

REDERIJ DOEKSEN



2019

# Vervoerplan T.S.M.



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij  
juli 2018

## Inleiding

Dit Vervoerplan 2019 is opgesteld door de directie van B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (TSM) en is bedoeld als Vervoerplan conform hoofdstuk 2, artikel 5 van de Vervoerconcessie Waddenveren West. Indien de aannames of uitgangspunten voor 2019 door onvoorziene omstandigheden onjuist blijken te zijn, dan behoudt TSM zich het recht voor om in overleg met de concessieverlener binnen de grenzen van de concessie af te wijken van het Vervoerplan.

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

- I. een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar;
- II. een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III. een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoeraanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel;
- IV. de dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar;
- V. eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregeling en van vervoerders die aansluitend (openbaar) vervoer verzorgen voor het komende jaar;
- VI. de tarieven en eventuele voornemens voor wijzigingen in de tarieven en tariefstructuur voor het komende jaar;
- VII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt (waaronder door inzet van extra afvaarten) op voorziene en onvoorziene situaties, waarin de vervoervraag van reizigers substantieel groter is dan binnen de dienstregeling kan worden opgevangen;
- VIII. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder inspeelt op voorzien groot onderhoud van schepen en overige productiemiddelen;
- IX. een geactualiseerd overzicht als bedoeld in Bijlage 3 ad 3 van de concessie conform Bijlage 3 ad 1, punt 1 van de concessie;
- X. een beschrijving van de wijze waarop de concessiehouder het vervoer van goederen naast het personenvervoer afwikkelt;
- XI. een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie;
- XII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de reizigers;
- XIII. de kwalitatieve en de kwantitatieve gevolgen van de voorgestelde wijzigingen, als bedoeld onder IV t/m X voor de vervoersvraag;
- XIV. mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen;
- XV. een weergave van de in het advies en in het overleg met de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden naar voren gebrachte zienswijzen en voor zover het Vervoerplan afwijkt van die zienswijzen een deugdelijke motivering van die afwijking.

## Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2018), die wij in dit Vervoerplan 2019 beschrijven.

- Zoals o.a. via een bericht aan alle stakeholders d.d. 4 april 2018 is gemeld, zijn er (financiële) problemen bij de werf die onze nieuwe schepen bouwt. Op dit moment (juli 2018) is een aanvullend krediet door de banken aan de werf verstrekt, zodat de schepen (die voor 85% gereed zijn) aan de hand van een aangepaste planning alsnog worden opgeleverd. Wij gaan er met de kennis van nu vanuit dat wij per 1 april 2019 kunnen beschikken over onze twee nieuwe LNG-autoveerboten. De bijgevoegde concept-dienstregeling in Excel is gebaseerd op deze aanname. Mochten wij onverhoopt niet kunnen beschikken over onze nieuwe schepen, dan varen wij een dienstregeling die gebaseerd is op onze bestaande vloot. Voor dit scenario voorziet dit Vervoerplan in een schema voor de basisdienstregeling. Indien en zodra wij vaststellen dat wij volgend jaar niet kunnen beschikken over onze nieuwe schepen, dan sturen wij ter informatie het complete alternatieve vaarschema in een Excel-bestand na.
- Vanaf 1 april 2019 zijn de afvaarttijden van de veerdienst op het traject Harlingen – Terschelling v.v. gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten (nieuwe schepen) en een vaartijd van 2 uur (ms Friesland).
- Vanaf 1 april 2019 stellen wij de volgende wijzigingen in de zomerdienstregeling voor t.o.v. 2018, aangenomen dat wij kunnen beschikken over onze nieuwe schepen:

