Eindverslag



Evaluatie Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026

KWINK GROEP

KWINK GROEP

Evaluatie Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026

Bob de Baaij
Engelie Ruissen
Rogier van Schelven

DATUM 22-5-2026
VERSIE Eindverslag

Inhoudsopgave

Managementsamenvatting 3

1. Inleiding 6

1.1 Aanleiding 6

1.2 Onderzoeksvragen en scope 6

1.3 Aanpak 6

1.4 Leeswijzer 7

2. Feitelijke beschrijving 8

2.1 Aanleiding en doel van de subsidieregeling 8

2.2 Ontwikkelingen en inrichting van de subsidieregeling 9

2.3 Aanvraagprocedure en subsidieverlening 10

2.4 Betrokken partijen 10

2.5 Nieuwe concessies 11

3. Bevindingen 13

3.1 Uitwerking van de subsidieregeling 13

3.2 Gebruik van de subsidieregeling 14

3.3 Effecten in de praktijk 17

4. Conclusies en aanbevelingen 19

4.1 Conclusies 19

4.2 Aanbevelingen 21

Bijlage I – Gesprekspartners 23

Bijlage II - Documentenlijst 23

Managementsamenvatting

Aanleiding en doel

Deze evaluatie is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van IenW, conform de evaluatieverplichting van de 'tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026'. De evaluatie richt zich op de doeltreffendheid van de subsidieregeling, de effecten van de regeling in de praktijk en de vraag of een opvolgende regeling wenselijk is. De evaluatie heeft betrekking op de periode 2022-2026. Voor de evaluatie zijn documenten geanalyseerd en interviews gehouden met betrokken partijen (zie bijlagen I en II).

Feitelijke beschrijving

De Friese Waddenveren vervullen een belangrijke publieke functie voor de bereikbaarheid van de Waddeneilanden. Binnen de concessies voor de Friese Waddenveren zijn de concessieverlener en concessiehouders op grond van de Wet personenvervoer 2000 verplicht consumentenorganisaties te betrekken.

Tegen deze achtergrond is de 'tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026' ingesteld. Het doel van de subsidieregeling is: *het bieden van financiële ondersteuning aan consumentenorganisaties ten behoeve van het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren*. De subsidie kan onder meer worden ingezet voor ambtelijke ondersteuning, overleg, verslaglegging en advisering.

De subsidieregeling kent een eenvoudige aanvraag- en verantwoordingssystematiek en staat open voor meerdere partijen. In de periode 2022-2026 heeft Rocov Fryslân jaarlijks subsidie ontvangen voor de ondersteuning van de consumentenplatforms Waddenveren Oost en West.

Naast het ministerie van IenW, Rocov Fryslân, de consumentenplatforms en de rederijen zijn ook andere partijen betrokken bij de inspraak rondom de Friese Waddenveren, waaronder klantenpanels, Raden van Advies en decentrale overheden.

De huidige concessies lopen tot en met 8 januari 2029. Voor de periode daarna worden nieuwe concessies voorbereid. Deze toekomstige concessies zullen gevolgen hebben voor de inrichting van de consumenteninspraak. Zo is in de nieuwe concessies voorzien dat de concessiehouder een samenwerkingsprotocol opstelt, is het voornemen om een nieuwe overlegstructuur in te richten én wordt beoogd een aanvullend overlegmoment te introduceren rondom de beleidsprioriteitenbrief.

Belangrijkste bevindingen

De subsidieregeling is eenvoudig en laagdrempelig ingericht. De aanvraag- en verantwoordingssystematiek is beperkt administratief belastend. De subsidieregeling is daardoor goed uitvoerbaar voor zowel de subsidieontvanger als -verstrekker. Een keerzijde hiervan is de beperkte mogelijkheid om via de subsidieregeling te sturen op de inrichting en kwaliteit van de consumenteninspraak. Ook is de verantwoordingssystematiek beperkt, aangezien er weinig zicht is op besteding en uitvoering. Gezien de beperkte omvang van het subsidiebedrag en de aard van de activiteiten is de huidige opzet passend en proportioneel.

Het subsidiebedrag van €12.000 per jaar is in reguliere jaren toereikend voor de belangrijkste activiteiten, zoals het organiseren van overleggen, verslaglegging en advisering. Tegelijkertijd biedt het subsidiebedrag beperkt financiële ruimte bij extra inzet, nieuwe activiteiten of kostenstijgingen. Daarnaast is het subsidiebedrag gedurende de looptijd van de subsidieregeling niet geïndexeerd. Verder staat de subsidieregeling formeel open voor meerdere partijen, maar wordt in de praktijk aangevraagd door één partij.

De subsidie wordt voornamelijk ingezet voor ambtelijke ondersteuning van de consumentenplatforms Waddenveren Oost en West. Deze ondersteuning wordt door vrijwel alle betrokkenen als essentieel beschouwd voor de continuïteit en professionaliteit van de consumenteninspraak.

De consumentenplatforms voeren structureel overleg met de rederijen over vervoerplannen en andere veerdienstgerelateerde onderwerpen. Deze overleggen worden overwegend als open en constructief ervaren. Daarnaast brengen de consumentenplatforms adviezen uit over onder meer dienstregelingen, tarieven, toegankelijkheid en reisinformatie. Uit de evaluatie blijkt dat de rederijen de ingebrachte adviezen inhoudelijk beoordelen en daarop reageren.

Er is geen of beperkt structurele afstemming tussen de consumentenplatforms en verschillende betrokken gremia (ministerie, decentrale overheden, klantenpanels en Raden van Advies).[1] Verschillende betrokkenen zien meerwaarde in meer contact en afstemming tussen deze partijen (wel met oog voor de rolzuiverheid van de verschillende gremia).

De samenstelling en vertegenwoordiging binnen de consumentenplatforms worden door meerdere gesprekspartners als aandachtspunt genoemd, met name waar het gaat om vertegenwoordiging vanuit de eilanden. Echter, dit aandachtspunt hangt slechts ten dele samen met de subsidieregeling zelf.

Consumenteninspraak werkt zichtbaar door in de besluitvorming en uitvoering rond de veerdiensten. Adviezen en signalen vanuit consumentenplatforms hebben onder meer geleid tot aanpassingen op het gebied van toegankelijkheid, dienstregelingen en praktische verbeteringen in de uitvoering. Adviezen worden niet altijd overgenomen, maar worden wel zichtbaar meegewogen en gemotiveerd beantwoord door de rederijen.

Conclusies

De subsidieregeling is eenvoudig en laagdrempelig ingericht en conform afspraken uitgevoerd. Gelet op de beperkte omvang van het subsidiebedrag, is de beperkte mogelijkheid om te sturen en de eenvoudige verantwoordingssystematiek passend.

De subsidieregeling is doeltreffend. Consumenteninspraak, zoals bedoeld in de Wp2000, vindt in de praktijk plaats en wordt middels de subsidie geborgd. Daarmee draagt de subsidieregeling bij aan het functioneren van de wettelijke cyclus van overleg en advisering.

De subsidieregeling is doeltreffend in het *faciliteren* van consumenteninspraak. Middels de subsidie voeren de consumentenplatforms structureel overleg met de rederijen, worden verslagen opgesteld en adviezen uitgebracht over onderwerpen die voor consumenten van belang zijn. Daarnaast draagt de subsidieregeling ook bij aan het *bevorderen* van consumenteninspraak. Door middel van de subsidie is het mogelijk om de professionaliteit en continuïteit van de inspraak te ondersteunen.

