

B.V. Terschellinger Stoomboot Mij.

Vervoerplan 2027


NBORG

Inhoud

De hoofdstukindeling van het Vervoerplan is conform artikel 1.2 van het Programma van Eisen:

I. Een visie op de ontwikkeling van de vervoersvraag en het vervoersaanbod in de komende vijf jaar;

II. Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;

III. Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;

IV. De dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;

V. Eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregeling en van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen voor het komende jaar;

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

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

VIII. Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;

IX. Een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;

X. Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;

XI. Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;

XII. De kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;

XIII. De kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;

XIV. Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;

XV. Een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking.

Voorwoord

Voor u ligt het Vervoerplan 2027 van B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM), beter bekend als Rederij Doeksen. In dit plan beschrijven wij onze ambities en initiatieven voor het jaar 2027 en lichten wij toe hoe wij invulling geven aan de overeenkomst die wij hebben met onze concessieverlener, het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. Het document is opgesteld conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoerconcessie Waddenveren West.

Rederij Doeksen vervult een essentiële maatschappelijke taak: het waarborgen van betrouwbare, veilige en duurzame verbindingen tussen de eilanden Vlieland en Terschelling en het vasteland. Voor eilandbewoners, scholieren, bedrijven en toeristen vormen onze veerdiensten een onmisbare schakel in het dagelijks leven, de regionale economie en het toerisme. De belangen van onze reizigers staan daarom centraal in alles wat wij doen: van onze dienstregeling en klantcommunicatie tot onze investeringen in schepen, duurzaamheid en dienstverlening.

Het Vervoerplan 2027 is tot stand gekomen met input van de directie, het management en onze medewerkers, die voor een belangrijk deel zelf op de eilanden wonen. Daarbij verwerken wij in onze vervoerplannen de input die wij krijgen tijdens het structurele overleg met onze Klantenpanels (sinds 2008) en onze Raden van Advies (sinds 2014) op Terschelling en Vlieland en tijdens ons contact met het Consumentenplatform Waddenveren-West en verschillende decentrale overheden. Ook onze partners binnen de vervoersketen (waaronder Arriva en Qbuzz) dragen met hun kennis en ervaring bij aan een betrouwbaar en toekomstbestendig vervoerproces.

Bij het vormgeven van onze plannen laten wij ons leiden door de kernwaarden van Rederij Doeksen. Deze voor ons belangrijke ‘drijfveren’ drukken uit wie wij zijn en waar wij voor staan:

- Veiligheid staat voorop
- Onze passagiers kunnen op ons rekenen
- Gastvrijheid zit in ons bloed
- Wij maken serieus werk van maatschappelijk verantwoord ondernemen
- Wij geloven in innovatie en ondernemerschap
- Wij zijn thuis op Vlieland en Terschelling

Wij streven ernaar om in 2027 niet alleen een betrouwbare en efficiënte dienstregeling te bieden, maar ook verdere stappen te zetten op het gebied van digitalisering en reizigersbeleving. Mocht in de loop van het jaar blijken dat uitgangspunten of aannames door onvoorziene omstandigheden wijzigen, dan behouden wij ons het recht voor om – uiteraard in overleg met de concessieverlener en binnen de grenzen van de concessie – het plan bij te stellen.

Met dit Vervoerplan 2027 kijken wij met vertrouwen vooruit. Wij blijven bouwen aan een toekomst waarin Rederij Doeksen op duurzame wijze bijdraagt aan de leefbaarheid en bereikbaarheid van de Waddeneilanden, in nauwe verbinding met de mensen voor wie wij varen.

D. Spoor
Directeur Rederij Doeksen

Dit realiseerden wij in 2025/2026

Verbeterde prestaties met hybride Willem de Vlamingh

In 2025 is ms Willem de Vlamingh succesvol omgebouwd tot LNG-hybride schip en in 2026 volgde ms Willem Barentsz. Hierdoor is het energieverbruik van beide schepen significant verminderd, net als de schadelijke emissies. Door de installatie van 900 kWh-accupakketten en permanent-magneetgeneratoren wordt restenergie van de hoofdmotoren efficiënt benut en kan het laden en lossen in de havens volledig emissieloos plaatsvinden. Beide schepen beschikken nu over extra boegschroeven, wat het manoeuvreergedrag bij wind en stroming sterk verbetert. Bovendien voorziet de hybride installatie het hotelbedrijf en de navigatieapparatuur van elektriciteit, waardoor de afhankelijkheid van LNG verder afneemt. Deze succesvolle innovatie is ontwikkeld in eigen beheer in samenwerking met technische partners en zorgt ervoor dat beide schepen klaar zijn voor toekomstbestendig en duurzaam vervoer.

Schoner varen met HVO20

Duurzaamheid is een kernonderdeel van de koers van Rederij Doeksen. Na de succesvolle introductie van HVO7 in 2021 (goed voor een vermindering van de CO_2-uitstoot met 19%, stikstofoxiden met 16% en roet- en fijnstofemissies met 21% ten opzichte van conventionele brandstof) hebben wij in 2025 opnieuw een belangrijke stap vooruit gezet: onze dieselschepen zijn gaan varen op HVO20. Deze brandstof bestaat voor een nog groter deel uit hernieuwbare componenten (20% in plaats van 7%) en heeft daardoor een substantieel lagere milieu-impact. Hiermee reduceerden we onze emissies verder en leverden we een directe bijdrage aan de verduurzaming van de veerverbindingen naar de Waddeneilanden.

Per 1 januari 2026 werd de Hernieuwbare Brandstof Eenheden-Systematiek (HBE's), die de inkoop van HVO voor ons betaalbaar hield, vervangen door een nieuw systeem met Emissie Reductie Eenheden. Omdat het financiële voordeel volledig afhankelijk was van HBE's en dit voordeel volledig wegviel, stegen de kosten voor het bijmengen van HVO20 enorm. De maximale tariefindex die wij mogen toepassen binnen de concessie houdt geen rekening met (meerkosten door) het gebruik van duurzame brandstoffen. Omdat de meerkosten te hoog zijn geworden om ze zelf te dragen, zijn we per 1 januari gestopt met HVO20 en op onze dieselschepen noodgedwongen teruggeschakeld naar varen op conventionele gasolie, zoals vóór de introductie van HVO.

Cyberveiligheid

In 2025 stelden we een QHSE-team samen, bestaand uit vertegenwoordigers van alle operationele bedrijfsonderdelen, onze QHSE-coördinator en onze nieuw aangetrokken IT Security Officer. Hiermee versterken wij de veiligheid, betrouwbaarheid en kwaliteit van onze dienstverlening en borgen wij een sterke veiligheidscultuur binnen het bedrijf. Rederij Doeksen voldoet aan de NIS2-wetgeving voor cyberveiligheid.

ISM en ISO

Onze schepen zijn gecertificeerd volgens de ISM-code en Rederij Doeksen beschikt over het ISO 9001:2015-certificaat. Alle procedures zijn vastgelegd in ons managementsysteem en periodiek getoetst door interne en externe audits.

Vervoerkundige prestaties 2025

We publiceerden het Vervoerkundig jaaroverzicht 2025, met daarin onze prestaties op het gebied van klanttevredenheid en punctualiteit. Ook de aantallen vervoerde passagiers en voertuigen zijn hierin opgenomen.

Actualisering Veiligheidsmanagementsysteem

In 2025 en 2026 is ons Veiligheidsmanagementsysteem geactualiseerd: procedures zijn vereenvoudigd, leesbaarder en beter vindbaar, checklijsten zijn geïntegreerd in procedures en onze calamiteitenmappen werden vernieuwd. Het nieuwe systeem is toegankelijk voor alle medewerkers, gebruiksvriendelijker en zorgt voor snellere raadpleging door alle medewerkers en beter geborgde en gedeelde kennis.

Verbeteringen op HR-gebied
Rederij Doeksen heeft in 2025 en 2026 belangrijke stappen gezet om de organisatie, het leiderschap en de personeelsprocessen verder te verbeteren en professionaliseren. Deze stappen bevorderen kortere en duidelijke communicatielijnen, meer eigenaarschap en sterker leiderschap, wat direct bijdraagt aan een betere gastbeleving, nettere schepen en een (nautische) organisatie die beter voorbereid is op toekomstige veranderingen.

Circulair ondernemen
Rederij Doeksen heeft zich in oktober 2025 aangesloten bij Circulair Friesland, kennispartner op het gebied van circulair ondernemen, om verdere stappen te zetten in duurzame bedrijfsvoering. Circulair Friesland biedt ons extra inzichten en praktische handvatten voor circulair ondernemerschap, waarmee we onze duurzaamheidsambities versterken en bijdragen aan een toekomstbestendige regio en een schoner Waddengebied.

Communicatie en informatievoorziening
Tijdens de herstel- en herinrichtingswerkzaamheden in 2025 en 2026 aan de Waddenpromenade in Harlingen en aan de kades en veerterreinen op Terschelling en Vlieland informeerden we passagiers, ketenvervoerpartners, eilander ondernemers en andere stakeholders tijdig en volledig via sociale kanalen, e-mailings, sms-service en directe berichten. Hierdoor bleef de overlast voor reizigers tot een minimum beperkt.

Met de toevoeging van een TikTok-account in 2025 aan onze voortdurend groeiende social mediakanalen, bereiken we nu ook een jongere doelgroep, waarmee we onze informatievoorziening verder moderniseren en verbreden.

Versterking eilander product door samenwerking
In 2025 en 2026 hebben we onze samenwerking met eilander ondernemers en landelijke partners voortgezet om het toeristisch product van Terschelling en Vlieland te versterken. De samenwerking is uitgebreid met een aantal nieuwe campagnes met o.a. Poiesz Supermarkten, NS Spoordeelwinkel, Weekendjeweg, Traveldeal, Dark Sky Terschelling (winnaar van diverse nationale en internationale awards) en WaterstadFM.

Gastenonderzoek Terschelling
We hebben in 2025 en 2026 onze samenwerking met de gemeente Terschelling voortgezet om de gastbeleving op het eiland te onderzoeken. Bezoekers van Terschelling worden uitgenodigd deel te nemen aan een kort onderzoek, uitgevoerd door het Bureau voor Ruimte & Vrije Tijd in opdracht van de gemeente Terschelling. De resultaten geven inzicht in de wensen en behoeften van gasten en ondersteunen de gemeente bij het verder optimaliseren van het toeristisch product, zodat het eiland een nog aantrekkelijker en gastvrijer verblijf kan bieden.