*De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Terschelling om 09.45 uur wordt Harlingen-Terschelling om 09.30 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op de aankomst van de trein om 09.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 09.30 uur. De overstaptijd wordt 20 minuten, dit was 36 minuten in 2018, waardoor Arriva in 2018 ten behoeve van een passende aansluiting een snelbus Leeuwarden – Harlingen Haven inzet, met tot op heden een gemiddelde bezetting van 3 tot 5 passagiers;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling - Harlingen om 12.30 uur wordt 12.00 uur. De redenen voor deze wijziging zijn het verbeteren van de logistieke spreiding bij aankomst in Harlingen en (op woensdag) meer beschikbare tijd in Harlingen ten behoeve van het bunkeren;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling - Harlingen om 17.30 uur wordt 17.00 uur en de afvaarttijd Harlingen - Terschelling om 19.55 uur wordt 19.30 uur. De redenen voor deze wijzigingen zijn een betere aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling, een betere aansluiting op het OV en een betere spreiding van de afvaarttijden;*

*De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling - Harlingen op vrijdag om 13.00 uur wordt Terschelling - Harlingen om 12.45 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op het vertrek van de trein om 13.49 uur. De overstaptijd wordt 19 minuten en dit was 4 minuten, hetgeen in verband met de looptijd van 6 minuten te krap is.*

- Vanaf 1 november 2019 stellen wij de volgende wijzigingen in de winterdienstregeling voor t.o.v. 2018 en aangenomen dat wij kunnen beschikken over onze nieuwe schepen:

*De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen - Terschelling op maandag t/m zaterdag om 09.45 uur wordt Harlingen - Terschelling om 09.30 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op de aankomst van de trein om 09.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 09.30 uur. De overstaptijd wordt 20 minuten, dit was 36 minuten in 2018, waardoor Arriva in 2018 ten behoeve van een passende aansluiting een snelbus Leeuwarden - Harlingen – Haven inzet met tot op heden een gemiddelde bezetting van 3-5 passagiers;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling - Harlingen om 12.30 uur wordt 12.00 uur. De redenen voor deze wijziging zijn het verbeteren van de logistieke spreiding bij aankomst in Harlingen en (op woensdag) meer beschikbare tijd in Harlingen ten behoeve van het bunkeren;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling - Harlingen op maandag, dinsdag, vrijdag, zaterdag en zondag om 17.30 uur wordt 17.00 uur en de afvaarttijd Harlingen - Terschelling om 19.55 uur wordt 19.30 uur. De redenen voor deze wijzigingen zijn een betere aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling en een betere spreiding van de afvaarttijden;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen - Vlieland op woensdag om 19.00 uur wordt 20.00 uur. De reden voor deze wijziging is het invoeren van een noodzakelijk LNG-bunkervenster. Binnen het bunkervenster tussen 18.20 uur en 20.00 uur zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen - Vlieland v.v. verzorgt wekelijks in Harlingen gebunkerd worden;*

*De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen - Terschelling op woensdag om 14.30 uur wordt 15.40 uur. De reden voor deze wijziging is het invoeren van een noodzakelijk LNG-bunkervenster. Binnen het bunkervenster tussen 13.50 uur en 15.40 uur zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen - Terschelling v.v. verzorgt, wekelijks in Harlingen gebunkerd worden;*

*Ter compensatie van de latere afvaarttijd van de veerdienst Harlingen - Vlieland, zal op woensdag de sneldienstafvaart Harlingen - Terschelling om 19.25 uur via Vlieland naar Terschelling gaan in plaats van rechtstreeks naar Terschelling.*

- Teneinde het comfort en de veiligheid aan boord te kunnen waarborgen, stellen wij voor om onze bagagerichtlijnen op één punt aan te scherpen. De voorgestelde wijziging heeft betrekking op vervoermiddelen zoals kruiwagens en fiets-, steek- en bolderkarren (voortaan maximaal één per persoon en gemaximeerd voor wat betreft de afmetingen).
- Wij zijn voornemens om de tariefruimte (index) van 1,9% voor 2019 toe te passen, ter compensatie van onze gestegen algemene - en personeelskosten en daarnaast ter compensatie van de afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij dit jaar doen.
- Wij stellen voor om de proef die wij sinds 2015 doen met tariefdifferentiatie tijdens de zomerdienstregeling, een definitieve vorm te geven. De proef biedt een extra keuze voor de gast en heeft uitgewezen dat er een betere spreiding over de dag van passagiers en auto's is gerealiseerd.

