

# Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling 10 april 2024

*Hotel Boschrijck, aanvang 9.30 uur*

---

## **Aanwezig**

Bert Wassink (voorzitter), Michel Aldering (VVV), Laurens Bakker (LTO Noord afd. Terschelling), Jaap de Breed (Rederij Doeksen, senior kapitein), Clara Jongedijk (VBMZ, VHP8, SIL), Bianca Jongsma (bevolking Terschelling), Floor Lagerweij (buren Midden), Rits Sixma (buren West), Jacob Spanjer (Arriva), Annemarie Speerstra (Rederij Doeksen, manager P&O), Dirk Spoor (Rederij Doeksen, directie), Marieke Zeelen (TOV), Hanny Wentink (Rederij Doeksen, communicatieadviseur)

## **Afwezig**

Jan Lolkema (VBMZ, VHP8, SIL), Mirjam van der Meulen (TCV)

## **1. Welkom en mededelingen**

De voorzitter opent de vergadering en heet iedereen van harte welkom. Clara Jongedijk is vandaag voor het eerst aanwezig als vervangster van Jan Lolkema. Het is een goede gewoonte dat directeur Dirk Spoor bij elke vergadering een of meer collega's meeneemt. Ditmaal zijn dit Jaap de Breed, senior kapitein, en Annemarie Speerstra, manager P&O.

Bert Wassink is door de RvA Terschelling voorgedragen als voorzitter en de voordracht is unaniem overgenomen door de RvA Vlieland. Vandaag zit hij de vergadering voor het eerst voor, de benoeming wordt bekrachtigd door de vergadering. In het huishoudelijk reglement van de RvA staat dat de voorzitter wordt benoemd voor een periode van vier jaar, die verlengd kan worden tot zes jaar. Hij vraagt iedereen te kijken naar zijn/haar eigen zittingstermijn. Is iedereen nog tevreden met de vertegenwoordiging? Tijdens het volgende overleg kan dit besproken worden. Hanny Wentink stuurt de actuele ledenlijsten rond (actie HW).

## **2. Agenda**

Op verzoek van Clara Jongedijk worden de volgende punten aan de agenda toegevoegd:

- 6a. Vermoeden handelen Rederij Doeksen in strijd met AVG;
- 6b. Reglement eilanderpas.

### Check handelingsperspectief

Het proces richting aanbesteding moet zuiver verlopen. Voorafgaand aan de vergadering wordt daarom bewust gecheckt of er op de agenda onderwerpen staan, die in strijd zijn met het handelingsperspectief. Dat is niet het geval. De agenda wordt vastgesteld.

## **3. Verslag en actiepunten overleg 24 januari 2024**

Het verslag is twee weken na rondzending aan de leden vastgesteld. Op verzoek van mevrouw Jongedijk wordt op pagina 5, alinea 2 het woord "voorlopig" toegevoegd in de zin: "De heer Jan Lolkema blijft VBMZ, VHP8 en SIL in het Klantenpanel vertegenwoordigen."

### Actiepunten

1. Polsen Bert Wassink voor functie voorzitter RvA (actie DS) – gereed

2. Startdatum boekingsseizoen gezamenlijk communiceren door partijen op het eiland (actie DS) – goed idee. In juni zal een startdatum voor de gezamenlijke campagne worden gecommuniceerd (actie DS).
3. Nagaan of de 48/24-uursregeling voor het vrijkomen van plaatsen geldt voor alle afvaarten of alleen voor de basisdienstregeling (actie DS) –

Op de sneldienst in de reguliere dienstregeling worden standaard 20 plaatsen vrijgehouden. Deze worden 48 uur voor vertrek vrijgegeven en zijn dan voor iedereen boekbaar. Dit is niet van toepassing op extra afvaarten. Alleen eilanders zijn op de hoogte van deze systematiek.

Op de eerste veerdienst TH (07.25) en de laatste afvaart HT (19.45) in de zomerdienstregeling worden standaard vier plaatsen vrijgehouden voor auto's. Twee van deze plekken worden 48 uur voor vertrek vrijgegeven en de laatste twee plekken vallen 24 uur voor vertrek vrij en zijn dan voor iedereen boekbaar. Alleen eilanders zijn op de hoogte van deze systematiek. Dit uitbreiden naar alle afvaarten zou ervoor zorgen dat de boot eerder volgeboekt is en dat kan nadelig zijn voor campingshouders.