Hierop focussen wij in 2027

Inschrijving aanbesteding concessie 2029-2044
Als huidige concessiehouder van de concessie Waddenveren West hebben wij ons zorgvuldig voorbereid op de aanbesteding voor de volgende concessieperiode, die inmiddels van start is gegaan. Een speciaal samengesteld aanbestedingsteam zet zich in om een kwalitatief hoogwaardige en concurrerende inschrijving te realiseren. Hiermee beogen wij ook in de volgende concessieperiode onze kernkwaliteit voort te zetten: het bieden van een betrouwbare, comfortabele en efficiënte passagiersdienst van, naar en tussen Vlieland, Terschelling en Harlingen.

Verbetering van de klantreis in 2027
In 2027 willen we de klantreis, die al een zeer ruime 8 scoort, daar waar mogelijk verder verbeteren op basis van de uitkomsten van de OV-Klantenbarometer (uitgevoerd in opdracht van onze concessieverlener) en de maandelijkse mystery visits, in onze opdracht uitgevoerd door een advies- en onderzoeksbureau gespecialiseerd in hospitality. De verkregen inzichten gebruiken we om de passagierservaring verder te optimaliseren, zodat reizen met Rederij Doeksen nog comfortabeler, efficiënter en klantgerichter wordt.



Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

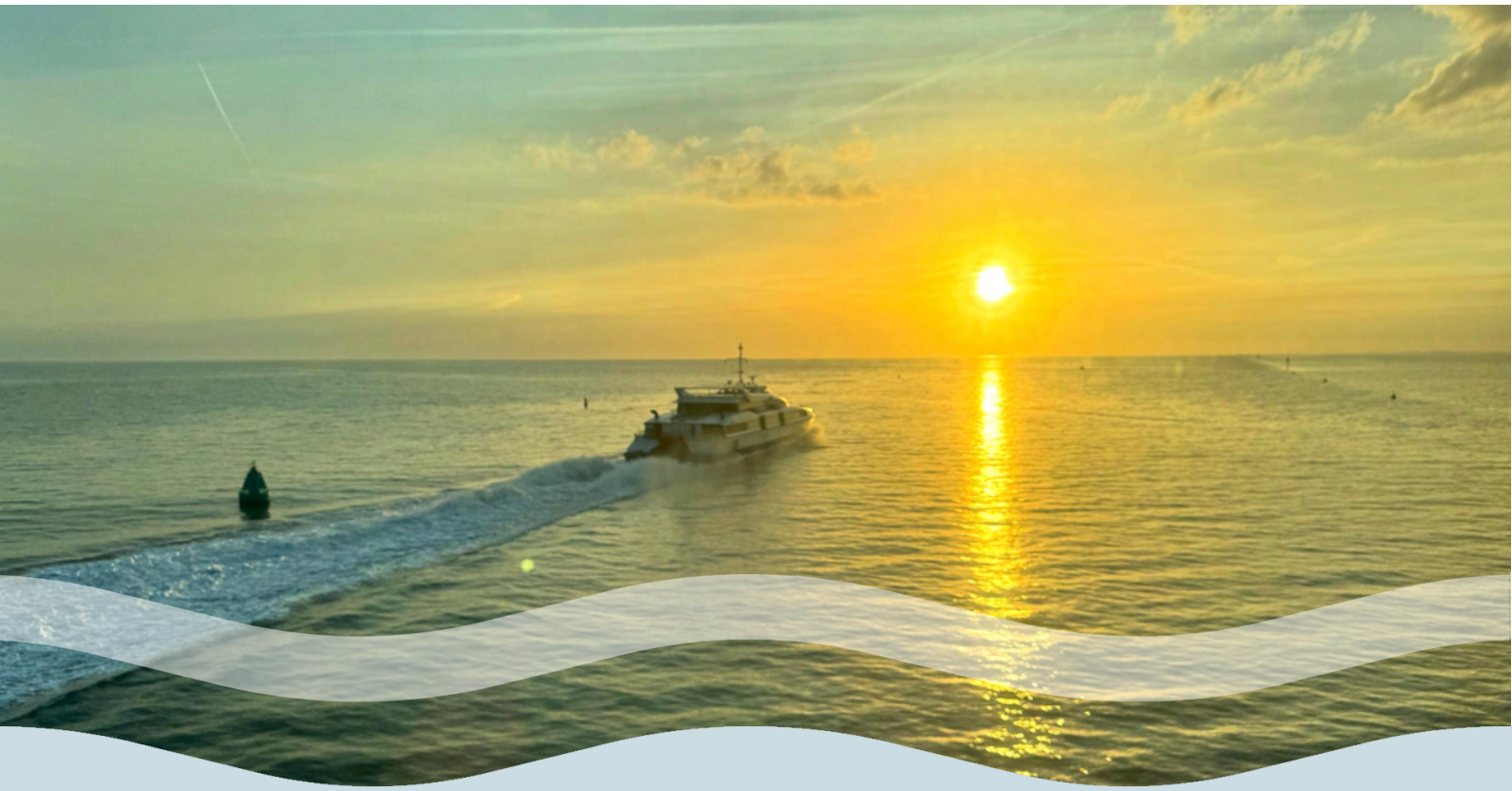
Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2026), die wij in dit Vervoerplan 2027 beschrijven.

Dienstregeling
Ten opzichte van 2026 zijn er in de dienstregeling geen wijzigingen voorzien. Alleen tijdens bepaalde specifieke evenementen zijn er enkele afvaartijden van extra afvaarten gewijzigd om onze operationele processen te optimaliseren en daarmee de betrouwbaarheid van onze dienstverlening nog beter te kunnen garanderen op deze piekdagen.

Tarieven
Onze concessieverlener (het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) heeft de maximale tariefruimte voor 2027 vastgesteld op 3,4%. Wij zullen onze tarieven met dat percentage verhogen, ter compensatie van onze gestegen kosten. Met name onze personeelskosten zijn wederom sterk gestegen, maar ook vrijwel alle overige kosten zijn weer hoger geworden door de aanhoudende inflatie.

Als gevolg van de oorlog in Iran zijn de brandstofprijzen gestegen. De markt is volatiel en het is op dit moment nog niet te zeggen hoe de diesel- en LNG prijzen zich volgend jaar zullen ontwikkelen. Mochten de prijzen sterk blijven stijgen, dan is de reguliere indexering van onze tarieven mogelijk niet voldoende om de extra kosten te compenseren. In dat geval én als de beschikbaarheid van voldoende brandstof onverhoopt een probleem wordt, zijn wij genoodzaakt passende maatregelen te nemen.

Wij hebben hierover reeds voorbereidend contact met onze concessieverlener, maar we zullen dan uiteraard ook met onze andere stakeholders (waaronder onze klantenpanels en Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren West en de decentrale overheden waar wij mee samenwerken) in gesprek gaan om door overleg tot het beste maatregelenpakket te komen.



I Een visie op de ontwikkeling van de vervoersvraag en het vervoersaanbod in de komende vijf jaar

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2026), die wij in dit Vervoerplan 2027 beschrijven.

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 2025, is met respectievelijk 2,8% en 0,5% gestegen ten opzichte van 2024. In 2025 hebben wij in totaal 210.519 toeristen naar Vlieland vervoerd en 448.587 toeristen naar Terschelling. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2025 met 1,0% gestegen ten opzichte van 2024. In 2025 hebben wij in totaal 41.193 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd.

Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders
Het aantal vervoerde eilanders op de lijn Terschelling is in 2025 met 1,3% gedaald ten opzichte van 2024. Op de lijn Vlieland daalde het aantal vervoerde eilanders met 1,1%. In 2025 hebben wij in totaal 80.586 eilanders van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 22.635 eilanders van Vlieland naar Harlingen. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2025 met 2,1% gedaald ten opzichte van 2024. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2025 met 2,2% gestegen ten opzichte van 2024. In 2025 hebben wij in totaal 14.530 personenauto's van inwoners van Terschelling naar Harlingen vervoerd en 7.631 personenauto's van inwoners van Vlieland naar Harlingen.

Sneldienst versus veerdienst
In 2025 reisde 25,2% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 74,8% met de veerdienst. Ter vergelijking: in het jaar 2009 reisde 29,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,3% met de veerdienst. Het aantal veerdienstafvaarten is in de tussenliggende jaren fors toegenomen, met name door het nagenoeg jaarrond aanbieden van drie retourreizen van de veerboot naar Vlieland en de ingebruikname van een extra veerboot. Dit verklaart waarom procentueel iets minder passagiers tegenwoordig voor de sneldienst kiezen. Per eiland was de verdeling in 2025 als volgt: 4,9% (2024: 7,9%) van de passagiers naar Vlieland en 34,1% (2024: 36,7%) van de passagiers naar Terschelling kozen voor de sneldienst.

Landelijke trend
Het NBTC heeft in februari van 2025 de 'Forecast 2035' uitgebracht. Hierin worden prognoses gedeeld voor het verblijfstoerisme in heel Nederland, maar ook cijfers uitgesplitst per provincie en naar herkomstlanden van toeristen. In het document spreekt het NBTC de verwachting uit dat Nederland in 2035 naar verwachting 61 miljoen verblijfstoeristen telt. Dit zijn 12 miljoen meer toeristen dan in 2023 (+24%); een gemiddelde groei van 1 miljoen per jaar. Het aantal internationale toeristen groeit naar verwachting met circa 8 miljoen en het aantal binnenlandse toeristen met 4 miljoen. Naar verwachting komt 54 procent van het bezoek in 2035 uit eigen land en 46 procent uit het buitenland.

Het aantal toeristen uit eigen land stijgt naar verwachting met 13 procent, van 29 miljoen in 2023 naar 33 miljoen in 2035. Deze grote groei wordt toegeschreven aan de coronapandemie, waardoor het eigen land werd herontdekt. Ook de extreme weersomstandigheden in voor Nederlanders populaire vakantielanden zorgen ervoor dat er meer gekozen wordt voor een vakantie in eigen land. De onrust in diverse delen van de wereld is daarnaast ook een belangrijke reden om voor een vakantie in eigen land te kiezen.

Voor de provincie Friesland wordt een groei van 9% binnenlandse toeristen en 15% buitenlandse toeristen verwacht. Voor Friesland vormen Duitsland en België veruit de grootste herkomstlanden wat de buitenlandse toeristen betreft.

In de Vakantie Sentiment Monitor van januari 2026 zien we dat er een vakantiebereidheid is van 88% onder Nederlanders, wat vergelijkbaar is met voorgaande jaren. Voor een binnenlandse kortere vakantie (4-7 nachten) zijn Limburg (15%) en Gelderland (14%) het meest populair, voor Friesland kiest 6% van de Nederlanders voor hun eerstvolgende reis in 2026.