[1] Met uitzondering bij het Consumentenplatform Waddenveren West waar wel sprake is van afstemming en overlap tussen het consumentenplatform en het klantenpanel.

De additionaliteit van de regeling is aannemelijk. Zonder subsidie zou de huidige vorm van consumenteninspraak naar verwachting beperkter, minder structureel en minder professioneel zijn. Daarnaast heeft de subsidieregeling ook een institutionele betekenis. Door expliciet middelen beschikbaar te stellen, benadrukt het ministerie het belang van de rol van consumenteninspraak binnen de Friese Waddenveren.

Uit de evaluatie komen vier aandachtspunten naar voren:

1. Het subsidiebedrag biedt weinig ruimte voor extra inzet, nieuwe activiteiten of kostenstijgingen.
2. Het is lastig om brede vertegenwoordiging te realiseren, met name vanuit de eilanden.
3. Vanuit consumentenplatforms is er behoefte aan een jaarlijks contactmoment met het ministerie van IenW.
4. De uitvoering van de regeling is geconcentreerd bij één partij, dit kan een kwetsbaarheid zijn voor de continuïteit van de uitvoering van de regeling.

Aanbevelingen

1. Zet de subsidieregeling voort en behoud de eenvoudige en laagdrempelige opzet van de subsidieregeling.
2. Herijk het subsidiebedrag en bekijk of meer flexibiliteit nodig is.
3. Sluit als ministerie van IenW jaarlijks aan bij een overlegmoment met de consumentenplatforms en besteed aandacht aan de continuïteit van de consumenteninspraak.

Daarnaast doen we twee aanbevelingen die kunnen bijdragen aan het versterken van de consumenteninspraak bij de Friese Waddenveren, maar niet specifiek betrekking hebben op de subsidieregeling.

4. Verken mogelijkheden voor afstemming tussen de partijen met een overleg- en adviesrol.
5. Onderzoek de samenstelling en vertegenwoordiging van consumentenplatforms.

1. Inleiding

De Friese Waddenveren vormen een essentiële schakel in de bereikbaarheid van de eilanden en hebben een belangrijke publieke functie voor bewoners, bezoeker en de regionale economie. Om de betrokkenheid van reizigers bij deze veerdiensten te waarborgen, is consumenteninspraak georganiseerd binnen de concessies voor de Friese Waddenveren.

Ter ondersteuning hiervan is de 'tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026' (hierna: subsidieregeling) ingesteld. Deze subsidieregeling beoogt consumentenorganisaties financieel te ondersteunen bij het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak binnen de concessies voor de Friese Waddenveren West (Terschelling en Vlieland) en Oost (Ameland en Schiermonnikoog).[2]

1.1 Aanleiding

Deze evaluatie is uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (hierna: ministerie van IenW), naar aanleiding van artikel 9 van de subsidieregeling. In dit artikel is vastgelegd dat de minister uiterlijk vóór 1 januari 2027 een evaluatieverslag publiceert over de doeltreffendheid en de effecten van de verstrekte subsidie in de praktijk. Met dit verslag wordt invulling gegeven aan deze verplichting.

1.2 Onderzoeksvragen en scope

Deze evaluatie heeft betrekking op de periode 2022-2026. In deze periode is jaarlijks €12.000 aan subsidie verstrekt, bedoeld voor het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak bij de concessies Friese Waddenveren Oost en West.

De volgende onderzoeksvragen staan centraal:

- Was de subsidieregeling doeltreffend?
- Wat waren de effecten van de subsidieregeling in de praktijk?
- Dient er een nieuwe subsidieregeling te komen en zo ja, welke aanbevelingen zijn er om deze doeltreffender en doelmatiger te maken?

1.3 Aanpak

Voor deze evaluatie is een combinatie van **bureauonderzoek** en **interviews** toegepast. Op basis van documentanalyse is een feitenrelaas opgesteld, dat is verdiept met percepties uit interviews met betrokken partijen. Voor de interviews zijn gespreksleidraden opgesteld en voorafgaand gedeeld met de gesprekspartners. In totaal zijn 13 interviews afgenomen.

[2] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022–2026. Zie: https://wetten.overheid.nl/BWBR0046097/2022-01-01.

De evaluatie is uitgevoerd in de periode van maart 2026 tot en met mei 2026.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 starten we met een feitelijke beschrijving van de subsidieregeling, de betrokken partijen en de relevante context. In hoofdstuk 3 presenteren we de bevindingen ten aanzien van de ‘uitwerking van de subsidieregeling’, ‘gebruik van de subsidieregeling’ en ‘effecten in de praktijk’. Tot slot sluiten we op basis van onze bevindingen in hoofdstuk 4 af met conclusies en aanbevelingen.

2. Feitelijke beschrijving

2.1 Aanleiding en doel van de subsidieregeling

Concessies Waddenveren

De Waddeneilanden zijn voor hun bereikbaarheid in sterke mate afhankelijk van veerverbindingen met het vasteland. Deze verbindingen vervullen een belangrijke publieke functie voor bewoners, bezoekers en de regionale economie. De Friese Waddenveren vallen onder werking van de Wet personenvervoer (hierna: Wp2000) en worden uitgevoerd via een concessiesystematiek. De concessies voor de Friese Waddenveren West (verbindingen naar Terschelling en Vlieland) en Oost (verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog) zijn in 2011 verleend, in april 2014 onherroepelijk geworden en lopen tot 8 januari 2029.[3]

Betrokkenheid consumentenorganisaties

Op deze concessies zijn bepalingen uit de Wp2000 en het Besluit personenvervoer 2000 (hierna: Bp2000) van toepassing die de betrokkenheid van consumentenorganisaties bij de concessieverlening en de uitvoering daarvan borgen. Onderwerpen waar consumentenorganisaties bij worden betrokken zijn de uitvoering van de concessie, de wijze waarop de reiziger wordt geïnformeerd over de dienstregeling, de tarieven, de vervoervoorwaarden en andere concessiegerelateerde onderwerpen.[4] De concessiehouders zijn ten minste eenmaal per jaar verplicht advies te vragen aan consumentenorganisaties en de consumentenorganisaties tijdig te betrekken bij besluiten ten aanzien van deze onderwerpen. Voor de concessieverlener geldt dat deze verplichting alleen geldt als de concessieverlener zelf een wijziging initieert. Deze betrokkenheid van consumentenplatforms omvat het vragen van advies, het bieden van gelegenheid tot overleg voorafgaand aan advisering en het terugkoppelen hoe met adviezen wordt omgegaan.[5] In de concessies voor de Friese Waddenveren is daarnaast ook expliciet vastgelegd dat de concessiehouders advies vragen aan de consumentenorganisaties over het jaarlijkse vervoerplan en andere relevante veerdienstgerelateerde onderwerpen.[6]

[3] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 1 Aanleiding en doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.

[4] Zie voor een uitgebreide beschrijving van concessiegerelateerde onderwerpen artikel 33 van het Bp2000).

[5] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 1 Aanleiding en doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.

[6] Ministerie van IenW (2011). *Vervoerconcessie Waddenveren West.* Zie: https://open.overheid.nl/documenten/ronl-0f109052a155c9b0a56460bc7b3d867e0722e981/pdf. Ministerie van IenW (2011). *Vervoerconcessie Waddenveren Oost*. Zie: https://open.overheid.nl/documenten/ronl-765f757398eff961ece9103dc01f0454c4410a26/pdf.

