

REDERIJ DOEKSEN



2018

Vervoerplan T.S.M.



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij
juli 2017

Inleiding

Dit Vervoerplan 2018 is opgesteld door de directie van B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM) en is bedoeld als Vervoerplan conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoersconcessie Waddenveren West. Indien de aannames of uitgangspunten voor 2018 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 (PvE):

- I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod 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 vervoeraanbod 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 vervoervraag 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.

I. Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod 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 2016, is met respectievelijk 6% en 4% gestegen t.o.v. 2015. De stijging van 6% van het aantal toeristen naar Vlieland is ruim boven onze eerdere prognose en Vlieland heeft in 2016 de magische grens van 200.000 vervoerde toeristen overschreden. De ontwikkeling van 4% op de lijn naar Terschelling is eveneens iets boven onze eerdere prognose. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd is in 2016 met 6% gestegen ten opzichte van 2015.



De volgende factoren hebben bijgedragen aan deze mooie groeicijfers:

- Groei van het aantal evenementen op de eilanden;
- Groei van het aantal binnenlandse vakanties;
- Een lange nazomer met mooi weer;
- Aantrekkelijke acties en arrangementen;
- Groei van het kwaliteitsaanbod op de eilanden;
- Kortere verblijfsduur op de eilanden en daardoor meer overzettingen.

Vanwege het aanhoudende gevoel van onveiligheid in Europa, de onstabiele situatie in delen van de rest van de wereld en de aantrekkende economie (zie ook de kop "landelijke trend" verderop in dit hoofdstuk), verwachten wij dat het aantal vakanties dat Nederlanders in eigen land ondernemen ook in 2018 verder zal toenemen. Dit zal naar verwachting ook een positief effect hebben op de ontwikkeling van het aantal toeristen naar Vlieland en Terschelling.

Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2016 met 1% gedaald t.o.v. 2015. Voor Vlieland steeg het aantal vervoerde eilanders met ruim 3%. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2016 met ruim 2% gedaald t.o.v. 2015. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2016 met 5% gestegen t.o.v. 2015. Er is geen duidelijke oorzaak voor deze cijfers te benoemen en wij verwachten dat deze aantallen de komende jaren stabiel zullen blijven.

Landelijke trend

Na dalingen in eerdere jaren hebben Nederlanders in 2016 ten opzichte van een jaar eerder circa 1% meer vakanties ondernomen in het binnen- of buitenland. Het aantal binnenlandse vakanties steeg daarbij sterk (3%) en het aantal buitenlandse vakanties daalde licht (1%). Deze verschuiving is veroorzaakt door de aanhoudende zorgen om de veiligheid in het buitenland, het mooie zomerweer en de aantrekkelijke economie.

Dit blijkt uit de jaarresultaten van het Continu Vakantie Onderzoek (CVO) 2016 van NBTC-NIPO Research. De totale vakantiebestedingen in het binnenland zijn bovendien met 2% gestegen, terwijl de totale vakantiebestedingen in het buitenland met 3% zijn gedaald.








NBTC-NIPO verwacht voor 2017 dat de groei van het totale aantal vakanties dat door Nederlanders wordt ondernomen doorzet, vooral onder invloed van de aantrekkelijke economie. Geopolitieke spanningen en (angst voor) terreuraanslagen kunnen dit positieve gevoel nog wat temperen, maar de consument wil hoe dan ook graag op vakantie en zal kiezen voor bestemmingen die als veilig worden ervaren. Dit baseert NBTC-NIPO Research onder andere op grootschalig onderzoek naar de vakantie-intentie van Nederlanders. Vlieland en Terschelling zullen in 2017 hoogstwaarschijnlijk van deze trend meeprofiteren. Het is nog (te) vroeg om aan deze voorspellingen voor 2017 conclusies te verbinden voor 2018, maar bij min of meer gelijkblijvende omstandigheden zullen de marktomstandigheden voor de Waddeneilanden goed blijven.

Vervoersaanbod

In ons Vervoerplan 2017 zijn wij uitgebreid ingegaan op de ontwikkeling van het vervoersaanbod, ten gevolge van de twee nieuwe milieuvriendelijke autoveerbotten die momenteel worden gebouwd. Voor de volledigheid treft u hieronder nogmaals het overzicht van onze huidige vlootcapaciteit van de veerdienst van/naar Terschelling en de vlootcapaciteit vanaf de zomer van 2018.

Door te investeren in twee nieuwe, milieuvriendelijke autoveerbotten spelen wij in op de ontwikkeling van de vervoersvraag van vooral personenauto's rondom de weekenden en in vakantieperiodes. De benodigde extra capaciteit tijdens de pieken wordt vanaf 2018, nog meer dan nu al het geval is, opgevangen door extra inzet van schepen. De schema's hieronder tonen de ontwikkeling van onze vlootcapaciteit als geheel.

Maximale capaciteit autoveren Harlingen -> Terschelling op een zomerdag:

2016		2019	
3x Friesland 	2550 pax 300 auto's	3x Willem Barentsz 	1695 pax 192 auto's
3x Midland 	2025 pax 150 auto's	3x Willem de Vlamingh 	1695 pax 192 auto's
		2x Friesland 	1700 pax 174 auto's
3x Noord-Nederland 	300 m vracht	3x Noord-Nederland (verlengd) 	546 m vracht
Totaal in 2016	4575 pax 450 auto's 300 m vracht	Totaal in 2019	5090 pax 558 auto's 546 m vracht

Het onderstaande schema toont de huidige vlootcapaciteit tijdens het gewenste reismoment (in de groene kolommen) op een drukke vrijdag:

Schip	Voor 8:30			8:30-12.00			12:00 – 18:00			Na 18:00		
	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto
Midland	675		50				1350		100*			
Friesland				850		100*	850		100*	850		100*
Sneldienst (basis)				414			1140					
Noord-Nederland	12	100		12	100		12	100		12	100	
Totaal	687	100	50	1276	100	100*	3352	100	200*	862	100	100*
				Totaal: 4628 pax + 300 auto's								

*) 100 auto's leidt tot te krappe opstelplaatsen

Het onderstaande schema toont de toekomstige (vanaf 2019) vlootcapaciteit tijdens het gewenste reismoment (in de groene kolommen) op een drukke vrijdag:

Schip	Voor 8:30			8:30-12.00			12:00 – 18:00			Na 18:00		
	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto	Pax	Vrcht (m)	Auto
Willem Barentsz				565		64	565		64	565		64
Willem de Vlamingh	565		64				1130		128			
Friesland				850		87*	850		87*			
Sneldienst				414			1140					
Noord-Nederland				12	182		12	182		12	182	
Totaal	565		64	1841	182	151	3697	182	279	577	182	64
				Totaal: 5538 pax + 429 auto's								

*) ms Friesland terug naar 87 auto's

Structurele destinatiemarketing

Wij zijn van mening dat het succes en de ontwikkeling van iedere toeristische bestemming mede wordt bepaald door de duurzame positionering van die bestemming in de markt. Om een gezonde groei te blijven stimuleren, zullen de waddenregio en de eilanden afzonderlijk professioneel en duurzaam in de markt gezet moeten worden als vakantiebestemmingen. Dit kan alleen door met alle stakeholders gezamenlijk kennis en middelen te bundelen. Het proces dat naar deze bundeling van kennis en middelen leidt, is zowel op Vlieland als op Terschelling weerbarstig gebleken. Desalniettemin zullen wij ons blijven inzetten om het gewenste resultaat uiteindelijk te bereiken.

De financiering van een duurzame eilandmarketing vormt op beide eilanden een punt van zorg en aandacht. Wij zijn een groot voorstander van een structureel en toereikend ondernemersfonds waaraan alle ondernemers op de eilanden bijdragen en waar alle marketing- en promotieactiviteiten uit worden betaald.

Kansen en bedreigingen

De vervoersvraag van en naar de eilanden wordt door vele factoren bepaald. Wij hebben als dienstverlener maar beperkt invloed op de ontwikkeling van de vervoersvraag.



Samen met stakeholders (VVV's, marketingorganisaties op de eilanden, gemeentebesturen, eilander ondernemers) is die invloed, zoals beschreven, groter. In het overzicht hieronder noemen wij een aantal belangrijke kansen en bedreigingen.

Kansen:

- De Waddenzee promoten als Unesco Werelderfgoed;
- Extra bezoekers door Leeuwarden Culturele Hoofdstad 2018;
- Duurzame, zelfvoorzienende eilanden;
- Nieuwe of grotere evenementen in de schouderperiodes;
- Het beter faciliteren van de zakelijke /congresmarkt;
- Het ontwikkelen van meer zogenaamde slecht-weer-voorzieningen;
- Een structureel en toereikend ondernemersfonds voor de destinationmarketing van de eilanden;
- De eilanden (nog) aantrekkelijker maken voor jeugd;
- Meer buitenlandse gasten trekken;
- Nieuwe (binnenlandse) herkomstgebieden aanboren;
- De uitbreiding van het toeristische aanbod (meer bedden, recreatiemogelijkheden bij slecht weer etc., natuur golfbaan) op de eilanden;
- Loyale gasten (veel herhaalbezoek);
- Aantrekkende economie.

Bedreigingen:

- Wisselvallige en natte zomers door klimaatsverandering;
- Het winnen van delfstoffen op de eilanden of in het Werelderfgoed de Waddenzee;
- Windmolens te dicht voor de Noordzeekust of in het Werelderfgoed de Waddenzee;
- De vergrijzing van het relatief grote aandeel herhalingsgasten;
- Minder jongeren die op vakantie gaan naar Vlieland of Terschelling (dit is de gast van de toekomst);
- Het uitblijven van een professionele, duurzame destinationmarketingorganisatie op Terschelling.
- Te hoge erfpacht canon voor logiesverstrekkers op de eilanden met accommodatie op in erfpacht uitgegeven grond;
- Zomerhuisjes als tweede woning die niet meer worden verhuurd.

Prognose marktontwikkeling

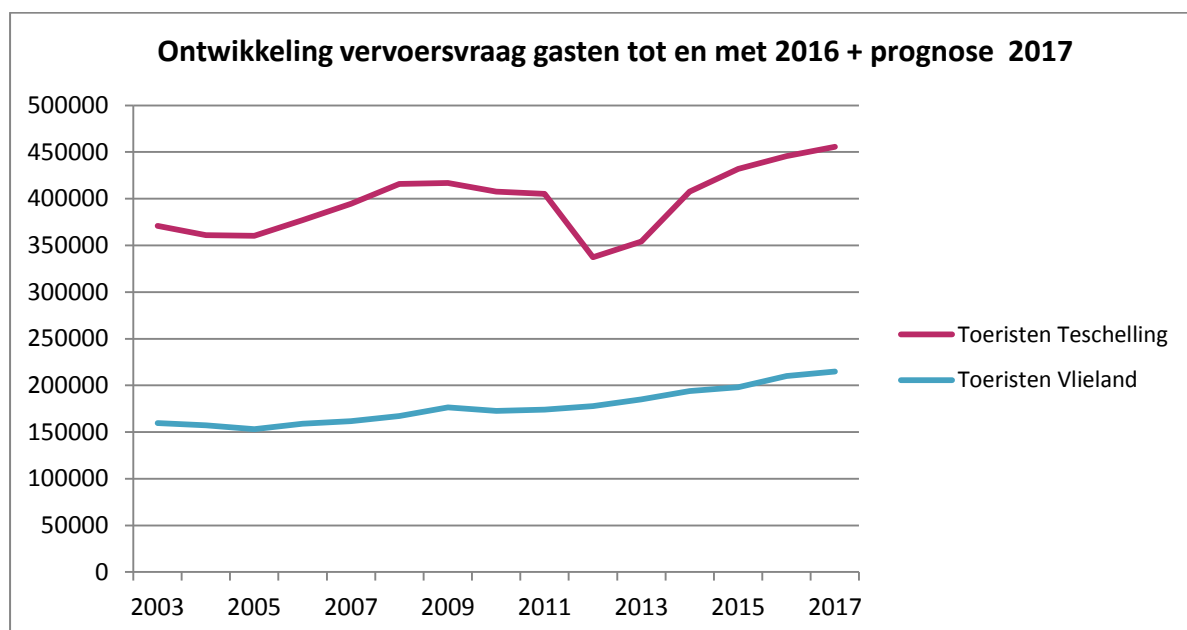
In de periode van 2003 t/m 2016 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland en Terschelling gestegen met respectievelijk 31,6% en 20,1%. De stijging van het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof respectievelijk 24,3% en 23,2%.

Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 2,3% per jaar en naar Terschelling 1,4% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging gemiddeld, voor zowel Vlieland als Terschelling, 1,7% per jaar.

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

<u>Jaar</u>	<u>Terschelling</u>	<u>Vlieland</u>
2011	-0,6%	0,7%
2012	-16,8%	2,2%
2013	5,1%	4,1%
2014	15%	4,9%
2015	6%	2%
2016	4%	6%
2017	2% tot 3%	2% tot 3,5%
2018	1% tot 2%	1% tot 2%
2019	1% tot 2%	1% tot 2%
2020	1% tot 2%	1% tot 2%
2021	1% tot 2%	1% tot 2%
2022	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: de betreffende percentages voor 2017 t/m 2022 zijn schattingen / verwachtingen van directie en management van TSM.



- 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
- Tarieven
- Dienstregeling + aansluiting OV
- Terminals
- Personeel en organisatie
- Klantenservice
- Marketing & Communicatie
- ICT
- Horeca
- Bagagevervoer
- Overig

Vloot

Anno 2017 varen wij met drie autoveerboten en twee snelboten. Het vervoer van vracht en – in de zomer – het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen, geschiedt op de lijn Terschelling voornamelijk gescheiden van de personenveerdienst met de vrachtcatamaran, het ms Noord-Nederland, onder de vlag van onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.



In Vervoerplan 2017 hebben wij onze plannen voor het bouwen van twee nieuwe “groene” veerboten en het verlengen van het ms Noord-Nederland uitgebreid beschreven. Ook stonden wij stil bij de uitgangspunten van ons vlootinvesteringsplan, waarvan de meest belangrijke “meer afvaarten op het gewenste reismoment” en “minder milieubelasting” zijn.

Inmiddels is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd en kan dit schip tot 82 meter extra vracht meenemen. Deze investering zal de druk op de autoveerboten structureel verminderen en daarmee bijdragen aan meer beschikbare capaciteit voor onze passagiers. Het bouwproces van twee nieuwe veerboten is daarnaast in volle gang. Wij investeren bewust en duurzaam in de kwaliteit van onze dienstverlening en daarmee in onze toekomst.

De nieuwe schepen zullen, als alles volgens plan verloopt, aan het einde van 2017 zonder voortstuwingsmotoren arriveren in Harlingen. Vervolgens zullen de nieuwe voortstuwingsmotoren in het eerste kwartaal van 2018 worden geplaatst en worden de LNG-installaties en de voortstuwings- en hulpsystemen in bedrijf gesteld. Na technische proefvaarten en training van de bemanning zullen de schepen naar verwachting in juli 2018 gefaseerd in de vaart worden genomen. Verderop in dit

Vervoerplan treft u het complete vaarschema voor 2018 aan, alsmede een gedetailleerde planning voor de ingebruikname van de schepen.

Het ms Friesland is op een aantal punten gemoderniseerd en blijft als reserve-autoveerboot en zware ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland blijft dienst doen als hoofd-



autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (en dan uitsluitend in aaneengesloten periodes waarin de capaciteit dit toelaat) zal één nieuwe LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald. Gedurende de zomerdienst varen beide nieuwe autoveren op Terschelling, aangevuld met het ms Friesland op drukke momenten. Het ms Vlieland zal gedurende de zomer op Vlieland worden ingezet en in de winterperiode (wanneer het schip niet naar Vlieland vaart) zo nu en dan ook op Terschelling. Het verouderde ms Midsland zal na het seizoen van 2018 uit de vaart worden genomen en worden verkocht.

Bij grote nieuwbouwprojecten kunnen zich altijd onvoorziene omstandigheden voordoen, die zorgen voor een vertraagde oplevering. Daarom treft u verderop in dit Vervoerplan en als bijlage ook een alternatieve dienstregeling aan, die gebaseerd is op onze bestaande vloot. Deze dienstregeling gaan wij uitvoeren in de onvoorziene situatie dat de schepen niet op tijd in de vaart genomen kunnen worden. In de loop van 2017, maar uiterlijk 1 november 2017, is duidelijk of de planning gehaald wordt en welke van de twee dienstregelingen wij in 2018 zullen gaan varen.

Tarieven

De huidige tariefstructuur bestaat al geruime tijd. Periodiek worden tariefsoorten toegevoegd, verwijderd of aangepast. In 2017 zijn de tarieven met 0,92% verhoogd en is de structuur van de autotarieven aangepast. Omdat de autotarieven daardoor in sommige categorieën sterker stegen dan gewenst, hebben wij onze autotarieven in 2017 gemiddeld met minder dan 0,92% verhoogd.

De proef met tariefdifferentiatie op dag niveau in de zomer (fors goedkopere tickets in de daluren en beperkt duurere tickets in de spitsuren) is in 2017 doorgezet en heeft de voorgaande jaren duidelijk resultaat opgeleverd.

	alle veerdienst afvaarten H-T	laatste veerdienst afvaart H-T	alle veerdienst afvaarten H-V	laatste veerdienst afvaart H-V
<u>Auto's</u>				
2016 t.o.v. 2015	-0.80%	-8.70%	3.00%	17.60%
2016 t.o.v. 2014	11.80%	22.60%	5.00%	20.90%
2015 t.o.v. 2014	12.80%	34.30%	1.90%	2.80%
<u>Passagiers</u>				
2016 t.o.v. 2015	-0.90%	-9.10%	4.10%	1.40%
2016 t.o.v. 2014	13.50%	11.10%	6.40%	11.90%
2015 t.o.v. 2014	14.50%	22.30%	2.20%	10.40%

	alle veerdienst afvaarten T-H	eerste veerdienst afvaart T-H	alle veerdienst afvaarten V-H	eerste veerdienst afvaart V-H
<u>Auto's</u>				
2016 t.o.v. 2015	0.80%	-3.10%	-0.10%	3.40%
2016 t.o.v. 2014	9.30%	13.50%	1.00%	2.20%
2015 t.o.v. 2014	8.40%	17.10%	1.10%	-1.10%
<u>Passagiers</u>				
2016 t.o.v. 2015	0.10%	-6.80%	5.20%	1.30%
2016 t.o.v. 2014	13.90%	13.10%	5.40%	-1.20%
2015 t.o.v. 2014	13.80%	21.30%	0.20%	-2.40%

Voor Terschelling zien we dat na de erg grote stijgingen in het eerste jaar (2015), de effecten in het tweede jaar (2016) wat zijn afgenomen. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er in 2016 beduidend meer afvaarten van de Midsland zijn ingezet.

In vergelijking met het uitgangsjaar (2014) is er voor Terschelling nog steeds een grote toename van de bezetting op de eerste en laatste afvaart, zowel voor passagiers als voor auto's.

Voor Vlieland geldt dat in 2016 er voor de eerste en laatste afvaarten sprake is van een toename van de bezetting zowel voor auto's als voor passagiers.

Door de differentiatie in de tarieven is er meer keuze voor de passagiers ontstaan en zijn de passagiers en voertuigen bovendien beter over de dag verspreid. Wij zijn dan ook voornemens om tariefdifferentiatie in 2018 te continueren, meer hierover onder Tarieven, hoofdstuk VI.

Dienstregeling

Wij varen sinds de introductie van ons online reserveringssysteem een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De capaciteitsverdeling per dag van het voorgaande jaar vormt het uitgangspunt van de jaarlijkse basisdienstregeling. Daarnaast wordt bij het maken van een nieuwe conceptdienstregeling rekening gehouden met de afwijkende vakantieperiodes, evenementen, aansluitingen op de bus en de trein en 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 groeicijfers van beide eilanden. Ook spelen nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades natuurlijk een rol. Uiteindelijk wordt de nieuwe conceptdienstregeling van het volgende jaar opgesteld en aan alle partijen ter beoordeling voorgelegd.

Wij varen vraag gestuurd, hetgeen betekent dat er continu naar de vervoersvraag wordt gekeken en er bij een toenemende vervoersvraag extra aanbod wordt ingezet. Het voordeel van dit systeem is dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daarom vraagt. Dit werkt minder milieubelastend en kostenbesparend. Indien vraag gestuurde afvaarten enkele jaren op rij een repeterend patroon laten zien, dan worden ze het eerstvolgende jaar in de basisdienstregeling opgenomen.

Terminals

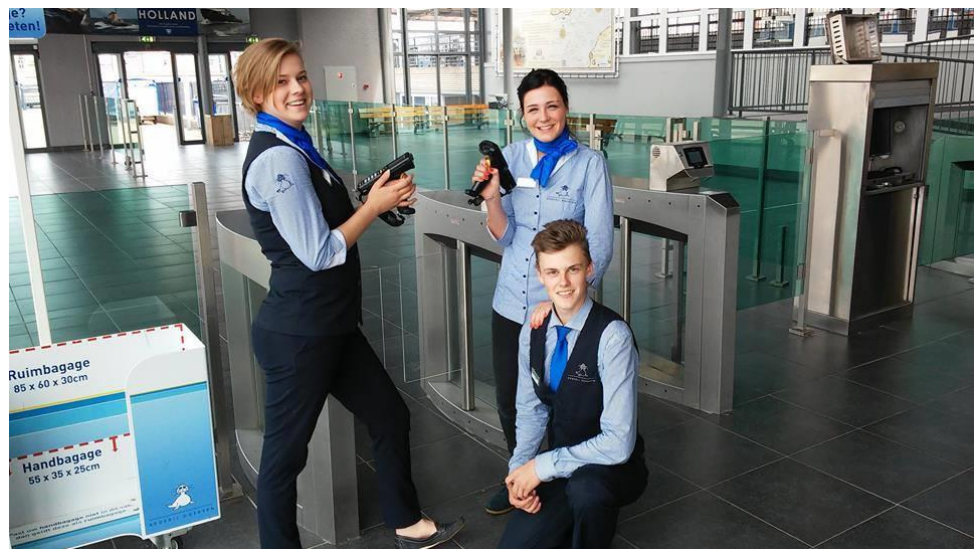
In Vervoerplan 2017 zijn de recente investeringen en modernisering in onze terminals beschreven. Ze zijn qua uitstraling, logistiek en functionaliteit verbouwd. Er zijn publieksvriendelijke servicebalies en de toegangscontrole is geautomatiseerd. In 2017 zijn er oplaadpunten voor de OV-chipkaart geplaatst in of nabij de terminals van Harlingen, Terschelling en Vlieland. Voor 2018 zijn er geen belangrijke veranderingen te benoemen.

Personeel en organisatie

Het beleid van het managementteam is erop gericht om de verantwoordelijkheden diep in de organisatie, op de werkvloer en zo dicht mogelijk bij de gast, te leggen en dit te borgen. Wij investeren veel tijd en geld in de kwaliteit van ons personeel, door middel van training en scholing op het gebied van gastheerschap, management en veiligheid. TSM is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is ook in het bezit van ISO9001:2008. Lloyds Register of Shipping (LRS) heeft de organisatie en de schepen in mei 2017 ge-audit en in orde bevonden, waarmee TSM ook voor 2018 ISM en ISO gecertificeerd is. Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een Scheepsbeheersysteem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van Lloyd's Register of Shipping. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen Cao, waardoor het verloop zeer gering is en wij over een loyaal en competent menselijk kapitaal kunnen beschikken.

De komende vijf jaar gaan er ongeveer vijf medewerkers met pensioen (TSM en TSM Horeca). Na 2017 loopt de leeftijd om met pensioen te kunnen gaan verder op (in 2018 is de pensioenleeftijd 65 jaar en 9 maanden, in 2019 66 jaar en in 2020 66 jaar en 3 maanden). Binnen ons pensioenfonds bestaat de mogelijkheid om een deel van het pensioen op te nemen voordat de AOW-leeftijd is bereikt, om zo eerder met pensioen te gaan.

