

# Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 22 november 2023

*Hotel Schylge, aanvang 9.30 uur*

---

## **Aanwezig**

Oeds Bijlsma (voorzitter), Michel Aaldering (VVV), Rudy Herrema (Rederij Doeksen, manager financiën en ICT), Bianca Jongsma (bevolking Terschelling), Floor Lagerweij (buren Midden), Mirjam van der Meulen (TCV), Rits Sixma (buren West), Jacob Spanjer (Arriva), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Marieke Zeelen (TOV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, notuliste)

## **Afwezig**

Laurens Bakker (LTO Noord afd. Terschelling), Jan Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL)

## **1. Welkom en mededelingen**

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Helaas is het jubileumdiner van Rederij Doeksen, dat gepland stond voor 2 november jl. en waarvoor de aanwezigen uitgenodigd waren, niet doorgegaan door storm Ciarán. De leden die het jubileumboek nog niet hebben ontvangen, krijgen dit nog per post (actie HW).

### Omgangsvormen overlegorganen

Op verzoek van de voorzitter heeft de concessieverlener een handelingsperspectief toegestuurd voor de omgang met de zittende concessiehouder Rederij Doeksen, m.b.t. de toekomstige aanbesteding.

Afgesproken wordt:

1. Dat voorafgaand aan elk overleg getoetst wordt of de agenda geen onderwerpen bevat die in strijd kunnen zijn met het ontvangen handelingsperspectief;
2. Dat alle vastgestelde verslagen door de overlegorganen zelf op een openbare website worden geplaatst. Rederij Doeksen publiceert de vastgestelde verslagen al op het eilander deel van haar website en dat wordt zeer op prijs gesteld. Rederij Doeksen zal de verslagen ook op een openbaar deel van de website plaatsen. Rederij Doeksen zal de eilanders er middels de Drijfveren nogmaals op attenderen waar de verslagen te vinden zijn. Het Klantenpanel en de Raad van Advies (Michel Aaldering) bekijken waar zij de verslagen zelf openbaar kunnen publiceren. (actie HW, MA).

## **2. Agenda**

Ongewijzigd vastgesteld.

## **3. Verslag en actiepunten overleg 7 juni 2023**

Het verslag is twee weken na rondzending aan de leden vastgesteld. De actiepunten zijn via het verslag opgevolgd. Hierover zijn geen vragen. Ad 4: Er zijn wat extra dagen aan de Caravanactie toegevoegd.

## **4. Ontwikkelingen Rederij Doeksen**

### Vervoer elektrische voertuigen

Momenteel worden elektrische (en hybride) schadevoertuigen (auto's, fietsen) niet vervoerd door Rederij Doeksen i.v.m. het risico tot ontbranding. Maar in de praktijk zal dit niet houdbaar blijven, zeker

niet in de toekomst, omdat er steeds meer elektrische voertuigen komen, ook van eilanders. De Rederij is op zoek naar een veilige procedure. De concept-procedure is nu als volgt:

Als een elektrisch / hybride voertuig met schade zich meldt voor vervoer, beoordeelt een expert (verzekering, brandweer) of er een verhoogd risico op brand bestaat. N.a.v. de taak-risico-analyse van de expert en de rederij wordt een plan van aanpak opgesteld voor het vervoer: op autoveer of per Noord Nederland, op een autoambulance met een losgekoppelde accu of apart in een container met aangesloten blusslangen. Deze concept-procedure ligt nu bij de verzekeraar en de kapiteins ter beoordeling. Als die akkoord zijn, wordt de procedure ingevoerd. Tot die tijd worden dergelijke voertuigen niet meegenomen, in verband met de veiligheid.

Ook vinden er binnenkort gesprekken plaats met de Havendienst, brandweer en Rijkswaterstaat over de bestrijding van een accubrand aan boord en het evacueren van passagiers. N.a.v. daarvan worden procedures opgesteld.

#### Vervanging Koegelwieck

De Rederij heeft een tweedehands optie bekeken, die verbouwd moest worden om het schip geschikt te maken voor de bestaande bedrijfsvoering en binnenvaartnormen (hoogste emissie-eisen, etc.) Gezien de kosten is daar vanaf gezien en wordt nu gefocust op nieuwbouw. Rederij Doeksen wacht het onderzoeksrapport n.a.v. het ongeluk op 21 oktober 2022 van de Onderzoeksraad voor Veiligheid (OVV) af. Als daarin nieuwe regels staan waaraan een snelboot moet voldoen, kunnen die meegenomen worden in het nieuwe ontwerp.

