

Vergaderjaar 2016–2017

23 645

Openbaar vervoer

Nr. 637

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN INFRASTRUCTUUR EN MILIEU

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 september 2016

Uw Kamer heb ik toegezegd jaarlijks nadere informatie te geven over de klanttevredenheid over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden. In 2014 en 2015 heb ik deze informatie aan het einde van het jaar verstrekt¹. Gehoor gevend aan het verzoek van uw Kamer heb ik toegezegd² vanaf 2016 deze informatie eerder in het jaar te verstrekken.

Ook ontvangt u hierbij informatie over de stand van zaken wat betreft twee aangenomen moties aangaande de Waddenveren. Dit betreft de motie van de leden Van Helvert en Aukje de Vries³ over mogelijke overdracht van de concessieverlening aan de provincie. En daarnaast de motie van de leden Van Helvert en Jacobi⁴ over de mogelijkheid voor de betrokken Waddengemeentes tot overleg met concessiehouder en concessieverlener.

Klanttevredenheid

Onder het concessieregime wordt in het voorjaar (het jaarlijkse) onderzoek naar de klanttevredenheid gedaan. Doel is de klanttevredenheid te monitoren. De uitkomsten van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek worden hiertoe vergeleken met de uitkomsten in 2009.

Voor de verbindingen naar Terschelling en Vlieland is het algemene oordeel in 2016 vergelijkbaar met het oordeel in het ijkjaar 2009, en voldoet hiermee aan de norm. Het oordeel over de verbinding naar Schiermonnikoog is vrijwel gelijk gebleven vergeleken met 2009. Het oordeel over Ameland was in 2016 lager dan in 2009 (zie tabel 1).

¹ Kamerstuk 23 645, nrs. 595 en 608.

² Dit verzoek is gedaan tijdens het Algemeen Overleg Wadden op 24 maart 2016 (Kamerstuk 29 684, nr. 139).

³ Kamerstuk 29 684, nr. 131.

⁴ Kamerstuk 29 684, nr. 132.

Tabel 1. Algemene oordeel over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden, in 2009 en 2016

Veerverbinding	2009	2016
Terschelling	7,9	8,0
Vlieland	8,1	8,2
Ameland	8,1	7,5
Schiermonnikoog	8,2	8,1

Naast de algemene tevredenheid wordt de tevredenheid over zestien vaartkenmerken⁵ gemeten. Vergelijken met 2009 is voor de veerdienst naar Ameland de tevredenheid over drie vaartkenmerken gelijk gebleven, voor de andere onderzochte vaartkenmerken is de tevredenheid achteruitgegaan. Hier zullen de veelvuldige vertragingen en de vaargeulproblematiek deels debet aan zijn.

De tevredenheid over de veerverbindingen naar Vlieland en Terschelling is voor negen respectievelijk zeven vaartkenmerken vooruitgegaan, en voor de overige vaartkenmerken gelijk gebleven. De tevredenheid over de veerverbinding naar Schiermonnikoog is voor vier vaartkenmerken achteruitgegaan, en voor één vaartkenmerk vooruitgegaan.

Verbetering klanttevredenheid

De klanttevredenheid over de verbindingen naar Ameland en Schiermonnikoog is weliswaar (enigszins) verbeterd ten opzichte van 2015, maar nog niet op hetzelfde niveau als in 2009. Daarom heb ik de concessiehouder gevraagd een plan van aanpak op te stellen en daarbij het consumentenplatform te betrekken. Dit met als doel om de klanttevredenheid verder te verbeteren. Dat zou er in ieder geval toe moeten leiden dat de klanttevredenheid voor de verbinding naar Schiermonnikoog in 2017 minimaal op hetzelfde niveau is als in 2009.

Hiernaast krijgt de vaarverbinding naar Ameland speciale aandacht in het openplanproces «vaarverbinding Holwerd-Ameland», waarin met alle betrokken partijen naar mogelijke oplossingsrichtingen voor de vertragingen wordt gezocht. Dat moet op termijn resulteren in een betrouwbare dienstregeling.