(Bron: NBTC Forecast 2035 Verwachting van verblijfstoerisme in Nederland en Vakantie Sentiment Monitor januari 2026)

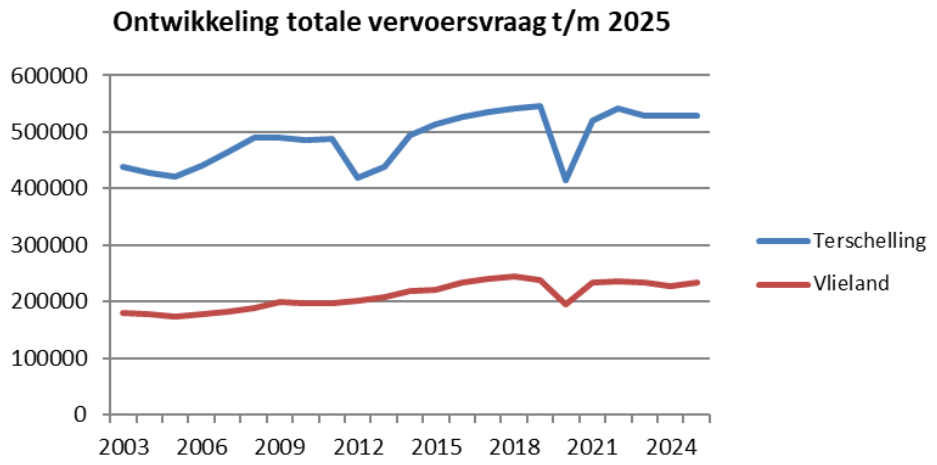
Prognose marktontwikkeling
In de periode tussen 2003 en 2025 is het jaarlijkse aantal vervoerde toeristen naar Vlieland in totaal met 31,8% (50.735 personen) gestegen en naar Terschelling in totaal met 20,9% (77.596 personen) gestegen. Het jaarlijkse aantal vervoerde eilanders in dezelfde periode is op de lijn naar Vlieland gestegen met 18,3% (3.501 personen) en op de lijn naar Terschelling met 21,8% (14.397 personen).

Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 1,4% per jaar en naar Terschelling was de stijging gemiddeld 0,9% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor Vlieland gemiddeld 0,8% per jaar en voor Terschelling was de stijging gemiddeld 0.9% per jaar.

Bovenstaande inzichten leiden tot de volgende prognose van de ontwikkeling van de totale vervoersvraag (toeristen + eilanders) naar Vlieland en Terschelling, steeds ten opzichte van het voorgaande jaar:

Jaar	Terschelling	Vlieland	Jaar	Terschelling	Vlieland
2011	0,4%	0,8%	2024	-0,1 %	-2,3%
2012	-14,1%	1,8%	2025	0,2%	2,4%
2013	4,9%	3,7%	2026	0% tot 1%	0% tot 1%
2014	12,7%	4,7%	2027	0% tot 1%	0% tot 1%
2015	4,0%	1,0%	2028	0% tot 1%	0% tot 1%
2016	2,5%	6,0%	2029	0% tot 1%	0% tot 1%
2017	1,4%	2,6%	2030	0% tot 1%	0% tot 1%
2018	1,3%	1,8%			
2019	0,9%	-2,5%			
2020	-24,2%	-18,6%			
2021	25,7%	20,0%			
2022	4,1%	1,6%			
2023	-2,4%	-1,5%			

De percentages voor 2026 t/m 2030 zijn schattingen/verwachtingen van onze directie en ons management.



Vervoersaanbod
Onze dienstregeling voor 2027 bevat ongeveer evenveel afvaarten als het aantal afvaarten dat wij in 2026 naar verwachting daadwerkelijk zullen uitvoeren. Voor 2028 geldt dat wij ons vervoersaanbod zullen blijven afstemmen op de actuele marktomstandigheden. Als uitgangspunt geldt dat ons vervoersaanbod in 2028 niet zal veranderen als de omstandigheden min of meer gelijk blijven.



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 de hoofdstukken II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Wij onderscheiden de volgende aspecten voor wat betreft onze dienstverlening:

- Vloot
- Dienstregeling
- Personeel en organisatie
- Klantenservice
- Marketing en communicatie
- Quality, Health, Safety & Environment
- ICT
- Horeca
- Bagagevervoer

Vloot

Anno 2027 varen wij met vier autoveerboten en twee snelboten. Het vervoer van vracht geschiedt op de lijn Terschelling nagenoeg uitsluitend gescheiden van de personenveerdienst met onze vrachtcatamaran ms Noord-Nederland, die vaart onder de vlag van onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

Het ms Vlieland doet het grootste deel van het jaar dienst als hoofd-autoveerboot van en naar Vlieland. Tijdens de onderhoudsperiode van het ms Vlieland en in enkele andere weken in de rustige periode, verzorgen het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh afwisselend de hoofddienst van en naar Vlieland.

Het ms Friesland, het ms Willem Barentsz en het ms Willem de Vlamingh verzorgen afwisselend de hoofdveerdienst van en naar Terschelling. Het ms Friesland is onze ijsbreker. Onze snelle schepen ms Tiger en ms Koegelwieck verzorgen afwisselend de sneldienstregeling van, naar en tussen Vlieland en Terschelling.

Dienstregeling

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. Dit betekent in de praktijk dat de bezettingscijfers van het lopende en het voorgaande jaar het uitgangspunt vormen

voor de extra afvaarten die wij in het volgende jaar opnemen in de dienstregeling. De dienstregeling voor 2027 hebben wij dus gebaseerd op de bezettingscijfers van 2026 (t/m april) en 2025 (mei t/m december).

Daarnaast houden wij bij het maken van de nieuwe dienstregeling rekening met de vakantieperiodes, aansluitingen op de bus en de trein, de inbreng van de decentrale overheden, de Klantenpanels, het Consumentenplatform Waddenveren West, de Raden van Advies, onze Gemeenschappelijke Ondernemingsraad en de verwachte ontwikkeling van de vervoersvraag. Natuurlijk spelen ook nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een belangrijke rol.
Nadat wij onze basisdienstregeling inclusief de voorziene extra afvaarten hebben gepubliceerd, varen wij vervolgens aanvullend op deze dienstregeling vraag gestuurd. Dit betekent dat er continu naar de vervoersvraag wordt gekeken en dat wij bij een toenemende vervoersvraag als uitgangspunt extra aanbod inzetten. Het voordeel van dit systeem is dat er alleen extra capaciteit wordt ingezet als de markt daar om vraagt. Dit komt de efficiëntie ten goede en werkt minder milieubelastend.

Over extra afvaarten communiceren wij via onze social mediakanalen aan de passagiers en per e-mail aan belangrijke partners zoals de exploitanten van het aansluitende openbaar vervoer, de parkeerterreinen in Harlingen en de ondernemers op de eilanden. Passagiers die een afvaart hebben geboekt op dezelfde dag en dezelfde route ontvangen ook een e-mail, zodat zij hun reservering kunnen wijzigen als de extra afvaarttijd beter in hun reisplanning past.

Wij zetten extra afvaarten in voor personen als er in een bepaald dagdeel sprake is van een bezetting van 90%. We onderscheiden daarbij twee dagdelen:

- alle afvaarten vanaf de eerste afvaart van de dag t/m de laatste afvaart tussen 11:00 en 13:00 uur;
- alle afvaarten vanaf de eerste afvaart tussen 11:00 en 13:00 uur t/m de laatste afvaart van de dag.

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

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

Werkzaamheden gemeentelijk gebied rondom de veerhaven in Harlingen
De Gemeente Harlingen renoveert het gebied rondom ons terrein in Harlingen sinds april 2025. Ook in 2026 en hoogstwaarschijnlijk 2027 zullen er verschillende werkzaamheden plaatsvinden. De exacte planning is nog niet bekend, maar alle informatie over het project wordt gepubliceerd op www.harlingen.nl/waddenpromenade. Enige overlast voor onze passagiers is onvermijdelijk. Om hinder zoveel mogelijk te voorkomen, werken wij constructief samen met de Gemeente Harlingen en stemmen wij de communicatie richting onze passagiers met de Gemeente Harlingen af.

Problematiek gemeentehaven Terschelling
De gemeente Terschelling kampt met problemen in de gemeentelijke haven op het eiland. De kades en damwanden zijn aan het einde van hun levensduur en moeten vervangen worden. De aanrijroute naar het veerhaventerrein op Terschelling (de Willem Barentszkade) maakt ook onderdeel uit van het probleemgebied. De noodzakelijke werkzaamheden laten naar verwachting nog een tijdje op zich wachten en de gemeente spant zich in om de aanrijroute tot die tijd begaanbaar te houden, eventueel met noodoplossingen. Mochten er desondanks toch grote problemen ontstaan, dan zullen wij in overleg met partijen (waaronder de concessieverlener, de Gemeente Terschelling, de Raden van Advies en Klantenpanels en de Consumentenorganisatie Waddenveren West) naar bevinden handelen. In dit Vervoerplan 2027 gaan we er vanuit dat de problematiek komend jaar geen significant effect zal hebben op onze dienstverlening.

Personeel en organisatie

Ons beleid is erop gericht verantwoordelijkheden diep in de organisatie, op de werkvloer en zo dicht mogelijk bij de passagiers, neer te leggen en dit te waarborgen. Wij investeren veel tijd en geld in de kwaliteit van onze medewerkers, bijvoorbeeld door middel van training en scholing op het gebied van veiligheid, gastheerschap en managementvaardigheden. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden en wij hebben onze eigen cao, waardoor wij ook in deze tijden van krapte op de arbeidsmarkt over voldoende loyale en competente medewerkers beschikken.

AOW en pensioen

In 2027 blijft de AOW leeftijd 67 jaar. In 2028 stijgt de AOW leeftijd naar 67 jaar en 3 maanden, dat blijft vooralsnog het geval tot en met 2031. In 2027 bereiken vijf van onze medewerkers (inclusief horecamedewerkers van ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V.) de AOW-gerechtigde leeftijd. In 2028 is dat er één en in 2029 bereiken 7 medewerkers hun AOW gerechtigde leeftijd.

Zodra onze medewerkers 68 jaar oud zijn geworden, krijgen zij ook een pensioenuitkering van hun pensioenfonds (Pensioenfonds Vervoer of Pensioenfonds Horeca & Catering). Sinds 2020 kent ons bedrijf een verlofspaarregeling waardoor medewerkers overuren en bovenwettelijke vakantiedagen kunnen opsparen om eerder (tot maximaal één jaar) te kunnen stoppen met werken of om bijvoorbeeld een sabbatical te kunnen nemen. Daarnaast kennen we sinds 2026 een ouderenregeling waarbij werknemers 3 jaar voor hun AOW gerechtige leeftijd minder kunnen gaan werken (80%), daarbij 90% worden uitbetaald en 100% pensioen blijven opbouwen.

Duurzame inzetbaarheid en vitaliteit

Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers hun werkzame periode bij ons zo gezond en tevreden mogelijk doorbrengen én voltooien. Wij voeren daarom een actief beleid op het gebied van duurzame inzetbaarheid en vitaliteit (zie ook het kopje ‘AOW en pensioen’ hierboven) en waarborgen op verschillende manieren dat de arbeidsomstandigheden in ons bedrijf kwalitatief goed blijven.