Subsidieregeling consumenteninspraak

Tegen deze achtergrond is de 'tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026' ingesteld. Het doel van de subsidieregeling is: *het bieden van financiële ondersteuning aan consumentenorganisaties ten behoeve van het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren.*[7] Aan de subsidieregeling ligt de beleidsopvatting ten grondslag dat effectieve consumenteninspraak gebaat is bij adequate ondersteuning. Het is gebruikelijk dat de concessieverlener de consumentenorganisaties hierbij financieel ondersteunt. Consumentenorganisaties bestaan veelal uit vrijwilligers en beschikken niet altijd over voldoende middelen om hun rol zelfstandig en op een professionele manier te vervullen. Financiële ondersteuning maakt het mogelijk om onder andere overleg te organiseren, verslaglegging te verzorgen en adviezen op te stellen.[8]

2.2 Ontwikkelingen en inrichting van de subsidieregeling

De huidige subsidieregeling is een voortzetting van de eerdere 'tijdelijke subsidieregeling Stichting Rocov Fryslân inzake consumenteninspraak Friese Waddenveren 2017-2022'. Uit de evaluatie van die subsidieregeling bleek dat de subsidie had bijgedragen aan een effectieve invulling van de consumenteninspraak, waaronder het jaarlijks uitbrengen van adviezen. Ook werd de samenwerking tussen de consumentenorganisaties en de betrokken rederijen destijds als constructief beoordeeld.[9]

Bij de herziening van de subsidieregeling is rekening gehouden met gewijzigde juridische kaders. Naar aanleiding van een uitspraak van de Raad van State in 2019 is de subsidieregeling opengesteld voor meerdere partijen. Daarmee is de subsidieregeling generiek vormgegeven en in lijn gebracht met het gelijkheidsbeginsel.[10]

Het ministerie van IenW verstrekt op grond van de subsidieregeling jaarlijks maximaal €12.000 subsidie. De subsidie mag uitsluitend worden besteed aan activiteiten die gericht zijn op het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren. Daarbij kan onder meer worden gedacht aan:[11]

[7] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Artikel 2. Doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.
[8] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 1 Aanleiding en doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.
[9] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 1 Aanleiding en doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.
[10] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 1 Aanleiding en doel van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.
[11] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. *Toelichting, algemeen deel, 2 De hoogte van de subsidie.* Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.

- kosten voor ambtelijke of secretariële ondersteuning, waaronder het voorbereiden van overleggen, het opstellen van verslagen en het uitwerken van adviezen;
- kosten voor vergaderlocaties en andere organisatorische voorzieningen;
- reiskosten voor het bijwonen van overleggen.

2.3 Aanvraagprocedure en subsidieverlening

Consumentenorganisaties die aantoonbaar consumenteninspraak ten aanzien van de concessies Friese Waddenveren West of Oost faciliteren of bevorderen, kunnen een aanvraag indienen bij de minister van IenW. De aanvraag moet uiterlijk dertien weken voorafgaand aan het subsidiejaar worden ingediend. De subsidie wordt op basis van de aanvraag direct vastgesteld.[12]

Het beschikbare budget wordt verdeeld op volgorde van binnenkomst van de aanvragen. De subsidieregeling bevat daarmee een eenvoudige aanvraag- en verdeelsystematiek. De subsidieregeling kent, gelet op de beperkte omvang van het subsidiebedrag, geen zware verantwoordingsverplichtingen achteraf. In de praktijk betekent dit dat de subsidieregeling beperkt administratief belastend is voor zowel het ministerie als de subsidieontvanger.[13]

In de periode 2022 tot en met 2026 is jaarlijks één subsidieverzoek ingediend en toegekend. In alle jaren heeft Rocov Fryslân een aanvraag gedaan voor het maximale bedrag van €12.000. Alle aanvragen zijn door het ministerie toegekend. Er hebben zich in deze periode geen andere aanvragers gemeld.

2.4 Betrokken partijen

Bij de subsidieregeling en de uitvoering daarvan zijn verschillende partijen betrokken:

- Het **ministerie van IenW** is stelselverantwoordelijk, subsidieverstrekker en concessieverlener. In die rol is het ministerie verantwoordelijk voor de inrichting van de subsidieregeling en het verstrekken van het subsidiebedrag. Daarnaast is het ministerie verantwoordelijk voor het goed functioneren van het bredere stelsel rondom de Friese Waddenveren.
- De **rederijen** zijn de concessiehouders en zijn op grond van de Wp2000, Bp2000 en de concessies verplicht om consumentenorganisaties te betrekken bij relevante veerdienstgerelateerde zaken, waaronder de jaarlijkse vervoerplannen. Dit zijn Rederij Doeksen (voor de concessie West) en Wagenborg Passagiersdiensten (voor de concessie Oost).
- **Rocov Fryslân** (consumentenorganisatie) is in de evaluatieperiode de subsidieontvanger en verzorgt de organisatorische ondersteuning van de consumenteninspraak. Rocov Fryslân ondersteunt twee consumentenplatforms (één voor de concessie Oost en één voor de concessie West), onder meer door het leveren van een voorzitter en een ambtelijk ondersteuner.
- De **consumentenplatforms** Waddenveren Oost en West geven feitelijk invulling aan de formele consumenteninspraak richting de rederijen.

[12] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.

[13] Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026. Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2021-49405.html.

Zij overleggen met de rederijen en brengen adviezen uit over de vervoerplannen en andere veerdienstgerelateerde zaken vanuit het consumentenperspectief.

Naast deze partijen, zijn er ook andere partijen die invulling geven aan inspraak rondom de Friese Waddenveren. Deze partijen maken geen gebruik van de subsidieregeling, maar zijn hieronder wel opgenomen ter beschrijving van de context. Het gaat hierbij om:

- De **klantenpanels**. Deze zijn door Rederij Doeksen en Wagenborg Passagiersdiensten zelf opgericht om de eilandbewoners en lokale belanghebbenden structureel te betrekken bij de kwaliteit en ontwikkeling van de veerdiensten. De samenstelling van de klantenpanels verschilt per eiland en bestaat uit vertegenwoordigers van lokale belangengroepen en (bedrijfs)sectoren, zoals de horeca, het onderwijs, VVV's en dorpsbelangen. De klantenpanels vertegenwoordigen daarmee verschillende belangen op de eilanden. De klantenpanels van Rederij Doeksen op Terschelling en Vlieland zijn opgericht in 2008. Wagenborg Passagiersdiensten heeft in 2025 klantenpanels op Ameland en Schiermonnikoog geïntroduceerd.
- De **Raden van Advies**. Deze zijn ingesteld in 2014 op Terschelling en Vlieland in het kader van afspraken rond de concessie Friese Waddenveren West, met als doel de inspraak te versterken en te borgen. Dit is geregeld in een vaststellingsovereenkomst tussen onder andere de Staat en Rederij Doeksen.[14] In de praktijk worden deze samengevoegd met de klantenpanels.[15]
- **Decentrale overheden**. De decentrale overheden krijgen de gelegenheid om overleg te voeren met de rederijen en advies uit te brengen op onder andere de vervoerplannen. Daarnaast hebben de eilandgemeenten in de huidige concessies een formele rol bij het voordragen van vertegenwoordigers van de eilanders in de consumentenplatforms.[16]

2.5 Nieuwe concessies

In het kader van deze evaluatie is relevant dat de huidige concessies een looptijd hebben tot en met 8 januari 2029. Voor de periode daarna worden momenteel nieuwe concessies voorbereid. Deze toekomstige concessies zullen gevolgen hebben voor de inrichting van de consumenteninspraak.

