende onderzoek worden er stappen gezet om de betrouwbaarheid van de verbinding Ameland-Holwerd te vergroten. Zoals eerder aan uw Kamer gemeld<sup>10</sup> is de verwachting dat met het totale pakket aan maatregelen de vertragingen voor de komende tien jaar grotendeels kunnen worden opgelost. Ik heb in de brief ook aangekondigd een proces te starten voor een permanente duurzame oplossing voor de periode na 2029. Dit proces is inmiddels samen met de eilanders, gemeente Ameland, provincie Fryslân en betrokken maatschappelijke organisaties opgepakt. Ik verwacht de resultaten hiervan in het najaar van 2019.

### **Tot slot**

Ik vind een goede bereikbaarheid van de Waddeneilanden van groot belang. Met de inzet en ambities die WPD en TSM tonen in de vervoerplannen ben ik van mening dat de reiziger erop kan rekenen dat de rederijen alles in het werk stellen om volgend jaar weer een goede dienstverlening te realiseren. Uiteraard verdient de veerverbinding Ameland-Holwerd hierbij extra aandacht. Ik houd deze dan ook nauwlettend in de gaten. Met de reeds genomen en de voorgenomen maatregelen verwacht ik dat de betrouwbaarheid in het komende jaar zal verbeteren.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat,  
S. van Veldhoven-van der Meer

---

<sup>10</sup> Kamerstuk 31 409 nr. 131