Verloop en vacatures

Als relatief grote werkgever (zeker op de eilanden) willen wij een goede werkgever zijn en zorgen dat medewerkers het maximale uit zichzelf kunnen halen. Dit vertaalt zich in een laag verloop en een hoge betrokkenheid. Wij streven naar interne doorgroei van medewerkers door externe opleidingen en trainingen ‘on the job’ aan te bieden. Vacatures vullen wij bij voorkeur in door interne kandidaten te laten doorstromen.

Aangezien onze schepen ’s nachts zowel op de eilanden als in Harlingen afgemeerd liggen, worden de bemanningsleden en de horecamedewerkers van de schepen op zowel de eilanden als aan de vaste wal geworven. Voor de medewerkers van de waldienst, de front office en het contactcenter is het noodzakelijk dat zij dichtbij hun werkplek wonen, omdat zij vaak splitdiensten draaien.

Klantenservice

Onze klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door onze afdelingen contactcenter (callcenter) en frontoffice (servicebalies). Deze afdelingen worden hierbij ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld, geregistreerd en geëvalueerd.

Het beantwoorden van binnenkomende e-mails wordt verzorgd door het contactcenter, webcare is de verantwoordelijkheid van de frontoffice en het narrowcasting systeem Doeksen TV wordt onderhouden door de afdeling marketing & communicatie. Passagiers die iets kwijt zijn geraakt, kunnen zich telefonisch of per e-mail wenden tot de afdeling gevonden voorwerpen.

De openingstijden van onze balies en terminals zijn gebaseerd op de dienstregeling. Ons contactcenter heeft vaste openingstijden. In het algemeen zijn de openingstijden, net als in de afgelopen jaren, ruimer dan het Programma van Eisen van de concessie voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

Marketing en communicatie

Wij streven naar duurzame samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Terschelling en Vlieland voor toeristen nog aantrekkelijker te maken en de bezoekersaantallen verder te verhogen. Hiertoe onderhoudt onze manager marketing & communicatie intensieve contacten met besturen van organisaties die zich bezighouden met de toeristische promotie van beide eilanden. Onze afdeling marketing en communicatie ontwikkelt zelf ook eigen acties en de medewerkers optimaliseren van deze afdeling optimaliseren onze communicatie met passagiers, media en andere stakeholders continu.

Wij stellen ons marketingplan voor 2027 vast in het laatste kwartaal van 2026. Dit plan zal voortborduren op de activiteiten die wij voor 2026 hebben gepland, waarvan wij hieronder (ter illustratie) de belangrijkste beschrijven.

Samenwerking met eilander organisaties

De eerste editie van 'Stappen door November', de wandelmaand op Vlieland, was succesvol en krijgt in 2026 een vervolg. Wij hebben als partner meegedacht over het concept van deze campagne en eventuele verbeteringen voor 2026, een korting gegeven voor de overtocht voor de arrangementen en we hebben een actieve rol gespeeld in de promotie van de verschillende arrangementen via onze social media kanalen en nieuwsbrief.

Op Terschelling is in het voorjaar van 2026 de zeer succesvolle campagne rondom het Dark Sky Park Terschelling voor de derde maal met mooie resultaten afgerond. Er heeft inmiddels al een brainstorm plaatsgevonden voor een nieuwe campagne rondom dit unieke stukje Terschelling. In april is er op Terschelling een nieuwe campagne gelanceerd, rondom de nieuwe reistrend 'soloreizen'. Ook voor deze campagne hebben we meegedacht, we hebben een financiële bijdrage geleverd aan de campagne, korting gegeven voor de arrangementen en we leveren een grote bijdrage aan de promotie van de campagne. Naast deze grote campagne zullen er nog twee niche campagnes worden gelanceerd in samenwerking met een deel van de ondernemers. Deze campagnes zijn ten tijden van het schrijven van dit vervoerplan nog in ontwikkeling.

Samenwerking met organisaties en toeristische bedrijven van de vaste wal

Het aantal samenwerkingen met organisaties van de vaste wal breidt steeds verder uit. In 2026 hebben we een mooie samenwerking gerealiseerd met de Postcodeloterij en ook de succesvolle actie met de Poiesz Supermarkten in 2025 en met bestaande partners als NS Spoordeelwinkel hebben in 2026 een vervolg gekregen. We promoten actief de mogelijkheden om met een groep de eilanden te bezoeken, denk hierbij bv aan personeelsverenigingen of afdelingen die van ons fietsdagarrangement gebruik maken. Maar we bieden bedrijven bijvoorbeeld ook de mogelijkheid om het arrangement als kerstcadeau aan medewerkers te geven.

Sociale media

Sociale media zijn voor ons belangrijke kanalen om onze passagiers en geïnteresseerden te bereiken. De al lange tijd bestaande social media kanalen, als Facebook en Instagram, laten nog steeds een mooie groei in het aantal volgers en interactie zien. Het relatief nieuwe Tiktokkanaal laat ook een mooie groei zien en is voor ons een kans om een jongere doelgroep aan te spreken en enthousiast te maken voor de eilanden of voor ons bedrijf. We gebruiken steeds meer video's op onze social media en zien dat we hier heel mooie resultaten mee bereiken.

Quality, Health, Safety & Environment (QHSE)

ISM en ISO 9001:2015

Onze schepen zijn gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en wij zijn als bedrijf in het bezit van het certificaat ISO 9001:2015. Alle belangrijke afspraken en procedures van onze organisatie zijn in dat kader vastgelegd in een management systeem. Periodiek worden alle afdelingen van onze organisatie door interne en externe auditors getoetst. De externe audits worden uitgevoerd door Lloyd's Register.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO)
Wij verzorgen een publieke dienst in een kwetsbaar natuurgebied. Daarom vinden wij het heel belangrijk om op een maatschappelijk verantwoorde manier te ondernemen. Op www.rederij-doeksen.nl/mvo hebben wij onze MVO beleidsverklaring gepubliceerd. Op deze pagina van onze website publiceren wij ook ieder jaar een MVO jaarverslag. In dit jaarverslag beschrijven wij hetgeen wij in het voorgaande kalenderjaar hebben bereikt op het gebied van MVO.

Vervoerkundig jaaroverzicht
Om onze prestaties inzichtelijker te maken voor de passagiers, publiceren wij jaarlijks een vervoerkundig jaaroverzicht. Het overzicht is een transparante weergave van hetgeen wij hebben bereikt met betrekking tot de thema's betrouwbaarheid, continuïteit en klanttevredenheid. Onze vervoerkundige jaaroverzichten van de afgelopen jaren vindt u op www.rederij-doeksen.nl/jaaroverzicht.

ICT

Wifi
De wifi-verbinding aan boord zal nooit de kwaliteit en snelheid kunnen leveren als een goede wifi-aansluiting op de vaste wal. Maar al onze schepen zijn voorzien van de nieuwste wifi-techniek, waardoor passagiers kunnen rekenen op een verbinding die zo stabiel en snel is als redelijkerwijs mogelijk.

Toegangscontrole en tickets
Pashouders kunnen zonder biometrische controle door de poortjes en worden steekproefsgewijs gecontroleerd, evenals passagiers met een regulier ticket. Enkele keren per maand controleren wij een heel dagdeel alle passagiers van alle afvaarten. Omdat onze snelboten evenveel passagiers meenemen als er zitplaatsen zijn aan boord (en niet minder, zoals bij onze veerboten het geval is), vindt er bij volle afvaarten van een snelboot ook een 100% controle plaats.

Horeca

Wij verhuren de horecavoorzieningen aan boord van de schepen en in de terminal in Harlingen aan ons zusterbedrijf TSM Horeca B.V. De horeca maakt in belangrijke mate deel uit van de totaalbeleving van onze passagiers. Daarom stellen wij hoge eisen aan de kwaliteit van de producten en de uitstraling van de verkooppunten en het personeel. Dit is geborgd in de overeenkomst met TSM Horeca B.V.

Bagagevervoer

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

IV De dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar

V Eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar

Wij maken onderscheid tussen de basisdienstregeling en extra afvaarten. Bij extra afvaarten maken wij onderscheid tussen voorziene extra afvaarten en onvoorziene extra afvaarten. Als bijlage is de dienstregeling 2027 opgenomen, waarin u zowel de basisdienstregeling als de voorziene extra afvaarten treft.

De vervoersgegevens van het voorgaande jaar (mei t/m december) en het lopende jaar (januari t/m april) en de verwachte ontwikkeling van de vervoersvraag, vormen de basis voor de dienstregeling inclusief de voorziene extra afvaarten. Daarnaast houden wij bij het maken van een nieuwe dienstregeling rekening met afwijkende vakantieperiodes, aansluitingen op de trein en de bus en de inbreng van de decentrale overheden, de Klantenpanels, het Consumentenplatform Waddenveren West, de Raden van Advies en onze Gemeenschappelijke Ondernemingsraad. Natuurlijk spelen ook nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades een rol.

Aansluitingen op het openbaar vervoer
De dienstregeling dient met betrekking tot de aansluitingen op het openbaar vervoer te voldoen aan het Programma van Eisen van de concessie. Dit houdt in dat de aankomst- en vertrektijden van de veerboten zoveel mogelijk aan moeten sluiten op de treinverbinding met Leeuwarden en vervolgens ook op de busverbinding met Bolsward/Sneek/Heerenveen en de busverbinding met Kop Afsluitdijk.

Hierbij wordt gestreefd naar een overstaptijd van circa 15 minuten + circa 6 minuten looptijd van/naar de trein en circa 3 minuten looptijd van/naar de bus. Omdat de treinaansluitingen prevaleren en de tijden van de bus bovendien niet jaarrond hetzelfde zijn, is het onmogelijk om alle afvaarten goed op zowel de trein- als de busverbindingen aan te laten sluiten. Op de eilanden rijden de bussen overigens een dienstregeling die is afgestemd op ons vaarschema. Dit geldt ook voor de busverbinding met de parkeerterreinen P1, P2 en P3 in Harlingen, die wordt verzorgd door de beheerder van het parkeerterrein.

Tijdens het opstellen van de dienstregeling voor 2027 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouders van de trein- en busverbindingen van en naar Harlingen (Arriva en Qbuzz). Zij hebben aangegeven dat hun dienstregelingen in 2027 slechts marginaal (max 2 minuten) wijzigen ten opzichte van de huidige situatie (mei 2026). Onze dienstregeling voor volgend jaar gaat daarom uit van de huidige aankomst- en vertrektijden van de treinen en de bussen.