- Om te zorgen dat zoveel mogelijk bezitters van een auto + caravan of camper online kunnen boeken, zijn wij voornemens om de categorie voortaan van toepassing te verklaren op combinaties tot 12 meter in plaats van 10 meter. De reden hiervoor is dat het aantal combinaties dat langer is dan 10 meter in de laatste jaren sterk is toegenomen en deze combinaties kunnen op dit moment niet online worden geboekt. Los van de eventuele reguliere index, blijft het tarief voor deze categorie gelijk. Het omzetverlies ten gevolge van deze maatregel nemen wij voor onze eigen rekening.

## I Een visie op de ontwikkeling van de vervoervraag en het vervoeraanbod in de komende vijf jaar

Met betrekking tot de vervoervraag 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 2017, is met respectievelijk 3% en 0,5% gestegen t.o.v. 2016. In 2017 hebben wij in totaal 216.151 toeristen naar Vlieland vervoerd en 452.352 toeristen naar Terschelling. De stijging van 3% van het aantal toeristen naar Vlieland is iets boven de prognose in ons Vervoerplan 2018. De ontwikkeling van 0,5% op de lijn naar Terschelling is lager dan onze eerdere prognose. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2017 met 3,5% gestegen ten opzichte van 2016. In 2017 hebben wij in totaal 33.455 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd.

Vanwege het aanhoudende gevoel van onveiligheid in Europa, de onstabiele situatie in delen van de rest van de wereld en de gunstige economische omstandigheden (zie ook de kop "landelijke trend" verderop in dit hoofdstuk), verwachten wij dat het aantal vakanties dat Nederlanders in eigen land ondernemen in 2019 licht zal toenemen. Dit zal naar verwachting ook een licht positief effect hebben op de ontwikkeling van het aantal toeristen naar Vlieland en Terschelling.



### *Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders*

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2017 met 0,5% gestegen t.o.v. 2016. Voor Vlieland steeg het aantal vervoerde eilanders met 0,8%. In 2017 hebben wij in totaal 81.994 eilanders van en naar Terschelling vervoerd en 23.975 eilanders van en naar Vlieland. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2017 met 0,4% gestegen t.o.v. 2016. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2017 met 6,7% gestegen t.o.v. 2016. In 2017 hebben wij in totaal 13.149 personenauto's van inwoners van Terschelling vervoerd (retourreizen) en 6.164 personenauto's van inwoners van Vlieland (retourreizen). De stijging op Vlieland is sterk beïnvloed door het feit dat wij in het eerste kwartaal van 2017 elke dag drie retourreizen met het autoveer hebben aangeboden. Dit was in 2016 nog niet het geval.

### *Sneldienst vs. veerdienst*

In 2017 reisde 30,3% van ons totale aantal passagiers met de sneldienst en 69,7% met de veerdienst. Ter vergelijking: in het jaar 2009 reisde 29,7% van ons totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,3% met de veerdienst.

### *Landelijke trend*

In 2017 hebben Nederlanders 3% meer vakanties ondernomen in het binnen- of buitenland dan in 2016. Het aantal binnenlandse vakanties bleef daarbij gelijk, terwijl het aantal buitenlandse vakanties sterk groeide (7%). Bij de binnenlandse vakanties groeide het aantal korte vakanties licht (2%) terwijl het aantal lange vakanties een daling liet zien (-7%).

De redenen voor deze ontwikkelingen zijn onder andere de gunstige economische omstandigheden (dit stimuleert vooral de vraag naar buitenlandse vakanties en extra korte vakanties) en het matige zomerweer in Nederland in 2017 (dit heeft waarschijnlijk gezorgd voor een daling in het aantal lange binnenlandse vakanties).

De totale vakantiebestedingen in het binnenland zijn bovendien met 1% gestegen, terwijl de totale vakantiebestedingen in het buitenland met 9% zijn gestegen. Het bovenstaande blijkt uit de jaarresultaten van het Continu Vakantie Onderzoek (CVO) 2017 van NBTC-NIPO Research.