In aanloop naar de nieuwe concessie is voorzien dat de concessiehouder een samenwerkingsprotocol opstelt. Dit protocol heeft als doel om decentrale overheden, consumenten en ondernemers structureel te betrekken, ook buiten het reguliere vervoerplanproces om.

Daarnaast bestaat het voornemen om een nieuwe overlegstructuur in te richten: het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren. In dit overleg participeren consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van ondernemers. De nadere uitwerking van deze overlegstructuur, waaronder de samenstelling en werkwijze, wordt door de concessiehouders vastgelegd in het samenwerkingsprotocol.[17]

[14] Kamerstuk 33750 XII, nr. 91, 2014. *Verslag van een algemeen overleg*.
[15] Rederij Doeksen (2026). *Raden van Advies en Klantenpanels.* Zie: https://www.rederij-doeksen.nl/informatie/organisatie/raden-van-advies-en-klantenpanels.
[16] Ministerie van IenW (2011). *Vervoerconcessie Waddenveren West.* Zie: https://open.overheid.nl/documenten/ronl-0f109052a155c9b0a56460bc7b3d867e0722e981/pdf. Ministerie van IenW (2011). *Vervoerconcessie Waddenveren Oost*. Zie: https://open.overheid.nl/documenten/ronl-765f757398eff961ece9103dc01f0454c4410a26/pdf.
[17] Ministerie van IenW (2025). *Programma van Eisen Concessies Friese Waddenveren vanaf 2029*, p. 62. Zie: https://open.overheid.nl/documenten/87bc6681-0fed-4034-90f7-cef3298c44ca/file.

Verder wordt beoogd een aanvullend overlegmoment te introduceren rondom de beleidsprioriteitenbrief. In deze brief geeft de concessieverlener de prioriteiten voor het komende concessiejaar aan. Deze prioriteiten worden vastgesteld na overleg met decentrale overheden en deelnemers aan het Overleg Consumenten- en Omgevingsbelangen Waddenveren. Tijdens dit overleg kunnen betrokken partijen reageren op voorgestelde prioriteiten en zelf prioriteiten aandragen.

3. Bevindingen

In dit hoofdstuk presenteren we onze bevindingen over de doeltreffendheid en effecten van de subsidieregeling in de praktijk. Dit doen we aan de hand van de volgende paragrafen: ‘uitwerking van de subsidieregeling’, ‘gebruik van de subsidieregeling’ en de ‘effecten in de praktijk’.

3.1 Uitwerking van de subsidieregeling

De subsidieregeling is eenvoudig en laagdrempelig ingericht. De subsidieregeling is daardoor goed uitvoerbaar voor zowel subsidieontvanger als -verstrekker en kent daardoor beperkte administratieve lasten.

De subsidieregeling is juridisch en procedureel eenvoudig ingericht. Het doel, de subsidiabele activiteiten en de aanvraagprocedure zijn helder omschreven. Uit de gesprekken blijkt dat Rocov Fryslân goed weet wat van de organisatie wordt verwacht bij het aanvragen en inzetten van de subsidie. De subsidieregeling wordt door Rocov Fryslân als duidelijk ervaren en levert in de praktijk geen knelpunten op.

Ook voor het ministerie is de subsidieregeling relatief eenvoudig uitvoerbaar. Dat hangt samen met het beperkte subsidiebedrag, de gestandaardiseerde aanvraagprocedure en het feit dat de subsidie direct wordt vastgesteld. De subsidieregeling kent daarmee beperkte administratieve lasten. Zowel het ministerie als Rocov Fryslân ervaren dit als passend bij de aard en omvang van de subsidie. Tot slot heeft het ministerie aangegeven dat het moment waarop het subsidiebedrag wordt verwerkt niet goed aansluit bij de begrotingscyclus, wat vanuit begrotingstechnisch perspectief tot onnodige complexiteit leidt.

Een keerzijde van de eenvoudige en laagdrempelige opzet van de subsidieregeling is de beperkte mogelijkheid om via de subsidieregeling te sturen op de inrichting en kwaliteit van de consumenteninspraak. Ook is de verantwoordingssystematiek beperkt, aangezien er weinig zicht is op besteding en uitvoering. Gezien de beperkte omvang van het subsidiebedrag en de aard van de activiteiten is de huidige opzet passend en proportioneel.

De subsidieregeling staat open voor consumentenorganisaties die aannemelijk maken dat zij consumenteninspraak ten aanzien van de Friese Waddenveren faciliteren en bevorderen. Indien zich meerdere aanvragers zouden melden, wordt het beschikbare budget verdeeld op volgorde van binnenkomst. De subsidieregeling bevat daarmee geen uitgewerkte selectiecriteria op inhoudelijke punten, zoals de kwaliteit van inspraak, de samenstelling van de consumentenorganisatie of de wijze waarop signalen van consumenten worden opgehaald. Voor het ministerie betekent dit dat de subsidieregeling beperkt aanknopingspunten biedt om via de subsidieregeling te sturen op deze inhoudelijke punten.

Daar staat tegenover dat zwaardere of meer uitgewerkte selectiecriteria de subsidieregeling minder eenvoudig uitvoerbaar zouden maken. Het opnemen en toepassen van aanvullende selectiecriteria zou de uitvoeringslasten vergroten en vraagt om een nadere invulling van beoordelingskaders en -processen. Gezien de beperkte omvang van het subsidiebedrag (€12.000 per jaar) en de aard van de activiteiten (zie

hoofdstuk 2.2) is een dergelijke verzwaring niet passend. Daarnaast draagt de wettelijk verplichte evaluatie van de subsidieregeling ook bij aan de verantwoording over de uitvoering en besteding van de subsidieregeling.

Ook de verantwoordingssystematiek is beperkt gehouden. Door de directe subsidievaststelling vindt geen uitgebreide inhoudelijke of financiële verantwoording plaats. Wel geldt voor de subsidieontvanger een medewerkingsplicht bij eventuele steekproeven vanuit het ministerie. In de praktijk zijn hierover werkafspraken gemaakt die de administratieve lasten beperken. Dit wordt door zowel de subsidieontvanger als het ministerie als positief ervaren. Deze opzet beperkt de administratieve lasten, maar betekent ook dat gedurende de subsidieperiode beperkt zicht bestaat op de feitelijke besteding van middelen en de precieze uitvoering van activiteiten.

Het subsidiebedrag is in de jaren waarin de inzet is beperkt tot reguliere werkzaamheden toereikend, maar biedt weinig ruimte voor extra inzet, nieuwe activiteiten of kostenstijgingen.

Rocov Fryslân heeft in de gehele evaluatieperiode jaarlijks het maximale bedrag van €12.000 aangevraagd en ontvangen. Uit de gesprekken blijkt dat dit bedrag in een regulier jaar voldoende basis biedt om de belangrijkste activiteiten uit te voeren, zoals het organiseren van overleggen, het verzorgen van verslaglegging en het opstellen van adviezen.