De concessievoorschriften voorzien in procedures met betrekking tot vertragingen. Conform deze voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein of de bus maximaal 10 minuten wachten. Indien er een vertraging is, waardoor reizigers de laatste afvaart naar een eiland dreigen te missen, dan wachten wij maximaal 15 minuten. Immers: de vaak honderden passagiers aan boord horen op tijd op hun bestemming aan te komen.

Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de chauffeurs en conducteurs van de regionale OV-diensten inventariseren hoeveel reizigers er in de vertraagde bus of trein zitten die de boot moeten halen en dit vervolgens telefonisch doorgeven aan onze frontoffice in Harlingen. Tevens dienen wij door de regionale vervoerders op de hoogte te worden gebracht van de te verwachten aankomsttijd in

Harlingen. Bij een vertraagde aankomsttijd van onze schepen, nemen wij contact op 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 een andere bus of trein.

Dienstregeling 2027
Tijdens het opstellen van de dienstregeling van 2027 is naast de eerder genoemde aspecten onder andere rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 2 uur. Voor de sneldienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. geldt een vaartijd van 50 minuten;
- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 35 minuten. Voor de sneldienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. geldt een vaartijd van 45 minuten;
- De vertrektijd is het moment waarop alle trossen los zijn. De aankomsttijd is het moment waarop alle trossen vastgemaakt zijn. Wij streven naar aankomsttijden die maximaal 10 minuten voor de geplande aankomsttijd liggen en maximaal 5 minuten na de geplande aankomsttijd;
- Door de grote vervoersvraag op piekmomenten is het wenselijk om het vaarschema van de sneldienst zo in te richten, dat het maximale aantal retourafvaarten van de sneldienst van en naar beide eilanden geboden kan worden op de dagen dat dit nodig is;
- De aansluiting van het openbaar vervoer aan de wal op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit boven de aansluiting van het openbaar vervoer aan de wal op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
- Veerdienstafvaarten mogen elkaar zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobruggen niet gebruikt kan worden door een storing of onderhoud en leidt tot minder drukte in de terminal en op het haventerrein in Harlingen.

<u>De volgende prioritering is gehanteerd voor wat betreft de OV-aansluitingen:</u>

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

<u>Wijzigingen in de dienstregeling:</u>
Ten opzichte van 2026 zijn er in de dienstregeling geen wijzigingen voorzien. Alleen tijdens bepaalde specifieke evenementen zijn er enkele afvaartijden van extra afvaarten gewijzigd om onze operationele processen te optimaliseren en daarmee de betrouwbaarheid van onze dienstverlening nog beter te kunnen garanderen op deze piekdagen.

<u>Overzichten dienstregeling:</u>
Hieronder treft u overzichten van de dienstregelingen voor beide routes. In verband met de leesbaarheid zijn alleen de veelvoorkomende afvaarttijden in de tabellen opgenomen. Graag verwijzen wij u naar de bijgevoegde vaarschema's voor het complete overzicht.

Vlieland – Harlingen

	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H
	Veer	Veer	Snel	Veer	Snel
Ma	6:50	11:50		16:50	
Di	6:50	11:50		16:50	
Wo	6:50	11:50		16:50	
Do	6:50	11:50		16:50	
Vr	6:50	11:50	15:35	16:50	
Za	6:50	11:50		16:50	
Zo	6:50	11:50		16:50	19:10

Harlingen–Vlieland

	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Snel	Snel	Veer
Ma	9:05	14:05			19:05
Di	9:05	14:05			19:05
Wo	9:05	14:05			19:05
Do	9:05	14:05			19:05
Vr	9:05	14:05	14:35		19:05
Za	9:05	14:05			19:05
Zo	9:05	14:05		18:00	19:05

De volgende aansluitingen op het openbaar vervoer in Harlingen zijn van toepassing op de lijn Vlieland:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrdn	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71/350 Kop Afsluitdijk
8:25 (v)		8:41	8:45	9:21
	9:05 (v)	8:48	8:45	8:06
13:25 (v)		13:41	13:46	14:21
	14:05 (v)	13:48	13:46	13:07
	14:35 (s)	14:18	13:46	14:07
16:20 (s)		16:41	16:47	17:21
	18:00 (s)	17:48	17:44	17:07
18:25 (v)		18:41	18:48	19:24
	19:05 (v)	18:48	18:43	18:07
19:55 (s)		20:11	20:48	20:25

Terschelling – Harlingen

	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer
Ma	7:05	7:20	9:25	11:35	12:30	16:25	17:35
Di	7:05	7:20	9:25		12:30	16:25	17:35
Wo	7:05	7:20	9:25		12:30	16:25	17:35
Do	7:05	7:20	9:25		12:30	16:25	17:35
Vr	7:05	7:20	9:25	11:35	12:30	16:25	17:35
Za	7:05	7:20	9:25	11:35	12:30	16:25	17:35
Zo	7:05	7:20	9:25		12:30	16:25	17:35

Harlingen–Terschelling

	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T
	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer
Ma	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35	19:55
Di	8:15	9:55		12:40	15:05	17:35	19:55
Wo	8:15	9:55		12:40	15:05	17:35	19:55
Do	8:15	9:55		12:40	15:05	17:35	19:55
Vr	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35	19:55
Za	8:15	9:55	10:30	12:40	15:05	17:35	19:55
Zo	8:15	9:55		12:40	15:05	17:35	19:55

De volgende aansluitingen op het openbaar vervoer in Harlingen zijn van toepassing op de lijn Terschelling:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein Ha-Lwrdn	Bus (1) 99	Bus 71/350
7:55 (s)		8:11	8:45	8:21
	8:15 (s)	7:48	7:45	8:04
9:20 (v)		9:41	9:45	10:21
	9:55 (v)	9:18	9:43	9:07
10:15 (s)		10:41	10:45	11:21
	10:30 (s)	10:18	9:43	10:07
12:25 (s)		12:41	12:46	13:21
	12:40 (s)	12:18	11:46	12:07
14:30 (v)		14:41	14:46	15:21
	15:05 (v)	14:48	14:46	14:07
17:15 (s)		17:41	17:47	17:21
	17:35 (s)	17:18	16:46	17:07
19:35 (v)		20:11	19:48	20:25
	19:55 (v)	19:18	19:40	19:07

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

Tarieven
Onze concessieverlener (het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) heeft de maximale tariefruimte voor 2027 vastgesteld op 3,4%. Wij zullen onze tarieven met dat percentage verhogen, ter compensatie van onze gestegen kosten. Met name onze personeelskosten zijn wederom sterk gestegen, maar ook vrijwel alle overige kosten zijn weer hoger geworden door de aanhoudende inflatie.

Overzicht tarievenindex

Tariefjaar	Toegestane index Min. I en W	Tariefindex TSM
2011	0,90%	0,90%
2012	3,20%	4,70%
2013	3,40%	3,89%
2014	1,20%	1,28%
2015	1,90%	0,00%
2016	0,00%	0,00%
2017	1,20%	0,97%
2018	0,80%	0,80%
2019	1,90%	1,90%
2020	2,60%	2,60%
2021	2,00%	2,00%
2022	2,50%	2,50%
2023	2,60%	2,60%
2024	8,90%	8,90%
2025	4,00%	4,00%
2026	5,80%	5,80%
2027	3,40%	3,40%

Toelichting: in de jaren 2012 tot en met 2014 volgden wij nog de tariefindex van het Openbaar Dienst Contract. Het ontstane verschil met het maximumtariefniveau vanuit de Concessie Waddenveren West is in de jaren 2015 tot en met 2017 gecorrigeerd. Sinds 2018 volgen wij de tariefindex van de concessie.

Voorbeelden tarieven
Hieronder treft u een overzicht van het effect van de tariefindex. In verband met de leesbaarheid, beschrijven wij alleen de retour-tarieven (in €) van de belangrijkste tariefsoorten (inclusief 9% BTW, exclusief toeristenbelasting) tijdens de winterdienstregeling.

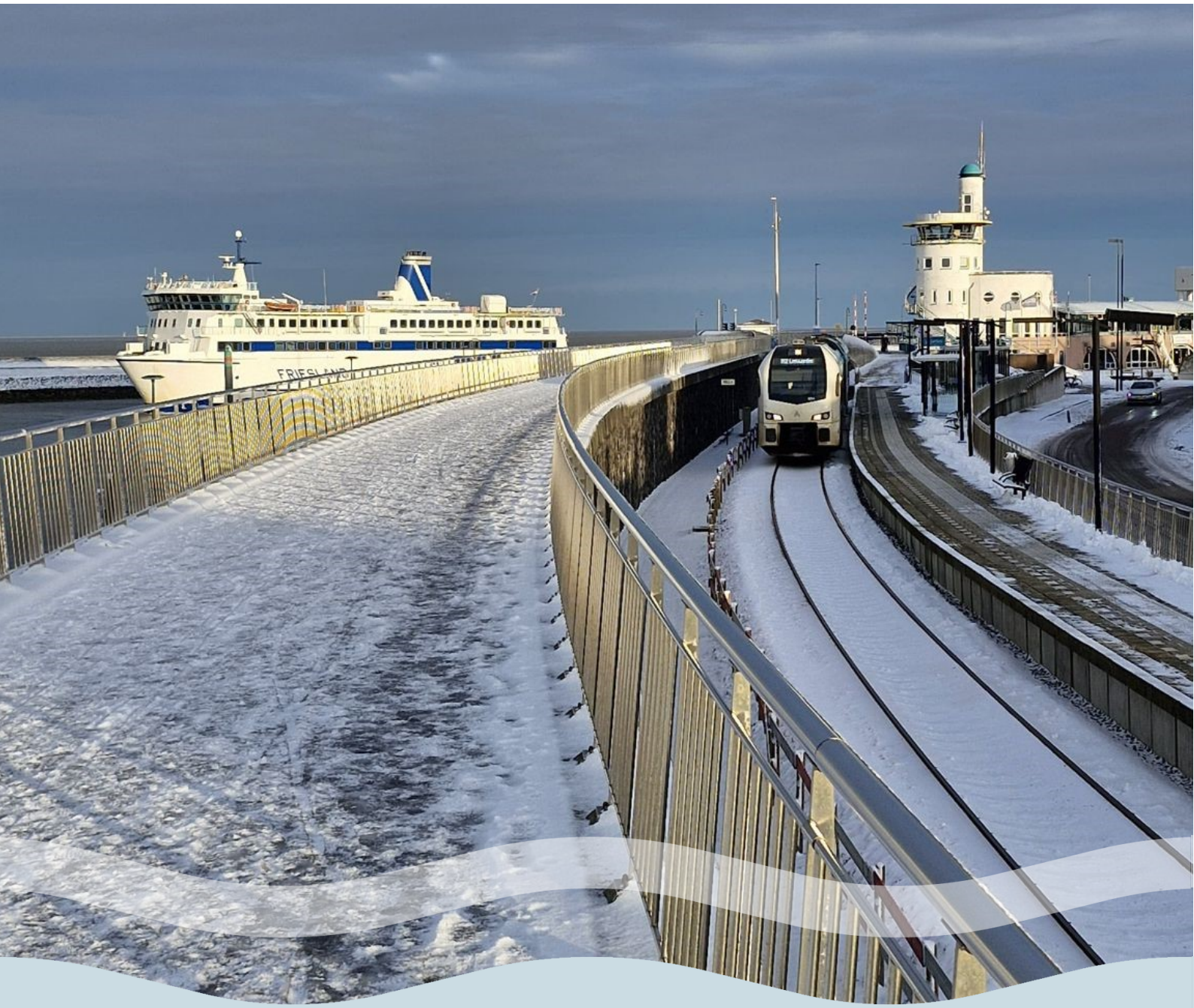
Tariefsoort	Tarief 2026	Index (3,40%)	Tarief 2027
Volw. veer regulier	35,66	1,22	36,88
Volw. snel regulier	54,46	1,84	56,30
Volw. veer frequent	11,90*	0,40	12,30*
Volw. snel frequent	25,80*	0,86	26,66*
Auto <6 m regulier	204,92	6,96	211,88
Auto 5-6 m frequent	111,10	3,78	114,88
Fiets regulier	19,62	0,66	20,28

* Exclusief 20% korting bij automatische incasso.