4. Overleggen of namen schepen in het boekingssysteem toegevoegd kunnen worden (actie DS) – om teleurstelling bij reizigers te voorkomen, worden de scheepsnamen achterwege gelaten.
5. Contact regelen tussen Jelle de Vries en Jacob Spanjer (actie DS) – gereed
6. Voorbeelden combi-tickets toesturen aan Jacob Spanjer (actie DS) – gereed
7. Aandacht voor caravanactie op homepage Rederij Doeksen (actie HW) – gereed
8. Intern aandacht vragen voor meer communicatie bij vertraging (actie DS) – gereed
9. Organisatie afscheid Oeds Bijlsma (actie BJ en MvdM) – het afscheid vindt volgende week plaats in Loods op West.

## **5. Wat leeft er op het eiland / Input vervoerplan 2025**

De leden brengen de volgende punten in:

### Regeling spoedvervoer zieke paarden

Rijvereniging 't Hossevolk vraagt of er ook een regeling bedacht kan worden voor als paardeneigenaars in geval van ziekte van hun dier met spoed naar de wal moeten. De heer Spoor gaat na of de regeling die er is voor agrariërs hierop kan worden toegepast (actie DS).

### Vrachttarief agrariërs

Vrachtvervoer is niet in de concessie opgenomen. Als boeren aangekocht voer moeten laten overzetten, is het voordeliger dit met eigen voertuigen van de wal op te halen dan via een vrachtvervoerder. Maar hiervoor bestaat geen vrachttarief. Boeren zijn wel flexibel als het gaat om afvaarttijden. Vracht kent geen daltarieven, alleen voordeeltarieven op basis van volume. Dirk Spoor gaat na wat de mogelijkheden zijn (actie DS).

### Eilander tarief aanhangwagens

Het eilander tarief voor aanhangwagens staat niet op de website. Bestaat dit wel? Dirk Spoor gaat dit na en komt hierop terug (actie DS).

De Rederij noemt de volgende onderwerpen:

### Contacten concessieverlener

De concessieverlener heeft de wens uitgesproken bij een overleg van de Raden van Advies aanwezig te zijn. Maaïke Egberts zal bij de meivergadering aansluiten.

### Tariefdifferentiatie hele jaar rond

Vorig jaar is dit onderwerp ook besproken. Het idee was de daltarieven op de eerste en laatste afvaart (zoals in de zomer) ook door te trekken tijdens de winterperiode. De brandstof toeslag en de hogere tariefindex zorgden ervoor, dat het plan uiteindelijk niet doorging. Rederij Doeksen wil het opnieuw voorstellen: 20% korting op de eerste afvaart van het eiland en de laatste afvaart naar het eiland. Dit wordt gefinancierd door de tarieven voor voertuigen met 5% te verhogen en die voor personen met 3,4%. In de zomerperiode werkt dit al zo. Het voorstel is om dit het gehele jaar rond te introduceren. De leden willen hier graag een concreet rekenvoorbeeld van ontvangen (actie DS).

### Tariefindex

Rederij Doeksen heeft de concessieverlener gevraagd of in het concept Vervoerplan de index voor volgend jaar al kan worden genoemd. Hiervoor moet Rederij Doeksen de jaarcijfers van het afgelopen jaar overleggen, zodat de concessieverlener kan controleren of de norm niet is overschreden. Dat is niet het geval, maar dat moet officieel worden vastgesteld door de concessieverlener. De index zal rond de 4% of 5% liggen, is de verwachting.

### Voordelig winterdagretour

Rederij Doeksen is voornemens een voordelig (bijna) jaarrond dagretour aan te bieden, om ook het dagbezoek in de winter te stimuleren. Er zijn verschillende combinaties snel-veer mogelijk. Een aantal leden heeft voorkeur voor snel-snel.

VVV Terschelling zegt dat er weliswaar minder overzettingen waren, maar dat de verblijfsduur is gestegen. Het afgelopen kwartaal was het beste kwartaal sinds 2016 qua overzettingen. Het verblijf is net onder het niveau van 2021.

### Dienstregelingen

Vorig jaar zijn er evenveel passagiers overgezet als in 2016, maar er waren 17% meer afvaarten. De Rederij gaat hier kritisch naar kijken. Door het wegstrepen van afvaarten die niet of nauwelijks worden gebruikt, worden kosten bespaard en wordt het milieu minder belast, zonder dat er te veel op kwaliteit wordt ingeboet. De basisdienstregeling blijft vanzelfsprekend in tact.

- a. Er worden extra afvaarten ingezet als blijkt dat 90% van de tickets is verkocht in een dagdeel. Op dit moment hanteert men hiervoor drie dagdelen. Gevolg hiervan is dat de randen van de dag (vroeg en late afvaarten) nauwelijks worden benut. Er worden extra afvaarten ingezet, terwijl er nog volop plaats beschikbaar is in een ander dagdeel. Om de capaciteit op deze afvaarten te verbeteren, is de Rederij voornemens om de dag voortaan in twee dagdelen te verdelen.
- b. Een aantal jaren geleden is de zomerdienstregeling verlengd met de gehele maand oktober. Het blijkt dat dit – buiten de herfstvakantie – zorgt voor veel afvaarten die slecht benut worden. Voorstel is om de zomerdienst weer tot en met september te laten lopen, met extra afvaarten rondom bijvoorbeeld de herfstvakantie.
- c. Op de lijn Terschelling wordt de zaterdagavondveerboot vervangen door een sneldienstafvaart, omdat er veel te weinig auto-aanbod is.