Tegelijkertijd geven meerdere betrokkenen aan dat de financiële ruimte binnen de subsidieregeling beperkt is. Dat speelt met name wanneer extra overleg of aanvullende afstemming nodig is, bijvoorbeeld in aanloop naar een nieuwe concessie of bij specifieke ontwikkelingen rondom de veerdiensten. Dit beperkt de flexibiliteit van de subsidieregeling in situaties waarin intensievere inspraak of aanvullende activiteiten (zoals bredere raadpleging onder consumenten of afstemming met andere gremia die betrokken zijn rondom de Friese Waddenveren) gewenst zijn. Daarnaast is erop gewezen dat het subsidiebedrag gedurende de looptijd van de subsidieregeling niet is geïndexeerd. Daardoor neemt de reële bestedingsruimte in de tijd af.

De subsidieregeling staat formeel open voor meerdere partijen, maar wordt in de praktijk uitgevoerd door één partij.

De subsidieregeling is bij de herziening generiek vormgegeven en opengesteld voor meerdere partijen, in lijn met het gelijkheidsbeginsel. In juridische zin staat de subsidieregeling daarmee open voor consumentenorganisaties die aan de voorwaarden van de subsidieregeling voldoen.

In de praktijk is in de evaluatieperiode echter sprake van een stabiel patroon waarbij uitsluitend Rocov Fryslân jaarlijks een aanvraag indient en subsidie ontvangt. Daarmee is de uitvoering van de subsidieregeling afhankelijk van één partij. Dit kan de continuïteit van de inspraak via deze subsidieregeling kwetsbaar maken, bijvoorbeeld als deze ene partij geen aanvraag indient.

3.2 Gebruik van de subsidieregeling

De subsidie wordt in de praktijk voornamelijk ingezet voor ambtelijke ondersteuning voor consumenteninspraak.

Rocov Fryslân heeft de subsidie in de evaluatieperiode ingezet voor het faciliteren en bevorderen van de consumenteninspraak via de consumentenplatforms Waddenveren Oost en Waddenveren West. Uit de aanvragen en begrotingen blijkt dat het grootste deel van het budget (circa 70 tot 80 procent) jaarlijks is bestemd voor secretariële en inhoudelijke ondersteuning via een ambtelijk secretaris. Deze ondersteuning omvat onder meer het voorbereiden van overleggen, het onderhouden van contact tussen partijen, het opstellen van verslagen en het uitwerken van

adviezen. Daarnaast zijn middelen begroot voor reiskosten, website- en communicatiekosten, vergaderkosten of overige organisatorische uitgaven.

Vrijwel alle betrokkenen benadrukken het belang van deze ambtelijke ondersteuning. Zowel Rocov Fryslân, leden van de consumentenplatforms, de rederijen en het ministerie noemen met name de rol van de ambtelijk secretaris als belangrijk voor het functioneren van de consumentenplatforms. Zonder deze ondersteuning zouden taken in veel sterkere mate op vrijwilligers rusten, wat volgens gesprekspartners de consumenteninspraak kwetsbaarder en minder bestendig zou maken.

Tot slot hebben enkele gesprekspartners van de consumentenplatforms aangegeven dat hen niet bekend is dat er een vergoeding beschikbaar is vanuit de subsidieregeling voor de reiskosten die zij maken om de overleggen van de consumentenplatforms bij te wonen.

De consumentenplatforms voeren structureel overleg met de rederijen over het vervoerplan en andere veerdienstgerelateerde onderwerpen; deze overleggen worden overwegend als open en constructief ervaren.

In de evaluatieperiode hebben de consumentenplatforms twee keer per jaar formele overleggen gevoerd met de rederijen over de jaarlijkse vervoerplannen en andere onderwerpen die voor consumenten van belang zijn. Het gaat in deze overleggen onder meer om onderwerpen als dienstregeling, tarieven, toegankelijkheid, comfort, reisinformatie en aansluiting op ander vervoer.

Zowel de leden van de consumentenplatforms als Rocov Fryslân en de rederijen geven aan dat deze overleggen als open en constructief worden ervaren. Volgens gesprekspartners lichten de rederijen in deze gesprekken ook toe waarom bepaalde keuzes worden gemaakt. Vanuit de rederijen wordt daarbij op directieniveau deelgenomen aan de overleggen, wat de gesprekspartners als waardevol ervaren.

Van de overleggen worden verslagen opgesteld. Deze verslaglegging ondersteunt de continuïteit van het overleg en de opvolging van besproken punten. Daarnaast geven gesprekspartners aan dat de lijnen tussen consumentenplatforms en rederijen ook buiten de formele overlegmomenten kort zijn, waardoor bij actuele kwesties tussentijds contact mogelijk is.

De consumentenplatforms brengen jaarlijks advies uit over de vervoerplannen van de rederijen en brengen daarnaast waar nodig advies uit over andere veerdienstgerelateerde zaken.

In de evaluatieperiode hebben de consumentenplatforms adviezen uitgebracht over onder meer vervoerplannen, dienstregelingen, tarieven, toegankelijkheid, comfort, reisinformatie en de aansluiting op ander vervoer. Adviezen worden volgens gesprekspartners over het algemeen zorgvuldig opgesteld. In tabel 1 is het aantal uitgebrachte adviezen per jaar opgenomen.

Aantal uitgebrachte adviezen	2022	2023	2024	2025	2026
Consumentenplatform West	3	1	2	2	Nog niet openbaar
Consumentenplatform Oost	1	7	3	2	Nog niet openbaar

Tabel 1. Aantal uitgebrachte adviezen van Consumentenplatform West en Oost in de periode 2022-2026.

Uit het onderzoek blijkt dat de rederijen de ingebrachte adviezen en aandachtspunten inhoudelijk beoordelen en daarop reageren. In de

[18] Dit zijn de adviezen die online vindbaar zijn.

zienswijzen bij de vervoerplannen wordt gemotiveerd welke adviezen zijn overgenomen en op welke punten een andere afweging is gemaakt. Daarmee is zichtbaar dat de adviezen van de consumentenplatforms onderdeel vormen binnen de besluitvorming over de uitvoering van de concessies.

Een voorbeeld van een uitgebracht advies door Consumentenplatform Oost, is het 'Advies CWO over aanpassing dienstregeling' uit 2023, waarin het consumentenplatform pleit voor tijdelijke noodmaatregelen om de veilige en betrouwbare bereikbaarheid van de eilanden te garanderen, ondanks de problemen met vaargeulen, dienstregeling en vervoerscapaciteit.[19]

Er zijn verschillende organisaties en gremia betrokken bij de dienstverlening van de Friese Waddenveren zoals het ministerie, decentrale overheden, klantenpanels en Raden van Advies. Er is geen of beperkt structurele afstemming tussen de consumentenplatforms en deze gremia.

Naast de rederijen hebben de consumentenplatforms met andere gremia die actief zijn rondom de Friese Waddenveren beperkt contact. Dat geldt voor het ministerie van IenW, decentrale overheden en klantenpanels/Raden van Advies.

Het ministerie van IenW staat vanuit de rol als stelselverantwoordelijke en concessieverlener op afstand van de dagelijkse uitvoering van de consumenteninspraak. Consumentenplatforms geven aan behoefte te hebben aan meer rechtstreeks contact met het ministerie. Hoewel hiervoor geen formele verplichting bestaat, wordt door gesprekspartners benadrukt dat periodieke contactmomenten kunnen bijdragen aan een beter inzicht bij het ministerie in wat er speelt op en rond de eilanden. Een jaarlijks contactmoment kan daarmee bijdragen aan wederzijds begrip en een constructieve samenwerking tussen betrokken partijen.