NB: tijdens de zomerdienstregeling zijn de eerste afvaart vanaf het eiland en de laatste afvaart naar het eiland toe al vele jaren 20,00% goedkoper en de andere afvaarten 2,70% (passagiers) en 5,00% (voertuigen) duurder.

Als gevolg van de oorlog in Iran zijn de brandstofprijzen gestegen. De markt is volatiel en het is op dit moment nog niet te zeggen hoe de diesel- en LNG prijzen zich volgend jaar zullen ontwikkelen. Mochten de prijzen sterk blijven stijgen, dan is de reguliere indexering van onze tarieven mogelijk niet voldoende om de extra kosten te compenseren. In dat geval én als de beschikbaarheid van voldoende brandstof onverhoopt een probleem wordt, zijn wij genoodzaakt passende maatregelen te nemen.

Wij hebben hierover reeds voorbereidend contact met onze concessieverlener, maar we zullen dan uiteraard ook met onze andere stakeholders (waaronder onze klantenpanels en Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren West en de decentrale overheden waar wij mee samenwerken) in gesprek gaan om door overleg tot het beste maatregelenpakket te komen.



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 of dagdelen spelen wij op de extra vervoersvraag in door het inzetten van extra vervoerscapaciteit. Afhankelijk van de vervoersvraag (personen en/of voertuigen) nemen wij reeds voor het nieuwe boekingsjaar begint extra afvaarten van de veerdienst en/of de sneldienst op in onze dienstregeling.

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

Wij zetten extra afvaarten in voor personen als er in een bepaald dagdeel sprake is van een bezetting van 90%. We onderscheiden daarbij twee dagdelen:

- alle afvaarten vanaf de eerste afvaart van de dag t/m de laatste afvaart tussen 11:00 en 13:00 u;
- alle afvaarten vanaf de eerste afvaart tussen 11:00 en 13:00 uur t/m de laatste afvaart van de dag.

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

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

Volgorde uitbreiden capaciteit

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

1. Het annuleren van geboekte vrachtmeters (mits het vervoeren van deze vrachtmeters overgenomen kan worden door ons vrachtschip);
2. Inzet extra afvaart(en) reguliere autoveerboot;
3. Inzet extra afvaart(en) reserve autoveerboot.

Wij hanteren de volgende volgorde bij het uitbreiden van de passagierscapaciteit:

1. Inzet extra afvaart(en) reguliere snelboot;
2. Inzet extra afvaart(en) reserve snelboot;
3. Inzet extra afvaart(en) reguliere autoveerboot;
4. Inzet extra afvaart(en) reserve autoveerboot.

VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

Het intensieve gebruik van de schepen maakt frequent preventief onderhoud belangrijk voor de betrouwbaarheid en de continuïteit van onze dienstverlening. Het kleine, reguliere onderhoud wordt door de bemanning zelf uitgevoerd. Gecoördineerd door onze technische dienst, wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen.

Alle schepen in de vloot worden jaarlijks tijdens een vooraf bepaalde periode uit de dienst genomen om groot onderhoud te plegen en de noodzakelijke jaarlijkse inspecties en keuringen uit te voeren. Deze periodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De dienstregeling wordt tijdens deze grote onderhoudsperiodes door de overige schepen uitgevoerd. De grote onderhoudsperiodes vinden als uitgangspunt plaats in rustige weken in het laagseizoen.

Nadat de dienstregeling definitief is vastgesteld, plannen wij het kleine onderhoud op de dagen dat de schepen niet ingepland zijn. Hieronder volgt de onderhoudsplanning van 2027.

Ms Willem Barentsz

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	1-3 t/ 19-3	15 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	Nog te plannen ‘losse’ dagen	9 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Noord-Nederland

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	5-1 t/m 1-2	16 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	Nog te plannen ‘losse’ dagen	9 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Tiger

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	5-1 t/m 1-2	16 werkdagen	Regulier groot onderhoud incl. revisie van beide hoofdmotoren
Klein onderhoud	Nog te plannen ‘losse’ dagen	10 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Willem de Vlamingh

Omschrijving	*Data in 2026*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	1-2 t/m 19-2	15 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	Nog te plannen ‘losse’ dagen	9 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Vlieland

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	13-9 t/m 8-10	20 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	18-1 t/m 22-1	5 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Koegelwieck

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	9-11 t/m 25-11	20 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	Nog te plannen ‘losse’ dagen	10 werkdagen	Regulier klein onderhoud

Ms Friesland

Omschrijving	*Data in 2027*	*Duur*	*Opmerkingen*
Groot onderhoud	9-11 t/m 6-12	21 werkdagen	Regulier groot onderhoud
Klein onderhoud	5-4 t/m 9-4	5 werkdagen	Regulier klein onderhoud

De onderhoudsdata worden als uitgangspunt zo gepland, dat het onderhoud geen effect heeft op de dienstregeling. De exacte onderhoudsdata kunnen afwijken als gevolg van wijzigingen in de dienstregeling of door andere onvoorziene omstandigheden.

Onderhoud aan overige productiemiddelen

Onze schepen zijn onze belangrijkste productiemiddelen, maar wij zorgen uiteraard ook voor goed onderhoud aan onze overige productiemiddelen. Deze onderhoudswerkzaamheden zijn heel gedifferentieerd (van terminals tot trekkers), veel kleiner in omvang (financieel) en meestal onopvallend voor onze passagiers. Om deze redenen besteden wij in ons Vervoerplan geen aandacht aan het onderhoud aan deze productiemiddelen, tenzij het gaat om grote projecten die zichtbaar of merkbaar zijn voor onze passagiers. Dergelijke projecten zijn niet aan de orde in 2027.

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

Hieronder treft u een overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie.

Schip	Rechten en plichten t.a.v. Productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
ms Friesland (v)	Eigendom	1989
ms Koegelwieck (s)	Eigendom	1992
ms Tiger (s)	Eigendom	2008
ms Vlieland (v)	Eigendom	2005
ms Willem Barentsz (v)	Huur *	2020
ms Willem de Vlamingh (v)	Huur *	2020

s) = snelboot, (v) = veerboot

* Gehuurde schepen maken, net als de schepen die ons eigendom zijn, ook onderdeel uit van de concessie.



X Een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, een stabiele aan- en afvoer van goederen is voor de eilanden van zeer groot belang. Wij voelen ons nadrukkelijk verantwoordelijk voor het goederenvervoer en verzorgen dit via onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart & Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

In 2002 heeft deze onderneming geïnvesteerd in vrachtcatamaran ms Noord-Nederland. Dit schip ontlast de autoveerboten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, hetgeen de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert.

In 2017 is ms Noord-Nederland succesvol verlengd. Sindsdien is de dienstregeling aangepast, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op de veerboten bovendien meer ruimte over voor personenvoertuigen, zodat wij ook deze markt beter kunnen bedienen en piekdrukte nog beter kunnen opvangen.



XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Iedere passagier heeft gegarandeerd een zitplaats. Het maximale aantal passagiers aan boord van onze snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met onze veerboten is in principe lager dan het aantal zitplaatsen binnen.

Alleen bij mooi zomerweer wordt soms besloten om meer passagiers mee te nemen aan boord van de veerboten (maar nooit meer dan het aantal waarvoor de schepen gecertificeerd zijn), omdat de zitplaatsen op het buitendek dan ook benut kunnen worden. Door deze beleidsrichtlijn borgen wij dat onze passagiers in alle weersomstandigheden kunnen beschikken over een zitplaats.

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

Schip	Zitplaatsen binnen	Zitplaatsen buiten	Maximale capaciteit op het certificaat	Boekbare capaciteit in het reserverings-systeem
ms Friesland (v)	905	279	1200	850
ms Vlieland (v)	848	392	1200	800
ms Willem de Vlamingh (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en wa-terdicht)	156	692	565
ms Willem Barentsz (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en wa-terdicht)	156	692	565
ms Tiger (s)	414	0	415	414
ms Koegelwieck (s)	312	0	315	312

(s) = sneldienst, (v) = veerdienst

XII De kwantitatieve en kwalitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers

Wij beschrijven in dit hoofdstuk uitsluitend de wijzigingen, waarvan wij verwachten dat ze kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben. Van wijzigingen die niet beschreven zijn, verwachten wij dat ze geen noemenswaardige gevolgen zullen hebben.

Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

- Er zijn geen noemenswaardige kwantitatieve gevolgen voor de reizigers.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- Er zijn geen noemenswaardige kwalitatieve gevolgen voor de reizigers.



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 ze kwalitatieve of kwantitatieve gevolgen kunnen hebben voor de vervoersvraag. Van wijzigingen die niet beschreven zijn, verwachten wij dat ze geen noemenswaardige gevolgen zullen hebben.

Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Er zijn geen kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen.

Kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Er zijn geen kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen.



XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Het interne proces dat tot onze wijzigingsvoorstellen leidt, verloopt op uiterst zorgvuldige wijze. Gelet op dit gegeven en het feit dat onze wijzigingsvoorstellen vaak al complex zijn op zichzelf, bieden wij in onze Vervoerplannen als uitgangspunt geen alternatieven aan voor de voorgestelde wijzigingen. Wij zorgen (indien onze wijzigingsvoorstellen daar geschikt voor zijn) uiteraard wel voor alternatieven, als de partijen die betrokken zijn bij de totstandkoming van ons Vervoerplan aangeven dat zij dat op prijs stellen.



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

Gedurende het jaar overleggen wij regelmatig met diverse consumentenorganisaties en decentrale overheden.