De sneldienst geheel of deels elektrificeren is momenteel niet mogelijk, omdat er op de locaties pas over lange tijd voldoende elektrische capaciteit voorhanden kan zijn. De beste optie voor nieuwbouw is zeer schone diesel als brandstof. LNG- en waterstofinstallaties als voortstuwing zijn te zwaar voor een snelboot. Voor het bouwen van een nieuwe snelboot is toestemming nodig van de concessieverlener. Naar verwachting kan de nieuwe snelboot op zijn vroegst eind 2025 in de vaart genomen worden.

#### Update ongeluk 21 oktober 2022

De Onderzoeksraad voor Veiligheid publiceert naar verwachting in december het onderzoeksrapport. De strafzaak vindt later plaats.

### **5. Voorbereiding aanbesteding**

Rederij Doeksen heeft drie openbare documenten gedeeld met de aanwezigen en vertegenwoordigers van het Consumentenplatform Waddenveren West. Alle reeds openbare stukken t.a.v. de concessie zijn hiermee met elkaar gedeeld:

- a. Definitief Rapport Damen Duurzame Waddenveren (Damen i.o.v. MIW)
- b. Concept marktverkenning - samenvatting op hoofdlijnen (MIW)
- c. Samenvatting consultatieronde input Waddenveren vanaf 2029 (MIW)

#### a. Rapport Damen

Damen heeft in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voor de Nota van Uitgangspunten onderzoek gedaan naar de technische mogelijkheden om de Waddenveren te verduurzamen. Zij hebben berekend welke effecten de verschillende mogelijkheden hebben op de uitstoot van schadelijke emissies én de prijs van het bootticket. De conclusies van het onderzoek zijn in lijn met eerdere observaties van Rederij Doeksen: elektrificeren is de beste optie voor het milieu. Het beste alternatief is momenteel het gebruik van biobrandstof, wanneer niet gestreefd wordt naar zero-emissie. De kosten van verduurzaming kunnen niet in zijn geheel

bij de reder neergelegd worden als zero-emissie de eis is, want dan wordt het bootkaartje te duur. Ook bleek uit het onderzoek dat het belangrijk is de verduurzaming niet te snel, maar stap voor stap (transitieperiode) uit te voeren. Zo kan men bijsturen, als dat nodig is. Op pag. 110 van het rapport worden diverse suggesties gedaan voor de financiering van de verduurzaming.

b. Concept marktverkenning - samenvatting op hoofdlijnen

Er is een marktanalyse gedaan: tien Europese partijen (waaronder Rederij Doeksen) die mogelijk interesse hebben in één van de twee concessies zijn door de overheid aangeschreven om hun interesse te peilen.

c. Samenvatting consultatieronde input Waddenveren vanaf 2029

Het ministerie heeft informatie ingewonnen bij verschillende partijen, waaronder de Raden van Advies en Klantenpanels, het CWW, de provincie en gemeentes. De input verwerkt het ministerie in een concept van de Nota van Uitgangspunten (NvU), waarin de hoofdlijnen en belangrijkste kaders voor de vervoersdiensten vanaf 2029 worden vastgelegd.

## 6. Passagiersaantallen Rederij Doeksen

### Terschelling tot en met oktober

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>%</b>	<b>2019</b>	<b>%</b>
auto's toeristen	36.167	37.774	-4,3%	30.838	+17,3%
auto's eilanders	11.722	11.041	+6,2%	11.142	+5,2%
toeristen	402.424	418.752	-3,9%	412.245	-2,4%

### Vlieland tot en met oktober

auto's eilanders	6.108	5.775	+5,8%	5.219	+17,0%
toeristen	190.986	194.170	-1,6%	192.998	-1,0%

Eilanders zijn ruim 6% meer gaan reizen met de auto dan vorig jaar, ook op populaire tijdstippen. Die autoplekken kunnen niet geboekt worden door gasten van de wal. Het aantal toeristen ligt onder het niveau van 2016. Het beeld is op alle Waddeneilanden vergelijkbaar. Tegenvallende bezoekersaantallen werden veroorzaakt door de natte zomermaanden en de late zomervakantie Noord. Dagjesmensen bleven weg.