Er is een (laag) natuurlijk verloop van 2 - 4% per jaar. Wij streven naar interne doorstroom door middel van opleiding en training on the job. Omdat vanaf 2018 de autoveren 's nachts zowel op de eilanden als in Harlingen zijn afgemeerd, wordt de bemanning van de schepen zowel op de eilanden als aan de vaste wal geworven.



Klantenservice

De klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de front office (balies). Deze afdelingen worden hierin ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld en geregistreerd. Het beantwoorden van binnenkomende e-mails wordt verzorgd door het contactcenter, webcare is de verantwoordelijkheid van de front office en het narrowcasting systeem wordt onderhouden door de afdeling marketing & communicatie. Nadat in 2016 een succesvolle proef werd gedaan met WhatsApp, is de klantenservice in 2017 uitgebreid met deze service. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt eveneens bij de front office. Passagiers die iets kwijt zijn geraakt, kunnen zich telefonisch of per e-mail wenden tot de afdeling gevonden voorwerpen.

De openingstijden van de balies en terminals zijn altijd gebaseerd op de dienstregeling. In 2018 zijn de openingstijden van de balie en terminal op Terschelling ruimer dan in 2017, door de extra afvaarten die er gemaakt zullen worden i.v.m. de komst van de nieuwe schepen. In het algemeen zijn onze openingstijden, net als in de voorgaande jaren en op basis van dezelfde redenen, ruimer dan het Programma van Eisen voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

Marketing & Communicatie

Rederij Doeksen stimuleert duurzame samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Terschelling en Vlieland toeristisch aantrekkelijk te maken en de bezoekersaantallen te verhogen. Daartoe heeft het hoofd marketing & communicatie onder meer zitting in verschillende besturen van organisaties die zich bezighouden met de promotie van beide eilanden als toeristische bestemmingen. De afdeling ontwikkelt acties en optimaliseert de communicatie met zowel passagiers als pers en andere stakeholdergroepen.

Bijzondere projecten:

Vaste Reizigers Programma

In 2017 lanceert Rederij Doeksen een nieuw loyaliteitsprogramma voor vaste reizigers. Het uitgangspunt bij het ontwikkelen van dit nieuwe programma, is het principe "hoe meer je reist, hoe meer voordeel je geniet". Verder wordt er in het nieuwe loyaliteitsprogramma thematisch samenwerking gezocht met eilander ondernemers, om de band tussen vaste reizigers en de veerdienst en eilanden verder te versterken. In 2018 zal dit nieuwe loyaliteitsprogramma verder worden geoptimaliseerd.

Emissie obligatie participaties Terschellinger Groenvloot Maatschappij BV (TGM BV)

In 2017 geeft Rederij Doeksen obligaties uit, waardoor eilanders en medewerkers kunnen participeren in de bouw van de twee nieuwe LNG-schepen van de Rederij en hiermee in een duurzame veerverbinding. Hiertoe wordt in 2017 een brochure ontwikkeld en worden informatieavonden georganiseerd. Wij beogen hiermee de betrokkenheid van de eilanders bij de veerdienst te vergroten. De obligatie participaties zullen laagdrempelig zijn, zodat vrijwel ieder personeelslid en iedere eilander met interesse mee kan doen. Voor personeel en eilanders die investeren is een speciaal loyaliteitsprogramma ontwikkeld.

ICT

In 2017 investeert Rederij Doeksen in een nieuw narrowcastingsysteem en zorgen we voor betrouwbare en toekomstbestendige ICT. Alle reizigersinformatiesystemen worden vervangen door één systeem. In 2016 is een module ontwikkeld om de gemiddelde verblijfsduur op de eilanden te kunnen monitoren.

Wifi

Om streaming en automatisch inloggen te beperken, introduceren we in de loop van 2017 een inlogpagina. Dit levert meer beschikbare bandbreedte op voor passagiers die wel bewust gebruik willen maken van ons gratis wifi-netwerk. Daarnaast realiseren wij in 2017 ook gratis wifi in de terminals van Vlieland en Terschelling en krijgt de terminal in Harlingen meer bandbreedte en snelheid.

In 2018 vernieuwen wij de walstations van ons wifi-netwerk en worden de nieuwe schepen uitgerust met nieuwe techniek en antennes die walstations kunnen volgen.. Naar verwachting zullen vanaf 2019 meer schepen uitgerust worden met dezelfde nieuwe, moderne apparatuur. Met deze investeringen vergroten wij de beschikbare bandbreedte en daarmee de snelheid, de toegankelijkheid en de kwaliteit van ons gratis wifi-netwerk.

Horeca

TSM verpacht de horecavoorzieningen aan boord van de schepen en in de terminal in Harlingen aan zustermaatschappij TSM Horeca B.V. De horeca maakt echter wel in belangrijke mate deel uit van de totaalbeleving en de kwaliteit van onze dienstverlening. Daarom stelt TSM hoge eisen aan de kwaliteit van de producten en de uitstraling van de buffetten en het personeel. Dit is geborgd in het contract met TSM Horeca B.V.

Wij werken continu aan het verder verbeteren van onze horeca. Eind 2016 is het complete selfservicebuffet op het Promenadedek van het ms Friesland vernieuwd en begin 2017 heeft het ms Vlieland een nieuw selfservicebuffet op het salondek gekregen. De reacties van onze passagiers op deze vernieuwingen zijn heel positief.

In het voorjaar van 2017 is er bovendien een “allergenen-menukaart” geïntroduceerd omdat het aantal passagiers met een allergie of intolerantie de laatste jaren toeneemt. Op deze allergenen-menukaart staat precies wat iemand met een bepaalde allergie of intolerantie wel of niet kan eten. Deze menukaart is op te vragen bij de horecamedewerkers.

Voor 2018 staat het aanpassen van de kombuis op het ms Vlieland op het programma, zodat ook hier (net als op het ms Friesland) de frituur vervangen kan worden door ovens. Dit komt vooral de veiligheid aan boord ten goede, maar het beperkt ook de geuroverlast, het vermindert het energieverbruik en ovenproducten zijn een stuk gezonder. Verder zijn wij in Harlingen van keramisch koken overgestapt op inductie koken, hetgeen zorgt voor een forse besparing in ons energieverbruik en daardoor bijdraagt aan het verduurzamen van ons bedrijf.

Bagagevervoer

Gasten verzoeken we 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. Intern werken wij momenteel aan een nieuw systeem voor het bagagetransport, waarbij het uitgangspunt is dat passagiers hun bagage reeds vóór de terminals kunnen afgeven en vervolgens zonder bagage door de toegangscontrole gaan. Dit biedt passagiers meer gemak en vrijheid. Omdat dit een grote investering met zich meebrengt in middelen en tijd, verwachten wij niet eerder dan in 2018 een uitgewerkt plan te kunnen presenteren. Momenteel werkt de organisatie Streekwurk met enkele partners aan een integraal plan op het gebied van het bagagetransport. Als OV-dienstverlener zijn wij één van de partners en steunen wij dit initiatief van harte.

Daarnaast wordt intern gewerkt aan een nieuwe manier om fietsen te vervoeren, vanaf het moment dat de nieuwe schepen in gebruik worden genomen. Het idee is dat fietsen, net als koffers, op de kade op karren worden geplaatst, die door het personeel aan boord worden gereden. Dit komt de veiligheid ten goede, omdat er zo minder passagiers op het autodek zijn. Bovendien zal er tijdens de overtocht (nog) minder schade ontstaan door en aan fietsen dan nu het geval is.

Tot slot stellen wij voor om in 2018 enkele wijzigingen aan te brengen in onze bagagerichtlijnen. Deze wijzigingen zijn nodig om onze bagagerichtlijnen eenduidiger te maken voor de passagiers, om de veiligheid, het comfort en het totale gewicht aan boord beter te kunnen waarborgen.



De belangrijkste wijzigingen zijn:

- Gratis twee stuks handbagage en twee stuks ruimbagage (voorheen respectievelijk één en drie stuks);
- Paraplu's, wandelstokken en jassen tellen niet mee als bagagestuk en mogen altijd en gratis als handbagage worden vervoerd (voorheen wél meegeteld als bagagestuk);
- Voor tenten, sportartikelen en muziekinstrumenten geldt een afwijkende maximale maat van 140 x 60 x 50 cm (voorheen niet benoemd);
- Ruimbagagestukken die langer zijn dan 3 meter, worden beschouwd als vracht en kunnen uitsluitend via één van de vrachtvervoerders overgezet worden. Alleen voor surfplanken e.d. geldt een uitzondering: deze mogen langer zijn dan 3 meter (voorheen: vracht > 85x60x30 cm);
- Het is mogelijk om maximaal twee bagagestukken per keer over te laten zetten zonder zelf als persoon mee te reizen (voorheen: niet gekwantificeerd);
- Het vervoeren van wapens mag alleen in een afgesloten koffer of tas, onherkenbaar als wapen. Bovendien moeten wapenbezitters hun wapen direct na het inschepen opbergen in een afsluitbare kast (de sleutel van deze kast blijft bij de wapeneigenaar) in een ruimte die vervolgens door een bemanningslid afgesloten wordt (de sleutel van deze ruimte blijft bij het bemanningslid). Zo hoeven wapenbezitters hun wapen niet af te staan aan derden, maar kan ook niemand bij het wapen tijdens de overtocht, behalve de wapenbezitter en het bemanningslid gezamenlijk (voorheen: geen duidelijk beleid hieromtrent). Wij zullen zorgdragen voor uitgebreide en zorgvuldige communicatie rondom dit onderwerp, zodat alle wapenbezitters tijdig notitie kunnen nemen van deze aanpassing.

Overig

Oprijdservice

Wij bieden al jaren de mogelijkheid aan eilanders om hun auto op en af te laten rijden door onze medewerkers, zodat zij zelf met de snelboot kunnen reizen. Deze gratis service wordt enorm gewaardeerd en er wordt de laatste jaren steeds vaker gebruik van gemaakt. Op sommige afvaarten van de Terschellinger dienst is het aantal op- en afrijders inmiddels echter zo groot, dat onze medewerkers moeite hebben om het schip op tijd te laten vertrekken doordat het op- en afrijden van de vele eilander auto's veel tijd kost. Door de tijdsdruk is de kans op schade bovendien groot en dergelijke schades komen uiteindelijk toch vaak voor onze rekening (ondanks het feit dat we de service "op eigen risico" van de autobezitters aanbieden). Mocht het aantal op- en afrijders blijven groeien, dan zijn wij genooddaakt om in de toekomst voor de Terschellinger dienst een maximum te stellen aan het aantal oprijders per afvaart. Op Vlieland is het aantal oprijders gering en speelt deze problematiek niet.



Maximum aantal vrije plaatsen voor noodgevallen aan boord van de veerboten

Aan boord van de veerboot bestaat de ongeschreven regel dat eilanders in geval van nood onbepert mee kunnen, ook als ze vooraf niet hebben geboekt. In de praktijk leidt dit soms tot minder comfort aan boord door een gebrek aan zitplaatsen en uiteindelijk tot klachten. Immers: er komen meer passagiers aan boord dan op dat moment is voorzien en wenselijk is.

Als algemene beleidsregel stellen wij dan ook voor, om aan boord van elke veerboot voortaan altijd 15 zitplaatsen vrij te houden voor eilanders die niet hebben geboekt, maar door een noodgeval toch gebruik moeten maken van de veerdienst. In de praktijk blijkt dit aantal voldoende ruimte te bieden voor noodgevallene. Het stelt ons tegelijkertijd in staat om het comfort, de zitplaatsgarantie en de veiligheid aan boord van onze veerboten te waarborgen. Onder een noodgeval wordt een situatie verstaan waarbij direct gehandeld moet worden. Wij zullen zorgdragen voor uitgebreide en zorgvuldige communicatie rondom dit onderwerp, zodat alle eilanders tijdig notitie kunnen nemen van deze aanpassing.

Bedrijfsmilieuplan

In 2016 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. In dit Bedrijfsmilieuplan staan de doelstellingen van Rederij Doeksen op het gebied van duurzaamheid. In 2017 zijn conform het Bedrijfsmilieuplan maatregelen genomen en initiatieven gestart met betrekking tot het verder scheiden van de verschillende huishoudelijke afvalsoorten. Daarnaast participeren wij samen met Arriva in een onderzoek vanuit Van Hall Larenstein, waarin de mogelijkheden worden onderzocht voor het benutten van fecaliën in het OV. Naar verwachting zullen de uitkomsten van dit onderzoek in 2018 bekend worden.

In 2018 zullen met name milieudoelstellingen uit het Bedrijfsmilieuplan gerealiseerd worden die een koppeling hebben met de implementatie van de nieuwe LNG aangedreven autoveren.

De schadelijke emissies en energiebehoeften reduceren met de komst van de nieuwe LNG autoveren significant. Op basis van de huidige aannames aangaande te verwachten prestaties en toekomstige dienstregelingen is een reductie van de netto CO₂-uitstoot door de totale vloot van ca. 13% mogelijk. De uitstoot van Nox, Sox en DME zal naar verwachting in 2019 meer dan halveren.

Met betrekking tot de doelstellingen van verdere reductie van de energieconsumptie zullen wij in 2018 de mogelijkheden voor toepassing van zonnepanelen op de terminals verder onderzoeken. Daarnaast geven wij in 2018 een vervolg aan het verder doorvoeren van het scheiden van de verschillende afvalsoorten aan boord van de veerboten.

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 in een basisdienstregeling en extra afvaarten. Bij extra afvaarten wordt onderscheid gemaakt in voorziene extra afvaarten en onvoorziene extra afvaarten. Als bijlage is de concept dienstregeling 2018 opgenomen. Deze dienstregeling gaat uit van onze huidige verwachtingen voor het moment dat wij onze nieuwe schepen in gebruik kunnen nemen en een gefaseerde ingebruikname, waarbij wij reeds enkele weken speling hebben genomen om onvoorziene kinderziektes op te kunnen lossen. Tot en met 31 oktober 2018 zijn de afvaarttijden van de basisdienstregeling gebaseerd op de bestaande (huidige) vloot.

Er kunnen zich bij dergelijke grote projecten omstandigheden voordoen die zich buiten onze invloedssfeer bevinden, waardoor de schepen mogelijk pas maanden later in gebruik genomen kunnen worden. Hoewel dit scenario op dit moment niet aannemelijk is, houden wij hier wel rekening mee. Daarom treft u als bijlage ook een alternatieve concept-dienstregeling 2018, waarbij wij voor het hele jaar uitgaan van onze huidige vlootcapaciteit. Indien wij op enig moment moeten besluiten dat wij terug moeten vallen op deze alternatieve dienstregeling, dan zullen wij alle betrokken partijen hiervan direct op de hoogte stellen. Een eventueel besluit hieromtrent nemen wij uiterlijk 1 november 2017.

Basisdienstregeling

De vervoersgegevens van de voorgaande jaren vormen de basis voor de dienstregeling van het volgende jaar. In de dienstregeling wordt tevens rekening gehouden met vakanties, eilander evenementen en/of feestdagen, aansluitingen OV, nautische- en operationele kruisende verkeersstromen.

Ook de dienstregeling van 2018 dient met betrekking tot de aansluitingen op het OV 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 de busverbinding met Alkmaar/Zurich.

Hierbij wordt rekening gehouden met zes minuten looptijd van/naar de trein en drie minuten looptijd van/naar de bus. Ook wordt de aansluiting op de dienstregeling van de busverbinding met Bolsward/Sneek waar mogelijk betrokken. Omdat de treinaansluitingen prevaleren en de tijden van de trein en de bus bovendien sterk variëren per dag en per periode, is het onmogelijk om op alle afvaarten voldoende op de busverbindingen aan te kunnen laten sluiten. Op de eilanden rijden de bussen een dienstregeling die is afgestemd op ons vaarschema. Ditzelfde geldt voor de particuliere busverbinding met het parkeerterrein "Tjerk Hiddes" in Harlingen. Deze busdienstservice wordt aangeboden door de exploitant van het parkeerterrein "Tjerk Hiddes."

Tijdens het opstellen van de concept dienstregeling 2018 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein en busverbindingen (Arriva). Tijdens dit overleg heeft Arriva aangegeven dat er geen wijzigingen worden voorzien in de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein van/naar Leeuwarden. De aankomst- en vertrektijden van de busverbinding met Alkmaar/Zurich (buslijn 71) wijzigen mogelijk wel als gevolg van gewenste aansluitingen op de aansluitende OV-vervoersconcessies in Noord-Holland. Deze mogelijke aanpassing van + 15 minuten ten opzichte van de bestaande tijden zal, als de aanpassing doorgaat, leiden tot een verminderde aansluiting op de aankomst- en vertrektijden van de veerdienst. Wij vinden dit een ongewenste situatie en hebben Arriva verzocht de aanpassing te heroverwegen. Ook het Consumentenplatform Waddenveren West hebben wij over deze ongewenste ontwikkeling geïnformeerd. Arriva heeft aangegeven wederom in overleg te zullen gaan met de betrokken partijen.

Op 21-7-2017 zijn wij geïnformeerd door Arriva over de definitieve nieuwe trein- en bustijden in 2018. Hierbij zullen de treintijden toch met +0:01 worden gewijzigd. De aankomst- en vertrektijden van de busverbinding met Alkmaar/Zurich (buslijn 71) zullen na overleg tussen Arriva en ROCOV Fryslan ten opzichte van de huidige tijden met -0:15 worden aangepast. De definitieve aankomst- en vertrektijden van trein en bus hebben wij alsnog in dit Vervoersplan verwerkt. Doordat deze informatie pas zo laat bij ons bekend is gemaakt, hebben wij de consequenties voor de OV aansluitingen niet meer vooraf kunnen terugkoppelen.

De concessievoorschriften voorzien in een aantal procedures met betrekking tot vertragingen. Algemeen wordt het door het publiek gewaardeerd dat wij onze dienstregeling punctueel varen. Conform de voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein en de bus uit Noord-Holland (via de Afsluitdijk) 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.

Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de regionale OV-diensten inventariseren hoeveel reizigers er in de bus of de trein zitten die de boot moeten halen en dit vervolgens doorgeven aan de front office van TSM in Harlingen. Tevens moeten wij door de regionale vervoerders op de hoogte worden gebracht van de verwachte aankomsttijd in Harlingen.

Bij een vertraagde aankomsttijd van onze schepen, zullen wij contact opnemen met de regionale vervoersdiensten. Vaak blijkt bij dergelijke vertragingen overigens dat een trein of bus niet kan wachten, omdat deze anders niet meer aansluit op de dienstregeling van het hoofdspoor.

Indien vooraf duidelijk is dat een vertraging langer gaat duren dan een kwartier, dan vertrekt de veerboot gewoon op tijd. Ook na een kwartier wachttijd zal het schip alsnog vertrekken. Immers: de vaak honderden passagiers aan boord horen op tijd op hun bestemming aan te komen.

Proef veerdienstregeling 2017 Vlieland: “3 x autoveerdienst Vlieland het jaar rond”

In 2017 hebben wij een proef uitgevoerd, waarbij wij van 10 januari tot 7 juli dagelijks drie retourvaarten met het autoveer ms Vlieland hebben aangeboden. In 2016 was dit tijdens de winterdienstregeling alleen op dinsdag en vrijdag het geval. Op alle andere dagen verzorgden wij twee retourvaarten met het autoveer en werd dit aangevuld met één afvaart Vlieland - Harlingen van de sneldienst en één indirecte afvaart Harlingen – Vlieland (via Terschelling) van de sneldienst. Inhoudelijk hebben wij deze proef uitgebreid beschreven in Vervoerplan 2017.

Eén van de voorwaarden die partijen vooraf aan deze proef hebben gesteld, was dat er een degelijke evaluatie zou worden uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Er is een werkgroep opgesteld waarin het Klantenpanel van Vlieland, de Raad van Advies van Vlieland, de gemeente Vlieland en het Consumentenplatform Waddenveren West zitting hadden. Deze werkgroep heeft het bureau Goudappel Coffeng geselecteerd als onafhankelijk onderzoeksbureau en dit bureau heeft de resultaten van het representatieve onderzoek op 15 mei aan de werkgroep gepresenteerd.

Uit het onderzoek bleek dat de 15 minuten langere vaartijd niet op instemming kan rekenen van de Vlielanders pashouders. Onder de vaartijd wordt de tijd verstaan vanaf het moment dat het schip los komt van de wal, tot het moment dat het schip weer vast ligt aan de wal.

Tevens blijkt dat de meerderheid van de pashouders (en met name de eilanders) vooral de duidelijkheid van de dienstregeling en de zekerheid van de afvaarten (geen uitval) tijdens de proefperiode zeer op prijs stelden. Ook de toeristen waardeerden deze twee aspecten met een hoog cijfer.

Zoals bekend is de langere vaartijd bedoeld om de meerkosten te compenseren. Langzamer varen betekent minder brandstofverbruik en daardoor lagere kosten en bovendien milieuwinst. Het brandstofverbruik stijgt namelijk exponentieel als de vaarsnelheid toeneemt en v.v.



Door de enquête werd ook duidelijk dat de pashouders in meerderheid niet bereid zijn om 1 euro extra te betalen voor een overtocht van 1 uur en 30 minuten in plaats van 1 uur en 45 minuten.

De uitslag van de enquête heeft partijen veel inzicht gegeven. Een belangrijke conclusie van het rapport is dat de dienstregeling tijdens de proefperiode, buiten de langere vaartijd, duidelijk een kwaliteitsverbetering met zich mee heeft gebracht. Een aanbeveling uit het rapport is te onderzoeken of de vaartijd kan worden teruggebracht, wat dit kost en wie dit zou moeten betalen.

Op basis van de bovengenoemde conclusies en aanbevelingen (het integrale rapport treft u als bijlage), kwamen wij tot de volgende twee voorstellen voor wat betreft de dienstregeling:

- 1) TSM beschouwt de proef als mislukt, negeert de overige conclusies en aanbevelingen van het rapport en gaat terug naar het oude dienstregeling-concept met driehoek afvaarten van de sneldienst in de winterperiode in een iets uitgebreidere dienstregeling dan bij het aangaan van de concessie Waddenveren West destijds is vastgesteld, of;

- 2) In 2018 bieden wij naar Vlieland zowel in de zomer als in de winter drie retourafvaarten van de veerdienst aan, zoals wij dit tijdens de proef hebben gedaan. De vaartijd zal echter niet 1 uur en 45 minuten zijn, maar 1 uur en 35 minuten. Hiermee wordt gehoor gegeven aan de wens om sneller te varen dan tijdens de proef, maar worden de meerkosten die deze dienstregeling met zich meebrengt ten opzichte van de oude, begroot op circa € 200.000,- per jaar (extra personeel en brandstof), deels gecompenseerd door het lagere brandstofverbruik dan bij een overtocht van 1 uur en 30 minuten. Het resterende (grootste) deel van de meerkosten neemt TSM voor eigen rekening. Hiertoe zijn wij bereid omdat uit de enquête is gebleken, dat de voorgestelde dienstregeling zal leiden tot een betere kwaliteitsbeleving bij onze passagiers. Het is onze inschatting dat onze passagiers in meerderheid liever 5 minuten extra reistijd ervaren, dan dat ze een hoger tarief moeten betalen.

Optie 2 is verwerkt in de concept dienstregeling 2018. Uit de schriftelijke reacties van de gemeente Vlieland en de Raad van Advies / het Klantenpanel Vlieland is inmiddels gebleken dat de voorkeur van deze partijen ook naar deze optie uitgaat.