Ook met decentrale overheden (provincie Friesland, eilandgemeenten en betrokken gemeenten aan wal) is weinig structureel contact. Deze overheden hebben een eigen rol in de concessies en kunnen zelf ook advies uitbrengen. Enkele decentrale overheden, Rocov Fryslân en de consumentenplatforms geven aan dat uitwisseling van standpunten in de praktijk wel van meerwaarde kan zijn, bijvoorbeeld om signalen beter te bundelen. Daarbij is ook relevant dat eilandgemeenten op grond van de concessies een rol hebben bij het voordragen van leden voor de consumentenplatforms, maar dat aan deze rol in de praktijk geen invulling wordt gegeven.

Daarnaast zijn klantenpanels en Raden van Advies opgericht en georganiseerd vanuit de rederijen. Deze bestaan uit verschillende vertegenwoordigers van lokale belangengroepen en (bedrijfs)sectoren van de eilandgemeenten. Deze partijen gaan ook in overleg met de rederijen en brengen ook adviezen uit over de vervoerplannen en andere veerdienstgerelateerde zaken. In de concessie West werken de klantenpanels, Raden van Advies en consumentenplatform samen en stemmen zij de adviezen inhoudelijk op elkaar af. Dit komt mede doordat leden van het klantenpanel ook lid zijn van het consumentenplatform. In de concessie Oost hebben de klantenpanels en het consumentenplatform geen onderling contact met elkaar. Ook op dit punt geven gesprekspartners aan meerwaarde te zien in meer contact en afstemming, aangezien het beeld is dat partijen sterker kunnen optreden als zij adviezen voorafgaand afstemmen en het de kwaliteit van de adviezen ten goede kan komen. Meer

[19] CWO (2023), *Advies CWO over aanpassing dienstregeling*. Zie: https://waddenveren.nl/adviezen/.

afstemming hoeft daarbij niet te betekenen dat partijen hun eigen positie of verantwoordelijkheid verliezen, maar het gaat vooral om het benutten van elkaars kennis, signalen en praktijkervaringen.

De samenstelling en vertegenwoordiging binnen de consumentenplatforms worden door gesprekspartners als aandachtspunt genoemd, maar dit aandachtspunt hangt slechts ten dele samen met de subsidieregeling zelf.

Meerdere gesprekspartners noemen de samenstelling van de consumentenplatforms als aandachtspunt. Daarbij gaat het met name om de vraag in hoeverre verschillende gebruikersgroepen, en in het bijzonder eilanders, vertegenwoordigd zijn in de consumentenplatforms.

Uit de gesprekken blijkt dat het in de praktijk lastig is om leden vanuit de eilanden te vinden en te behouden. Daarnaast is in de concessies geregeld dat eilandgemeenten leden kunnen voordragen voor de consumentenplatforms. Deze rol wordt in de praktijk echter beperkt ingevuld. Ook bevat de subsidieregeling zelf geen nadere criteria voor de samenstelling van de consumentenorganisatie of de wijze waarop signalen van gebruikers worden opgehaald.

Daarmee raakt dit aandachtspunt wel aan het functioneren van de consumenteninspraak, maar niet specifiek aan de subsidieregeling. Ook factoren buiten de subsidieregeling spelen hierbij een rol, zoals de beschikbaarheid en bereidheid van kandidaten en de rolinvulling van gemeenten bij het voordragen van vertegenwoordiging vanuit de eilanders.

3.3 Effecten in de praktijk

De consumenteninspraak werkt in de praktijk door in de besluitvorming en uitvoering rond de veerdiensten.

Uit de gesprekken met betrokkenen komen verschillende voorbeelden naar voren van onderwerpen waarop de consumenteninspraak heeft doorgewerkt in de praktijk. Het gaat onder meer om aanpassing op het gebied van toegankelijkheid (zoals voorzieningen voor slechtzienden), wijzigingen in de dienstregeling (bijvoorbeeld aanpassen van vertrek- en aankomsttijden) en praktische verbetering in de uitvoering (zoals de doorstroming van passagiers).

Deze voorbeelden laten zien dat consumenteninspraak bijdraagt aan het inbrengen van het perspectief van gebruikers in de besluitvorming. Daarnaast fungeert de inspraak volgens gesprekspartners als een moment waarop rederijen vanuit een ander perspectief naar de veerdienst kijken en keuzes nader kunnen toelichten of heroverwegen.

In de vervoerplannen is bovendien zichtbaar dat rederijen inhoudelijk reageren op adviezen en opmerkingen van de consumentenplatforms. Daarbij wordt per punt toegelicht of en hoe dit wordt overgenomen, dan wel waarom een andere afweging wordt gemaakt. Een voorbeeld van een overgenomen advies is het voorstel om na afloop van het seizoen een overleg te organiseren met de vereniging van campinghouders om het seizoen te evalueren. De rederij geeft aan al jaarlijks overleg te hebben met deze vereniging en heeft het advies benut om dit overleg te verbreden tot een bredere seizoensevaluatie. Een voorbeeld van een niet-overgenomen advies is het verzoek om vaste aankomsttijden in de dienstregeling op te nemen. De rederij geeft aan dat nautische omstandigheden ertoe kunnen leiden dat aankomsttijden niet altijd gehaald worden, waardoor het publiceren van vaste aankomsttijden niet wenselijk wordt geacht.

In de tabellen hieronder is opgenomen in hoeveel gevallen adviezen of opmerkingen hebben geleid tot een wijziging of toezegging.

Het gaat daarbij zowel om situaties waarin een advies direct heeft geleid tot een aanpassing in het vervoerplan als om gevallen waarin de rederij een

toezegging heeft gedaan zonder dat dit direct in het plan is verwerkt.[20] Wanneer een advies niet wordt overgenomen, wordt dit doorgaans gemotiveerd. De uiteindelijke afweging ligt bij de rederij, die naast het consumentenperspectief ook andere operationele, financiële en commerciële overwegingen betrekt om tot een besluit te komen.

Doorwerking CWW – Vervoersplannen rederij Doeksen	2022	2023	2024	2025	2026
Aantal aanbevelingen[21] totaal	24	9	26	5	10
Aantal overgenomen aanbevelingen en gedane toezeggingen	7	5	18	5	2

Tabel 2. Doorwerking aanbevelingen vervoersplannen CWW.

Doorwerking CWO – Vervoersplannen rederij Wagenborg	2022	2023	2024	2025	2026
Aantal aanbevelingen totaal	2	2	7	1	2
Aantal overgenomen aanbevelingen en gedane toezeggingen	1	2	6	Reactie WPD ontbreekt	2

Tabel 3. Doorwerking aanbevelingen vervoersplannen CWO.

[20] Een toezegging gaat bijvoorbeeld om het nader onderzoek doen naar een bepaald thema, om een bepaald thema in de toekomst mee te nemen in overleggen of om 'in te blijven zetten' op een bepaald thema.

[21] De adviezen van de consumentenplatforms bestaan uit een aantal losse adviezen per thema. Om verwarring met het adviesdocument als geheel te voorkomen, worden deze afzonderlijke adviezen hier aangeduid als 'aanbevelingen'. Daarnaast staan er naast aanbevelingen, ook opmerkingen opgenomen zonder dat daar een aanbeveling aan is verbonden. Deze losse opmerkingen zijn niet meegenomen in de telling, alleen bij een aanbeveling kan immers worden beoordeeld of deze wel of niet is overgenomen.