Mede op basis van grootschalig onderzoek naar de vakantie-intentie van Nederlanders, verwacht NBTC-NIPO Research voor 2018 een verdere groei van het aantal vakanties. De sterk groeiende economie kan daarbij als de belangrijkste verklaring worden gezien. Geopolitieke spanningen en (angst voor) terreuraanslagen kunnen dit positieve gevoel wellicht nog wat temperen, maar de consument gaat graag op vakantie en zal kiezen voor bestemmingen die als veilig worden ervaren.

Vlieland en Terschelling zullen in 2018 hoogstwaarschijnlijk van de bovengenoemde trend meeprofiteren en daarnaast extra toeristen ontvangen in verband met Culturele Hoofdstad Leeuwarden-Friesland 2018. Recent is Friesland als nr.3 toeristische hotspot in Europa uitgeroepen door "The Lonely Planet", een toonaangevende uitgever van reisboeken. Het is nog (te) vroeg om hier aan conclusies te verbinden voor 2019, maar bij min of meer gelijkblijvende omstandigheden zullen de marktomstandigheden voor de Waddeneilanden goed blijven.



### *Prognose marktontwikkeling*

In de periode van 2003 t/m 2017 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland en Terschelling gestegen met respectievelijk 35,0% (81.361) en 21,9% (56.367). De stijging van het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof respectievelijk 25,3% (15.805) en 23,9% (4.841).

Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 2,4% per jaar en naar Terschelling 1,5% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor Vlieland gemiddeld 1,7% per jaar en voor Terschelling gemiddeld 1,6% per jaar.

Op beide eilanden is vooral in het voor-, na- en laagseizoen nog ruimte voor verdere groei.

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

Jaar	Terschelling	Vlieland
2011	-0,6%	0,7%
2012	-16,8%	2,2%
2013	5,1%	4,1%
2014	15%	4,9%
2015	6%	2%
2016	4%	6%
2017	0,5%	3%
2018	1% tot 2%	1% tot 2%
2019	1% tot 2%	1% tot 2%
2020	1% tot 2%	1% tot 2%
2021	1% tot 2%	1% tot 2%
2022	1% tot 2%	1% tot 2%
2023	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2018 t/m 2023 zijn schattingen / verwachtingen van directie en management van TSM.



### Vervoersaanbod

Door te investeren in twee nieuwe, milieuvriendelijke autoveerboten spelen wij in op de ontwikkeling van de vervoersvraag van vooral personenauto's van gezinnen rondom de weekenden en in vakantieperiodes. De benodigde extra capaciteit tijdens de pieken wordt vanaf 2019, nog meer dan nu al het geval is, opgevangen door extra inzet van schepen (meer afvaarten). De schema's hieronder tonen de vlootcapaciteit als geheel.



Maximale capaciteit autoveren Harlingen -> Terschelling op een zomerdag:

<b>2018</b>	
3x Friesland 	2550 pax 300 auto's
3x Midsland 	2025 pax 150 auto's
3x Noord-Nederland 	546 m vracht
<b>Totaal in 2018</b>	<b>4575 pax 450 auto's 546 m vracht</b>

<b>2019</b>	
3x Willem Barentsz 	1755 pax 192 auto's
3x Willem de Vlamingh 	1755 pax 192 auto's
2x Friesland 	1700 pax 174 auto's
3x Noord-Nederland 	546 m vracht
<b>Totaal in 2019</b>	<b>5210 pax 558 auto's 546 m vracht</b>

- II Een visie op een op de reizigers gerichte dienstverlening, waarbij de gehele reisketen wordt betrokken;
- III Een vertaalslag van de visies, bedoeld onder I en II in de gevolgen voor het vervoersaanbod voor de komende vijf jaar, de aan te bieden producten en diensten (betreffende de gehele keten), de infrastructuur, het materieel en het personeel.

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt bepaald door verschillende aspecten. Deze aspecten, onze visies daarop en de vertaalslag van deze visies, komen in dit hoofdstuk aan de orde. Hiermee worden II en III in één hoofdstuk samengevoegd.