Concept dienstregeling 2018

De concept dienstregeling baseert zich op de volgende gefaseerde implementatie van de nieuwe LNG-autoveren in de vloot:

- Vanaf 30 maart 2018 is de eerste afvaarttijd sneldienst gebaseerd op twee nachtligplaatsen op Terschelling;
- Vanaf 30 maart 2018 is de eerste afvaarttijd ms Midsland gebaseerd op nachtligplaats in Harlingen;
- Vanaf 2 juli 2018 is het eerste LNG-autoveer in de dienst op het traject Harlingen – Terschelling in plaats van het ms Midsland;
- Vanaf 20 juli 2018 is het tweede LNG-autoveer in de dienst in aanvulling op basisdienstregeling van het ms Friesland en extra geplande afvaarten door het 1^e LNG-autoveer;
- Vanaf 15 september 2018 geldt dat het eerste of tweede LNG autoveer het ms Friesland “vervangt” in de hoofd basisdienstregeling van de veerdienst Harlingen – Terschelling vv;
- Vanaf 1 november 2018 zijn de afvaarttijden van de nieuwe veerboten gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten op het traject Harlingen – Terschelling vv. Voor de Friesland geldt vanaf dat moment een vaartijd van 1 uur en 55 minuten.

In het geval van een succesvolle implementatie van de nieuwe LNG-autoveren conform de bovenstaande planning, zal het ms Midsland per 15 september 2018 geen onderdeel meer uitmaken van de vloot. Het ms Friesland zal vanaf deze datum ingezet worden als reserveschip, ijsbreker en/of als aanvulling op de basisdienstregeling.

Indien de nieuwe schepen eerder 100% vaarklaar zijn dan wij nu inschatten, voorziet de concept dienstregeling 2018 in een eerdere ingebruikname van het eerste LNG- autoveer in de periode tussen 1 april 2018 en 2 juli 2018. Hierbij zal het eerste LNG-autoveer dan de geplande afvaarten van het ms Midsland kunnen uitvoeren, hetgeen minder belastend is voor het milieu.



Uitgangspunten winterdienstregeling van 1 januari 2018 t/m 1 april 2018

- Van 1 januari 2018 t/m 8 januari 2018 zijn de afvaarttijden, zoals in het Vervoersplan en de dienstregeling van 2017 vastgesteld nog van toepassing;
- In de winterdienstregeling van 9 januari 2018 t/m 1 april 2018 zijn op het traject Harlingen – Terschelling v.v. de afvaarttijden gebaseerd op de inzet en de vaartijden van de bestaande vloot en wordt uitgegaan van de winterdienstregeling die ook tijdens de proefwinterdienstperiode in 2017 van toepassing was;
- De winterdienstregeling van 9 januari 2018 t/m 1 april 2018 op het traject Harlingen – Vlieland v.v. gaat uit van dagelijks drie retourreizen met de veerdienst en een gestreefde vaartijd van 1 uur en 35 minuten op alle afvaarten;
- De volgende afvaarttijden wijzigen in deze periode in 2018 ten opzichte van de proef winterdienstregeling in 2017:
 - De afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen 06.45 uur wordt Vlieland – Harlingen 06.55 uur. De reden voor deze wijziging is dat ten gevolge van een kortere vaartijd van 1 uur en 35 minuten met een iets latere afvaarttijd toch een zelfde aankomsttijd om 08:30 uur met goede aansluiting op de trein gehandhaafd blijft;
 - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Vlieland 14.20 uur wordt Harlingen-Vlieland 14.00 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op de aankomst van de trein om 13.45 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 14.00 uur. De overstaptijd wordt hiermee 15 minuten, dit was 11 minuten in 2017. Daarnaast is deze aanpassing wenselijk ten behoeve van een betere logistieke spreiding van de afvaarten in Harlingen, zowel voor als na de implementatie van de LNG-autoveren. De afvaarttijd om 11.45 uur met aankomst om 13.20 uur zorgt weliswaar voor een (te) ruime aansluiting op de trein van 13.49 uur (29 minuten), maar zorgt daardoor wel voor voldoende in- en ontscheeptijd (45 minuten) tussen aankomst om 13.20 uur en vertrek van de doorgaans drukker afvaart om 14.00 uur;
 - De laatste sneldienstafvaart Harlingen-Terschelling van 19.30 uur op maandag, woensdag, donderdag en zaterdag wordt 19.25 uur. De redenen voor deze kleine wijziging zijn een betere aansluiting op de aankomsttijd van de trein om 19.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de sneldienst om 19.25 uur. De overstaptijd wordt daarmee 15 minuten in plaats van 21 minuten. Een tweede reden is een verbetering van logistieke verkeersstromen tussen de sneldienst en de veerdienst in Harlingen.

Uitgangspunten zomerdienstregeling van 2 april 2018 t/m 31 oktober 2018

- De periode van de zomerdienstregeling wordt ten opzichte van voorgaande jaren met circa 1,5 maand verlengd;
- De extra interinsulaire afvaarten Terschelling-Vlieland en Vlieland-Terschelling van de sneldienst op dinsdag, woensdag en donderdag worden alleen uitgevoerd in de periode van 1 mei 2018 t/m 30 september 2018. Deze (interinsulaire) afvaarten maken overigens geen onderdeel uit van de concessie;



- De afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen 06.45 uur wordt Vlieland – Harlingen 06.55 uur. Zie voor de redenen “uitgangspunten bij winterdienstregeling 1 januari 2018 t/m 1 april 2018”;
- De afvaarttijd Harlingen-Vlieland om 14.20 uur wordt 14.00 uur. Zie voor de redenen “uitgangspunten bij winterdienstregeling 1 januari 2018 t/m 1 april 2018”;
- De extra afvaarten van de veerdienst worden op basis van de beschreven gefaseerde implementatie van de nieuwe LNG-autoveren op (deels) gewijzigde en/of nieuwe afvaarttijden aan de basis zomerdienstregeling toegevoegd;
- De afvaarten van de sneldienst Harlingen-Vlieland op vrijdag om 13.30 uur wordt 14.20 uur en Vlieland-Harlingen om 14.30 uur wordt 15.20 uur. De reden voor deze wijziging is dat de afvaart Harlingen-Vlieland dient als extra passagiers capaciteit ter aanvulling op de in het algemeen drukke vrijdagmiddag afvaart van de veerdienst Harlingen-Vlieland om 14.00 uur. Met deze wijziging wordt op de voormalige afvaarttijd van de veerdienst aanvullende sneldienstcapaciteit ingezet kort na vertrek van de veerdienst;
- De afvaarttijd van de sneldienst op zondag Vlieland-Harlingen om 18.50 uur wordt 18.55 uur. De reden voor deze wijziging is dat deze afvaart “onderdeel” wordt van een extra driehoek-ontsluiting van Harlingen-Terschelling om 17.20 uur, Terschelling-Vlieland om 18.20 uur en vervolgens Vlieland-Harlingen om 18.55 uur;
- De afvaarttijd van de sneldienst op zondag Terschelling-Harlingen om 18.20 uur wordt Terschelling-Harlingen om 18.20 uur via Vlieland en de afvaart Harlingen-Terschelling om 19.30 uur wordt daardoor 19.55 uur;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling-Harlingen op zondag om 16.45 uur wordt 17.20 uur en aangevuld met een afvaart Harlingen-Terschelling om 18.25 uur. De reden voor deze wijziging is dat vanaf de zomerdienstregeling 2018 beide snelboten zullen starten en eindigen op Terschelling. Daardoor is er een extra afvaart Harlingen-Terschelling toegevoegd aan de basisdienstregeling op zondag, met als voorwaarde dat beide snelboten dus inderdaad een ligplaats op Terschelling kunnen hebben;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling-Harlingen om 10.45 uur wordt op alle dagen 10.50 uur. De reden voor deze wijziging is het verminderen van de tijdsdruk tussen de aankomst van de afvaart Vlieland-Terschelling van 10.05 uur en het vertrek van de betreffende afvaart Terschelling-Harlingen om 10.50 uur. Een tweede reden betreft het voorkomen van kruisende verkeerstromen bij aankomst in Harlingen, indien er extra afvaarten van de veerdienst Harlingen-Terschelling zijn om 11.30 uur.



Uitgangspunten winterdienstregeling van 1 november 2018 t/m 7 januari 2019

- De winterdienstregeling van 1 november 2018 t/m 7 januari 2019 houdt rekening met de capaciteit, inzet en vaartijd van de nieuwe LNG-autoveren op het traject Harlingen – Terschelling v.v. en Harlingen – Vlieland v.v.. Dit leidt tot de volgende consequenties voor de afvaarttijden en inzet van de veerdienst:
 - De basis winterdienstregeling van de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. wordt uitgebreid met een derde reis van de veerdienst op maandag en zaterdag. De veerdienst zal dus vanaf 1 november 2018 op maandag, dinsdag, vrijdag en zaterdag drie retoureuizen uitvoeren;

- Ten gevolge van toevoeging van een derde reis van de veerdienst op maandag en zaterdag, vervalt op deze dagen de laatste reis van de sneldienst Terschelling-Harlingen om 18.20 uur en Harlingen-Terschelling om 19.25 uur, zoals dit wel het geval is in de winterdienstperiode van 1 januari 2018 t/m 1 april 2018;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Terschelling op maandag t/m zaterdag om 09.45 uur wordt Harlingen-Terschelling om 09.30 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op aankomst van de trein om 09.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 09.30 uur. De overstaptijd wordt 20 minuten, dit was 36 minuten in 2017, waardoor Arriva in 2017 ten behoeve van een aansluiting een snelbus Leeuwarden – Harlingen – Haven inzet met tot op heden een gemiddelde bezetting van 2-5 passagiers;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen op alle dagen om 12.30 uur wordt 12.00 uur. De redenen voor deze wijziging zijn het verbeteren van de logistieke spreiding bij aankomst in Harlingen en (op woensdag) meer beschikbare tijd in Harlingen ten behoeve van het bunkeren;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen op maandag, dinsdag, vrijdag, zaterdag en zondag om 17.30 uur wordt 17.00 uur en de afvaarttijd Harlingen-Terschelling om 19.55 uur wordt 19.30 uur. De reden voor deze wijziging is een gunstiger aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling en een betere spreiding van de afvaarttijden.
- In de winterdienstregeling vanaf 1 november 2018 zal het vaarschema op de woensdagen rekening houden met aangepaste afvaarttijden als gevolg van een noodzakelijk LNG-bunkervenster. Binnen deze bunkerventers worden beide LNG-autoveren in Harlingen gebunkerd met LNG op basis van één bunkering per schip, per week. Het bunkeren van de LNG-autoveren in Harlingen heeft op de woensdagen in de winterdienstregeling de volgende consequenties voor het vaarschema:
 - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Vlieland om 19.00 uur wordt op woensdag 20.00 uur;
 - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Terschelling om 14.30 uur wordt op woensdag 15.40 uur;
 - Ter compensatie van de latere afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Vlieland, zal er een sneldienstafvaart Harlingen-Vlieland om 19.25 uur worden toegevoegd aan de dienstregeling;
 - De afvaarttijd van de sneldienst op woensdag Harlingen-Terschelling om 19.25 uur (tijdens de winterdienstperiode van 1 januari 2018 t/m 1 april 2018) wordt Harlingen-Terschelling via Vlieland om 19.25 uur.

Overige uitgangspunten:

- De aansluitingen met het OV zijn in lijn met de concessievoorschriften;
- Alle trein- en bustijden in 2018 zijn conform opgave van Arriva;
- De aankomst- en vertrektijden van de bussen in Harlingen voor 2018 zijn na eerder overleg door Arriva op 21-7-2017 definitief aan ons kenbaar gemaakt met uitzondering van de definitieve bustijden in het weekend, waarbij Arriva verwacht dat de bustijden in het weekend vrijwel gelijk zullen zijn aan de bustijden op ma-vrij
- Input vanuit Klantenpanels, Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren-West, de decentrale overheden, de OV-partners, de Gemeenschappelijke Ondernemingsraad van Rederij Doeksen en het eigen personeel;
- Operationele knelpunten, zowel nautisch in de havens als de verkeersstromen op de veerterreinen, moeten zoveel mogelijk voorkomen worden;
- De tijd benodigd voor het openen van de voetgangsuitgangen van de schepen bedraagt ca. twee minuten na aankomst;

- Er wordt rekening gehouden met zes minuten looptijd van/naar trein en drie minuten looptijd van/naar de bus.

De volgende prioritering is gehanteerd:

1. Aansluiting op trein van/naar Leeuwarden;
2. Aansluiting op bus lijn 71 van/naar de Afsluitdijk (Qliner);
3. Aansluiting op bus lijn (1)99 van/naar Bolsward/Sneek/Heerenveen;
4. Aansluiting op bus lijn 351 (Qliner in het hoogseizoen van juni tot en met augustus);
5. De aansluiting van het OV op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit op aansluiting van het OV op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
6. Operationele knelpunten;
7. Meest gewenste afvaartmomenten voor de gast.

Dienstregeling Harlingen – Vlieland v.v.

Basis winterdienstregeling van 09-01-2018 t/m 01-04-2018:

Route	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Di	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Wo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Do	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Vr	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Za	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00
Zo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00

Basis winterdienstregeling van 01-11-2018 t/m 07-01-2019:

Route	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	V-T
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Di	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Wo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00		19:25	20:00	20:20
Do	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Vr	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Za	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Zo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			

Basis zomerdienstregeling in 2018 van 02-04-2018 t/m 30-04-2018 en van 01-10-2018 t/m 31-10-2018:

Route	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	V-T	V-T	T-V	T-V
Schip	Veer	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Snel	Snel
Ma	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Di	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Wo	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Do	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Vr	6:55	11:45	15:20	16:45		9:00		14:00	14:20	19:00				
Za	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Zo	6:55	11:45		16:45	18:55	9:00		14:00		19:00				18:20

Basis zomerdienstregeling in 2018 van 01-05-2018 t/m 30-09-2018:

Route	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	V-T	V-T	T-V	T-V
Schip	Veer	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Snel	Snel
Ma	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Di	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00	10:05	18:55	9:30	18:20
Wo	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00	10:05	18:55	9:30	18:20
Do	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00	10:05	18:55	9:30	18:20
Vr	6:55	11:45	15:20	16:45		9:00		14:00	14:20	19:00				
Za	6:55	11:45		16:45		9:00		14:00		19:00				
Zo	6:55	11:45		16:45	18:55	9:00		14:00		19:00				18:20

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus 71 Zurich	Bus (1) 99 H'veen/Sneek
08:30		08:49	9:27	8:46
	09:00	08:45	8:00	8:44
13:20		13:49	13:27	13:46
	14:00	13:45	13:03	13:44
18:20		18:49	18:27	18:46
	19:00	18:45	18:03	18:44
	14:20 (zomer vr)	14:10	14:03	13:44
16:02 (zomer vr)		16:14	16:27	16:46
19:37 (zomer zo)		19:49	20:27	19:46

Noot: *1) Tabel met aansluitingen opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva op 21-7-2017. Op zaterdag en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99. Deze zijn nog niet definitief vastgesteld en zijn door ons in tabel daardoor gelijk aangenomen als op ma-vr.

Dienstregeling Harlingen – Terschelling v.v.

Basis winterdienstregeling in 2018 van 09-01-2018 t/m 01-04-2018:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
Schip	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	6:45	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25
Di	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55	
Wo	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25
Do	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25
Vr	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55	
Za	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25
Zo			8:45	12:30	16:15	17:30				9:45	15:00	17:20	19:55	

Basis winterdienstregeling in 2018 van 01-11-2018 t/m 07-01-2019 wordt:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	V-T
Schip	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel
Ma	6:45	7:00	9:45	12:00	16:15	17:00		8:30	9:30	12:30	14:30	17:20	19:30		
Di	7:15	7:00	9:45	12:00	16:15	17:00		8:30	9:30	12:30	14:30	17:20	19:30		
Wo	7:15	7:00	9:45	12:00	16:15		18:20	8:30	9:30	12:30	15:40	17:20		19:25*	20:20
Do	7:15	7:00	9:45	12:00	16:15		18:20	8:30	9:30	12:30	14:30	17:20		19:25	
Vr	7:15	7:00	9:45	12:00	16:15	17:00		8:30	9:30	12:30	14:30	17:20	19:30		
Za	7:15	7:00	9:45	12:00	16:15	17:00		8:30	9:30	12:30	14:30	17:20	19:30		
Zo			8:45	12:00	16:15	17:00				9:45	14:30	17:20	19:30		

*) Via Vlieland

Basis zomerdienstregeling in 2018 van 02-04-2018 t/m 31-10-2018:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	T-V	
Schip	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	
Ma	6:45	7:00	10:50	12:30		16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00		17:20	19:55		
Di	7:15	7:00	10:50	12:30		16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00		17:20	19:55		
Wo	7:15	7:00	10:50	12:30		16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00		17:20	19:55		
Do	7:15	7:00	10:50	12:30		16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00		17:20	19:55		
Vr	7:15	7:00	10:50	12:30	13:00	16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00	16:20	17:20	19:55		
Za	7:15	7:00	10:50	12:30		16:15		17:30	8:30	9:45	12:30	15:00		17:20	19:55		
Zo	7:15	7:00	10:50	12:30		16:15	17:20	17:30	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	18:25	19:55	19:55	18:20

NB: In periode van 01-05-2018 t/m 30-09-2018 is er op dinsdag, woensdag en donderdag een interinsulaire afvaart Vlieland-Terschelling om 10:05 uur en 18:55 uur en Terschelling-Vlieland om 9:30 uur en 18:20 uur. Zie ook de zomerdienstregeling van en naar Vlieland.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van/naar Terschelling t/m 31-10-2018:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H ^{*1}	Bus 71 ^{*1} Kop Afsl. dijk	Bus (1) 99 ^{*1} H'veen/Sneek
07:30 (ma)		07:49	08:27	07:46
08:00		08:14	08:27	08:46
	08:30	08:10	08:00	07:44
9:00		09:14	09:27	09:46
	09:45	09:44 ^{*2}	09:03	08:44
09:30 (winter zo)		10:14	10:27	09:46
	09:45 (winter zo)	09:10	09:03	08:44
10:30 (winter)		10:49	11:27	10:46
11:35 (zomer)		11:49	12:27	11:46
	12:30	12:10	12:03	11:44
13:45 (vr zomer)		14:14	14:27	15:46
14:30		14:49	15:27	14:46
	15:00	14:44	14:03	14:44
	16:20 (vr zomer)	16:10	16:03	15:44
17:00		17:14	17:27	17:46
	17:20	17:10	17:03	16:44
19:05 (wo, do)		19:14	19:27	19:46
19:30		19:49	20:27	19:46
	19:55	19:44	19:03	19:44

Noot: *1) Tabel met aansluitingen opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva op 21-7-2017. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99. Deze zijn nog niet definitief vastgesteld en zijn door ons in de tabel daardoor gelijk aangenomen als op ma-vr.

*2) vanwege de te krappe aansluiting van de trein op het vertrek van de veerdienst Harlingen-Terschelling om 09:45 uur, zal er door Arriva een vervangende snelbus Leeuwarden-Harlingen Haven worden ingezet met als aankomsttijd circa. 9:30 uur, waarmee een goede aansluiting vanaf het station Leeuwarden op deze afvaarttijd gerealiseerd wordt.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling vanaf 01-11-2018:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H ^{*1}	Bus 71 ^{*1} Kop Afsl. dijk	Bus (1) 99 ^{*1} H'veen/Sneek
07:30 (ma)		07:49	08:27	07:46
08:00 (di-za)		08:14	08:27	08:46
	08:30 (ma-za)	08:10	08:00	07:44
8:50 (ma-za)		09:14	09:27	09:46
	09:30 (ma-za)	09:10	09:03	08:44
09:30 (zo)		10:14	10:27	09:46
	09:45 (zo)	09:10	09:03	08:44
10:30 (ma-za)		10:49	11:27	10:46
	12:30 (ma-za)	12:10	12:03	11:44
13:50		14:14	14:27	14:46
	14:30	14:10	14:03	13:44
	15:40 (woe)	15:10	15:03	14:44
17:00		17:14	17:27	17:46
	17:20	17:10	17:03	16:44
18:50 (ma,di,vr,za,zo)		19:14	19:27	19:46
19:05 (wo,do)		19:14	19:27	19:46
	19:25 (wo,do)	19:10	19:03	18:44
	19:30 (ma,di,vr,za,zo)	19:10	19:03	18:44

Noot: *1) Tabel met aansluitingen opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva op 21-7-2017. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99. Deze zijn nog niet definitief vastgesteld en zijn door ons in de tabel daardoor gelijk aangenomen als op ma-vr.

Aanpassingen basisdienstregeling 2018 in geval van een onvoorziene latere ingebruikname van de nieuwe LNG autoveren

De basis dienstregeling in 2018 baseert zich op een gefaseerde in bedrijfstelling van de nieuwe LNG-autoveren conform de in deze paragraaf beschreven planning. Hierbij worden de afvaarttijden van de basis dienstregeling tot en met het einde van de zomerdienstregeling op 31 oktober 2018 gebaseerd op de bestaande vloot. Pas vanaf 1 november 2018 worden de afvaarttijden aangepast op de capaciteit en de afvaarttijden van de nieuwe LNG autoveren.

In de situatie dat de ingebruikstelling van de nieuwe LNG-autoveren door onvoorziene omstandigheden vertraagt, waardoor deze in 2018 niet kunnen worden ingezet, voorzien wij in een aangepaste dienstregeling (zie bijlage). De basisdienstregelingen zullen dan tot en met 31 oktober 2018 ongewijzigd blijven. Alleen de aanvullende extra afvaarten met de veerdienst en de basis winterdienstregeling Harlingen – Vlieland v.v. en Harlingen – Terschelling v.v. zullen vanaf 1 november 2018, conform de onderstaande basis winterdienstschema's gewijzigd worden.

Aangepaste basis winterdienstregeling Harlingen – Vlieland v.v. van 01-11-2018 tot en met 07-01-2019:

Route	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V	V-T
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Di	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Wo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Do	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Vr	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Za	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			
Zo	6:55	11:45	16:45	9:00	14:00	19:00			

Aangepaste basis winterdienstregeling Harlingen – Terschelling v.v. van 01-11-2018 t/m 07-01-2019:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	V-T
Schip	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel
Ma	6:45	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55		
Di	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55		
Wo	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25	
Do	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15		18:20	8:30	9:45	12:30	15:00	17:20		19:25	
Vr	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55		
Za	7:15	7:00	9:45	12:30	16:15	17:30		8:30	9:45	12:30	15:00	17:20	19:55		
Zo			8:45	12:30	16:15	17:30				9:45	15:00	17:20	19:55		

Extra afvaarten veerdienst

De introductie van de nieuwe LNG-autoveren maakt het mogelijk om gedurende het gewenste reismoment een grotere passagiers- en voertuigcapaciteit aan te bieden. Doordat wij de verwachte vraag naar vervoerscapaciteit baseren op de werkelijke vervoerscijfers van de voorgaande jaren en onze groeiprognozes, voegen wij in aanvulling op de basisdienstregeling aanvullende afvaarten van de veer- en/of sneldienst toe aan de jaardienstregeling. Het jaarlijks aantal vraag gestuurde extra afvaarten neemt daardoor af.

Uitgaande van de verwachte gefaseerde ingebruikname van de nieuwe LNG-autoveren zal medio 2018 (hoogseizoen) het volgende vaarschema van de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. van toepassing zijn:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	7:00		12:30	14:00		17:30	19:00		9:45	11:30		15:00	16:30	19:55
Di	7:00		12:30			17:30			9:45			15:00		19:55
Wo	7:00		12:30			17:30			9:45			15:00		19:55
Do	7:00		12:30		15:30	17:30			9:45		13:00	15:00		19:55
Vr	7:00	10:30	12:30	14:00	15:30	17:30	19:00	8:00	9:45	11:30	13:00	15:00	16:30	19:55
Za	7:00	10:30	12:30	14:00	15:30	17:30	19:00	8:00	9:45	11:30	13:00	15:00	16:30	19:55
Zo	7:00		12:30	14:00		17:30	19:00		9:45	11:30	13:00	15:00	16:30	19:55

NB: Afvaarten van de sneldienst zijn in dit schema buiten beschouwing gelaten. Het ms Friesland voert de afvaarten van de basis zomerdienstregeling in het hoogseizoen t/m 14-09-2018 uit.