Campings op Terschelling merken dat de bezoekersaantallen van kampeerders met een eigen tent teruglopen. Als reden wordt de prijs van de overtocht genoemd. Kampeerders met een caravan of vouwwagen blijven wel komen. Ook kwamen er opvallend meer stellen en minder gezinnen. De gemiddelde groepsomvang op Terschelling is 2,9 personen. VVV Terschelling signaleert een langer aantal verblijfsdagen.

Het zou goed zijn om de gegevens van Doeksen, de VVV en de campinghouders te combineren, zodat duidelijk wordt voor welke periodes en doelgroepen acties, arrangementen en tariefdifferentiaties kunnen worden ingezet om meer bezoekers te trekken. Dit onderzoek is een taak voor het Recreatieplatform. VVV Terschelling neemt dit mee (actie MA).

## 7. Wat leeft er op het eiland?

### Oprijden auto's

Personenauto's van eilanders kunnen desgewenst opgereden worden aan boord. Motoren niet.

### Geannuleerde boekingen terugstorten

Na het annuleren van een boeking die betaald is, duurt het maximaal twee weken voordat het geld is teruggestort, omdat de boekingen worden verzameld en ineens worden gerestitueerd.

### Familiepas

Kan een vriend(in) met wie niet duurzaam samengewoond wordt ook een Familiepas krijgen? Nee, wel een Vaste Reizigers Pas. Voor een Familiepas gelden speciale voorwaarden.

### Scholierenboot

De tijden van de scholierenboot wisselen vaak, omdat Rederij Doeksen niet in het donker wil varen. Dit mag wel, maar alleen langzaam en dat is vaak oncomfortabel. Ook de school geeft de voorkeur aan varen wanneer het licht is. Misschien komen er vanaf 2024 vaste tijden. Momenteel wordt er niet veel gebruik gemaakt van de scholierenboot.

### Capaciteit Zeehond

In en na de zomer vangen gasten soms bot als ze vanaf Terschelling een dagje naar Vlieland willen, omdat de Zeehond volgeboekt is (max. 12 passagiers). Via Harlingen terug (op donderdag) blijkt voor velen een obstakel. Dit traject is juist ingevoegd op verzoek van Vlieland, voor het vervoer van monteurs. Het is goed voor het eilandhoptoerisme te focussen op dinsdag en woensdag. Dirk Spoor geeft dit intern door (actie DS).

### Start boekingsseizoen

Jaren kon men vanaf 1 november boeken voor het nieuwe jaar. Deze startdatum bleek vaak te krap voor Doeksen. Toeristenbelastingtarieven, de goedkeuring van het Vervoerplan en daarmee de tarieven en dienstregeling van de rederij worden vaak pas na 1 oktober bekend. Vervolgens moeten alles in het boekingsstelsel gezet worden. Deze zeer drukke periode valt samen met de drukte van de Berenloop. Om deze piek beter te spreiden, is ervoor gekozen de startdatum te verschuiven naar woensdag 29 november (1 december valt op een vrijdag; minder gunstig met de bezetting van het Contactcenter). Volgend jaar mikt de rederij op half november.

Het Recreatieplatform dringt er bij de gemeente Terschelling op aan om de toeristenbelasting voor het komend jaar al in mei/juni te publiceren. Veel toeristen boeken hun accommodatie al veel eerder, momenteel is 20% van alle boekingen voor 2024 al binnen.

Dirk Spoor gaat na of er een formulier op de website van Doeksen gerealiseerd wordt, waarop mensen zich kunnen aanmelden die een seintje willen krijgen als het online boeken voor het nieuwe jaar van start gaat. Een alternatief kan zijn het eerder boekbaar maken van een basisdeel van de dienstregeling. (actie DS).

### Dark Sky

De Dark Sky-campagne is nog niet geheel uitgerold, maar is nu al een succes. Inmiddels zijn er al 70 arrangementen geboekt.

### Wijzigingen dienstregeling december 2023

Er zijn plotseling wijzigingen doorgevoerd in de dienstregeling van december, waardoor de bussen op het eiland in december te maken hebben met overbodige ritten. Dit is erg vervelend. Het schema bleek er al vanaf het begin verkeerd in te staan en dat is door geen van de partijen opgemerkt. De fouten zijn hersteld en afvaarten waarop maar een enkele passagier geboekt stond, zijn geschrapt. Het is economisch en qua duurzaamheid niet te verantwoorden om die uit te voeren en zeker niet duurzaam.