Oordeel over de sociale veiligheid

Binnen het klanttevredenheidsonderzoek wordt ook het oordeel over de (sociale) veiligheid aan boord en in de wachtruimte gevraagd. In 2016 variëren deze oordelen van 8,5 tot 8,9. Ze zijn daarmee vergelijkbaar met de oordelen in 2009.

Klachten

De concessiehouder is verplicht het aantal binnengekomen klachten aan de concessieverlener te rapporteren in de kwartaalrapportages. Tabel 2 geeft voor elk van de vier veerverbindingen weer hoeveel klachten in de eerste twee kwartalen van 2015 zijn ingediend bij de concessiehouder en waarover in het desbetreffende kwartaal het meest is geklaagd.

⁵ Kans op zitplaats, reinheid vaartuig, reinheid sanitair, klantvriendelijkheid personeel, geluid, aan boord komen, informatie opstapplaats, netheid wachtruimte, informatie boeken, informatieprobleem, gemak kopen vervoerbewijs, prijs persoon, prijs motorvoertuig, stiptheid, frequentie, bagageafhandeling.

Tabel 2. Aantal ingediende klachten over de veerverbindingen naar de Friese Waddeneilanden, in de eerste twee kwartalen van 2016

Veerverbinding	Q1	Q2
Terschelling	91 kortingsacties (57x)	30 tarieven (7x)
Vlieland	17 overig (5x)	16 netheid vaartuig (5x)
Schiermonnikoog	6 herinvoering hondentarief (4x)	1 herinvoering hondentarief (1x)
Ameland	20 website (5x), herinvoering hondentarief (5x)	38 punctualiteit (11x)

De afhandeling van klachten is een zaak van de concessiehouder. Klachten worden, een enkele uitzondering daargelaten, (ruim) binnen de voorgeschreven termijn van vier weken afgehandeld.

Overdracht concessieverlening

Het verzoek in de motie van de leden Van Helvert en Aukje de Vries is zo spoedig mogelijk te onderzoeken of en hoe de concessieverlening van de veerdiensten naar de Waddeneilanden overgedragen kan worden aan de provincie (Kamerstuk 29 684, nr. 131).

Een traject gericht op mogelijke overdracht van de concessieverlening aan de provincie Friesland is op ambtelijk niveau al enige tijd gaande. De provincie heeft een positieve intentie uitgesproken en wil tot besluitvorming komen tijdens de huidige collegeperiode. Een eerste gesprek met de verantwoordelijk gedeputeerde is eind van het jaar voorzien.

Betrokkenheid eilandbewoners en -besturen bij de veerdienst

Tijdens het Algemeen Overleg Wadden op 24 maart 2016 (Kamerstuk 29 684, nr. 139) is gesproken over de onvrede van de eilandbewoners over de inspraak bij de uitvoering van de concessies, de klachtenafhandeling en het overleg daarover met de concessiehouder en de betrokken onderdelen van het Ministerie van IenM. Toegezegd is te bezien hoe inspraak en overleg nu zijn geregeld en welke verbeteringen mogelijk zijn. Hierbij is ook de motie van de leden Van Helvert en Jacobi betrokken, die verzoekt om de mogelijkheid te bieden voor de gemeentebesturen van de betrokken Waddeneilanden tot rechtstreeks overleg over de veerverbindingen met het Rijk en de concessiehouder.

Betrokkenheid decentrale overheden

Als concessieverlener heeft IenM na de inwerkingtreding van de concessies twee keer per jaar een bijeenkomst georganiseerd met de betrokken decentrale overheden om uitleg te geven over de inspraakmogelijkheden en een vinger aan de pols te houden. Zo is de concessiehouder verplicht gehoor te geven aan de uitnodiging tot het bijwonen van vergaderingen van de decentrale overheden op een in overleg vast te stellen tijdstip. Op verzoek van de bestuurders van de betrokken Waddengemeenten neemt Rijkswaterstaat inmiddels deel aan het periodieke overleg tussen concessiehouder en decentrale overheden over het vaarwegbeheer en het gebruik van de infrastructuur. Daarmee beschouw ik de motie⁶ van de leden Van Helvert en Jacobi als afgedaan.