Vraag gestuurde aanvullende afvaarten met de sneldienst worden in 2018 op wisselende afvaarttijden ingezet, rekening houdend met aansluitingen op het OV, het gewenste reismoment van de passagiers en operationele mogelijkheden.

In de onvoorziene situatie dat de nieuwe LNG-autoveren nog niet inzetbaar zijn in 2018, zal het ms Midsland de aanvullende afvaarten van de veerdienst blijven uitvoeren conform de aangepaste dienstregeling van het ms Midsland (zie bijlage). Het hoogseizoen vaarschema van de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. zal dan als volgt zijn:

Route	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
Schip	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	7:00		12:30	14:00		17:30	19:00			9:45	11:30		15:00	16:30		19:55
Di	7:00		12:30			17:30				9:45			15:00			19:55
Wo	7:00		12:30			17:30				9:45			15:00			19:55
Do	7:00		12:30		15:30	17:30				9:45		13:00	15:00			19:55
Vr	7:00	10:30	12:30		15:30	17:30		20:15	8:00	9:45		13:00	15:00		18:00	19:55
Za	7:00	10:30	12:30		15:30	17:30		20:15	8:00	9:45		13:00	15:00		18:00	19:55
Zo	7:00		12:30	14:00		17:30	19:00			9:45	11:30		15:00	16:30		19:55

NB: Indien noodzakelijk (afhankelijk van capaciteitsvraag), kan het bovenstaande vaarschema worden aangepast.

Bunkervenster in de dienstregeling

Anders dan voor het bunkeren van gasolie, gelden er voor het bunkeren van LNG strikte veiligheidseisen. Met behulp van diverse gespecialiseerde LNG-partijen is in 2017 een bunkerprocedure en een voorgenomen bunkerlocatie voor de nieuwe LNG-autoveren vastgesteld. De LNG-bunkerprocedure is gebaseerd op een “trucks-to-ship” methode, waarbij twee LNG-tankwagens langs het schip aan de westelijke Rijks aanlegvoorziening in Harlingen worden gepositioneerd en wekelijks elk LNG-autoveer van LNG voorzien.

In samenwerking met de betrokken instanties, zoals de gemeente Harlingen, Rijkswaterstaat, Provinciale Waterstaat, Wetterskip Fryslân, Fumo en de Havendienst Harlingen is begin 2017 een omgevingsvergunningaanvraag ingediend, waarvan de beschikking in het derde kwartaal van 2017 wordt verwacht.

Bij het vaststellen van de bunkerprocedure is als voorwaarde gesteld dat het bunkeren van de LNG-autoveren zo weinig mogelijk consequenties voor de dienstregeling heeft. Hiertoe worden de bunkervoorzieningen op de LNG-autoveren en de tankwagens zodanig uitgevoerd dat een maximale pompsnelheid gerealiseerd wordt. De benodigde bunkertijd per sessie wordt hiermee zo kort mogelijk gehouden. Bovendien is de tankcapaciteit van de LNG-autoveren zo gekozen dat er “slechts” éénmaal per week gebunkerd hoeft te worden. Binnen de gestelde wettelijke richtlijnen m.b.t. de externe veiligheid, voorziet het vaarschema daarom in één bunkerproces per LNG-autoveer binnen het vastgestelde tijdsvenster op iedere woensdag.

Tijdens de zomerdienst zullen beide LNG-autoveren in principe ingezet worden op de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. In de zomerdienstregeling heeft dit wekelijkse bunkerproces op woensdag geen consequenties voor de afvaarttijden, omdat dan één LNG-autoveer in Harlingen aan de nachtligplaats ligt afgemeerd. Op de “bunkerwoensdag” zal dan eerst het in Harlingen afgemeerde LNG-autoveer gebunkerd worden.

Na aankomst van het in dienst zijnde LNG-autoveer om circa 13.50 uur, zal het reeds gebunkerde LNG-autoveer de dienst overnemen vanaf de afvaart Harlingen –Terschelling om 14.30 uur. Het LNG-autoveer dat na het ontschepen van de passagiers uit de dienst gaat, kan vervolgens in een tweede venster op die dag met LNG worden gebunkerd en vervolgens weer worden afgemeerd aan de nachtafmeervoorziening in Harlingen.

In de winterdienstregeling vanaf 1 november 2018 varen beide LNG-autoveren in principe de basis winterdienstregeling van zowel het traject Harlingen – Terschelling v.v. als ook Harlingen – Vlieland v.v. Het “wisselen” van de schepen is dan dus niet mogelijk.

Op woensdag zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. uitvoert, gebunkerd worden na aankomst om 13.50 uur in Harlingen. De afvaarttijd Harlingen-Terschelling om 14.30 uur, zal als gevolg van het bunkerproces op woensdag dan 15.40 uur zijn.

Het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen – Vlieland v.v. uitvoert, zal vervolgens na aankomst om 18.20 uur worden gebunkerd, waarna de eerstvolgende afvaart Harlingen-Vlieland dan om 20.00 uur zal zijn. Ter compensatie van deze verlate afvaart van de veerdienst naar Vlieland, voorziet de basis winterdienstregeling in een extra ontsluiting met de sneldienst naar Vlieland om 19.25 uur.

VI De tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar

Tarieven

De concessieverlener heeft op basis van de berekening van het maximum tariefniveau 2011 tot en met 2018 de tariefindex voor 2018 vastgesteld op 0,8%. Wij zijn voornemens deze index toe te passen op al ons tarieven, ter compensatie van de aanzienlijke gestegen kosten ten gevolge van forse investeringen in de kwaliteit van onze veerdienst en uitbreiding van onze vloot.

Een compleet overzicht van onze tarieven voor 2018 treft u als bijlage.

Tariefdifferentiatie

Sinds 2015 voeren wij tijdens de zomerdienstregeling een proef uit met tariefdifferentiatie, met als doel een betere spreiding van passagiers en auto's over de dag te realiseren en meer keuzemogelijkheden in het tarief te bieden aan onze passagiers.

Tijdens de proefperiode krijgen auto's en passagiers 20% korting op de eerste veerboot afvaart vanaf het eiland en de laatste veerboot afvaart naar het eiland toe (de daluren). Op alle andere afvaarten in de zomerdienstregeling (de piekuren) zijn de tarieven voor auto's en passagiers 3,5% hoger (het piektarief) om de omzetsderving in de daluren te compenseren. De sneldienst wordt tijdens de proef geheel buiten beschouwing gelaten.



Structurele tariefdifferentiatie – de eilanden als geheel en differentiatie op week- of seizoensniveau

Wij beperken ons tot op heden tot tariefdifferentiatie op dagniveau. Het structureel differentiëren van de tarieven op weekniveau of seizoensniveau kan ook zinvol zijn, mits dit integraal en gezamenlijk wordt gedaan door logiesverstrekkers, restaurants, aanbieders van dagactiviteiten en de veerdienst. Immers: alleen door een gezamenlijke inspanning kunnen de eilanden structureel de concurrentie op prijs aan met andere (goedkopere) bestemmingen. Het per eiland collectief invoeren van tariefdifferentiatie is niet eenvoudig, maar de mogelijkheden worden momenteel wel onderzocht door speciale werkgroepen van de Raden van Advies. Wij nemen actief deel aan de vergaderingen van deze werkgroepen.

Doorzetten tariefdifferentiatie

Gelet op de behaalde resultaten tot nu toe (zie overzicht op blz. 10) en het feit dat er momenteel werkgroepen actief zijn om per eiland collectief tariefdifferentiatie in te voeren, stellen wij voor om de tariefdifferentiatie zoals wij die nu reeds enkele jaren uitvoeren ook in 2018 ongewijzigd voort te zetten. In afwachting van de resultaten die de werkgroepen boeken, blijven wij voorlopig uiteraard ook inzetten op het (in samenwerking met eilander ondernemers) samenstellen van arrangementen en het inzetten van acties, om het schouder- en laagseizoen aantrekkelijker te maken.

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 wordt op de vervoersvraag ingespeeld d.m.v. het aanbieden en inzetten van extra vervoerscapaciteit. Afhankelijk van het soort vervoersvraag, de passagiers en/of voertuigen, wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaarten van de reguliere dienst of de sneldienst.

Onvoorziene extra vervoersvraag

Met het boekingsysteem kunnen op ieder gewenst moment de actuele boekingsgegevens worden geanalyseerd. Hierdoor kan tijdig worden ingespeeld op een eventuele grotere vervoersvraag en extra afvaarten worden ingezet.

Prioritering uitbreiding voertuigcapaciteit:

1. Het annuleren van geboekte vrachtmeters (mits vervoer gegarandeerd door andere vervoerders);
2. Inzet derde afvaart reguliere dienst (in winterdienst);
3. Inzet extra afvaart(en) door reserveschip (Ropax).

Prioritering uitbreiding passagierscapaciteit:

1. Inzet extra sneldienst afvaart snelboot;
2. Inzet extra sneldienst afvaart reserve snelboot;
3. Inzet derde afvaart autoveerboot (in winterdienst);
4. Inzet extra afvaart(en) door reserveschip (autoveerboot).



VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Het intensieve gebruik van snelle schepen en Ropax schepen op de lijn Harlingen - Terschelling v.v. en Harlingen – Vlieland v.v. heeft geleerd dat frequent preventief onderhoud belangrijk is voor de betrouwbaarheid en de continuïteit van de dienstverlening.

Het kleine, reguliere onderhoud wordt door de bemanning zelf uitgevoerd. Gecoördineerd door de vlootinspecteurs wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen. Bij voorkeur zijn met deze partijen voor langere termijn onderhoudscontracten afgesloten, zodat het periodieke reguliere onderhoud aan de betreffende installaties is gewaarborgd. Ieder schip uit de vloot van TSM gaat in principe één keer per jaar voor groot onderhoud naar de werf. Deze groot onderhoudsperiodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De reguliere- of sneldienstregeling wordt tijdens deze groot onderhoudsperiodes door de reserveschepen uitgevoerd. De groot onderhoudsperiodes vinden in het algemeen plaats tijdens de winterperiode.



De onderhoudsplanning van onze schepen voor 2018 ziet er voorsnog als volgt uit:

Ms Noord-Nederland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	9-1 t/m 19-1-2018	9 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	½ werkdagen	Op dagen dat het schip maar één retour-afvaart maakt

Ms Friesland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	03-12 t/m 14-12	10 werkdagen	Droogzetting buiten, hercertificering communautair certificaat
Onderhoudsdag	17-10	1 werkdag	Weer opstarten in dienst voor herfstvakantie

Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	05-03 t/m 27-03	17 werkdagen	Droogzetting in de hal. "Groot overhaal" van de vier hoofdmotoren, vervangen van ACMS/PMS, triclad reparaties

Ms Midsland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Onderhoudsweek	05-02 t/m 09-02	5 werkdagen	Onderhoud aan eigen ligplaats op Terschelling
Vlottentestdag	29-01	1 werkdag	Vlotten testen
Onderhoudsdagen	03-07 t/m 04-07	2 werkdagen	Klaarmaken voor uit dienst
Groot onderhoud	24-09 t/m 03-10	8 werkdagen	Droge dokking, her-certificering communautair certificaat

Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	15-01 t/m 26-01	10 werkdagen	Droge dokking buiten. Inspectie waterjets
Onderhoudsdagen	7 data	7 x 1 werkdag	Regulier periodiek onderhoud op ma, di, wo of do afwisselend in Harlingen en op Terschelling

Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	03-12 t/m 14-12	10 werkdagen	Droge dokking buiten. Inspectie waterjets
Onderhoudsdagen	7 data	7 x 1 werkdag	Regulier periodiek onderhoud op ma, di, wo of do afwisselend in Harlingen en op Terschelling

Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Inbedrijfsstelling en oplevering werf	Kwartaal 1	3 maanden	O.b.v. planning werf
Opnemen en integreren in vaarschema	Kwartaal 2	3 maanden	Voor de eerste keer in dienst gepland op 20-07-2018
Groot onderhoud	Geen		
Onderhouds- en bunkerdag	Op woensdagen voor of na de dienst in zomerdienst	½ werkdagen	Inclusief bunkerproces

Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2018</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Inbedrijfsstelling en oplevering werf	Kwartaal 1	3 maanden	O.b.v. planning werf
Opnemen en integreren in vaarschema	Kwartaal 2	3 maanden	Voor de eerste keer in dienst gepland op 02-07-2018
Groot onderhoud	Geen		
Onderhouds- en bunkerdag	Op woensdagen voor of na de dienst in zomerdienst	½ werkdagen	Inclusief bunkerproces

Met de bovenstaande onderhoudsplanung wordt een goed onderhoudsniveau van onze schepen gewaarborgd. De onderhoudsdata zijn zo gepland, dat het onderhoud geen effect heeft op onze dienstregeling. De exacte data kunnen afwijken als gevolg van wijzigingen in de dienstregeling of door onvoorziene omstandigheden.

Aanpassingen aan de Rijks infrastructuur t.b.v. de Concessie Waddenveren West in verband met de introductie van twee nieuwe autoveren op LNG

Inleiding

In Vervoerplan 2017 hebben wij een aantal noodzakelijke aanpassingen aan de Rijks infrastructuur benoemd die nodig zijn in verband met de komst van onze nieuwe schepen of die nodig zijn om onze dienstverlening verantwoord en veilig uit te kunnen blijven voeren. Deze aanpassingen zijn besproken met de concessieverlener en Rijkswaterstaat Noord Nederland en zijn ingepland voor uitvoering in 2017 en 2018. Het gaat om de volgende aanpassingen:

Omschrijving aanpassing aanlegvoorzieningen	Locatie	Gepland
01. Aanbrengen opstapvoorziening sneldienst Harlingen	Harlingen	Eind Q2-2017
02. Nieuwe stoppaal met vergrendeling BB achter en verwijderen huidige stoppaal, verplaatsen vangpaal afmeervoorziening veerdienst Terschelling	Terschelling	14-12-2017
03. Verwijderen lage voetgangersbrug (LVB) (West) en walbolder t.b.v. bunkerlocatie aan afmeervoorziening West van de veerdienst Harlingen	Harlingen	30-01-2018
04. Aanleg nachtligplaatsen twee snelboten aan de Zuiderkade op Terschelling	Terschelling	23-03-2018
05. Aanleg nachtligplaats t.b.v. ms W. de Vlamingh, ms W. Barentsz, of ms Vlieland en tijdelijk voor het ms Midslan langs het auto-opstel terrein in Harlingen	Harlingen	27-03-2018
06. Plaatsen grendelvoorziening op bestaande stoppaal Vlieland en verplaatsen vangpaal aan afmeervoorziening voor de veerdienst op Vlieland	Vlieland	27-03-2018
07. Aanleg nachtligplaats aan het "Schuine Kantje" voor het ms Friesland op Terschelling	Terschelling	14-09-2018
08. Herinrichting en logistiek aanpassen veerterrein in Harlingen t.g.v. nieuwe vloot en bagage + fietsen	Harlingen	01-05-2018
09. Herinrichting en logistiek aanpassen veerterrein op Terschelling t.g.v. nieuwe vloot en bagage + fietsen	Terschelling	01-05-2018
10. Herinrichting en logistiek aanpassen veerterrein op Vlieland t.g.v. nieuwe vloot en bagage + fietsen	Vlieland	01-05-2018
11. Verwijderen overbodig geworden LVB op Terschelling en aan afmeervoorziening Oost in Harlingen	Harlingen en Terschelling	Q4-2018

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 de concessie

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
ms Friesland	eigendom	1989
ms Koegelwieck	eigendom	1992
ms Tiger	eigendom	2008
ms Midslan	eigendom	1974
ms Vlieland	huur	2005
Ms Willem Barentsz	huur	2016
Ms Willem de Vlamingh	huur	2016



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 ziet immers alleen op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer - is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit haar maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft TSM zich afgelopen jaren nadrukkelijk betrokken gevoeld bij 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, wat de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert.

In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd, waardoor het schip per afvaart 82 meter extra vrachtlengte kan vervoeren. In samenwerking met de bevrachters van de eilanden, onderzoeken wij momenteel de mogelijkheden om het vervoer van vracht in 2018 verder te optimaliseren.

TSM is een groot voorstander van het plan van de gemeente Terschelling om een vrachtbrug te realiseren ter hoogte van de industriekade achterin de haven van West Terschelling. De voordelen hiervan zijn:

- De logistiek van zware vrachtwagens wordt gescheiden van de passagiersstromen van/naar het veerhaven terrein (veiliger en meer kwaliteit);
- De timing van de vracht logistiek wordt gedurende het seizoen losgekoppeld van de timing van de veerdienstregeling;
- Geen zware vrachtladingen meer over de deksloof en de damwanden van industriekade;
- Sterke vermindering van vrachtverkeer dat via de Willem Barentszkade naar/van het veerhaventerrein rijdt;
- De druk op de enige Rijksbrug t.b.v. het personenvervoer neemt af (minder kans op schade en storingen);
- De vrachtbrug kan zodanig worden uitgevoerd dat deze altijd als noodbrug voor het personenvervoer kan dienen.



XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Het aantal passagiers aan boord van de snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Iedere passagier die heeft geboekt op een afvaart van de sneldienst heeft gegarandeerd een zitplaats. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met de veerdienst, is altijd 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, waarbij het certificaat dit toelaat, omdat de zitplaatsen op het buitendeck dan ook benut kunnen worden. Onze nieuwe schepen worden uitgerust met een wind- en waterdichte ruimte op het bovendek, waardoor de druk op de binnen zitplaatsen kleiner zal worden. Door de in deze paragraaf genoemde beleidsrichtlijnen, borgen wij zoveel mogelijk dat onze passagiers in alle weersomstandigheden voldoende comfort en kwaliteit ervaren.

Hieronder is per schip inzichtelijk gemaakt het aantal binnenzitplaatsen, het aantal buitenzitplaatsen, de maximale capaciteit volgens het certificaat en de boekbare capaciteit in het reserveringssysteem. In dit overzicht zijn de veertien extra zitplaatsen die wij dit jaar (2017) aan boord van het ms Vlieland realiseren, reeds meegenomen.

Schip	Zitplaatsen		Maximale capaciteit op het certificaat	Boekbare capaciteit in reserveringssysteem
	Binnen	Buiten		
Friesland	905	279	1200	850
Vlieland	848	392	1200	800
Midsland	744	Ca. 200	1050	675
Willem de Vlamingh	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	Ca. 150	600	565
Willem Barentsz	573 binnen + 36 in serre (wind- & waterdicht)	Ca. 150	600	565
Tiger	414	0	415	414
Koegelwieck	312	0	315	312

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 voorgestelde dienstregelingen en de verdere groei van het aantal passagiers leiden in totaliteit in 2018 tot ca. 135 meer afvaarten naar Terschelling en ca. 80 meer afvaarten naar Vlieland op jaarbasis ten opzichte van 2017 en daarmee tot een kwantitatieve verbetering;
- Door de voorgestelde wijziging in de winterdienstregeling Harlingen – Vlieland v.v., waarbij we tijdens de winterdienstregeling niet meer met de sneldienst naar Vlieland varen maar drie keer per dag met de veerdienst, is er tijdens de winterperiode meer capaciteit beschikbaar voor zowel passagiers als voertuigen op de veerdienst Harlingen-Vlieland v.v.;
- Vanaf het moment dat onze twee nieuwe LNG-veerboten in gebruik worden genomen, kunnen wij nog beter inspelen op de extra vraag naar autodekcapaciteit op momenten dat deze vraag zich voordoet. De extra afvaarten die wij na de ingebruikname kunnen bieden vormen een kwantitatieve verbetering;
- Door de continuering van de tariefdifferentiatie zal er ook in 2018 meer spreiding zijn van passagiers en voertuigen, waardoor de druk op populaire afvaarttijden minder groot zal worden en daarmee is de continuering van deze proef ook een kwantitatieve verbetering ten opzichte van de periode voor de proef.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De ingebruikname van de twee nieuwe innovatieve autoveerboten in 2018 zal door onze passagiers worden ervaren als een kwaliteitsverbetering;
- De overstaptijd van passagiers die met de trein reizen, wordt in een aantal gevallen gunstiger en daarmee beter voor onze passagiers;
- Er komen op drukke dagen meer afvaarten van het autoveer van en naar Terschelling gedurende het gewenste reismoment. Meer aanbod leidt tot meer kwaliteit van ons product;
- Door de continuering van de tariefdifferentiatie zullen onze passagiers ook in 2018 verschillende keuzes hebben voor wat betreft tarief en dit is een verbetering ten opzichte van de periode voordat wij gedifferentieerde tarieven kenden;
- De passagiers zullen mogelijk beperkte hinder ondervinden van de aanpassingen die gedaan worden aan de infrastructuur van het Rijk.

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 de 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 vervoersvraag

- Wij stellen voor om onze tarieven in 2018 te verhogen met 0,8%. Wij verwachten geen vraaguitval door deze tariefsverhoging;
- Door de aanpassing in de Vlielandse winterdienstregeling, ontstaat er dagelijks meer capaciteit voor zowel passagiers als voertuigen. Wij verwachten niet dat dit zal leiden tot meer vraag v.w.b. de passagiers, maar wel voor wat betreft de voertuigen. Leveranciers van Vlielandse bedrijven zullen iets vaker hun auto meenemen, zo is de verwachting;
- Door de ingebruikname van de twee nieuwe innovatieve autoveerboten in 2018, kunnen wij beter inspelen op de vraag naar autodekcapaciteit gedurende het gewenste reismoment van de reizigers. Wij verwachten geen grote gevolgen voor wat betreft de vervoersvraag qua passagiers, maar wel dat de druk op de autodekcapaciteit hierdoor zal verminderen.

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 op het gebied van onze dienstregeling, onze tarieven, onze bagagerichtlijnen, het maximum aantal vrije plaatsen voor noodgevallen aan boord van de veerboten en het voortzetten van de proef die wij uitvoeren op het gebied van tariefdifferentiatie. Het interne proces dat tot deze, vaak complexe, wijzigingsvoorstellen heeft geleid, is op een 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 te doen gebruikelijk, komt dit uiteraard wel aan de orde indien en voor zover de reacties van partijen op dit 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

TSM heeft in 2016 en 2017 regelmatig overleg gehad met de Klantenpanels en de Raden van Advies van beide eilanden. De klanttevredenheid van de Klantenpanels is getoetst, zoals in de concessie staat beschreven. De uitkomsten daarvan zijn gedeeld met de centrale en decentrale overheden, het Consumentenplatform Waddenveren West en de Raden van Advies.

Onderstaand een overzicht (selectie) van verbeteringen die tot stand zijn gekomen door de recente inbreng van de Klantenpanels en Raden van Advies:

Bijdragen Klantenpanels en Raden van Advies aan ons beleid

- De autotarieven zijn op voorspraak van de RvA met 2% i.p.v. 4 % (= LTI) verhoogd in 2017;
- Het restaurant aan boord van ms Friesland wordt ook opengesteld tijdens minder drukke afvaarten (dan zonder bediening);
- De RvA is direct betrokken bij de evaluatie van de proef 3x veerdienst Vlieland en de keuze van het onderzoeksbureau;
- De RvA is tevens verantwoordelijk voor de communicatie rondom dit project;
- De RvA heeft aandacht gevraagd voor vlotter ontschepen ter verbetering aansluiting OV (veer Vlieland). Wij hebben de walprocedures hierop aangepast;
- De RvA heeft aandacht gevraagd voor de overlast door huisdieren aan boord en het vinden van een zitplaats bij drukte. Wij hebben gezorgd voor een (nog) actievere rol van de pursers hierbij;
- De RvA's hebben meer aandacht gevraagd voor tariefdifferentiatie en hebben een werkgroep geformeerd om met de ondernemers en TSM na te denken over uitbreiding van de proef die wij uitvoeren op het gebied van tariefdifferentiatie;
- De RvA en het Klantenpanel van Terschelling hebben geadviseerd om in de concept-dienstregeling van 2018 te kiezen voor een ochtendsnelboot op zondag in plaats van een veerboot en een avondveerboot op zaterdag in plaats van een snelboot. Wij hebben dit advies overgenomen.