#### Website

Op de website stonden onlangs, tijdens een stormdag, tijdelijk de juiste (gewijzigde) afvaarten niet correct vermeld. In de reisplanner stonden ze wel goed. Dit had misschien te maken met het cachegeheugen of het was een foutje dat vervolgens snel hersteld werd (mensenwerk).

Als afvaarten uitvallen, worden andere afvaarten soms tijdelijk op 'vol' gezet, om te voorkomen dat die plaatsen worden volgeboekt. Die plaatsen zijn nodig voor de passagiers op de uitgevallen afvaarten, die omgeboekt moeten worden. Overgebleven plaatsen komen vervolgens weer in de verkoop.

#### Afvaart vervallen wegens tekort LNG

Onlangs viel een afvaart van de Barentsz uit omdat er plotseling onvoldoende LNG voorradig was. De motoren bleken meer gas te gebruiken dan gedacht. Er is contact met een expert die hiervoor een verklaring heeft:

Als er weinig gevaren wordt, gaat de temperatuur in de LNG-tank omhoog, waardoor de druk stijgt. Als de druk te hoog wordt, zal de druk worden afgeblazen en kunnen schadelijke emissies vrijkomen. Om dat te voorkomen, worden de hulpmotoren op een bepaald moment ingeschakeld. Hierdoor verandert de samenstelling van het gas in de tank waardoor het verbruik omhoog gaat.

Als er onverwacht geen LNG is en de leverancier heeft geen slot bij de LNG-terminal, dan kan er niet tussentijds gebunkerd worden. Dat was laatst helaas het geval. De Willems gaan volgend jaar meer varen dan nu, dus dit probleem kan sowieso minder vaak voorkomen. Bovendien kan het voorkomen worden, doordat de rederij hierdoor nieuwe kennis heeft opgedaan.

### **8. Jaarlijkse toetsing tevredenheid Klantenpanel**

Rederij Doeksen heeft van het Klantenpanel op Terschelling reactie ontvangen op de verplichte jaarlijkse tevredenheidstoetsing. De reactie wordt doorgestuurd aan de concessieverlener.

In de toetsing wordt de suggestie gedaan om een jaarlijkse bijeenkomst te organiseren. Eilanders en Rederij Doeksen kunnen tijdens de bijeenkomst van gedachten wisselen over actuele zaken. Dit maakt het ook gemakkelijker voor de burens om hun achterban te betrekken en de overlegorganen zouden hun zichtbaarheid kunnen vergroten. Raad van Advies, Klantenpanel en Rederij Doeksen zouden de avond gezamenlijk kunnen organiseren. Dirk Spoor neemt contact op met Floor Lagerweij om één en ander te bespreken (actie DS).

### **9. Rondvraag**

Als er een (toeristisch) overleg op Terschelling is, waarbij het goed is dat Dirk Spoor aanschuift, dan hoort hij het graag.

De vier vergaderdata voor 2024 zijn bekend: woensdag 24 januari, woensdag 10 april, woensdag 29 mei en woensdag 20 november. De vergaderingen op Terschelling vinden steeds 's ochtends plaats van 9.30 – 12.30 uur.

### **6. Sluiting**

De voorzitter sluit om 12.15 uur de vergadering en dankt ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA zal worden gehouden op woensdag 24 januari. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

### **Actiepunten**

1. Jubileumboek toesturen aan leden die dit nog niet hebben ontvangen (actie HW)
2. In Drijfveren: vastgestelde verslagen RvA zijn op de website van rederij Doeksen te vinden (actie HW)
3. Gegevens van Doeksen, de VVV en de campinghouders analyseren om gerichtere acties, arrangementen en tariefdifferentiaties in te zetten om meer bezoekers te trekken, via Recreatieplatform (actie MA)
4. Intern doorgeven: eilandhoptoerisme focussen op dinsdag en woensdag (actie DS)
5. Nagaan mogelijkheid aanmeldformulier voor seintje online boeken nieuwe jaar of eerder boekbaar maken van deel van de dienstregeling. (actie DS)
6. Contact opnemen met FL over te organiseren inloopavond (actie DS)