Het meest intensieve contact onderhouden wij met onze Raden van Advies en de Klantenpanels. De verslagen van de overleggen die wij met deze consumentenorganisaties hebben gehad, zijn te vinden via https://www.rederij-doeksen.nl/informatie/organisatie/raden-van-advies-en-klantenpanels. Een overzicht van de adviezen die het Consumentenplatform Waddenveren-West ons in de afgelopen jaren heeft gegeven, treft u aan op www.waddenveren.nl.

Verder dienen alle bij de uitvoering van onze concessie betrokken consumentenorganisaties en decentrale overheden jaarlijks een zienswijze bij ons in met betrekking tot ons (concept) Vervoerplan. Deze zienswijzen en onze reacties daarop, maken integraal onderdeel uit van onze definitieve Vervoerplannen. Onze definitieve Vervoerplannen van de afgelopen jaren zijn openbaar toegankelijk via www.rijksoverheid.nl (zoekterm TSM).

Zienswijzen

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

Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

Het vervoersplan van 2027 bouwt voort op het vervoersplan van 2026 en bevat minimale aanpassingen. Een aantal opmerkingen die we dit jaar opnemen komen daarom overeen met de opmerkingen van het voorgaande jaar.

Zienswijze 1) Milieubelasting omhoog

We betreuren het dat de Rederij heeft moeten teruggaan naar gewone gasolie i.p.v. het gebruik van het veel minder milieuvervuilende HOV20 gasolie door het stoppen van de subsidie op HOV brandstoffen. We begrijpen dat de gestegen kosten door het wegvallen van de subsidie blokkerend zijn voor de Rederij, maar daarmee is de kwetsbare waddennatuur niet geholpen.

Reactie TSM: Wij delen uw teleurstelling over de helaas noodzakelijke teruggang naar reguliere gasolie en de zorg voor de waddennatuur en hopen dat er in de toekomst andere mogelijkheden komen, zodat HVO of een alternatief een betaalbare optie wordt.

Zienswijze 2) Werfbeurt

Ook in 2027 is de werfbeurt van de ms Vlieland gepland in de periode september / oktober. Deze periode kan, mits het weer goed uitvalt, nog best heel druk zijn en de vervangende schepen ('de

Willems') hebben minder personencapaciteit dan de ms. Vlieland. We vragen de Rederij dan ook extra scherp te zijn op het zonodig inzetten van extra capaciteit mocht dat nodig zijn gezien de drukte.

Reactie TSM: de afgelopen jaren heeft de werfbeurt van ms Vlieland ook in september / oktober plaatsgevonden, wat niet tot problemen met de capaciteit heeft geleid. Uiteraard monitoren wij de bezetting en zetten wij extra capaciteit in als dit nodig blijkt te zijn.

Zienswijze 3) Vraaggestuurd varen

De inzet van een extra afvaart (vraaggestuurd varen) is ook in 2027 gepland nadat 90% van de afvaarten in een dagdeel vol is. We hebben eerder aangegeven dat o.i. de veerboot onaangenaam vol is op het moment dat de bezetting boven de 75% uitkomt. Pas bij 90% bezetting een extra afvaart inzetten betekent bovendien dat die extra afvaart vaak pas laat ingezet wordt en daardoor slecht bezet is. Dat vinden we jammer. We begrijpen dat de Rederij bang is dat een grens van 75% onnodig veel extra afvaarten oplevert. Toch blijven we hier aandacht voor vragen.

Reactie TSM: Wij kennen uw wens om een extra schip in te zetten als de bezetting boven de 75% uitkomt. Tegemoetkomen aan deze wens zou resulteren in extra afvaarten die niet noodzakelijk zijn. Er is voor iedere passagier altijd een zitplaats, ook als een afvaart helemaal is volgeboekt. Daarnaast zouden onnodige extra afvaarten leiden tot onnodige schadelijke emissies en uiteindelijk ook tot hogere tarieven. Om deze redenen kunnen wij uw wens niet honoreren.

Zienswijze 4) Mogelijk brandstofproblemen

De Rederij kondigt aan dat er mogelijk brandstofproblemen kunnen optreden in het komende jaar door de (geopolitieke) situatie in de wereld. Dit kan 2 effecten hebben: hogere kosten van brandstof en misschien ook lagere beschikbaarheid van brandstof. Gezien de levensaderfunctie van de Rederij mag de beschikbaarheid van brandstof o.i. in ieder geval niet leiden tot het minder bereikbaar zijn van de eilanden (en vice versa).

Hogere kosten kunnen worden opgevangen door de alternatieven: langzamer varen, minder afvaarten, een brandstoftoeslag en subsidies. Er is geen alternatief voor de veerdienst naar de eilanden (captive reizigers), dus wij zijn van mening dat de bereikbaarheid van het eiland ten allen tijde voor iedereen haalbaar (en dus betaalbaar) moet blijven. Het verminderen van het aantal afvaarten moet om die reden worden vermeden.

Omdat er geen alternatief is voor de boot roepen wij de overheid op om in ieder geval de eilanders zoveel mogelijk te ontzien bij het verhogen van de kosten van veerdienst i.v.m. de brandstofsituatie.

De leefbaarheid op de eilanden wordt enorm beïnvloed door de mogelijkheid voor gasten om op het eiland te kunnen komen (daar leven de eilanders van). Dus ook voor hun moet Vlieland bereikbaar blijven.

Een subsidie lijkt de meest geëigende oplossing voor hogere brandstofkosten. In ieder geval moet subsidie voor captive reizigers naar de eilanden ten allen tijde voorgaan voor subsidie op het OV, waar er toch meestal alternatieven vervoersmogelijkheden zijn.

Reactie TSM: wij hopen dat aanvullende maatregelen als gevolg van stijgende brandstofprijzen niet nodig zullen zijn. Wij zeggen hierbij toe dat als dit onverhoopt wel het geval is, dat wij vroegtijdig met u en andere stakeholders (waaronder onze concessieverlener, het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat) in gesprek zullen gaan. Met onze concessieverlener zijn wij al verkennend in gesprek over dit onderwerp. Eventuele subsidiemogelijkheden komen daarbij ook aan de orde.

Zienswijze 5) Afvaarten rondom de feestdagen

In 2027 valt kerst op zaterdag en zondag. Veel mensen zullen op zondagmiddag (2de kerstdag) weer naar huis willen omdat ze maandag weer aan het werk moeten. Op zondagavond vaart er volgens de

dienstregeling geen boot. Omdat de bezetting van de kerstdagen voor de hotels al jaren niet goed is verwachten de hotels dat dit geen probleem hoeft te worden. We vragen de Rederij om de bezetting van de laatste afvaart op die dag wel scherp in de gaten te houden.

Op Oudejaarsdag ontstaat er mogelijk wel een probleem. De mensen die de kerstvakantie op Vlieland zijn geweest vertrekken op vrijdagmorgen en de mensen die Oud & Nieuw op Vlieland komen vieren komen aan op vrijdagmiddag.

Oud & Nieuw is altijd druk op Vlieland. Er is vrijdag geen avondboot in de dienstregeling. Wellicht is een (extra vroegere) avondafvaart dan wel wenselijk/nodig.

Reactie TSM: bedankt voor deze aandachtspunten. We zullen de bezetting rondom de kerstdagen goed monitoren. Op oudejaarsavond een avondboot inzetten betekent dat mensen pas rond 21:00 in hun accommodatie zullen zijn, wat voor deze avond erg laat is en daarmee ongewenst. Wij zullen daarom de bezetting op Oudejaarsdag vroegtijdig (nog eerder dan gebruikelijk is) bekijken en als blijkt dat de middagboot vol dreigt te lopen, dan kunnen wij op een ander, meer gewenst, tijdstip nog een extra afvaart inzetten.

OV klantenbarometer

Buiten het vervoersplan om willen we het ministerie nogmaals aangeven dat we vinden dat de generieke OV klantenbarometer te weinig inzicht geeft in de eilander beleving van de veerdienst. De eilanders zijn weliswaar maar een klein deel van de totale gebruikersgroep, maar wel een groep die zeer veelvuldig gebruik maakt van de veerdienst en daar ook voor 100% van afhankelijk zijn. Het is hun levenslijn naar de wal (familie, doktersbezoek, werk, school, studie, vracht/goederen, enz.). We dagen het ministerie uit om zich daar een beter beeld van de vormen middels een andere inrichting van de enquête.

Reactie TSM: deze vraag laten wij aan het ministerie om te behandelen, aangezien wij geen invloed hebben op de inhoud van de OV Klantenbarometer.

Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling

Namens de Raad van Advies en het Klantenpanel van Rederij Doeksen op Terschelling kunnen wij u mededelen dat wij instemmen met het vervoersplan voor 2027.

Consumentenplatform Waddenveren West

Volledig vervoerplan

Allereerst de complimenten voor het volledige en goed leesbare vervoerplan van TSM. Zoals wellicht gebruikelijk verandert er gedurende de concessieduur steeds minder aan de dienstregeling. Zeker als dit naar tevredenheid van gebruikers en concessiehouder wordt uitgevoerd. In dit stadium zijn we in deze concessie aanbeland. Er zijn voor 2027 geen dienstregelingswijzigingen voorzien. Ook CWW ziet geen grond om hiervoor te pleiten.

In reactie op het vervoerplan 2027 heeft het CWW slechts een paar opmerkingen.

Emissie brandstof

Het CWW waardeert de inspanningen die TSM heeft gedaan om de uitstoot te verminderen door over te stappen via brandstof HV07 naar HV020 die nog minder CO2 uitstoot. In de nieuwe concessie zal er helemaal geen CO2 uitstoot meer mogen plaatsvinden. Wel vinden we het teleurstellend te constateren dat door een andere verreken- en inkoop methodiek er om financiële redenen nu 2 stappen terug is gezet en de oude conventionele zwaar vervuilende gasolie weer wordt gebruikt.

Reactie TSM: Wij delen uw teleurstelling over de helaas noodzakelijke teruggang naar reguliere gasolie

en hopen dat er in de toekomst andere mogelijkheden komen, zodat HVO of een alternatief een betaalbare optie wordt.

Tarief Indexering

Het CWW heeft er begrip voor dat u de tarieven gaat verhogen met de maximale tariefruimte van vermoedelijk 3,4%. Een en ander is nog definitief vast te stellen door de concessieverlener.

Reactie TSM: wij danken het CWW voor het begrip.

Online inchecken begeleider

Net als vorig jaar vragen we aandacht voor het gebruiksongemak, waarmee nu een begeleider (op grond van de begeleiderskaart) van iemand met een beperking het ticket gratis aan kan schaffen. Dat is helaas nog steeds niet online mogelijk, maar moet bij het loket. Dat is juist voor deze doelgroep een extra hindernis op weg van of naar het eiland.