Overleg

Op basis van het concept Vervoerplan 2018 is er op 7 juni 2017 overleg geweest met het overhedenplatform. Op 8 juni 2017 is er vervolgens overleg geweest met de Klantenpanels en Raden van Advies van Vlieland en Terschelling. Vervolgens hebben alle partijen schriftelijk hun reactie op het concept Vervoerplan 2018 ingediend.

Hierna treft u de zienswijze en opmerkingen van partijen aan inclusief de reactie van TSM daarop cursief per onderdeel.

Provincie Fryslân

Uw concept Vervoerplan 2018 geeft een duidelijk beeld van alle aspecten die hierbij aan de orde zijn. U beschrijft de wijzigingen voor 2018 en verwijst een aantal keren naar het vervoerplan 2017. De grootste wijziging voor 2018 is het gebruik van de nieuwe boten. Wij constateren dat u zorgvuldig met dit proces omgaat en dat u een goed plan heeft opgesteld om het gebruik gefaseerd in te voeren. Hierbij wordt ook geanticiepeerd op mogelijke vertragingen bij de oplevering van de nieuwe schepen.

Wij kunnen instemmen met het concept Vervoerplan 2018. Daarbij benadrukken wij het belang van goed aansluitend Openbaar Vervoer (OV). Wij lezen in het vervoerplan dat u de vervoerders nauw betreft bij alle ontwikkelingen rondom de dienstregeling. Op basis van de voorlopige dienstregeling is het aansluitend vervoer goed geregeld, met uitzondering van lijn 71 naar Alkmaar. Wij vragen u hiervoor een passende oplossing te vinden. Tevens vragen wij u ons op de hoogte te houden van de aspecten rondom het aansluitend OV.

Reactie TSM: Wij zullen andermaal overleg voeren met Arriva, maar wij kunnen in deze kwestie niets forceren. Wij vertrouwen, voor wat betreft het op elkaar afstemmen van de verschillende concessies, ook op de inzet van de provincies Fryslân en Noord-Holland.

Een ander belangrijk onderwerp is de bagage afhandeling. Wij zijn benieuwd naar de verdere ontwikkelingen hieromtrent, waar de provincie overigens als partij ook bij betrokken is.

Reactie TSM: Wij vinden het net als u belangrijk om onze passagiers zoveel mogelijk te ontzorgen op het gebied van de bagage afhandeling. Wij kunnen dit alleen samen met andere betrokken partijen doen en blijven ons, net als u, daarvoor inspanssen.

Tot slot nog een opmerking over de winterdienstregeling naar Vlieland. Uit de evaluatie van de proef is gebleken dat er wel sprake is van een kwaliteitsverbetering, maar dat er bezwaren zijn tegen de langere vaartijd. Wij kunnen het waarderen dat u de dienstregeling overneemt en de vaartijd verkort naar 1 uur en 35 minuten, waarbij u de kosten voor extra brandstof voor eigen rekening neemt.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor dit compliment!

Consumentenplatform Waddenveren West

Met deze brief reageert het Consumentenplatform Waddenveren West op het Vervoerplan 2018 van TSM. Het Consumentenplatform gaat in grote lijnen akkoord met het door TSM voorgestelde Vervoerplan. Op een aantal punten uit het Vervoerplan wijkt de visie van het Consumentenplatform af of vraagt het platform om een nadere toelichting. In onze reactie verwijzen we zo veel mogelijk naar de pagina's uit het Vervoerplan waarop de reactie betrekking heeft.

Algemeen

Op enkele plaatsen in het Vervoerplan wordt verwezen naar onderwerpen die al in het Vervoerplan 2017 aan de orde kwamen, bijvoorbeeld over de klantenservice of over de terminals. Omwille van de leesbaarheid had het CWW graag gezien dat bij een dergelijke vermelding (indien relevant) in het Vervoerplan 2018 even kort wordt beschreven wat daarover in het vervoerplan 2017 stond.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw kritiek en hebben het Vervoerplan waar nodig aangepast.

De leden van het CWW vinden de termijn waarbinnen een reactie kan worden uitgebracht op het Vervoerplan vrij kort. Met name vanuit Terschelling ervaart men tijdsdruk voor het uitbrengen van een reactie, mede omdat er van de beschikbare reactietermijn ruim een week uitvalt door de drukte rondom Oerol.

Reactie TSM: Het tijdschema dat gevolgd wordt voor de definitieve vaststelling van het Vervoerplan is voor alle betrokken partijen krap. Desalniettemin zien wij mogelijkheden om de reactietermijn volgend jaar één week te verlengen. Komend jaar zullen wij u vragen om voor 7 juli een reactie in te dienen in plaats van voor 1 juli.

[pag.3] Autocapaciteit

Er wordt veel extra autocapaciteit gecreëerd op de route naar Terschelling. Deze autocapaciteit is gebaseerd op spreiding binnen het meest gewenste reisvenster. Vanuit de bewoners van Terschelling is er zorg over de autocapaciteit buiten dit reisvenster, dus van de gewenste afvaart vroeg vanaf Terschelling en laat terug naar Terschelling.

Reactie TSM: Uit onze analyses blijkt dat er geen reden is om aan te nemen dat de autocapaciteit op de eerste en laatste afvaart van de dag te klein wordt. Mocht dit door onvoorziene groei onverhoopt wel zo zijn, dan zetten wij vraag gestuurd extra afvaarten in.

[pag.5] Kansen en bedreigingen

Het CWW stelt voor bij kansen toe te voegen: de aantrekkende conjunctuur.

Reactie TSM: De aantrekkende economie is als kans toegevoegd.

Bij bedreigingen zou de verslechtering van de ketenaansluiting van buslijn 350 (via lijn 71) en de boot vermeld kunnen worden. De mogelijkheden van een aansluitende busverbinding vanuit de Randstad op de veerboten wordt nog onvoldoende benut. In 2018 verslechtert de situatie door een verschuiving van een kwartier in de dienstregeling van de bussen.

Reactie TSM: Wij betreuren deze verslechtering ook, maar wij zien deze verslechtering niet als een belangrijke bedreiging voor de vervoersvraag van en naar de eilanden.

Ook de bereikbaarheid van de veerterminal met de bus is verslechterd door het verplaatsen van de bushalte. Reizigers moeten nu, met hun bagage, veel verder lopen en een drukke weg oversteken om van de halte bij de terminal te komen. De kwaliteit van de reisketen is hierdoor verslechterd. Het vraagt inspanning van alle betrokken partijen om er voor te zorgen dat deze halte weer wordt teruggeplaatst en dat de goede bereikbaarheid ervan voor de bussen wordt hersteld.

Reactie TSM: Dit probleem is inmiddels adequaat opgelost door de realisatie van een nieuwe bushalte tegenover het gemeentekantoor, op steenworp afstand van de veerterminal. Door deze oplossing blijft de veerterminal ook in drukke periodes goed per bus bereikbaar en loopt Arriva geen vertraging meer op door de verkeersdruk voor de veerterminal.

Een andere bedreiging is dat de dienstregeling van de veerdienst vanuit Terschelling soms wordt verstoord door de vrachtboten. Een vertraagde afvaart heeft weer effect op de reisketen. Het CWW adviseert TSM de vracht- en passagiersdiensten zodanig te plannen dat er minder of geen vertraging ontstaat.

Reactie TSM: Bij het samenstellen van de dienstregeling houden wij hier uiteraard rekening mee en afgelopen jaar vertrok bijna 100% van onze afvaarten op tijd. Wij vermoeden dat u doelt op het feit dat de Friesland in het verleden soms moest wachten op het vertrek van de Noord-Nederland, voordat zij kon afmeren op Terschelling. Daardoor duurde de reis op de Friesland soms enkele minuten langer dan gewenst. Deze situatie is niet meer van toepassing, doordat de Noord-Nederland na haar verlenging de dienstregeling beter kan halen en tegenwoordig bovendien regelmatig gebruik kan maken van de vaarroute door het Schuitengat. Door deze twee ontwikkelingen is het probleem dat de Friesland soms op de Noord-Nederland moest wachten verleden tijd.

[pag.7] Prognose marktontwikkeling

Het CWW is benieuwd waar TSM de prognoses van de reizigersontwikkeling op baseert. We zien vanaf 2019 een trendbreuk in de groei van het aantal reizigers. TSM gaat in de periode 2019-2022 uit van een groei van 0% tot 1%, terwijl in de jaren daarvoor een veel sterkere groei zichtbaar was. Het CWW vraagt zich af of er bij het nieuwe vlootplan voldoende rekening is gehouden met de capaciteit indien de werkelijke groei sterk afwijkt van deze prognose.

Reactie TSM: Op basis van de werkelijke vervoersaantallen van de eerste zes maanden van 2017, hebben wij de prognoses in deze definitieve versie van ons Vervoerplan iets naar boven bijgesteld. Onze nieuwe vloot biedt nog meer mogelijkheden voor het (indien nodig) inzetten van extra capaciteit dan onze huidige vloot. Onze totale vervoerscapaciteit neemt bovendien significant toe, zoals u kunt zien in de overzichten op de pagina's 4 en 5 van dit Vervoerplan. Wij voorzien, kortom, geen problemen met het opvangen van de al dan niet geprognosticeerde groei.

Ook de spreiding van de reizigerstoename over het jaar is relevant. De hogere groei van het aantal reizigers in de afgelopen jaren verdeelt zich niet evenredig over alle afvaarten. Een reizigersgroei van 2% op jaarbasis kan zich concentreren op de populaire afvaarten, waardoor er op die momenten mogelijk problemen ontstaan in de beschikbare capaciteit. Het CWW zou graag inzicht hebben in de vervoersaantallen op drukke afvaarten (met name de weekenden).

Reactie TSM: Wij varen vraag gestuurd en zetten extra afvaarten in als dat nodig is. Hier zit vanzelfsprekend een maximum aan: het aantal beschikbare schepen om in te zetten is niet oneindig. Echter: de groei zal zich naar verwachting niet uitsluitend concentreren op de afvaarten / dagen die nu ook al populair zijn. Immers: niet alleen de capaciteit van onze veerdienst bepaalt het aantal bezoekers. Het aantal beschikbare bedden speelt daarbij een nog belangrijkere rol. Desalniettemin zullen wij een inventarisatie maken van de vervoersaantallen op drukke afvaarten en deze met u delen tijdens de reguliere vergaderingen.

[pag.10] Vraag gestuurd varen

“Wij varen vraag gestuurd, hetgeen betekent dat er continu naar de vervoersvraag wordt gekeken en er bij een toenemende vervoersvraag extra aanbod wordt ingezet. Het voordeel van dit systeem is dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daarom vraagt”.

Het CWW zou graag meer transparantie zien in de criteria die TSM hanteert bij de inzet van extra afvaarten. Ook adviseert het CWW eerder te communiceren naar de reizigers wanneer er op een onverwacht drukke dag een extra afvaart wordt ingezet.

Het gaat hier dus niet om de bekende knelpunten, daarop wordt in het Vervoerplan al geanticipeerd. Maar soms blijkt een weekend drukker te zijn dan was voorzien en ontstaat er op zondag in de namiddag een piekdruk in het aantal passagiers dat terugreist. Het CWW zou graag weten welke afweging TSM maakt bij de keuze van de extra afvaart en op welk moment dit al bekend is en dus ook kan worden doorgegeven aan de reizigers, zodat er mogelijk meer spreiding ontstaat in de bezetting van de boten.

Reactie TSM: Om te beginnen zijn veel vraag gestuurde afvaarten uit het verleden nu in de basisdienstregeling opgenomen. Het aandeel vraag gestuurde afvaarten dat na publicatie van de dienstregeling nog wordt ingezet neemt dus af. Bovendien zetten wij deze extra afvaarten momenteel eerder en vaker in dan voorheen en krijgen wij hier bijna geen klachten meer over. Wij controleren de bezetting van onze schepen dagelijks (per toekomstige afvaart) en kijken daarbij enkele weken tot maanden vooruit, afhankelijk van het seizoen. Per toekomstige afvaart wordt vastgesteld of de capaciteit voldoende is of dat er extra maatregelen genomen moeten worden. Deze maatregelen kunnen bestaan uit het inzetten van extra afvaarten, maar ook uit het ophogen van de passagierscapaciteit van de veerboten als het mooi weer wordt of het bellen van vrachtvervoerders om ze een andere afvaart aan te bieden waardoor er weer ruimte ontstaat voor auto's. Voor wat betreft de communicatie: extra afvaarten worden bekend gemaakt via onze website, social media en door een e-mail naar het bestand dat wij ook gebruiken voor calamiteiten. In deze adressenlijst zitten de e-mailadressen van belanghebbende bedrijven en instellingen (VVV's, logiesverstrekkers etc.). Tenslotte zijn extra afvaarten direct zichtbaar en boekbaar op onze website.

[pag.10] Reserveringen

Op de dienst naar Terschelling komt het voor dat reizigers geen overtocht meer kunnen boeken voor de auto terwijl er vrachtwagenmeters onbenut blijven. Dit leidt soms tot irritatie bij de achterblijvers. De ervaring leert dat niet gebruikte meters niet altijd worden gevuld, terwijl er op dat moment wel een vervoervraag is.

Reactie TSM: Alle meters op het autodek die niet worden gevuld door de gereserveerde voertuigen, worden vaak benut door auto's die "reserve" staan en vaak alsnog meegenomen worden. Met de vrachtvervoerders werken wij momenteel bovendien aan een nieuwe overeenkomst, waardoor het probleem van "no-show" op de autoveerboot veel kleiner zal worden, omdat er nog minder vrachtwagens op de reguliere veerdienst mee hoeven te reizen.

Hetzelfde speelt bij de snelboten, waar reizigers soms niet mee kunnen omdat de boot volgeboekt is, maar waarbij door no-show nog wel plaatsen beschikbaar zijn. Het CWW adviseert TSM te zoeken naar een oplossing om bij no-show van een reservering de vrijgekomen meters of plaatsen alsnog te benutten voor reizigers die anders zouden achterblijven.

Reactie TSM: Uit onderzoek blijkt dat het grootste deel van de no-show boekingen op de sneldienst voor rekening van eilanders komt (met name scholieren) die hun geboekte afvaart niet op tijd annuleren. Door de hoge frequent-traveller-korting die eilanders genieten, is de financiële druk om een boeking op de sneldienst te annuleren blijkaar te laag. Voor de eilander scholieren, die nog voordeliger reizen dan reguliere eilanders en zorgen voor het grootste gedeelte van de no-shows, willen wij daarom nog dit jaar een "no-show tarief" invoeren ter hoogte van het verschil tussen het scholientarief en het reguliere eilandertarief.

Dit voorstel zullen wij doen in de reguliere bijeenkomsten van de Raden van Advies en Klantenpanels.

Wij adviseren onze passagiers vooraf te reserveren om zeker te zijn van een plaats. Indien er no-shows zijn op een bepaalde afvaart van de sneldienst, dan weten wij dit pas vlak voor vertrek. Immers: het kan zo zijn dat een eilander of een toerist die heeft gereserveerd, door omstandigheden pas op het laatste moment (vlak voor vertrek) bij de toegangscontrole aankomt. Pashouders met een machtiging voor automatische incasso, die bij de toegangscontrole staan zonder reservering, maar wel mee willen met een bepaalde afvaart van de sneldienst, laten wij vaak op het allerlaatste moment nog toe als zeker is dat er plek vrij blijft door de no-shows.

Het CWW geeft u verder in overweging om het vrachtvervoer buiten de veerboten te houden en dit volledig door de Noord-Nederland te laten uitvoeren. Daardoor komt er meer autocapaciteit beschikbaar op de veren.

Reactie TSM: Op Vlieland is dit niet realistisch gelet op de specifieke vervoersvraag die daar bestaat. Op Terschelling is dit ook een wens van ons en dit onderwerp vormt onderdeel van de gesprekken die wij momenteel voeren met de vrachtvervoerders.

[pag.10] Online boekingen

TSM heeft door het reserveringssysteem en de online boekingen inzicht in de vervoervraag. Het CWW zou graag weten of het voor TSM ook zichtbaar is op welk moment in de online boekingen mensen afhaken. Deze informatie zou mogelijk bruikbaar kunnen zijn voor de verbetering van de dienstverlening. Het besluit om niet een overtocht te boeken kan bijvoorbeeld liggen aan de dienstregeling, of aan de beschikbaarheid van autoplaatsen, of aan de tarieven. Vaak is in de statistieken van de website te zien op welke webpagina mensen stoppen met de boeking. Het CWW zou graag weten of TSM deze informatie gebruikt, en of zij deze informatie zouden willen delen met het CWW.

Reactie TSM: Deze informatie is beschikbaar, wij weten wanneer mensen afhaken in het boekingsproces. Deze informatie gebruiken wij om onze website te optimaliseren en gebruiksvriendelijker te maken. Naar onze mening zegt het moment waarop mensen afhaken niets over de reden waarom mensen afhaken. Veel passagiers doorlopen een deel van ons boekingsproces alleen maar om bijvoorbeeld de dienstregeling te raadplegen of het totaalbedrag uit te rekenen van de door hen gewenste overtocht. Passagiers die eerst voor het einde van het boekingsproces afhaken, maken uiteindelijk toch vaak gewoon een boeking. Kortom: deze statistieken zijn beschikbaar en relevant voor de optimalisatie van onze website, maar niet geschikt voor andere analyses.

[pag.11] Vaste Reizigers Programma

Het Vervoerplan 2017 bevatte een paragraaf over de opzet van een loyaliteitsprogramma. In het Vervoerplan 2018 staat dat dit nieuwe loyaliteitsprogramma verder zal worden geoptimaliseerd. Het CWW vraagt u hierbij ook de Klantenpanels, het CWW en de RvA te betrekken.

Reactie TSM: Zodra wij het nieuw te lanceren programma gaan evalueren en optimaliseren, zullen wij u hiervan op de hoogte stellen en u hierbij betrekken.

[pag.12] Wifi

Het CWW is positief over de voornemens van TSM om de kwaliteit van de wifi-verbinding te verbeteren op de boten. Het CWW wil benadrukken dat het belang van wifi voor de reizigers steeds meer toeneemt. In de huidige situatie is de wifi-verbinding op de boten volstrekt ontoereikend.

Reactie TSM: Gelet op hetgeen wij hier reeds over hebben geschreven in Vervoerplan 2018, nemen wij dit advies ter kennisgeving aan.

Een ander punt waarvoor we uw aandacht vragen is de website van TSM. Het CWW zou graag weten wanneer deze wordt aangepast. Reizigers vinden het soms lastig om op de website de dienstregeling te raadplegen. Ook het online wijzigen van een boeking blijkt lastig te zijn.

Reactie TSM: Onze website is afgelopen jaar vernieuwd en wordt goed ontvangen. Er zijn nog enkele verbeterpunten waar momenteel aan wordt gewerkt, waaronder het duidelijker weergeven van de dienstregeling. Omdat wij hiervoor mede afhankelijk zijn van de expertise van derden, is het lastig om hier een deadline voor aan te geven. Het online wijzigen van een boeking is gewoon mogelijk op de website. Tijdens Oerol lukte het wijzigen van een boeking nadat de heenreis al plaats had gevonden soms niet. Dit had te maken met het Oerol-arrangement dat destijds aangeboden werd via onze website. Inmiddels bestaat dit probleem niet meer, omdat Oerol afgelopen is. Mocht u desondanks toch signalen krijgen dat bepaalde passagiers nog steeds problemen ondervinden, dan ontvangen wij graag de specifieke boekingsinformatie van deze passagiers, zodat wij het probleem nader kunnen onderzoeken en oplossen. Wij vermoeden overigens dat het wat dit onderwerp betreft ook gaat om pashouders die een bepaalde terugreis hebben geboekt, maar uiteindelijk een afvaart eerder via de toegangscontrole aan boord gaan. Ons reserveringssysteem ziet dit als een extra enkele reis en niet als een wijziging van de oorspronkelijke terugreis. En de oorspronkelijke retourreis kan technisch gezien niet online geannuleerd worden nadat de heenreis al plaats heeft gevonden. Voor dit probleem proberen wij een oplossing te vinden.

[pag.22] Dienstregeling en ketenaansluiting

De rechtstreekse sneldiensten vanuit Vlieland op vrijdagmiddag en op zondagavond hebben een krappe aansluiting op de trein. De overstaptijd is dan 8 minuten. Bij het aanmeren van de boten duurt het nog 2 minuten voordat de deuren opengaan. Reizigers hebben dan nog 6 minuten om de trein te halen en in te checken. Door nautische omstandigheden kan er bovendien wat vertraging zijn van de veerdienst. Het CWW adviseert TSM in overleg te gaan met Arriva om te onderzoeken hoe de overstaptijd kan worden verruimd. Een overstaptijd van 15 minuten zou volgens het CWW wenselijk zijn.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor deze terechte constatering. Wij delen uw mening dat deze overstaptijd aan de krappe kant is. Wij zien geen mogelijkheden om de dienstregeling aan te passen in verband met goede aansluitingen op het OV van andere afvaarten en door nautische beperkingen in de havens (schepen die tegelijkertijd aankomen / vertrekken). Maar wij zien wel mogelijkheden om op de betreffende afvaarten te streven naar een vaartijd van 42 minuten in plaats van 45 minuten, zodat de overstaptijd 12 minuten wordt. Dit kan omdat de afstand naar Vlieland iets korter is dan de afstand naar Terschelling. Wij hebben het schema in dit Vervoerplan inmiddels aangepast.

[pag.24] Terschelling-Harlingen

In het Vervoerplan staat dat in 2018 in de winterdienst de eerste afvaart vanaf Terschelling op zondag om 9:15 is. Vanuit Terschelling is er de wens om deze eerste afvaart op zondag om 8:30 te laten vertrekken. Dat is gelijk aan de huidige situatie, al zal de boot niet meer via Vlieland gaan. Het handhaven van deze afvaarttijd geeft de bewoners van Terschelling meer tijdruimte voor hun activiteit aan de vaste wal.

Reactie TSM: De sneldienst die momenteel op zondag om 08:30 uur vanaf Terschelling vertrekt en via Vlieland naar Harlingen vaart, heeft als aankomsttijd circa 09:55 uur. Bij een rechtstreekse afvaart om 08:30 uur, zou de aankomsttijd 09:15 uur zijn. In ons eerste voorstel was de aankomsttijd 10:00 uur. Wij kunnen ons voorstellen dat eilanders er de voorkeur aan geven om op zondag in de winter een langere dag naar de vaste wal te kunnen. Daarnaast maakt een vroege afvaart vanaf Terschelling een eerdere afvaarttijd vanaf Harlingen mogelijk, hetgeen aantrekkelijker kan zijn voor dagtoeristen naar Terschelling op een winterzondag. Een afvaart vanaf Terschelling om 08:30 uur is helaas niet mogelijk, omdat de aansluitende trein naar Leeuwarden om 09:14 uur vertrekt. Een afvaart vanaf Terschelling om 08:45 uur is daarentegen wel goed mogelijk met een ruime aansluiting op de trein van 10:14 uur en redelijk goede aansluitingen op de busverbindingen. De sneldienst terug naar Terschelling vertrekt dan om 9:45 uur, wat weliswaar ruime, maar passende aansluitingen geeft met de trein. Deze wijziging hebben wij in de dienstregeling opgenomen.