4. Conclusies en aanbevelingen

4.1 Conclusies

De subsidieregeling is eenvoudig en uitvoerbaar ingericht en conform afspraken uitgevoerd

De subsidieregeling is eenvoudig en laagdrempelig vormgegeven en daardoor goed uitvoerbaar voor zowel het ministerie als de subsidieontvanger. De eenvoudige aanvraagprocedure en de beperkte verantwoordingssystematiek houdt de administratieve lasten laag en sluit aan bij de omvang van het subsidiebedrag. Tegelijkertijd brengt deze opzet met zich mee dat de mogelijkheden om te sturen beperkt zijn. Gelet op de beperkte omvang van het subsidiebedrag en het feit dat de activiteiten van de consumentenplatforms grotendeels door vrijwilligers worden uitgevoerd, is deze beperkte mate van sturing passend. Daarnaast is het subsidiebedrag in reguliere jaren toereikend, maar biedt het weinig ruimte voor extra inzet of kostenstijgingen.

De activiteiten die met de subsidie worden gefinancierd, sluiten goed aan bij de beoogde subsidiabele activiteiten en het doel van de subsidieregeling. De middelen worden in de praktijk met name ingezet voor ambtelijke ondersteuning, waaronder het organiseren van overleggen, verslaglegging en het opstellen van adviezen.

De subsidieregeling is doeltreffend

Het doel van de tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022-2026 is: *het bieden van financiële ondersteuning aan consumentenorganisaties ten behoeve van het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren.*

De subsidieregeling is doeltreffend.

De subsidieregeling draagt eraan bij dat consumenteninspraak, zoals bedoeld in de Wp2000, in de praktijk daadwerkelijk plaatsvindt en wordt geborgd. Op grond van de Wp2000 zijn concessiehouders verplicht om consumentenorganisaties te betrekken bij besluitvorming over onder meer vervoerplannen. De subsidieregeling ondersteunt deze wettelijke verplichting door het financieel mogelijk te maken dat consumentenplatforms hun rol structureel kunnen invullen. Daarmee draagt de subsidieregeling bij aan het functioneren van de wettelijke cyclus van overleg en advisering.

De subsidieregeling is doeltreffend in het faciliteren van consumenteninspraak. Met behulp van de subsidie voeren de consumentenplatforms structureel overleg met de rederijen, worden verslagen opgesteld en adviezen uitgebracht over onderwerpen die voor consumenten van belang zijn, zoals de dienstregeling, tarieven, toegankelijkheid, comfort, reisinformatie en aansluiting op ander vervoer. De overleggen worden door betrokkenen overwegend als open en constructief ervaren, en de rederijen reageren inhoudelijk op de ingebrachte punten. Deze ondersteuning zorgt ervoor dat de inspraak structureel gefaciliteerd wordt.

Naast het faciliteren draagt de subsidieregeling ook bij aan het bevorderen van consumenteninspraak, bijvoorbeeld door de professionaliteit en continuïteit ervan te ondersteunen. Adviezen worden over het algemeen zorgvuldig opgesteld en overleggen goed voorbereid. In het bijzonder blijkt de inzet van een ambtelijk secretaris hierbij van groot belang.

De consumenteninspraak werkt bovendien zichtbaar door in de besluitvorming en uitvoering rond de veerdiensten. Uit het onderzoek komen verschillende voorbeelden naar voren van concrete doorwerking. Daarbij geldt dat adviezen niet altijd volledig worden overgenomen, maar wel zichtbaar worden meegewogen.

De additionaliteit van de subsidieregeling is aannemelijk. Zonder subsidie zou de huidige vorm van consumenteninspraak naar verwachting beperkter, minder structureel en minder professioneel zijn. Met name de organisatorische ondersteuning, waaronder de inzet van een ambtelijk secretaris, zou zonder subsidie niet in stand te houden zijn.

Daarnaast heeft de subsidieregeling een bredere institutionele betekenis. Door expliciet middelen beschikbaar te stellen voor consumenteninspraak, onderstreept het ministerie het belang van de rol van consumentenorganisaties binnen de Friese Waddenveren. De subsidieregeling draagt daarmee niet alleen financieel bij aan het faciliteren en bevorderen van inspraak, maar bevestigt ook dat consumenteninspraak een structureel en volwaardig onderdeel is van het stelsel rond de Friese Waddenveren.

Aandachtpunten rondom de uitvoering van de subsidieregeling

Uit de evaluatie komen vier aandachtspunten naar voren.

Ten eerste is het subsidiebedrag in reguliere jaren toereikend, maar biedt het weinig ruimte voor extra inzet, nieuwe activiteiten of kostenstijgingen. Dat speelt met name wanneer aanvullende afstemming of extra overleg nodig is, bijvoorbeeld in aanloop naar een nieuwe concessie. Ook is het subsidiebedrag niet geïndexeerd.

Ten tweede wordt de vertegenwoordiging binnen de consumentenplatforms door meerdere gesprekspartners als aandachtspunt genoemd. In de praktijk is het lastig om een brede vertegenwoordiging te realiseren, met name vanuit de eilanden. De rol van gemeenten bij het voordragen van leden vanuit de eilanden wordt beperkt ingevuld, waardoor de samenstelling grotendeels afhankelijk is van bestaande netwerken van de consumentenplatforms zelf. Dit kan de breedte van de vertegenwoordiging beïnvloeden en raakt daarmee het functioneren van de inspraak. Tegelijkertijd hangt dit aandachtspunt niet samen met de subsidieregeling zelf, en spelen andere factoren een rol, zoals de beschikbaarheid van kandidaten en de rolinvulling door gemeenten.

Ten derde is er behoefte aan een jaarlijks contactmoment met het ministerie van IenW, bijvoorbeeld door deelname van het ministerie aan een overleg tussen consumentenplatforms en rederijen. Een dergelijk moment kan bijdragen aan een beter inzicht in de ontwikkelingen rond de Friese Waddenveren, de uitvoering van de subsidieregeling en het wederzijds begrip tussen betrokken partijen versterken. In de nieuwe concessie is opgenomen dat de concessiehouder de mogelijkheid biedt aan de concessieverlener om aanwezig te zijn bij het overleg tussen rederij en consumentenplatform én is er een overlegmoment tussen het ministerie en consumentenplatform over de beleidsprioriteitenbrief. Daarnaast zijn ook de contactmomenten en daarmee de afstemming tussen consumentenplatforms, decentrale overheden, klantenpanels/Raden van Advies beperkt. Terwijl sommige gesprekspartners wel de meerwaarde van onderlinge afstemming inzien, bijvoorbeeld om signalen te bundelen.

Ten vierde staat de subsidieregeling formeel open voor meerdere partijen, maar is de uitvoering in de praktijk geconcentreerd bij één partij. Daardoor is de huidige invulling van de consumenteninspraak in belangrijke mate

afhankelijk van de beschikbaarheid en bereidheid van Rocov Fryslân. Dit kan een kwetsbaarheid zijn voor de continuïteit van de uitvoering van de subsidieregeling.

4.2 Aanbevelingen

1. Zet de subsidieregeling voort en behoud de eenvoudige en laagdrempelige opzet van de subsidieregeling.

Op grond van deze evaluatie constateren we dat de subsidieregeling doeltreffend is. De subsidieregeling draagt bij aan het faciliteren en bevorderen van consumenteninspraak. Daarmee bevelen we aan om de subsidieregeling voort te zetten.

De kracht van de huidige subsidieregeling ligt in de eenvoud en uitvoerbare opzet, met beperkte administratieve lasten voor zowel het ministerie als de subsidieontvanger.