⁶ Kamerstuk 29 684, nr. 132.

De concessiehouder Friese Waddenveren West heeft regelmatig contact met de gemeentebestuurders die de veerdienst in hun portefeuille hebben. Daarnaast wordt voor gemeenteraad en college van de eilandgemeenten eenmaal per jaar een presentatie gegeven de relevante ontwikkelingen bij de veerdienst. De gemeenten Vlieland en Terschelling zijn vertegenwoordigd bij het tweejaarlijkse technische overleg tussen concessiehouder en Rijkswaterstaat over de infrastructuur. Tussen concessiehouder, de betrokken decentrale overheden en lenM als concessieverlener is in juni 2016 overlegd over het conceptvervoerplan 2017.

De concessiehouder Waddenveren Oost heeft voorgesteld twee keer per jaar overleg te voeren met de betrokken decentrale overheden en Rijkswaterstaat, waarvan de ene keer over de veerverbinding naar Ameland en de andere keer over de veerverbinding naar Schiermonnikoog.

Betrokkenheid consumentenplatform

Voor de concessie Waddenveren West is, sinds het onherroepelijk worden van de concessie, voor zowel de verbinding naar Terschelling als naar Vlieland een Raad van Advies ingesteld. De Raad van Advies heeft een vergelijkbare positie als een consumentenplatform. Naast deze Raden van Advies, waarin de eilandbewoners zijn vertegenwoordigd, is er een klantenpanel voor elk van beide verbindingen, en van een consumentenplatform voor beide verbindingen gezamenlijk.

De concessie Waddenveren Oost kent alleen een consumentenplatform, waarin de klantenpanels zijn opgegaan.

De concessiehouder Waddenveren West overlegt drie keer per jaar met de Raden van Advies en klantenpanels, waarvan één keer over het conceptvervoerplan, en één keer per jaar met het consumentenplatform. In april 2016 heeft de Raad van Advies Terschelling een informatieavond georganiseerd voor de inwoners van Terschelling. Als onderdeel van deze avond heeft de concessiehouder een presentatie gehouden over ontwikkelingen bij de veerdienst.

De concessiehouder Waddenveren Oost voert in het voorjaar en in het najaar overleg met het consumentenplatform. In het voorjaarsoverleg wordt van gedachten gewisseld over de voornemens voor het volgende dienstregelingsjaar.

Het consumentenplatform is ook aanwezig tijdens het zogenaamde Veerbootcafé, dat de concessiehouder maandelijks op de eilanden organiseert.

Verbeterpunten

Over het geheel genomen is sprake van tevredenheid over de wijze waarop het overleg over de concessies invulling heeft gekregen, zo is mijn stellige indruk. Natuurlijk is er altijd verbetering mogelijk. Het ROCOV Friesland, dat de consumentenplatforms ondersteunt, heeft gemeld dat het consumentenplatform Waddenveren West en de Raden van Advies grote overlap wat betreft de samenstelling kennen. Het ROCOV beraadt zich op mogelijkheden het reizigersbelang, gegeven deze overlap, op een andere wijze tot zijn recht te laten komen.

Daarnaast hebben medeoverheden aangegeven het vervoerplan jaarlijks graag op een eerder moment voor advies voorgelegd te krijgen, liefst vóór mei. Ik zal de concessiehouders dringend verzoeken hun Vervoerplan 2018 uiterlijk 1 mei 2017 voor advies voor te leggen. Dit kan desnoods zonder voorstellen voor de dienstregeling en tarieven (deze zijn om

planningstechnische redenen niet zo vroeg in het jaar beschikbaar). De voorstellen hiervoor kunnen dan op een later moment, maar uiterlijk half juni worden voorgelegd.

De Staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu,
S.A.M. Dijkma