[pag.32] Groot onderhoud

Er is bij het ms Vlieland een periode voor groot onderhoud gepland van 5 maart tot 27 maart. De ervaring leert dat de weekenden van maart erg druk kunnen zijn. Het CWW is bang dat er op de dienst naar Vlieland, bij de inzet van het vervangende schip, ms Midsland of bij de inzet van een van de nieuwe schepen, onvoldoende zitplaatscapaciteit zal zijn in de genoemde onderhoudsperiode.

Reactie TSM: Het is weliswaar druk in maart, maar de vervangende schepen bieden in deze periode voldoende capaciteit om de vraag op te vangen. Mocht dat een keer onverhoopt niet zo zijn, dan zetten wij extra capaciteit in.

[pag.38] Zitplaatsgarantie en boekbare capaciteit

De ervaring van leden van het CWW is dat het aantal beschikbare zitplaatsen in de praktijk niet altijd maatgevend is voor de zitplaatsgarantie. Wat meespeelt is de inrichting van de boten, de verscheidenheid aan zitcombinaties op de boot en de samenstelling van de reizigersgroepen. Als er een groter gezelschap meereist, heeft dit impact op de spreiding aan boord en op de zitplaatscapaciteit. Een boot met een zitplaatscapaciteit van 800 kan, als er gezelschappen meereizen, in de beleving van reizigers al vol zijn bij 600 mensen. Reizigers willen graag bij elkaar zitten als duo, gezin, of als groter reisgezelschap. Dat vult zich niet uit, er zullen daardoor zitplaatsen onbenut blijven. Het CWW had graag gezien dat de consumenten betrokken werden bij de inrichting van de nieuwe boten. Het CWW adviseert bij de bepaling van het aantal zitplaatsen in relatie tot het aantal reizigers niet alleen te kijken naar het aantal boekingen, maar ook naar de groeps grootte per boeking.

Reactie TSM: De inrichting van de nieuwe schepen is vastgesteld na uitvoerig overleg met zowel passagiers (consumenten) als ervaren medewerkers "van de werkvloer". Het aantal beschikbare zitplaatsen op al onze veerboten is significant groter dan het aantal passagiers dat wij meenemen. U hebt gelijk dat niet iedereen bij vreemden aan tafel wil zitten en er daarom soms toch passagiers zijn die "geen zitplaats kunnen vinden".

U begrijpt ongetwijfeld ook dat wij het aantal passagiers dat wij meenemen niet verder naar beneden kunnen bijstellen, zonder het milieu onnodig te belasten door extra afvaarten en zonder onnodige extra kosten te maken. Het is praktisch gezien ook niet uitvoerbaar om het aantal boekbare zitplaatsen te bepalen in relatie tot de groeps grootte per boeking. Bovendien heeft iedere groep ook weer andere wensen voor wat betreft de zitplaatsen en spelen de weersomstandigheden daarbij ook nog een belangrijke rol. Deze wensen kunnen wij onmogelijk vooraf inventariseren. Om te zorgen dat wij zoveel mogelijk tegemoet komen aan de wensen van onze passagiers, bieden wij op de bestaande en de nieuwe schepen een verscheidenheid aan zitplaatsen aan. Door deze verscheidenheid aan zitplaatsen, het feit dat wij veel minder passagiers meenemen dan er zitplaatsen zijn, het feit dat wij bij drukke afvaarten omroepen en het feit dat wij passagiers zonder zitplaats indien gewenst actief helpen bij het vinden van een zitplaats, zijn wij van mening dat wij ons maximaal inspannen om het comfort van onze passagiers aan boord zoveel mogelijk te waarborgen. Dat onze passagiers deze inspanning waarderen, blijkt ook uit het feit dat wij in het Klanttevredenheidsonderzoek Waddenveerdiensten dat ook dit jaar is uitgevoerd door de concessieverlener, respectievelijk een 8,6 (Terschelling) en een 8,2 (Vlieland) scoren op het onderdeel "zitplaats".

[pag.30] Tarieven en tariefdifferentiatie

De vaststelling van de tarieven kan pas als de hoogte van de landelijke tariefindex definitief is. Vaak zijn daardoor in oktober van het lopende jaar de tarieven voor het volgend jaar nog niet bekend. Voor reizigers die al in oktober een boeking willen doen voor het komende jaar is dat een onzekere factor en mogelijk een drempel om de boeking daadwerkelijk te doen.

Reactie TSM: Passagiers kunnen pas vanaf 1 november een boeking doen voor het komende jaar en op dat moment zijn de nieuwe tarieven altijd bekend.

De kosten voor een overtocht zijn voor een gezin met auto erg hoog. Bij een kort verblijf staan deze kosten niet in verhouding tot de kosten van het verblijf, waardoor er misschien vraaguitval ontstaat. Het CWW adviseert met TSM te zoeken naar een mogelijkheid waarbij de verblijfsduur en het tarief kunnen worden gekoppeld. Mogelijk is dit een punt voor het loyaliteitsprogramma.

Reactie TSM: Het koppelen van de verblijfsduur aan het tarief is praktisch niet uitvoerbaar en bovendien onwenselijk. Immers: of passagiers nu lang of kort op het eiland verblijven, beide keren nemen zij dezelfde dienst bij ons af. Gelet op de groei van het aantal auto's en toeristen dat wij jaarlijks vervoeren, lijkt het niet aannemelijk dat er daadwerkelijk vraaguitval ontstaat door onze tarieven. Desalniettemin realiseren wij ons dat de uitgave die gepaard gaat met de overtocht voor een gezin met een auto relatief hoog is, ook al zijn onze tarieven per gevaren zeemijl of minuut in vergelijking met andere veerdiensten marktconform (zie ook het recente onderzoek van econoom de heer Martinus Kusters, gepubliceerd in het Friesch Dagblad op 4 juli 2017). Om die reden hebben wij vorig jaar het tarief voor hoge auto's afgeschaft, de tariefstructuur voor auto's aangepast en de autotarieven minder verhoogd dan op grond van de wijzigingen eigenlijk nodig was. Uw suggestie om de overtochten die passagiers bij ons maken met hun auto ook te belonen in ons nieuwe (nog te lanceren) loyaliteitsprogramma, zullen wij overwegen bij het uitwerken hiervan.

Tariefdifferentie op de dag: het CWW heeft geen evaluatie gezien van de resultaten van de tariefdifferentiatie op de dag. TSM heeft deze informatie wel gedeeld na het eerste jaar waarin geëxperimenteerd werd met differentiatie van de tarieven.

Reactie TSM :

De proef met tariefdifferentiatie op dag niveau in de zomer (fors goedkopere tickets in de daluren en beperkt duurdere tickets in de spitsuren) is in 2017 doorgezet en heeft de voorgaande jaren duidelijk resultaat opgeleverd.

	alle veerdienst afvaarten H-T	laatste veerdienst afvaart H-T	alle veerdienst afvaarten H-V	laatste veerdienst afvaart H-V
<u>Auto's</u>				
2016 t.o.v. 2015	-0.80%	-8.70%	3.00%	17.60%
2016 t.o.v. 2014	11.80%	22.60%	5.00%	20.90%
2015 t.o.v. 2014	12.80%	34.30%	1.90%	2.80%
<u>Passagiers</u>				
2016 t.o.v. 2015	-0.90%	-9.10%	4.10%	1.40%
2016 t.o.v. 2014	13.50%	11.10%	6.40%	11.90%
2015 t.o.v. 2014	14.50%	22.30%	2.20%	10.40%

	alle veerdienst afvaarten T-H	eerste veerdienst afvaart T-H	alle veerdienst afvaarten V-H	eerste veerdienst afvaart V-H
<u>Auto's</u>				
2016 t.o.v. 2015	0.80%	-3.10%	-0.10%	3.40%
2016 t.o.v. 2014	9.30%	13.50%	1.00%	2.20%
2015 t.o.v. 2014	8.40%	17.10%	1.10%	- 1.10%
<u>Passagiers</u>				
2016 t.o.v. 2015	0.10%	-6.80%	5.20%	1.30%
2016 t.o.v. 2014	13.90%	13.10%	5.40%	-1.20%
2015 t.o.v. 2014	13.80%	21.30%	0.20%	-2.40%

Voor Terschelling zien we dat na de erg grote stijgingen in het eerste jaar (2015), de effecten in het tweede jaar (2016) wat zijn afgenomen. Dit wordt mede veroorzaakt doordat er in 2016 beduidend meer afvaarten van de Midsland zijn ingezet.

In vergelijking met het uitgangsjaar (2014) is er voor Terschelling nog steeds een grote toename van de bezetting op de eerste en laatste afvaart, zowel voor passagiers als voor auto's.

Voor Vlieland geldt dat in 2016 er voor de eerste en laatste afvaarten sprake is van een toename van de bezetting zowel voor auto's als voor passagiers.

[pag. 42] Hondenoverlast en handhaving

Er is nog steeds sprake van overlast van honden aan boord. Om dit in beter te beheersen adviseert het CWW de handhaving van de regels aan boord te verscherpen. Bij aankomst van de boten worden de honden dikwijls meteen uitgelaten op de veerhavens. Om de overlast daarvan te beperken is het te overwegen om een specifieke hondenuitlaatzone te reserveren.

Reactie TSM: De Waddeneilanden zijn populaire bestemmingen voor hondenbezitters. Dat dit aan boord soms tot overlast leidt, is helaas onvermijdelijk. Het instellen van uitlaatzones op de veerterreinen is, gelet op de beperkte ruimte op de terreinen, praktisch gezien lastig en bovendien iets dat Rijkswaterstaat als eigenaar van de terreinen zou moeten faciliteren. Onze waldiensten ruimen eventuele uitwerpselen bovendien altijd zo snel mogelijk op.

Incidenten

De ervaring leert dat incidenten soms wel worden gemeld aan het klantenpanel en aan het CWW en soms niet. Het CWW zou graag weten welke criteria TSM hiervoor hanteert en wanneer iets als een incident wordt aangemerkt.

Reactie TSM: Ingrijpende incidenten die wij (conform de concessievoorschriften) melden aan de concessieverlener, zullen wij voortaan ook melden aan het CWW.

Gemeente Vlieland

Op 30 mei 2017 hebben wij het concept Vervoerplan 2018 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij mogen ontvangen. Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op en adviseren wij over de concept versie van het Vervoerplan 2018.

Pagina 12: ICT

Ons college onderkent het steeds grotere belang van goede wifi-verbindingen voor reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer inclusief de veerverbindingen. Het is bekend dat een goede wifi-verbinding midden op de Waddenzee niet altijd mogelijk is. Wij zijn met u van mening dat een koppeling van het wifi-signaal aan een inlogpagina een goede oplossing is om meer bandbreedte beschikbaar te houden.

Reactie TSM: Wij delen uw mening en hebben de inlogpagina inmiddels ingevoerd.

Pagina 13: Bagage- en fietsvervoer

De reiziger is gebaat bij een goede en eenvoudige manier van bagageafhandeling, met name in Harlingen. Wij zien voorstellen hierover met belangstelling tegemoet. Nadat plannen hiervoor al jaren zijn aangekondigd rekenen wij er op dat deze in 2018 ook daadwerkelijk uitgevoerd gaan worden.

Reactie TSM: Alle plannen die te maken hebben met het innemen van bagage op het treinstation of parkeerterrein, worden uitgewerkt door een werkgroep onder leiding van Streekwurk, waar wij zitting in hebben en een constructieve bijdrage aan leveren. Ook wat betreft het innemen van de bagage voor de terminal en het vervoeren van fietsen op karren zoeken wij aansluiting met deze werkgroep. Bij deze twee projecten streven wij naar realisatie in 2018.

Wij denken dat het vervoer van fietsen op karren een verbetering zou kunnen zijn en de veiligheid voor passagiers ten goede komt. Wij gaan er overigens van uit dat voor het (tijdelijk) stallen van de fietskarren een oplossing is of wordt bedacht. Op de openbare weg rond de Veerдам van Vlieland is geen ruimte beschikbaar voor het plaatsen van fietskarren.

Reactie TSM: Wij delen uw mening en zorgen dat de fietskarren niet op de openbare weg worden gestald.

Pagina 14: Vrije plaatsen voor noodgevallen

Er blijkt enige verwarring dan wel verschil van interpretatie bij eilanders te zijn over de zekerheid dat zij altijd met de reguliere veerdienst mee kunnen. Veel eilanders denken dat, ook als boten zijn volgeboekt, zij in alle gevallen toch mee kunnen. Dit blijkt niet juist.

Om misverstanden hierover te vermijden adviseren wij u hier duidelijk over te communiceren richting de bewoners van beide eilanden. Daarnaast denken wij dat het verstandig is om het begrip noodgeval duidelijk te definiëren zodat hier geen discussies over kunnen ontstaan.

Reactie TSM: Wij zullen hier duidelijk over communiceren en dan ook duidelijk maken wat wij onder noodgevallen verstaan.

Pagina 35: Herinrichting en logistieke aanpassing van het veerterrein

Volgens het schema op deze pagina staan werkzaamheden aan of bij de aanlegvoorziening op Vlieland gepland rond 01-05-2018. Voor zover de aanpassingen mede nodig zijn in verband met een wijziging van de bagageafhandeling worden wij hierover graag in een vroegtijdig stadium over geïnformeerd. Dit om te kunnen beoordelen of een wijziging van de bagageafhandeling gevolgen heeft voor onze eigen infrastructuur zoals bijvoorbeeld het veerterrein.

Reactie TSM: Wij zullen u tijdig informeren.

Pagina 40: Tarieven

Hoewel wij er begrip voor hebben dat voor het kunnen bepalen van de tarieven voor 2018 (voor zover het om een tariefsverhoging gaat) het door de overheid gehanteerde indexcijfer bekend moet zijn en het in dit stadium nog niet mogelijk is de tarieven voor 2018 vast te stellen rekenen wij er op dat uw voorstellen hierover zo spoedig mogelijk bekend worden gemaakt. Daarnaast hopen wij natuurlijk, in het belang van de reizigers, dat u niet de maximaal toegestane tariefverhoging zult gaan hanteren.

Reactie TSM: Op donderdag 6 juli hebben wij de tariefindex per brief aan u bekend gemaakt. Gelet op de aanzienlijk gestegen kosten ten gevolge van forse investeringen in de kwaliteit van onze veerdienst en de uitbreiding van onze vloot, zijn wij voornemens de maximaal toegestane tariefverhoging van 0,8% toe te passen op al onze tarieven.

Nu is gebleken dat de proef met tariefdifferentiatie op dagniveau in de zomer resultaat heeft opgeleverd denken wij dat het goed is dat tariefdifferentiatie in 2018 wordt gecontinueerd.

Reactie TSM: Wij delen uw mening en gaan door met tariefdifferentiatie op dag niveau in de zomer.

Dienstregeling

Met instemming van de gemeente is begin 2018 een proef met een andere dienstregeling uitgevoerd voor Vlieland. Voorwaarde van de gemeente was daar bij dat er een evaluatie zou plaatsvinden, uitgevoerd door een onafhankelijk bureau. Wij zijn van mening dat de wijze waarop de evaluatie heeft plaatsgevonden aan de verwachtingen en wensen van ons college heeft voldaan.

De uitkomst van de evaluatie was, op grond van vooraf vastgestelde randvoorwaarden, dat de proef was mislukt. Het grootste bezwaar bij de reizigers die aan het onderzoek hebben mee gedaan was de langere vaartijd waardoor de overtocht 1 uur en 45 minuten in beslag nam.

In het concept-Vervoerplan 2018 wordt voorgesteld door te gaan met de dienstregeling zoals deze is uitgevoerd tijdens de proef, met dien verstande dat de vaartijd wordt terug gebracht naar 1 uur en 35 minuten en dat de extra kosten die deze dienstregeling met zich meebrengt worden gedragen door TSM.

Ons college kan zich vinden in dit voorstel waarbij wij er overigens wel op aandringen dat de vaartijd ook daadwerkelijk beperkt gaat worden tot 1 uur en 35 minuten.

Reactie TSM: Wij danken voor uw goedkeuring en zullen ons er maximaal voor inspannen dat de beoogde vaartijd daadwerkelijk wordt gehaald.

Tot slot

Er is een aantal begrippen die door verschillende partijen verschillend worden geïnterpreteerd. Bijvoorbeeld wat wordt precies verstaan onder de duur van de overtocht, de tijd dat de reiziger aan boord zit, dus tot het moment dat hij/zij aan de wal staat of de tijd dat de boot vaart, dus tot dat deze is afgemeerd (maar passagiers nog aan boord zitten)?

Reactie TSM: Onder de vaartijd wordt de tijd verstaan vanaf het moment dat het schip los komt van de wal, tot het moment dat het schip weer vast ligt aan de wal. De tijd die nodig is om bagagewagens van boord te rijden en de deuren voor de passagiers te openen, is als richtlijn maximaal twee minuten.

Er wordt een aantal (15) zitplaatsen vrijgehouden voor eilanders indien zij bij noodgevallen met de boot mee moeten. Wat wordt verstaan onder een noodgeval.

Reactie TSM: Onder een noodgeval wordt de situatie verstaan waarbij direct gehandeld moet worden. Voor dergelijke situaties zijn per afvaart van de veerdienst 15 zitplaatsen beschikbaar.

Ons college adviseert om begrippen waarover verwarring kan ontstaan of die voor meerdere uitleg vatbaar zijn duidelijk in het Vervoerplan te definiëren.

Reactie TSM: Wij vernemen graag over welke andere begrippen eventueel nog onduidelijkheid bestaat en zullen de definities van deze begrippen vervolgens vaststellen en met u delen.

Tenslotte verzoeken wij u in de definitieve versie van het Vervoerplan bij voorkeur niet te verwijzen naar eerdere vervoerplannen zoals bijvoorbeeld op pagina 12 bij de paragraaf ICT. Het moge duidelijk zijn dat niet alle eerdere versies van vervoerplannen altijd direct beschikbaar zijn.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw commentaar en hebben het Vervoerplan waar nodig aangepast.

Conclusies en aanbevelingen

Ons college kan zich in grote lijnen vinden in het voorliggende concept-Vervoerplan 2018 inclusief de voorgestelde dienstregeling 2018. Wij gaan er daarbij vanuit dat u zich zult inspannen de duur van de overtocht daadwerkelijk te beperken tot 1 uur en 35 minuten. Daarnaast rekenen wij er op dat u zo spoedig mogelijk bekend zult maken wat de tarieven voor 2018 zullen zijn.

Gemeente Terschelling

Nadat u het concept-Vervoerplan 2018 heeft aangeleverd hebben we de eerste aandacht vragende zaken besproken in het Decentrale Overheden Overleg op 7 juni 2017. Na verdere bestudering van het concept-Vervoerplan 2018 adviseren wij u het volgende:

1. Leg, na vaststelling van de tariefindex, de uiteindelijk door TSM te hanteren tarieven nogmaals ter advisering voor aan de Consumentenorganisaties, Raden van Advies en Decentrale Overheden.

Reactie TSM: Inmiddels hebben wij schriftelijk kenbaar gemaakt dat wij voornemens zijn onze tarieven met 0,8% te verhogen, ter compensatie van de aanzienlijk gestegen kosten ten gevolge van forse investeringen in de kwaliteit van onze veerdienst en de uitbreiding van onze vloot. De definitieve tarieven die wij voorstellen voor 2018 leggen wij via dit Vervoerplan voor aan de concessieverlener. Het is, net als voorgaande jaren en gelet op het krappe tijdspad, ongebruikelijk en onwenselijk om de tarieven vervolgens nog ter advisering voor te leggen aan de Consumentenorganisaties, Raden van Advies en Decentrale Overheden.

2. Hanteer voorlopig de oude dienstregeling in 2018 vanwege de vaar zekerheid. Stel een duidelijke vaste basisdienstregeling op. Nu is dat niet het geval. Bijvoorbeeld de dienstregeling van de veerdienst H-T. Deze vertrekt elke middag om 14.30 uur, met uitzondering van de woensdag (15.20 uur) en de zondag (15.00 uur). Dit veroorzaakt verwarring bij reizigers.

Reactie TSM: Met de afwijkende tijd op woensdag bedoelt u waarschijnlijk 15:40 uur in plaats van 15:20 uur. Deze tijd kan niet worden aangepast i.v.m. het bunkervenster. De afwijkende tijd op zondag is een fout van ons, deze juiste afvaarttijd is net als op alle andere dagen 14:30 uur. Deze fout hebben wij inmiddels verbeterd in het schema. Los van de afwijkende tijd op woensdagmiddag die u noemt, is het hoe dan ook onvermijdelijk dat de dienstregeling jaarlijks op verschillende punten verandert. Dit geldt zeker voor 2018 en voor 2019 in verband met de komst van onze nieuwe schepen. Daarnaast zorgen wijzigingen in het aansluitende OV jaarlijks ook voor verschillende wijzigingen in de dienstregeling. Wijzigingen zijn, kortom, niet te voorkomen. Wij zullen goed communiceren over de veranderingen om verwarring zoveel mogelijk te voorkomen.

3. Houd de ongeschreven regel dat eilanders altijd op de veerboot mee kunnen in stand. Mocht u dit toch willen veranderen, dan adviseren wij om een proef gedurende de zomer uit te voeren en deze proef na de zomer te evalueren.

Reactie TSM: Het comfort van onze passagiers aan boord is voor ons heel belangrijk. De ongeschreven regel dat eilanders altijd zonder reservering met de veerboot mee kunnen, kan er op volle boten toe leiden dat het comfort aan boord minder goed is dan wij en onze passagiers wenselijk vinden (geen zitplaats). Om te zorgen dat eilanders in geval van nood altijd mee kunnen, houden wij vanaf 2018 structureel 15 plaatsen vrij op alle afvaarten van de veerdienst. Door deze nieuwe manier van werken kunnen wij het comfort van onze passagiers aan boord beter waarborgen en blijft de mogelijkheid bestaan voor eilanders om in geval van nood met de veerboot mee te kunnen. Dit onderwerp leent zich wat ons betreft niet voor het uitvoeren van een proef. Wij zullen uitgebreid over dit onderwerp communiceren, zodat alle eilanders op tijd kennis kunnen nemen van de nieuwe regel.

4. Communiceer beter en rechtstreeks naar reizigers indien er boten uitvallen.

Reactie TSM: Wij hebben een procedure die standaard wordt gevolgd bij uitval en/of vertraging van afvaarten. Het communiceren, via verschillende kanalen, over de uitval / vertraging is een belangrijk onderdeel van deze procedure. Wij zullen extra aandacht besteden aan de correcte en consequente uitvoering van ons beleid op dit gebied.

5. Verbeter de zwakke wifi op de boten. Stel dit niet uit tot de nieuwe boten er zijn.

Reactie TSM: Ons wifi-netwerk via een straalverbinding behoort tot de grootste netwerken van Europa. Het verbeteren / uitbreiden van dit netwerk vergt omvangrijke investeringen. Wij willen het nieuwe systeem, in verband met de hoogte van de investering, uitgebreid testen voordat wij het op alle schepen gaan implementeren. Daarom worden de nieuwe schepen als eerste met het nieuwe systeem uitgerust. Zodra, na een testperiode, blijkt dat het systeem goed werkt, zullen wij het ook de bestaande schepen van de nieuwe apparatuur voorzien.

6. Verbeter het online boekingsysteem. Wij bedoelen hier onder andere het wijzigen van een terugreis als je een retourreis hebt geboekt en de heenreis al gemaakt hebt. Dit kan dan niet meer online, enkel nog bij de klantenbalie of telefonisch.