Het is aan te bevelen deze eenvoud te behouden in een eventuele opvolgende subsidieregeling. Een ingrijpende verzwaring van de aanvraag- en verantwoordingssystematiek ligt, gelet op de beperkte omvang van het subsidiebedrag, niet voor de hand.

Daarnaast bevelen wij aan om de huidige subsidieregeling in ieder geval te verlengen, dan wel een opvolgende regeling vast te stellen, tot de nieuwe concessieperiode. Hiermee blijft voor het ministerie van IenW ruimte bestaan om, indien de nieuwe concessie en de inrichting van de consumenteninspraak daartoe aanleiding geven, de subsidieregeling daarna gericht aan te passen. Vervolgens ligt het voor de hand om de looptijd van de subsidieregeling telkens voor een periode van vijf jaar vast te stellen.

2. Herijk het subsidiebedrag en bekijk of meer flexibiliteit nodig is.

Het huidige subsidiebedrag is in reguliere jaren toereikend, maar biedt weinig ruimte voor extra inzet, nieuwe activiteiten of kostenstijgingen. Het ligt daarom voor de hand om bij een eventuele opvolgende subsidieregeling te bezien of het bedrag nog passend is, mede in het licht van prijsontwikkelingen en extra inzet rondom nieuwe concessies. Daarbij kan worden overwogen om:

- het subsidiebedrag periodiek te herijken bij de start van een nieuwe subsidieregeling (bijvoorbeeld in relatie tot inflatie of prijsontwikkelingen); en/of
- ruimte te creëren voor aanvullende middelen in jaren waarin de benodigde inzet toeneemt, zoals in aanloop naar een nieuwe concessie. De omvang van het extra benodigde inzet kan hierbij in overleg met de subsidieontvanger worden bepaald.

3. Sluit als ministerie van IenW jaarlijks aan bij een overlegmoment met de consumentenplatforms en besteed aandacht aan de continuïteit van de consumenteninspraak.

Op basis van deze evaluatie achten we het waardevol dat het ministerie van IenW jaarlijks aansluit bij een overleg tussen consumentenplatforms en rederijen of een ander dergelijk overlegmoment. Dit biedt de mogelijkheid tot direct contact met de betrokken partijen en kan worden benut om de voortgang en uitvoering van de consumenteninspraak te bespreken.

Een dergelijk overlegmoment draagt bij aan beter inzicht in de actuele ontwikkelingen rond de Friese Waddenveren en in de uitvoering van de subsidieregeling. Tevens bevordert dit het wederzijds begrip tussen partijen en stelt dit het ministerie in staat om signalen uit de praktijk tijdig op te vangen.

Daarnaast is de uitvoering van de subsidieregeling in de praktijk geconcentreerd bij één partij, wat de continuïteit van de consumenteninspraak kwetsbaar maakt. Het is aan te bevelen om in

aanloop naar een nieuwe concessie expliciet aandacht te besteden aan deze continuïteit. Het jaarlijks aansluiten bij overleggen met betrokken partijen als ministerie van IenW kan hieraan bijdragen.

Op grond van het onderzoek doen we daarnaast twee aanbevelingen die niet specifiek betrekking hebben op de subsidieregeling. Wel kunnen deze aanbevelingen bijdragen aan het verder versterken van de consumenteninspraak bij de Friese Waddenveren.

4. Verken mogelijkheden voor afstemming tussen de partijen met een overleg- en adviesrol.

De afstemming tussen consumentenplatforms, decentrale overheden, klantenpanels/Raden van Advies is op dit moment beperkt. Hoewel deze partijen verschillende rollen hebben, kan gerichte afstemming bijdragen aan het bundelen van signalen en de doorwerking van inspraak versterken. Daarbij is wel van belang dat de rollen en verantwoordelijkheden van de verschillende partijen helder blijven afgebakend. De aankomende concessie biedt een kans om deze afstemming te organiseren, aangezien de concessiehouder hierin verplicht is een samenwerkingsprotocol op te stellen. Dit protocol kan gebruikt worden als raamwerk om deze afstemming te organiseren.

5. Onderzoek de samenstelling en vertegenwoordiging binnen consumentenplatforms.

De samenstelling en vertegenwoordiging binnen de consumentenplatforms worden door meerdere gesprekspartners als aandachtspunt genoemd. Dit aandachtspunt hangt slechts ten dele samen met de subsidieregeling zelf. Tegelijkertijd biedt de voorbereiding van de nieuwe concessies en de voorgenomen inrichting van nieuwe overlegstructuren aanleiding om opnieuw te bezien hoe een evenwichtige samenstelling en vertegenwoordiging binnen de consumenteninspraak kan worden geborgd.

Wij bevelen aan om in aanloop naar de nieuwe concessies nader te onderzoeken hoe een evenwichtige samenstelling en vertegenwoordiging kan worden vormgegeven. Besteed daarbij onder meer aandacht aan de wijze van werving van nieuwe leden, de rolverdeling tussen betrokken partijen en de manier waarop vertegenwoordigers signalen ophalen bij hun achterban.

Bijlage I – Gesprekspartners

Gesproken organisaties
Ministerie van IenW
ROCOV Fryslân
Consumentenplatform Waddenveren Oost (CWO)
Consumentenplatform Waddenveren West (CWW)
Klantenpanel Ameland
Klantenpanel Schiermonnikoog
Klantenpanel Terschelling en Vlieland
Rederij Doeksen
Wagenborg Passagiersdiensten
Gemeente Schiermonnikoog
Gemeente Het Hogeland
Gemeente Harlingen
Gemeente Terschelling
Gemeente Vlieland
Provincie Fryslân
OV Bureau Groningen Drenthe

Bijlage II - Documentenlijst

Bestudeerde documenten
Tijdelijke subsidieregeling consumenteninspraak Friese Waddenveren 2022–2026
Wet personenvervoer 2000
Besluit personenvervoer 2000
Subsidieverzoeken 2022-2026
Vaststellingsbeschikkingen subsidie
Vervoerconcessie Waddenveren Oost
Vervoerconcessie Waddenveren West
Verslagen overleggen Consumentenplatform Waddenveren Oost
Verslagen overleggen Consumentenplatform Waddenveren West
Adviezen Consumentenplatform Waddenveren Oost
Adviezen Consumentenplatform Waddenveren West
Vervoerplannen Rederij Doeksen
Vervoerplannen Wagenborg Passagiersdiensten
Evaluatieverslag Tijdelijke subsidieregeling Stichting Rocov Fryslân inzake consumenteninspraak Friese Waddenveren 2017-2021
Midterm Review Vervoerconcessie Waddenveren Oost
Midterm Review Vervoerconcessie Waddenveren West



KWINK groep biedt inzicht, structuur en inspiratie voor een sterke publieke sector. Dat doen we door te onderzoeken en te adviseren.

We zijn nieuwsgierig, betrokken en precies. We duiken met plezier in onderwerpen die we al kennen én in onderwerpen die nieuw voor ons zijn. We doen ons werk graag samen: met collega's, met andere bureaus en met onze opdrachtgevers en de organisaties die betrokken zijn bij onderzoeks- en adviestrajecten. Kenmerkend voor onze aanpak is dat we scherp doorvragen en pas iets beweren als we het goed uitgezocht hebben.

KWINK GROEP

KWINK groep | +31 (0)70 35 96 955
Nassaulaan 1 | 2514 JS Den Haag
www.kwinkgroep.nl