Reactie TSM: een bezoek aan ons loket blijft helaas onvermijdelijk, omdat wij (in verband met het voorkomen van oneigenlijk gebruik van de regeling) moeten kunnen vaststellen dat begeleiders op de betreffende afvaart daadwerkelijk een mindervalide begeleiden. Dit moet bij het loket omdat personen ook zonder tussenkomst van een medewerker kunnen inchecken via de toegangscontrolepoortjes.

Marketing en communicatie

In de paragraaf marketing geeft TSM aan dat het ernaar streeft om de bezoekersaantallen naar de eilanden verder te verhogen. Dat blijkt ook wel uit de vele inspanningen om ook evenementen te ondersteunen en het verblijfsseizoen te verlengen. Een op zich logische en gezonde doelstelling voor een vervoerder, die streeft naar een hoge bezettingsgraad van de boten en nauwe banden onderhoudt met de commerciële belangen op de eilanden. Tegelijkertijd is het goed om ook de maatschappelijke belangen m.b.t. de leefbaarheid op de eilanden niet uit het oog te verliezen. Zoals ook verwoordt in het recent vastgestelde nieuwe college akkoord op Terschelling:

“Daarbij gaat het om het vinden van een evenwicht tussen economische ontwikkeling en de kwaliteit van leven op het eiland. Dit vereist duidelijke keuzes in deze periode. Verbetering van het toeristisch product is belangrijk om het toerisme ook op langere termijn in stand te houden, naast aandacht voor leefbaarheid en het eigen karakter van het eiland en haar inwoners”.

Reactie TSM: Wij onderschrijven het belang van een goede balans tussen toerisme en leefbaarheid voor de eilanders. Wij kiezen er daarom voor om het grootste deel van de marketing activiteiten te richten op de schouderperiodes waarin nog ruimte is voor groei van het aantal gasten, zonder dat dit de leefbaarheid aantast. Voor de leefbaarheid is het goed als in deze periodes meer gasten komen, zodat voorzieningen vaker geopend kunnen zijn en personeel langer in dienst kan blijven. Wij werken hiervoor veel samen met de marketingorganisaties op de eilanden, waar ook verschillende belangengroepen van de eilanden aanschuiven.

Het CCW kan zich verder heel goed vinden in het vervoerplan 2027 van TSM en wenst TSM ook veel succes bij de uitvoering ervan.

Reactie TSM: Wij danken het CWW voor de succeswensen.

Gemeente Terschelling

De Gemeente Terschelling heeft haar goedkeuring voor het Vervoerplan gegeven, zonder opmerkingen.

Provincie Fryslân

Het concept vervoerplan 2027 TSM bevat nagenoeg geen wijzigingen ten opzichte van 2026. Er zijn vanuit provincie Fryslân geen vragen en opmerkingen over dit concept.

Gemeente Vlieland

Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op de concept versie van het vervoerplan 2027.

Dienstregeling MS Vlieland en sneldienst

Los van de wijziging van afvaarttijden van een aantal extra afvaarten tijdens specifieke evenementen zijn voor 2027 geen wijzigingen voorzien in de dienstregeling. Het in de basisdienstregeling opnemen van extra afvaarten tijdens evenementen of (drukke) feestdagen biedt de reiziger al in een vroeg stadium zekerheid over het aantal afvaarten. Vanzelfsprekend juichen wij dit toe.

Ook de interinsulaire verbinding tussen Vlieland en Terschelling in de maanden juli en augustus (tot begin september) is weer in de dienstregeling opgenomen.

Wij kunnen dan ook instemmen met de voorgestelde dienstregeling voor 2027.

Reactie TSM: Wij zijn blij met uw instemming op de voorgestelde dienstregeling.

Tarieven

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2027 vastgesteld op 3,4 %. U geeft in het concept vervoerplan aan de tarieven in 2027 met hetzelfde percentage te zullen verhogen. Dit ter compensatie van de gestegen kosten zoals personeelskosten en hogere overige kosten door de inflatie. De situatie in Iran zorgt daarnaast niet allen voor hoge brandstofprijzen maar het is bovendien onzeker hoe de prijzen van LNG en diesel zich de komende periode zullen ontwikkelen.

U geeft aan dat de reguliere indexering naar verwachting niet voldoende zal zijn om de gestegen extra kosten te compenseren en met de concessieverlener in gesprek zal gaan voor het kunnen nemen van passende maatregelen. In het decentrale overheden overleg van 8 juni jongstleden heeft u aangegeven dat deze maatregelen zouden kunnen bestaan uit het langzamer varen, het schrappen van afvaarten, een toeslag op de boottickets of een financiële bijdrage (subsidie) van het rijk. Met uitzondering van een eventuele subsidie verwachten wij niet dat extra maatregelen positief zullen uitpakken voor de reizigers, zowel de gasten als de eilanders.

Los van het feit dat wij het voor de reizigers spijtig vinden dat de maximaal toegestane tariefindex (weer) wordt toegepast hopen wij dat er geen ingrijpende passende maatregelen nodig zullen zijn. Mocht de realiteit echter anders zijn dan rekenen wij er op in een vroeg stadium bij een overleg hierover betrokken te worden.

Reactie TSM: wij realiseren ons goed dat prijsverhogingen niet plezierig zijn voor onze passagiers. Helaas zijn ze wel nodig om een financieel gezonde bedrijfsvoering (en daarmee de continuïteit van onze dienstverlening) te kunnen blijven waarborgen. De concessieverlener beoordeelt jaarlijks of de toegestane tariefstijgingen passen binnen de vigerende kaders van de concessie.

Wij hopen net als u dat aanvullende maatregelen als gevolg van stijgende brandstofprijzen niet nodig zullen zijn. Wij zeggen hierbij toe dat als dit onverhoopt wel het geval is, dat wij vroegtijdig met u en andere stakeholders in gesprek zullen gaan.

Tot slot

U gaat in het concept-vervoerplan op pagina 5 uitvoerig in op het gebruik van HVO (Hydrotreated Vegetable Oil), oftewel in uw woorden schoner varen met HVO20, het op vrijwillige basis gebruik maken van brandstof met hernieuwbare componenten en daardoor een substantieel lagere milieu impact. U

geeft aan dat u door een wijziging in de regelgeving geen compensatie meer krijgt voor de meerkosten die het gebruik van HVO met zich meebrengt. U heeft daarom moeten besluiten te stoppen met het gebruik van HVO20 en terug te schakelen naar het gebruik van conventionele gasolie op uw dieselschepen. Hiermee komt een einde aan de directe bijdrage aan de verduurzaming van de veerverbindingen naar de Waddeneilanden die TSM kon leveren. Zeker in ons kwetsbare Waddengebied vinden wij dat vanzelfsprekend een begrijpelijk maar wel spijtig besluit.

Reactie TSM: wij delen uw teleurstelling over de helaas noodzakelijke teruggang naar reguliere gasolie en hopen dat er in de toekomst andere mogelijkheden komen, zodat HVO of een alternatief een betaalbare optie wordt.

Gemeente Harlingen

Wij hebben uw concept Vervoerplan 2027 TSM ontvangen. In het Overleg Decentrale Overheden is hierover gesproken en is afgesproken dat wij onze zienswijze schriftelijk zouden indienen. Met deze brief geven wij hier invulling aan.

Samenwerking

Wij kijken terug op een goede samenwerking met Rederij Doeksen. Zowel bij de herinrichting van de Waddenpromenade en de Oude Ringmuur als bij andere dossiers verloopt het contact over het algemeen constructief.

Wij constateren dat het vervoerplan 2027 inzet op continuiteit en betrouwbaarheid, waarbij de bestaande dienstregeling wordt gehandhaafd en capaciteitsuitbreiding vraaggestuurd wordt ingezet. Dit sluit aan bij de verwachting van een beperkte groei van de vervoersvraag.

Reactie TSM: wij bedanken u voor de constructieve samenwerking.

Afstemming op OV

Wij onderschrijven het belang van een goede aansluiting op het openbaar vervoer en zien dat dit ook in het vervoerplan als uitgangspunt blijft gehanteerd. De prioritering richting de treinverbinding met Leeuwarden en de aansluiting op busverbindingen achten wij logisch en wenselijk.

Reactie TSM: wij bedanken u voor uw positieve reactie op de prioritering van de aansluitingen met het openbaar vervoer.

Herinrichting Waddenpromenade

Het project Waddenpromenade bevindt zich inmiddels in een vergevorderd stadium. De herinrichting van de Oude Ringmuur en de looproutes aan zowel zee- als stadszijde zijn gerealiseerd in goede samenwerking met Doeksen.

Voor de komende periode geldt dat we verdere uitvoering geven aan de herinrichting van de Waddenpromenade. Daarnaast gaan we na de zomer 2026 starten met de renovatie van onze parkeergarage. Wij blijven over voorgaande graag in gesprek, zodat de bereikbaarheid goed geborgd blijft.

Reactie TSM: Ook wij blijven graag in gesprek om de bereikbaarheid zo goed mogelijk te waarborgen en onze passagiers zo goed mogelijk te informeren.

Verkeer en autoloket

Voor de verkeersafwikkeling aan de wal blijft het voorkomen van wachtrijen bij het autoloket een belangrijk aandachtspunt. Zoals ook eerder besproken leiden de wachtrijen tot opstoppingen op de Oude Ringmuur en Waddenpromenade. Dit heeft directe gevolgen voor de doorstroming van verkeer en

het functioneren van pendelbussen ban onze pendelbussen. Om die reden vragen we blijvende aandacht voor het beperken van wachttijden bij het autoloket en daarmee het voorkomen van terugslag op het omliggende wegennet.

Reactie TSM: op drukke hoogzomer dagen wanneer er in de middag bijna ieder uur een veerboot vertrekt, is het autoloket de gehele middag geopend. Op drukke dagen dat er minder afvaarten zijn, gaat het autoloket 15 minuten eerder dan normaal (dus 45 minuten voor afvaart) open. Op deze manier hopen we opstoppingen zoveel mogelijk te voorkomen.

Tot slot

Wij zien het vervoerplan 2027 als een stabiel en realistisch plan, met aandacht voor betrouwbaarheid en samenwerking binnen de keten. Tegelijkertijd blijven bereikbaarheid, verkeersafwikkeling en parkeren belangrijke aandachtspunten, met name tijdens piekperioden en in relatie tot lopende infrastructurele ontwikkelingen in het havengebied.

Wij danken u voor het conceptplan en zien uit naar de verdere samenwerking. Veel succes in 2027 en bij de komende concessieprocedure voor de Waddenveren.

Reactie TSM: wij danken u voor de positieve woorden en kijken uit naar de samenwerking de komende jaren.


VLIELAND

REDERIJ DOEKSEN

Waddenpromenade 5

8861 NT HARLINGEN

Tel. 088 9000 888

www.rederij-doeksen.nl