Reactie TSM: Tests die wij zelf uitvoeren wijzen uit dat het online wijzigen van de terugreis inmiddels mogelijk is, ook als de heenreis al plaats heeft gevonden. Mocht u signalen ontvangen van passagiers die aangeven dat het niet lukt, dan ontvangen wij graag de boekingsnummers van deze specifieke reserveringen. Wij zullen ons dan maximaal inspannen om het achterliggende probleem zo snel mogelijk op te lossen. Wij vermoeden overigens dat het wat dit onderwerp betreft ook gaat om pashouders die een bepaalde terugreis hebben geboekt, maar uiteindelijk een afvaart eerder via de toegangscontrole aan boord gaan. Ons reserveringssysteem ziet dit als een extra enkele reis en niet als een wijziging van de oorspronkelijke terugreis. En de oorspronkelijke retourreis kan technisch gezien niet online geannuleerd worden nadat de heenreis al plaats heeft gevonden. Voor dit probleem proberen wij een oplossing te vinden.

7. Bied in het online boekingsysteem ruimte voor alternatieve overtochten. Geef eerder inzicht in de inzet van extra afvaarten die in het kader van 'vraag gestuurd varen' ingezet worden.

Reactie TSM: Ons online boekingsysteem toont alle afvaarten die beschikbaar zijn op het moment dat de boeking wordt gemaakt. Extra afvaarten zijn zichtbaar zodra het besluit is genomen dat een dergelijke afvaart wordt ingezet. Het eerder tonen van deze afvaarten is onwenselijk, omdat het afvaarten zijn waar de passagiers nog niet op kunnen boeken. Extra afvaarten worden ruim van tevoren ingezet, zodra duidelijk is dat de capaciteit op een bepaald moment ontoereikend is.

8. Stel de allergenenkaart in het algemeen beschikbaar door ze op de tafels te leggen.

Reactie TSM: Hoewel er in de media veel aandacht is voor allergenen de laatste jaren, is er in de praktijk nog heel weinig concrete vraag naar informatie over de allergenen die onze producten bevatten. Wij hebben ons allergenenmenu ingevoerd om voorbereid te zijn op vragen van passagiers.

Aangezien het allergenenmenu tot nu toe heel weinig wordt opgevraagd, vinden wij het niet nodig om iedere tafel van deze informatie te voorzien.

9. Pas het beleid voor het vervoer van wapens aan. Het huidige voorgestelde beleid is in strijd met wetgeving.

Reactie TSM: Wij delen uw commentaar en hebben ons voorgestelde beleid op dit punt aangepast.

10. Hanteer voor de aanhangwagens achter eilander auto's, die geboekt worden op een autopas, ook het eilandertarief. Dit gebeurt tot op heden nog niet ondanks het feit dat de aanhangwagens hetzelfde kenteken voeren.

Reactie TSM: De kortingen die eilanders genieten op onze basistarieven, zijn gebaseerd op het principe van "frequent travelling" en hier is bij aanhangwagens in het algemeen geen sprake van. Bovendien staan aanhangwagens beneden de 750 kilo nergens geregistreerd, zodat het voor ons niet mogelijk is om (net als bij auto's) vast te stellen of het een "eilander" aanhangwagen betreft of niet. Om eilanders op dit punt toch tegemoet te komen, hebben wij in het laagseizoen al jaren een zeer aantrekkelijk daltarief voor eilander voertuigen. Hierdoor kunnen eilanders goedkoop met een auto + aanhangwagen naar de wal reizen in het laagseizoen. Dit daltarief zullen wij ook in het laagseizoen van 2017 en 2018 weer aanbieden.

11. Een aantal subjectieve aannames in het concept-/Vervoerplan 2018 zijn voor uw rekening (met name pagina 6 van het concept-Vervoerplan 2018).

Reactie TSM: Wij nemen dit ter kennisgeving aan, aangezien u niet concreet beschrijft welke aannames het betreft. Overigens worden wij geacht om in dit Vervoerplan onze visie op bepaalde zaken te geven, hetgeen feitelijk niet mogelijk is zonder enige mate van subjectiviteit.

Wij vertrouwen er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd en zien onze adviezen graag terug in het definitieve Vervoerplan 2018.

Raad van Advies & Klantenpanel Vlieland

Dienstregeling jaarrond 3 x daags een autoveer

Uit de enquête naar aanleiding van de proef met 'jaarrond 3 x daags een autoveer' kwam dat de langere vaartijd van 1.45 uur (normaal 1.30 uur) met name door de eilanders en vaste reizigers als onacceptabel is beoordeeld. De andere aspecten van deze proefdienstregeling werden over het algemeen positief ervaren. De langere vaartijd overschaduwde duidelijk de andere positieve punten resulterend in een afname van de totaalwaardering. De Rederij heeft gezocht naar een middel om de goede kanten van de proefdienstregeling te handhaven en toch tegemoet te komen aan de bezwaren door de vaartijd terug te brengen tot 1.35 uur.

Advies:

1. De RvA adviseert de Rederij om voor 2018 door te gaan met de voorgestelde dienstregeling waarbij jaarrond 3 x daags een autoveer' vaart met een vaartijd van 1.35 uur, maar de RvA dringt er bij de Rederij op aan om, anders dan door tariefsverhoging, te blijven zoeken naar compensatie van de kosten voor het alsnog beperken van de vaartijd tot maximaal 1.30 uur.

Reactie TSM: Wij hebben reeds uitgebreid gezocht naar mogelijkheden om de meerkosten verder te beperken. Helaas zijn er geen mogelijkheden op dit gebied, anders dan langzamer te varen of hogere tarieven in rekening te brengen.

Volle boten ook in het voor- en naseizoen

Ons bereiken steeds vaker klachten over het als te 'vol' worden ervaren van de boot, ook in het voor- en naseizoen. Het betreft dan met name de afvaarten rondom de weekenden. Op vrijdag verspreiden de aankomsten zich meestal nog wel een beetje, maar zondagavond wil iedereen op het laatste moment terug. Eerder terug moeten (rond het middaguur) wordt als grote afbreuk aan het weekend Vlieland ervaren. Bij de introductie van de nieuwe, kleinere, schepen in 2018 voorzien we hierdoor mogelijk meer volle boten.

De Rederij geeft weliswaar aan dat het zelden voorkomt dat een boot echt uitverkocht is, maar het rekenkundig 'vol' zijn van een boot komt niet overeen met het gevoelsmatig 'vol' zijn van een boot. Mensen komen meestal niet 'los' aan boord, maar als onderdeel van een gezelschap. De zitplekken aan boord zijn ook gecombineerd tot gezelschappen (bijv. rondom een tafel) van 1, 2, 4, of 6 personen. Omdat mensen niet graag bij anderen aan tafel gaan zitten wordt de boot als 'vol' ervaren als geen plaats meer is voor een gezelschap. Het is deze perceptie van 'vol' die mensen een bepaalde kwaliteitsbeleving geeft.

Veel gasten ervaren de bootreis als startpunt van hun vakantie en dit komt mede door de inrichting van de boot met gezelschapsplekken. We willen dit graag behouden. Bij de sneldienst zijn geen/zeer beperkt aantal van dit soort gezelschapsplekken en een sneldienstreis wordt dan ook door veel mensen als minder plezierig ervaren (gelukkig duurt deze maar kort, zeker omdat het aantal driehoeksafvaarten is afgenomen).

Advies:

2. De RvA adviseert de Rederij om ook de perceptie van 'vol' in overweging te nemen bij het bepalen van het beleid voor het inzetten van extra afvaarten. Wellicht kan een onderzoek naar 'gezelschappen' bij het boeken en het matchen van deze op gezelschapsplekken aan boord daarbij helpen.

Reactie TSM: In bussen, treinen en vliegtuigen is het gebruikelijk en vaak wenselijk dat alle zitplaatsen van het voertuig zijn volgeboekt. Bij passagiersschepen is dit niet anders. Met andere woorden: volle boten (alle zitplaatsen bezet) zullen er zijn en zullen er blijven. Het aantal passagiers dat wij meenemen aan boord is significant kleiner dan het aantal werkelijke zitplaatsen. Tevens doen wij er alles aan om vervolgens iedereen een zitplaats te bieden, meer kunnen wij niet doen. Het overnemen van dit advies zou leiden tot de inzet van veel extra afvaarten, met extra kosten en extra milieubelasting tot gevolg. Het onderzoek naar gezelschappen is in de praktijk niet haalbaar. Ieder gezelschap heeft andere wensen voor wat betreft de zitplaatsen, groepen komen niet altijd tegelijk aan boord en als ze tegelijk aan boord komen is dit vaak op een laat moment (ze verzamelen eerst in de terminal).

Wij zijn van mening dat de huidige zitplaatsgarantie die passagiers bij ons hebben ruim voldoende is en dit blijkt ook uit het Klanttevredenheidsonderzoek Waddenveerdiensten. Dit onderzoek is ook dit jaar door de concessieverlener uitgevoerd en op het onderdeel "zitplaats" scoorden wij respectievelijk een 8,6 (Terschelling) en een 8,2 (Vlieland). Wij zien geen mogelijkheden om de zitplaatsgarantie aan boord nog verder te verbeteren, zonder maatregelen te nemen die leiden tot hogere kosten / tarieven en /of extra milieubelasting.

3. De RvA adviseert de Rederij verder om een inventarisatie te maken van de volheid van de weekend boten (vrijdagmiddag en -avond en de laatste veerdienst op zondag terug) om zo een beter beeld van het aantal drukke 'weekenden' te krijgen.

Reactie TSM: Wij zullen deze inventarisatie doen en de resultaten met u delen tijdens de reguliere vergaderingen.

4. Daarnaast dient de extra afvaart (van de sneldienst) eerder te worden ingezet/zichtbaar gemaakt in het boekingsstelsel en beter te worden bekendgemaakt.

Reactie TSM: Extra afvaarten zijn vrijwel direct zichtbaar en boekbaar als het besluit is genomen dat een dergelijke afvaart wordt ingezet. Het eerder tonen van deze afvaarten is onwenselijk, omdat het dan afvaarten zouden zijn waar de passagiers op dat moment nog niet op kunnen boeken en dat zou alleen maar tot teleurstellingen en extra vragen leiden. Extra afvaarten worden (ruim van tevoren) ingezet, zodra blijkt dat de capaciteit op een bepaald moment ontoereikend is.

Visie op ontwikkeling vervoersvraag komende 5 jaar

De Rederij lijkt een trendbreuk te verwachten in het aantal bezoekers dat naar Vlieland komt. De afgelopen jaren varieerde de groei van 2-6% terwijl voor de komende jaren 0-1% groei verwacht wordt. De RvA ziet vooralsnog geen reden voor zo'n trendbreuk. Sterker nog: ervaring is dat de groei zich niet over alle afvaarten verdeelt, maar zich concentreert rondom de weekenden (zie punt hierboven) waardoor de groei in aantallen op deze beperkte set afvaarten enorm toeneemt.

5. De RvA adviseert met de introductie van de kleinere veerboot in het winterseizoen in november 2018 goed te monitoren of de kwaliteit van de dienstverlening niet in gevaar komt en tijdig extra afvaarten in te plannen.

Reactie TSM: Dit is onderdeel van ons beleid en zullen wij doen.

6. De RvA adviseert tevens in het Vervoerplan aan te geven wat de Rederij gaat doen als de vervoersvraag zich sterker ontwikkelt dan met de aangegeven 0-1%.

Reactie TSM: Wij hebben onze prognoses inmiddels iets naar boven bijgesteld, op basis van de vervoerscijfers in 2017 tot en met juni die inmiddels bekend zijn. Wij herzien onze basis-dienstregeling jaarlijks en houden daarbij rekening met ontwikkelingen in de vervoersvraag. Daarnaast zetten wij vraag gestuurd extra afvaarten in als dat nodig is.

Dagtariefdifferentiatie

De Rederij geeft aan dat in het tweede jaar dat de dagtariefdifferentie proef duidelijk resultaat heeft opgeleverd.

Advies:

7. De RvA ziet deze resultaten graag in cijfers onderbouwd van de Rederij.

Reactie TSM: Wij hebben de resultaten inmiddels aan dit Vervoerplan toegevoegd, zie ook pagina 10 en hoofdstuk VI van dit Vervoerplan.

Wifi aan boord

In het Vervoerplan voor 2017 heeft de Rederij aangegeven met een verbetering van de Wifi aan boord bezig te zijn. In dit Vervoerplan wordt dat weer aangegeven. Tot op heden is een substantiële verbetering uitgebleven terwijl dit bij veel reizigers als een essentieel service-element wordt gezien. De Rederij geeft aan bezig te zijn met nieuwe walsystemen en capaciteit en op de nieuwe schepen ook een nieuwe mobiel ontvangststelsel in dienst te nemen.

Advies:

8. De RvA adviseert de Rederij om er zo veel mogelijk aan te doen om deze steeds essentiële dienstverlening te verbeteren en daarna op een hoog peil te houden

Reactie TSM: Wij nemen dit advies ter harte en zullen ons, op de manier die wij beschrijven in dit Vervoerplan, inspannen om deze service zo goed mogelijk te waarborgen.

Fietsen op karren

De Rederij geeft aan met een systeem bezig te zijn om fietsen op karren te gaan vervoeren, maar nog niet te weten wanneer zij dit in gaat voeren.

Advies:

9. De RvA geeft aan dit idee op zich te begrijpen, maar uit zijn zorgen over het belang van het mee kunnen nemen van fietstassen en bagage op de fiets en verzoekt aan te geven hiermee rekening te zullen houden.

Reactie TSM: Hier zullen wij rekening mee houden.

Oprij-service

De Rederij geeft aan dat er mogelijk beperkingen komen in het aantal op te rijden auto's per afvaart. Voor zover ons bekend heeft dit voor Vlieland nog nooit tot problemen geleid.

Advies:

10. De RvA suggereert duidelijk aan te geven in het Vervoerplan dat deze mogelijke beperkingen alleen voor Terschelling van toepassing zijn.

Reactie TSM: Indien wij overgaan tot het beperken van deze service, dan zal deze beperking inderdaad alleen gelden voor Terschelling. Wij hebben de tekst in het Vervoerplan aangepast.

Gereserveerde plaatsen voor eilanders

De Rederij geeft aan het aantal persoonsplaatsen op het autoveer gereserveerd voor eilanders, die niet van te voren geboekt hebben te willen terugbrengen van 35 naar 15. Soms komt er een groep eilanders 'onaangekondigd' aan boord en dit geeft problemen bij een volle boot. Eilanders zijn niet gewend om te boeken voor het autoveer en dan is 15 een te klein aantal. Voor de sneldienst is het bekend dat vooraf boeken wel noodzakelijk is.

Advies:

11. De RvA spreekt zijn zorg uit over deze reductie in service en stelt voor om deze voor Vlieland in ieder geval niet door te laten gaan. Met name op zondagavond kan het aantal eilandscholieren dat naar de wal op school gaat best groter dan 15 zijn.

Reactie TSM: Om het gevoel van (te) volle boten zoveel mogelijk tegen te gaan, is het onwenselijk dat er op een volgeboekte afvaart veel ongeboekte eilanders aan boord komen. Immers: niet alle passagiers kunnen dan een zitplaats vinden en deze groep is vervolgens ontevreden. Het is onze ervaring dat er per afvaart nooit meer dan 15 eilanders zijn die te maken hebben met een noodgeval en daardoor niet in staat waren om vooraf een boeking te maken voor een bepaalde afvaart. De maatregel zal gelden op alle veerboten, inclusief de schepen die naar Vlieland varen. Eilandscholieren die op zondagavond naar de wal moeten, kunnen vooraf een boeking maken zodat zij verzekerd zijn van een plekje aan boord.

12. De RvA raadt de Rederij aan duidelijk te communiceren op het eiland dat voor groepen (ook eilanders) wel van de voren gereserveerd moet worden.

Reactie TSM: Wij zijn voornemens om, op basis van de in dit Vervoerplan omschreven argumenten, de maatregel onverkort in te voeren voor zowel groepen als individuele reizigers. Wij beschouwen het als onze taak om hierover uitgebreid en duidelijk te communiceren.

Start en einde zomerdienstregeling en zomerperiode

Bij de dienstregeling van 2018 wordt voor het eerst een verschil geïntroduceerd tussen de start en einde van de zomerdienstregeling tussen Vlieland en Harlingen en start en eind van de zomerperiode voor de interinsulaire afvaarten tussen Vlieland en Terschelling. Omdat de interinsulaire afvaart in driehoeksverband ook naar Harlingen gaat, levert dit mogelijk verwarring op.

Advies:

13. De RvA adviseert de Rederij om het verschil tussen zomerdienstregeling en zomerperiode heel goed te communiceren om verwarring te voorkomen.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte.

Aansluiting afvaart en busverbinding over de Afsluitdijk

De aansluiting van de boot op de busverbinding over de Afsluitdijk lijkt in gevaar te komen. Door een mogelijke verandering aan de Noord-Hollandse kant dreigt er een kwartier geschoven te worden waardoor een cruciale aansluiting met de veerboot in gevaar komt.

Advies:

14. De RvA raadt Rederij Doeksen aan om er bij de OV-bedrijven op aan te dringen om te voorkomen dat deze belangrijke tijdige aansluiting richting Amsterdam verloren gaat.

Reactie TSM: Wij hebben ons maximaal ingespannen om een betere aansluiting te realiseren. Helaas zijn wij ook afhankelijk van derden, zodat we geen garanties kunnen afgeven wat dit betreft. Wij adviseren u dit punt aan te kaarten bij de verschillende OV-vervoerders en provincies.

Vertragingen melden

Formeel moeten vertragingen van het vertrek van de boot van meer dan 10 minuten gemeld worden aan de aan boord zijnde passagiers.

Advies:

15. De RvA raadt de Rederij aan om ook kortere vertragingen te melden. Dit leidt tot meer begrip bij de passagiers.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte. Wij zullen onze medewerkers instrueren om vertragingen nog eerder en beter om te roepen.

Hondenproblematiek aan boord

Het aantal honden aan boord van de schepen van Rederij Doeksen neemt toe. De honden zorgen voor meer overlast door geblaf, vervuiling en een enkele keer tot een bijtincident aan toe. Honden nemen bovendien plaats in beslag: bij een bank waar een hond ligt, gaat een ander niet zitten.

Advies:

16. De RvA adviseert de Rederij om passende maatregelen voor te stellen om de overlast van honden aan boord in goede banen te leiden. Mogelijk kan ook de hondenbezitter worden aangesproken op zijn/haar verantwoordelijkheid.

Reactie TSM: Wij hebben weinig mogelijkheden om de overlast te beperken. De eilanden zijn populaire bestemmingen bij hondenbezitters. Uiteraard spreken wij hondenbezitters aan op hun verantwoordelijkheid. Ook eigenaren van honden die een zitplaats in beslag nemen, worden hier zoveel mogelijk op aangesproken. Het herinvoeren van een tarief voor honden, kan helpen bij het beperken van het aantal honden aan boord. Dit onderwerp zullen wij bespreekbaar maken tijdens de reguliere vergaderingen met de Raden van Advies / Klantenpanels.

Verlopen Forensenpas

Het verlopen van een forensenpas wordt niet automatisch door het systeem van de Rederij gemeld (zoals bij een eilanderpas wel het geval is). Dit veroorzaakt soms problemen, dat iemand opeens een kaartje moet gaan kopen.

Advies:

17. De RvA raadt de Rederij aan om ook voor dit pastype een automatische verlengingsherinnering te versturen.

Reactie TSM: Wij nemen dit advies ter harte en zullen herinneringen gaan sturen.

Supplementen op de auto

Het beleid van de Rederij om alle supplementen (fietsrekken, imperiaal) op auto's in rekening te brengen ook als ze binnen de lengte, breedte en hoogte normen van het autoticket vallen levert veel irritatie op bij eilanders.

Advies:

18. De RvA raadt de Rederij aan naar een andere oplossing te zoeken.

Reactie TSM: Vorig jaar hebben wij onze tariefstructuur voor voertuigen aangepast. In het algemeen is de tariefstructuur duidelijker en beter geworden. Elke tariefstructuur kent nu eenmaal grensgevallen en het is onze ervaring dat onze passagiers soms even moeten wennen aan nieuwe richtlijnen. Het opnieuw aanpassen van de richtlijnen zou, in onze ogen, alleen maar zorgen voor meer in plaats van minder onduidelijkheid.

Krappe aansluiting

Bij de aankomst van de sneldienst in Harlingen op zondagavond en vrijdagmiddag is er precies acht minuten tussen geplande aankomst van de snelboot en het geplande vertrek van de trein. Twee minuten van deze tijd zijn verlopen voordat de deur van het schip opent. Er blijft dan zes minuten looptijd over vanaf de sneldienst, die veel verder van de trein weg ligt dan het Vlielandervervoer. Met name als de sneldienst door nautische omstandigheden iets later binnenloopt, zal de trein vaak gemist worden.

Advies:

19. De RvA adviseert de Rederij om te kijken of het mogelijk is om de aansluiting iets meer ruimte te gunnen zodat er een grote kans is dat de trein wordt gehaald.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor deze terechte constatering. Wij delen uw mening dat deze overstaptijd aan de krappe kant is. Wij zien geen mogelijkheden om de dienstregeling aan te passen in verband met goede aansluitingen op het OV van andere afvaarten en door nautische beperkingen in de havens (schepen die tegelijkertijd aankomen / vertrekken). Maar wij zien wel mogelijkheden om op de betreffende afvaarten te streven naar een vaartijd van 42 minuten in plaats van 45 minuten, zodat de overstaptijd 12 minuten wordt. Dit kan omdat de afstand naar Vlieland iets korter is dan de afstand naar Terschelling. Wij hebben het schema in dit Vervoerplan inmiddels aangepast.

Raad van Advies & Klantenpanel Terschelling

Algemeen De RvA en het KP vinden de beschikbare tijd van één maand te kort voor bestudering, toelichting en bespreking van het Vervoerplan en het opstellen en afstemmen van adviezen daarover.

- Het Vervoerplan is ontvangen op 30 mei 2017.
- Volgens de concessie moeten wij reeds op 1 mei het concept ontvangen. Vervolgens moet uiterlijk op 30 mei het advies van de RvA aan Rederij Doeksen worden voorgelegd.
- Behandeling moet nu plaats vinden in de extreem drukke Oerol-periode.

1. Wij vragen hierbij om meer tijd voor onze reactie na ontvangst van het concept. Uitgaande van 1 mei ontvangst van het concept zou het advies per 1 juli kunnen worden ingediend. Verschuiving van de termijn naar de drukke zomerperiode heeft niet de voorkeur van de RvA.

Reactie TSM: Het tijdsplan dat leidt naar de vaststelling van het Vervoerplan, is voor alle betrokken partijen een uitdaging. Wij zijn als concessiehouder verplicht om jaarlijks voor 1 mei een procesvoorstel in te dienen en niet verplicht om voor die datum een concept-Vervoerplan in te dienen. Het indienen van een concept Vervoerplan voor 1 mei is praktisch gezien niet haalbaar voor ons. Bovendien wordt het bieden van goede aansluitingen op het OV aan de vaste wal dan nog moeilijker, aangezien de bus- en treintijden voor 1 mei vaak nog niet bekend zijn. Wij zien echter wel mogelijkheden om de reactietermijn volgend jaar één week te verlengen. Komend jaar zullen wij u vragen om voor 7 juli een reactie in te dienen in plaats van voor 1 juli.

Pagina 1: 'aantal toeristen'

2. Wij zouden graag zien dat de term 'aantal toeristen' wordt veranderd in 'aantal overzettingen'.

Reactie TSM: Het aanpassen van de term zou niet correct zijn. Dit betreft het aantal overzettingen van toeristen exclusief de eilanders.

Pagina 2: 'Factoren groei cijfers'

3. Wij zouden graag zien dat bij het onderwerp 'Factoren groei cijfers' de volgende punten worden opgenomen:
 - De groei van het kwaliteitsaanbod op Terschelling.
 - Kortere verblijfsduur van de gasten, dus daardoor meer overzettingen.