- d. De zondagavond sneldienst naast de veerdienst is niet voldoende bezet. Ooit is die ingezet voor scholieren die daar het kostgezin reisden op zondag, maar zij reizen steeds meer op maandagochtend. Dirk Spoor gaat na wat de concrete cijfers zijn (scholierenpassen per afvaart) (actie DS).
- e. Interinsulaire afvaarten zijn slecht bezet. Gemiddeld gaat het om slechts 24 passagiers per afvaart en in de zomervakantie om gemiddeld 35 per afvaart, terwijl er vele malen meer passagiers per afvaart nodig zijn om de afvaart rendabel te maken. In juni, juli en augustus zal de sneldienst alleen op dinsdag, woensdag en donderdag interinsulair ingezet worden. In alle andere maanden vaart de reguliere sneldienst niet, maar de Zeehond wel. Ook mei en september zijn wat dit betreft dunne maanden. VVV Terschelling oppert het idee om samen met WestCord een arrangement op te zetten, waarbij gasten op zowel Vlieland als Terschelling verblijven en het interinsulaire verkeer hierop mee kan groeien.

#### **6a. Vermoeden handelen Rederij Doeksen in strijd met AVG**

#### **6b. Reglement eilanderpas**

Rederij Doeksen stuurt personen van wie vermoed wordt dat zij ten onrechte in het bezit zijn van een eilander pas een brief. Hen wordt gevraagd te bewijzen dat zij voldoen aan het eilander reglement, anders vervalt de korting. Carla Jongedijk vindt de toon van de brieven onvriendelijk en vraagt zich af hoe de Rederij kan weten, dat iemand niet op het eiland woont, tenzij het boekingsstelsel wordt geraadpleegd en dus de AVG wordt overtreden.

Zij verwijst naar het eilander reglement waarin staat:

*d. Eilander: de (natuurlijk) persoon die is ingeschreven in de Basisregistratie Personen (BRP) van de gemeente Terschelling, dan wel de gemeente Vlieland én minimaal zes maanden per jaar woont in de gemeente Terschelling, dan wel Vlieland, én verblijft op een perceel dat op grond van het vigerende planologisch regime een permanent gebruik van de verblijfplaats als woning niet in de weg staat.*

Zij stelt dat 'wonen' en 'verblijven' niet gelijk zijn aan elkaar en dat 'wonen' gelijk staat aan 'ingeschreven staan'.

Dirk Spoor legt uit dat de eilander korting bedoeld is voor eilanders, die minimaal zes maanden per jaar op het eiland op het eiland verblijven en niet voor huisjeseigenaren die naast elders, óók een woning hebben op het eiland en daar minder frequent verblijven. Eilanders maken het meest gebruik van de veerdienst en zijn hiervan afhankelijk. In de concessietekst staat dat de Rederij een korting moet bieden aan personen die frequent reizen en niet hoe hoog de korting moet zijn of dat er korting aan eilanders gegeven moet worden.

Blijkbaar worden de termen 'wonen' en 'verblijven' niet correct gebruikt. Rederij Doeksen gaat naar de tekst kijken en deze zo aanpassen, dat er staat wat er bedoeld wordt en de korting terecht komt bij de doelgroep waarvoor deze korting bedoeld is. Rederij Doeksen kan het eilander reglement zelf aanpassen, omdat dit een bedrijfsreglement is (actie DS).

Voorzitter Wassink verzoekt Clara Jongedijk agendapunten voortaan eerst te bespreken in het vooroverleg van de Raad van Advies en het Klantenpanel. Op de agenda worden uitsluitend breed gedragen punten geplaatst.

Clara Jongedijk vraagt naar het huishoudelijk reglement van het Klantenpanel. Het Klantenpanel heeft echter geen eigen huishoudelijk reglement. De Raad van Advies wel. Dit zal haar toegestuurd worden

(actie HW). Raad van Advies en Klantenpanel trekken gezamenlijk op. Enkele andere leden van het Klantenpanel geven aan geen toegevoegde waarde van een apart huishoudelijk reglement te zien. De heer Spoor merkt op dat in de toekomst de overlegorganen waarschijnlijk toch worden samengevoegd. Clara Jongedijk vindt dat dit pas over vele jaren aan de orde is en indien er geen apart reglement is er in feite moet kunnen worden teruggevallen op het (huishoudelijk) reglement van de RvA, immers wordt er al jaren lang in gezamenlijkheid vergaderd. Het niet kunnen terugvallen op een reglement voor wat het klantenpanel betreft, vindt zij uiterst verwarrend en bevordert in haar ogen de effectiviteit van de vergaderingen niet.