Wij onderscheiden de volgende aspecten voor wat betreft onze dienstverlening:

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

### **Vloot**

Anno 2019 varen wij met vier autoveerboten en twee snelboten. Het vervoer van vracht en – in de zomer – het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen, geschiedt op de lijn Terschelling voornamelijk gescheiden van de personenveerdienst met de vrachtcatamaran, het ms Noord-Nederland, onder de vlag van onze zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen.

In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd en sindsdien kan dit schip tot 82 meter extra vracht meenemen. Deze investering vermindert de druk op de autoveerboten inmiddels aanzienlijk en draagt daarmee bij aan meer beschikbare capaciteit voor onze passagiers.

Met de nieuwbouw van twee nieuwe LNG-autoveerboten investeren wij bewust en duurzaam in de kwaliteit van onze dienstverlening en daarmee in onze toekomst. Helaas heeft het bouwproces van deze twee nieuwe veerboten enige tijd stil gelegen. Aanleiding hiervoor is de aanhoudende slechte marktsituatie van de olie- en gasindustrie. Deze slechte marktsituatie heeft ervoor gezorgd dat het moederbedrijf van de werf waar de schepen in aanbouw zijn in de problemen kwam, waardoor ook de werf zelf financiële problemen kreeg. Op dit moment (juli 2018) is een aanvullende lening door de banken aan de werf verstrekt, zodat de schepen (die voor 85% gereed zijn) aan de hand van een aangepaste planning alsnog kunnen worden opgeleverd. Deze aangepaste planning gaat er vanuit dat de nieuwe schepen, als verder alles volgens plan verloopt, aan het einde van 2018 arriveren in Harlingen.

In het eerste kwartaal van 2019 zullen deze schepen in bedrijf worden gesteld en worden opgeleverd. Wij doen er alles aan om de schepen per 1 april 2019 officieel in gebruik te nemen door ze op te nemen in onze dienstregeling.

Het ms Friesland blijft als reserve-autoveerboot en zware ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland blijft dienst doen als hoofd-autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (en dan uitsluitend in aaneengesloten periodes

waarin de capaciteit dit toelaat) zal één nieuwe LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootste mogelijke milieuwinst behaald. Gedurende de zomerdienst varen beide nieuwe autoveren op Terschelling, aangevuld met het ms Friesland op drukke momenten. Het ms Vlieland zal gedurende de zomer op



Vlieland worden ingezet en in de winterperiode (wanneer het schip niet naar Vlieland vaart) zo nu en dan ook op Terschelling. Het ms Midland zal, als de nieuwe schepen betrouwbaar zijn gebleken, eind 2019 uit de vaart worden genomen en worden verkocht.

Er kunnen zich, gezien de actuele situatie bij de nieuwbouw, alsnog onvoorziene omstandigheden voordoen, die zorgen voor verdere vertraging van de oplevering. Voor dit scenario voorziet ons Vervoerplan in een schema voor de basisdienstregeling. Indien en zodra wij vaststellen dat wij volgend jaar niet kunnen beschikken over onze nieuwe schepen, dan sturen wij ter informatie het complete alternatieve vaarschema in een Excel-bestand na. In de loop van 2018, maar uiterlijk 1 november 2018, is duidelijk of de planning gehaald wordt en welke van de twee dienstregelingen wij in 2019 zullen gaan varen.

### **Dienstregeling**

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De capaciteitsverdeling per dag van het voorgaande jaar vormt het uitgangspunt van de jaarlijkse basisdienstregeling. Daarnaast wordt bij het maken van een nieuwe conceptdienstregeling rekening gehouden met de afwijkende vakantieperiodes, evenementen, aansluitingen op de bus en de trein, de inbreng van de decentrale overheden, de Klantenpanels, het Consumentenplatform Waddenveren West, de Raden van Advies, de Gemeenschappelijke Ondernemingsraad van Rederij Doeksen en de verwachte groeicijfers van beide eilanden. Ook spelen nautische en operationele omstandigheden in de havens en op de kades natuurlijk een rol. Uiteindelijk wordt de nieuwe conceptdienstregeling van het volgende jaar opgesteld en aan alle partijen ter beoordeling voorgelegd.