Reactie TSM: Beide punten hebben wij toegevoegd aan de factoren.

Pagina 4: Het is de onduidelijk en onvoorspelbaar welke criteria de Rederij hanteert als het gaat over vraag gestuurd varen.

4. Wij ontvangen graag schriftelijk deze criteria, de afwegingen en de maatregelen die worden genomen op grond daarvan.

Reactie TSM: Om te beginnen zijn veel vraag gestuurde afvaarten uit het verleden nu in de basisdienstregeling opgenomen. Het aandeel vraag gestuurde afvaarten dat na publicatie van de dienstregeling nog wordt ingezet neemt dus af. Bovendien zetten wij deze extra afvaarten momenteel eerder en vaker in dan voorheen en krijgen wij hier bijna geen klachten meer over. Wij controleren de bezetting van onze schepen dagelijks (per toekomstige afvaart) en kijken daarbij enkele weken tot maanden vooruit, afhankelijk van het seizoen. Per toekomstige afvaart wordt vastgesteld of de capaciteit voldoende is of dat er extra maatregelen genomen moeten worden.

Deze maatregelen kunnen bestaan uit het inzetten van extra afvaarten, maar ook uit het ophogen van de passagierscapaciteit van de veerboten als het mooi weer wordt of het bellen van vrachtvervoerders om ze een andere afvaart aan te bieden waardoor er weer ruimte ontstaat voor auto's.

5. Wij adviseren de Rederij over de planning van vraag gestuurd varen meer en eerder transparant te zijn naar (potentiele) gasten op een wijze waardoor helder wordt welke vraag op welke wijze gesteld moet worden zodat de Rederij het aanbod sluitend kan maken.

Reactie TSM: U veronderstelt dat het aanbod nu niet sluitend is, dit betwisten wij. Zoals beschreven zetten wij extra afvaarten in als dat nodig is, deze afvaarten zijn vervolgens direct beschikbaar om te reserveren. Uiteraard zijn bepaalde afvaarten volgeboekt, maar enkele uren eerder of later is er dan altijd nog capaciteit beschikbaar. Voor onze gasten is ons aanbod volstrekt helder: alle afvaarten die beschikbaar zijn, kunnen gevonden en geboekt worden op onze website. Wij zien geen aanleiding om ons beleid op dit punt aan te passen.

6. Wij adviseren de Rederij in het belang van die vraag van de gast aan te geven hoe de Rederij vervolgens communiceert naar de gast over gewijzigd aanbod op grond/n.a.v. deze vraag.

Reactie TSM: Extra afvaarten worden via verschillende kanalen bekend gemaakt aan het publiek. Wij sturen ten eerste een e-mail naar het adressenbestand dat wij ook gebruiken voor calamiteiten. Dit betreft een lijst van e-mail adressen van belanghebbende bedrijven en organisaties zoals de VVV's, hotels, busbedrijven, etc. Verder maken wij extra afvaarten bekend via onze website en via sociale media. Tot slot zijn alle extra afvaarten natuurlijk direct zichtbaar via de boekingsmodule van onze website. Wij zijn van mening dat wij hiermee voldoende doen om extra afvaarten kenbaar te maken. Eventuele suggesties ter aanvulling zijn natuurlijk van harte welkom.

Pagina 6: Hier wordt gesproken over de bedreigde economische posities van de VVV' s. De VVV van Terschelling herkent zich niet in dit beeld.

7. De RvA adviseert deze opmerking te laten vervallen in het vervoerplan

Reactie TSM: Dit punt is geschrapt uit het lijstje van bedreigingen.

Wij zien de hoogte van de veertarieven als een bedreiging, terwijl de verblijfskosten op het eiland ten op zichte van de wal, als concurrerend worden ervaren.

8. Wij adviseren de hoogte van de reiskosten als (potentiele) bedreiging op te nemen in het Vervoerplan.

Reactie TSM: Wij bedoelen hiermee dat de totale kosten van een vakantie naar Vlieland of Terschelling hoger zijn dan de totale kosten van een vakantie aan de wal.

De veertarieven vormen slechts een deel van deze totale kosten en zijn, vergeleken met andere eilanden, eveneens concurrerend (zie ook het recente onderzoek van econoom Martinus Kusters, gepubliceerd in het Friesch Dagblad op 4 juli 2017). Wij hebben dit punt daarom geheel geschrapt uit het lijstje van bedreigingen en niet alleen het deel dat betrekking heeft op de verblijfskosten.

Pagina 7:

Wij zijn benieuwd waar de prognoses van de reizigersontwikkeling op is gebaseerd. We zien vanaf 2019 een trendbreuk in de groei van het aantal reizigers. Rederij Doeksen gaat in de periode 2019-2022 uit van een groei van 0% tot 1%, terwijl in de jaren daarvoor een veel sterkere groei zichtbaar was. Wij vragen ons af of er bij het nieuwe vlootplan voldoende rekening is gehouden met de capaciteit indien de werkelijke groei sterk afwijkt van deze prognose. Ook de spreiding van de reizigerstoename over het jaar is relevant. De hogere groei van het aantal reizigers in de afgelopen jaren verdeelt zich niet evenredig over alle afvaarten. Een reizigersgroei van 2% op jaarbasis kan zich concentreren op de populaire afvaarten, waardoor er op die momenten mogelijk problemen ontstaan in de beschikbare capaciteit.

9. Wij zouden graag inzicht hebben in de vervoersaantallen op drukke afvaarten (met name de weekenden).

Reactie TSM: Wij zullen deze overzichten beschikbaar stellen en met u bespreken tijdens een reguliere vergadering.

10. Wij adviseren in het Vervoerplan aan te geven waarop de veronderstelde geringe groei van het aantal reizigers is gebaseerd.

Reactie TSM: Deze groei is gebaseerd op verwachtingen (schattingen) van onze directie en management. Inmiddels hebben wij onze prognoses overigens iets naar boven bijgesteld, op basis van de werkelijke aantallen tot en met juni 2017.

11. Wij adviseren in het Vervoerplan de maatregelen aan te geven die de Rederij zal treffen om te voorkomen dat capaciteitsproblemen ontstaan indien de groei zich op een hoger niveau voortzet in plaats van de genoemde 0-1%.

Reactie TSM: Een hogere groei zal resulteren in het inzetten van extra afvaarten, zowel structureel als incidenteel (vraag gestuurd).

Pagina 8:

In de tekst wordt het woord 'voornamelijk' gebruikt. Het gaat hierbij om het vervoer van gevaarlijke en afvalstoffen.

12. Wij adviseren om dit woord niet meer in deze context te gebruiken.

Reactie TSM: Het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen geschiedt niet compleet gescheiden van de veerdienst. Vandaar dat dit woord in deze context terecht wordt gebruikt. Overigens volgen wij voor wat betreft het vervoer van gevaarlijke stoffen vanzelfsprekend de geldende wetgeving (ADR).

Pagina 10:

Ten aanzien van het onderwerp tariefdifferentiatie: Een werkgroep vanuit zowel Terschelling als Vlieland is hierover in gesprek en zal de Rederij hierover integraal adviseren. Vooruitlopend hierop melden wij reeds dat wij graag zien dat deze over het hele jaar toegepast wordt, inclusief de seizoenen. Bijvoorbeeld zoals ook de logiesverstrekkers dit doen.

13. Wij adviseren al wel in het Vervoerplan het uitgangspunt aan te geven dat tariefdifferentiatie zonder (in)directe prijsverhogingen gepaard zal gaan.

Reactie TSM: Tariefdifferentiatie betekent dat rustige afvaarten, dagen of periodes goedkoper worden en drukke afvaarten, dagen of periodes duurder. Tariefdifferentiatie gaat dus altijd gepaard met prijsverhogingen. Wij vermoeden dat u doelt op de gemiddelde prijs van een kaartje: deze wijzigt conform de concessievoorschriften niet. Wij maken een reële inschatting van het aantal mensen dat overstapt naar een goedkopere afvaart. De omzetsderving die daarmee gepaard gaat, wordt in beginsel gecompenseerd (en niet meer dan dat) door een beperkte stijging van het tarief van de andere afvaarten. Per saldo is het resultaat dan nul, terwijl er meer ruimte ontstaat voor nieuwe passagiers (groei) op de populaire afvaarten.

14. Vooralsnog adviseren wij om tarieven niet te koppelen aan acties met bepaalde doelgroepen.

Reactie TSM: Dit doen wij al jaren, bijvoorbeeld met de caravanactie of de actie waarbij kinderen gratis reizen in de herfstvakantie. Deze acties zijn altijd heel succesvol en leveren veel nieuwe gasten op. Wij zijn daarom voornemens om hiermee door te gaan.

15. De RvA vraagt om, los van de verdere discussie over tariefdifferentiatie, serieus de mogelijkheid te onderzoeken hoe eilander (groot)ouders die dat wensen de mogelijkheid kunnen krijgen van een reductie in de kosten van de overtocht van hun (klein)kinderen naar Terschelling.

Reactie TSM: Eilanders genieten een hoge korting omdat zij gemiddeld vaak reizen. Ook uitwonende kinderen van eilanders die nog studeren, genieten een hoge korting. Zodra kinderen van eilanders zelfstandig zijn, worden het reguliere "walbewoners" die gebruik kunnen maken van onze vastereizigerspas. Jonge kinderen tot en met 11 jaar die aan de vaste wal wonen genieten een hoge korting op basis van hun leeftijd. Los van het feit dat de wet ons niet toestaat om iemand extra korting te geven op basis van het feit dat een familielid op het eiland woont, zijn wij van mening dat wij voldoende mogelijkheden bieden aan bewoners van de vaste wal om tegen een redelijke prijs familie op het eiland te bezoeken. Desalniettemin zullen wij onderzoeken of wij deze doelgroep op een actiematige manier tegemoet kunnen komen.

Pagina 11:

Vaste Reizigers Programma. De Rederij zegt al tenminste een jaar toe hier te zullen komen met een concreet plan. De laatste toezegging was dat dit in december 2016 ingevoerd zou worden.

16. Wij adviseren de Rederij het VRP meer aandacht te geven zodat dit ook resulteert in een passend aanbod op de vraag die hier al lang uitstaat.

Reactie TSM: Wij begrijpen en delen uw kritiek dat de invoering van ons nieuwe loyaliteitsprogramma te lang duurt. Het omzetten van onze ideeën in de praktijk is helaas weerbarstig gebleken. Desalniettemin presenteren wij ons nieuwe programma voor het einde van 2017.

17. Wij adviseren de Rederij hier per direct over te communiceren naar de VRP achterban per welke datum ze met welk concreet passend aanbod komt en in het Vervoerplan de concrete invoerdatum vast te leggen.

Reactie TSM: Wij voeren het nieuwe loyaliteitsprogramma voor 31 december 2017 in en zoveel eerder als mogelijk.

Pagina 12: Wanneer is het voor de gast merkbaar dat er sprake is van een betere wifi-verbinding?

18. Wij willen dat er in het Vervoerplan transparante criteria komen op welke wijze de wifi-verbinding en wanneer deze aldus aangeboden wordt.

Reactie TSM: Het bieden van een stabiel en betrouwbaar gratis wifi-signaal is niet eenvoudig en zeer kostbaar. In dit Vervoerplan geven wij aan hoe wij ons wifi-netwerk verder willen verbeteren. Wij willen ons niet vastleggen op bepaalde criteria v.w.b. bandbreedte en snelheid, omdat de praktijk soms weerbarstig is op dit gebied en omdat dit kan leiden tot zeer hoge kosten.

Wij zijn erg te spreken over de geboden kwaliteit van de horeca faciliteit in Harlingen.

19. Wij zouden dit service- en kwaliteitsniveau ook graag op de boten zien.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor dit compliment. Het exploiteren van een horecaverkooppunt aan de vaste wal met circa 100 stoelen, is iets anders dan het exploiteren van horeca aan boord van een veerboot met (bijvoorbeeld) 800 passagiers. Voor ieder horecaverkooppunt afzonderlijk bepalen wij op welke manier wij onze gasten de beste combinatie van service, snelheid en kwaliteit kunnen bieden. Dit is afhankelijk van het aantal gasten, de beschikbare ruimte, de beschikbaarheid van voldoende water en stroom, de momenten waarop leveranciers hun goederen kunnen aanleveren, etc. Een verkooppunt zoals wij dat in Harlingen aanbieden in onze terminal, is onmogelijk te realiseren op een veerboot van onze omvang. Desondanks blijkt uit verschillende onderzoeken overigens dat onze passagiers in meerderheid heel tevreden zijn met de horecavoorzieningen aan boord.

Pagina 13: Ten aanzien van het vervoer van wapens (jagers): het voorstel zoals dit in het Vervoersplan wordt gepresenteerd gaat tegen de wet in.

20. Wij adviseren om dit te toetsen aan de wet en eventueel advies te vragen aan de politie afdeling bijzondere wetten.

Reactie TSM: Wij hebben ons beleid op dit punt aangepast, zie ook de aangepaste tekst in de definitieve versie van het Vervoerplan.

Pagina 14: De RvA en het KP waarderen de aparte opstelij als service voor eilander gebruikers en daarmee als deel van de dienstverlening.

21. Wij adviseren de beschikbaarheid van deze rij in het Vervoerplan vast te leggen.

Reactie TSM: De oprijservice is een extra service die wij bieden en staat niet in de concessie beschreven. Wij willen dan ook geen specifieke kenmerken van deze service in het Vervoerplan garanderen. Bovendien behouden wij ons het recht voor om de opstelbanen van onze autoterreinen flexibele functies te geven als de situatie daar om vraagt.

De oprijservice is een zeer populaire regeling voor eilanders.

22. Wij vragen om te onderzoeken waarom op bepaalde tijden zoveel auto's worden aangeboden overgezet te worden. Wellicht hangt dit samen met het vraag gestuurd varen (onduidelijk, laat bekend, onzeker). Dit punt is al bij pagina 4 verwoord.

Reactie TSM: Het aantal oprijders groeit naar onze mening structureel doordat eilanders steeds vaker en liever met de sneldienst reizen en het prijsverschil, blijkbaar, steeds minder belangrijk vinden. Een andere oorzaak voor de toename op specifieke afvaarten, kan de tariefdifferentiatie zijn. Immers: deze afvaarten zijn aantrekkelijk (lees: goedkoop) voor eilanders om hun auto op te laten rijden. Wat de oorzaak ook is: wij blijven deze extra service graag uitvoeren, zolang het onze basisdienstverlening niet in gevaar brengt. Op het moment dat dit in de toekomst onverhoopt wel het geval wordt, zijn wij genoodzaakt maatregelen te treffen. Een onderzoek lijkt ons niet nodig.

Pagina 21: Wij waarderen de opvolging van het RvA-advies om de zomerdienst door te laten lopen tot 1 november. Wij vinden ook de voorgenomen uitbreiding van de basis winterdienstregeling met drie keer varen op maandag en zaterdag een verbetering (zie hierna). Als we goed lezen gaat dit echter pas in 2018 in?

23. Wij stellen voor om al in 2017 de zomerdienstregeling door te laten lopen tot 1 november en het drie keer varen op maandag en zaterdag al in 2017 in te laten gaan (zie ook hierna).

Reactie TSM: De dienstregeling van 2017 is reeds vastgesteld in het Vervoerplan 2017 en kan daarom niet meer gewijzigd worden. Dit jaar zetten wij, zoals we al jaren doen, op maandag en zaterdag extra afvaarten in als de markt daar om vraagt.

Pagina 21: Het concept-Vervoerplan geeft aan:

“Ten gevolge van toevoeging van een derde reis van de veerdienst op maandag en zaterdag, vervalt op deze dagen de laatste reis van de sneldienst Terschelling-Harlingen om 18.20 uur en Harlingen-Terschelling om 19.25 uur, zoals dit wel het geval is in de winterdienstperiode van 1 januari 2018 t/m 1 april 2018.”

24. De RvA is positief over het opnemen van een derde reis op maandag en zaterdag in de basisdienstregeling omdat dit de bestaande praktijk van structureel vraaggestuurd varen op deze tijden vastlegt.

25. De RvA vindt het vervallen van de laatste reis van de sneldienst op maandag en zaterdag een verarming van de service. Zoals hiervoor gezegd is de bestaande praktijk door het vraaggestuurd varen al dat er vrijwel altijd drie veerdiensten op maandag en zaterdag zijn dus is het vervallen van sneldiensten als ‘prijs’ voor het vastleggen van een al bestaande praktijk geen vooruitgang.

Reactie TSM: Door een veerdienst in te zetten in plaats van een sneldienst, wordt de beschikbare capaciteit voor wat betreft de personen veel groter en ontstaat bovendien de mogelijkheid voertuigen mee te nemen op deze momenten. Het inzetten van zowel een sneldienst als een veerdienst leidt, zeker gelet op de vraag op deze momenten, tot onnodige kosten en onnodige milieubelasting.

Wij willen dan ook de Rederij vragen om ons hier over te informeren en adviseren waarom zij menen dat dit in het belang is van de vraag van de “Gast”. Wie is de Gast, (eilander, badgast) en op grond van welke aannames komen zij tot dit voorstel.

26. *Wij adviseren u hierover meer informatie, indien mogelijk al in het Vervoerplan zelf, te geven.*

Reactie TSM: Het betreft hier meer mogelijkheden om met de auto van en naar het eiland te reizen, voor zowel eilanders als toeristen. Dit betreft een feit en geen aanname.

Pagina 24: In de nieuwe winterdienstregeling vertrekt de sneldienst op zondag om 9.15 uur.

In de huidige regeling is dat 8.30 uur (via Vlieland). Terschellingers zijn gewend aan 8.30 uur om op tijd in Harlingen te zijn voor sport en familiebezoek.

27. Wij adviseren de vertrektijd van de sneldienst op zondag te houden op 8.30 uur.

Reactie TSM: De sneldienst die momenteel op zondag om 08:30 uur vanaf Terschelling vertrekt en via Vlieland naar Harlingen vaart, heeft een aankomsttijd van circa 09:55 uur. Bij een rechtstreekse afvaart om 08:30 uur, zou de aankomsttijd 09:15 uur zijn. In ons eerste voorstel was de aankomsttijd 10:00 uur. Wij kunnen ons voorstellen dat eilanders er de voorkeur aan geven om op zondag in de winter een langere dag naar de vaste wal te kunnen. Daarnaast maakt een vroege afvaart vanaf Terschelling een eerdere afvaarttijd vanaf Harlingen mogelijk, hetgeen aantrekkelijker kan zijn voor dagtoeristen naar Terschelling op een winterzondag.

Een afvaart vanaf Terschelling om 08:30 uur is helaas niet mogelijk, omdat de aansluitende trein naar Leeuwarden om 09:14 uur vertrekt. Een afvaart vanaf Terschelling om 08:45 uur is daarentegen wel goed mogelijk met een ruime aansluiting op de trein van 10:14 uur en redelijk goede aansluitingen op de busverbindingen. De sneldienst terug naar Terschelling vertrekt dan om 9:45 uur, wat weliswaar ruime, maar passende aansluitingen geeft met de trein. Deze wijziging hebben wij in de dienstregeling opgenomen.

Pagina 30: Wij ontvangen regelmatig signalen dat de tarieven te hoog bevonden worden. Naar de mening van de RvA compenseert de in de afgelopen jaren gerealiseerde en de komende jaren nog te verwachten volumegroei van het aantal overzettingen ruimschoots het effect van de algemene kostenindex. Daarom zijn we tegen tariefsverhoging.

28. Wij adviseren om geen kostenindex toe te passen en de tarieven niet te verhogen.

Reactie TSM: Eén van de effecten van de volumegroei is dat wij jaarlijks meer afvaarten inzetten en dus ook meer kosten maken. In 2016 hebben wij bijvoorbeeld 166 extra afvaarten uitgevoerd ten opzichte van 2015. Daarnaast stijgen onze personeelskosten ieder jaar en investeren wij fors in de kwaliteit van onze dienstverlening, niet in de laatste plaats door twee nieuwe schepen te bouwen.

Pagina 35: Brugproblematiek.

29. Wij adviseren dingend om een tweede autobrug te realiseren. Dit om de kwetsbaarheid van de huidige brug te verminderen.

Reactie TSM: Wij zijn hier net als u een groot voorstander van, zie ook hetgeen wij hierover schrijven in dit Vervoerplan. De realisatie van extra bruggen is de verantwoordelijkheid van de overheden en de realisatie hiervan blijkt niet eenvoudig.

Gemeente Harlingen

Op 30 mei 2017 hebben wij uw (concept) Vervoerplan 2018 TSM ontvangen. In de begeleidende brief was opgenomen dat u graag uiterlijk 30 juni 2017 onze zienswijze had willen ontvangen. Daarover is contact geweest en daarbij is afgesproken dat wij in de loop van week 28 (dus uiterlijk 14 juli 2017) zullen reageren. Hierbij ontvangt u onze reactie.

Overleg

We zijn positief over het verloop van het overleg tussen uw rederij en de betrokken gemeenten en provincie Fryslân. We hebben waardering voor het toekomstig gebruik van LNG waar uw rederij een voortrekkersrol speelt. Ook de inspanningen die gedaan worden om tot een zo optimaal mogelijke afsluiting op het openbaar vervoer te komen juichen wij zeer toe.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor dit compliment.

Masterplan Havens

De gemeenten Terschelling, Vlieland, Harlingen en het Streekwerk Friese Waddeneilanden hebben het gezamenlijk initiatief genomen om gezamenlijk tot een Masterplan Havens te komen.

Het doel van dit plan is om de ambities en wensen van de verschillende partijen in beeld te krijgen en op basis hiervan een samenhangend integraal Masterplan op te stellen. Ook uw rederij is bij de besprekingen aanwezig geweest en heeft middels een interview de plannen ingediend. SWECO is de partij die het Masterplan Havens opstelt en zij zullen in de maand juli het plan opleveren. Het Masterplan Havens zou een toevoeging kunnen zijn aan het Vervoerplan 2018.

Reactie TSM: Voor wat betreft de onderdelen van het Masterplan die betrekking hebben op de veerdienst en voor zover wij ons kunnen vinden in de inhoud, zullen wij (delen van) het plan opnemen in Vervoerplan 2019.

Bagage

In het eerder benoemde Masterplan Havens speelt de afhandeling van de bagage een belangrijke rol. We vinden dat de passagiers op een eenvoudige wijze zo vroeg mogelijk hun bagage af moeten kunnen geven. Op die wijze kunnen passagiers de vrijheid ervaren om van de omgeving te genieten. Wij hebben begrepen dat uw rederij momenteel werkt aan een voorstel tot aanpassing van de bagageafhandeling. We gaan ervan uit dat dit plan wordt geïntegreerd in het eerder genoemde Masterplan Havens.

Reactie TSM: Dat is inderdaad de intentie.

Parkeren

Tot ons genoegen is het parkeerbeleid in Harlingen niet meer als bedreiging opgenomen in het concept Vervoerplan. Wij zien parkeren als een kans en doen er alles aan om de bezoekers van de eilanden op een goede wijze te faciliteren waarbij we de overlast voor de omgeving tot een minimum willen beperken. De raad heeft eind 2016 besloten om de "Witte Kas" aan te kopen met als doel om deze gronden op termijn (planning is 2021) toe te voegen aan parkeerlocatie P1. Daarmee ontstaat op korte afstand van de veerbootterminal een ruime parkeervoorziening die (bijna) het hele jaar toereikend zal zijn.

Reactie TSM: Goede, efficiënte en gastvrije parkeergelegenheden zijn ook in het belang van onze veerdienst. Wij vinden de aankoop van de "Witte Kas" door de gemeente een positieve ontwikkeling en vertrouwen erop dat deze aankoop uiteindelijk leidt tot voldoende parkeergelegenheid op korte afstand van onze veerterminal.