## **7. Actualiteiten / Ontwikkelingen Rederij Doeksen**

### Klachtenrapportage 2023

Deze is ontvangen door alle leden en hierover zijn geen vragen. In totaal kwamen er in 2023 204 klachten binnen. Dit waren er 15 meer dan in 2022. Het totaal aantal ontvangen klachten in vergelijking met het totaal aantal passagiers dat de Rederij in 2023 vervoerde is 0,03%.

### OV-Klantenbarometer 2023

In 2023 toetsten Goudappel en NDC in opdracht van CROW-KpVV 70 onderzoeksgebieden. Rederij Doeksen scoorde resp. een 8,2 (Terschelling) en een 8,4 (Vlieland) in de OV-Klantenbarometer op de veerverbindingen. Vervoer over water scoorde in 2023 gemiddeld een 8,2 en het OV in het algemeen een 7,8. Ook dit jaar zullen enquêteurs weer regelmatig aan boord te vinden zijn voor dit jaarlijkse onderzoek van onze concessieverlener.

### Snelboot Koegelwieck

Rederij Doeksen heeft toestemming gevraagd aan de concessieverlener om in deze (late) fase van de concessie de snelboot te mogen vervangen. De toestemming is nog niet ontvangen.

## **8. Rondvraag**

### Campagne kortingsactie jonge gezinnen

Isabel Mosk (Sherpa's Stories) en Annemieke van Dam (Rederij Doeksen) zijn ermee bezig om tussen Oerol en het hoogseizoen een kortingsactie te organiseren. Ook campings kunnen hieraan mee doen. Gevraagd wordt of er ook extra afvaarten toegevoegd worden aan de vroege afvaarten (tentplekken met auto). Dirk Spoor overlegt dit met Annemieke (actie DS).

### Omgevallen fietsen

Fietsen op het havenplein op Terschelling, die omvallen, blijven vaak liggen en versperren dan de toegang tot de terminal. De fietsen nemen veel ruimte in beslag. Kunnen ze weggehaald worden of overeind worden gezet? Dirk Spoor legt dit voor aan de waldienst (actie DS).

### Klantenpanel

Wat is de positie van het Klantenpanel in de concessiesystematiek? De overheid organiseert consultatierondes met de Raden van Advies en de Klantenpanels worden hier ook bij betrokken. Momenteel ligt er een concept Nota van Uitgangspunten waarop door deze gremia gereageerd kan worden. Daarna volgt een concept Programma van Eisen. Daarin spelen ook de decentrale overheden een rol.

### Vergaderfrequentie

Sinds een paar jaar vergaderen RvA en Klantenpanel viermaal per jaar met Rederij Doeksen. Veel zaken die speelden, toen de frequentie uitgebreid werd naar viermaal i.p.v. driemaal, zijn inmiddels opgelost.

Is viermaal nog steeds wenselijk, of is driemaal voldoende? De leden geven aan dat driemaal ook voldoende is, de vergadering in november wordt met ingang van dit jaar geannuleerd. Als er tussentijds zaken spelen, kan gemakkelijk contact worden gezocht.

### **8. Sluiting**

De voorzitter sluit om 11.40 uur de vergadering en dankt ieder voor zijn of haar aanwezigheid en inbreng. De eerstvolgende vergadering van de RvA zal worden gehouden op woensdag 29 mei. Agendapunten voor deze vergadering kunnen worden aangeleverd via het secretariaat van de RvA.

### **Actiepunten**

1. Actuele ledenlijsten mailen (actie HW)
2. In juni bekend maken vanaf wanneer de startdatum voor het boekingsseizoen gezamenlijk wordt gecommuniceerd (actie DS)
3. Nagaan: regeling spoedvervoer zieke paarden scharen onder regeling veehouders? (actie DS)
4. Nagaan: vrachttarief voor agrariërs (actie DS)
5. Nagaan: eilander tarief voor aanhangwagens op website? (actie DS)
6. Rekenvoorbeeld tariefdifferentiatie hele jaar rond naar leden (actie DS)
7. Aantal scholierenpashouders per afvaart op zondagavond sneldienst (actie DS)
8. Eilanderreglement tekstueel checken en indien nodig aanpassen (actie DS)
9. Huishoudelijk reglement RvA toesturen aan CJ (actie HW) – gereed
10. Kortingsactie jonge gezinnen: afvaarten uitbreiden? (actie DS, AvD)
11. Fietsen overeind zetten doorgeven aan waldienst (actie DS)