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

Dit werkt minder milieubelastend en kostenbesparend. Indien vraag gestuurde afvaarten enkele jaren op rij een repeterend patroon laten zien, dan worden ze het eerstvolgende jaar vast in de basisdienstregeling opgenomen.

### **Personeel en organisatie**

Het beleid van het managementteam is erop gericht om de verantwoordelijkheden diep in de organisatie, op de werkvloer en zo dicht mogelijk bij de gast, te leggen en dit te borgen. Wij investeren veel tijd en geld in de kwaliteit van ons personeel, door middel van training en scholing op het gebied van gastheerschap, managementvaardigheden en veiligheid. TSM is gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is ook in het bezit van ISO 9001:2008. Lloyds Register of Shipping heeft in juni 2018 weer een audit gedaan en TSM zal ook in 2019 weer ISM en ISO 9001:2015 gecertificeerd zijn.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een Scheepsbeheersysteem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst en éénmaal per jaar extern door een auditor van Lloyd's Register of Shipping. Wij bieden ons personeel goede arbeidsvoorwaarden conform een eigen cao (TSM) en een branche-cao (TSM Horeca), waardoor het verloop zeer gering is en wij over een loyaal en competent menselijk kapitaal kunnen beschikken.

De komende vijf jaar gaan er ongeveer zeven medewerkers met pensioen (TSM en TSM Horeca). In 2018 is de pensioenleeftijd 65 jaar en 9 maanden, in 2019 66 jaar en in 2020 66 jaar en 3 maanden. Binnen het pensioenfonds van TSM bestaat nog de mogelijkheid om een deel van het pensioen op te nemen voor de AOW-leeftijd is bereikt, om zo eerder met pensioen te kunnen gaan. Een aantal medewerkers kan hiervan gebruik maken. Omdat we steeds langer moeten doorwerken is het onderwerp vitaliteit en duurzame inzetbaarheid de komende jaren een belangrijk agendapunt. Ook in het cao-overleg staat dit onderwerp op de agenda.

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

### **Klantenservice**

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



De openingstijden van de balies en terminals zijn altijd gebaseerd op de dienstregeling. In het algemeen zijn onze openingstijden, net als in de voorgaande jaren en om dezelfde redenen, ruimer dan het Programma van Eisen voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

### **Marketing & Communicatie**

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

#### *Communicatie- en actieplan rondom implementatie nieuwe schepen*

In 2019 worden de nieuwe schepen in gebruik genomen (zie eerder genoemd voorbehoud). Er wordt een communicatie- en actieplan ontwikkeld om deze bijzondere gebeurtenis optimaal over het voetlicht te brengen. Eilanders, toeristen, overige stakeholders en de pers zullen worden betrokken bij de ingebruikname van de nieuwe schepen.

#### *Animaties*

In 2019 breiden we onze dienstverlening en informatievoorziening uit met bedrijfsanimaties en explanimations. Met deze animaties kunnen we de passagiers voor vertrek bijvoorbeeld voorzien van praktische informatie over het reizen met kinderen, het meenemen van de auto aan boord en ons incheckproces. Het doel is onze service verder te verbeteren en met name de toeristen vooraf nog beter te informeren over het reizen met Rederij Doeksen.

#### *Vaste Reizigers Programma*

Bij het opzetten van het nieuwe loyaliteitsprogramma voor vaste reizigers, bleken de initiële ideeën technisch niet realiseerbaar. Hierdoor is implementatie van het nieuwe programma vertraagd. In overleg met de eigenaar van ons reserveringssysteem, is een nieuw plan ontwikkeld. Uitgangspunt blijft het principe “hoe meer je reist, hoe meer voordeel je geniet”. De toezegging is dat het nieuwe loyaliteitsprogramma begin 2019 geïmplementeerd wordt. Daarbij tekenen wij wel aan dat wij wat dit betreft ook afhankelijk zijn van de prestaties van externe leveranciers.

### **ICT**

In 2017 is er gratis wifi ter beschikking gesteld in de terminals op Terschelling en Vlieland (de terminal in Harlingen had al eerder gratis wifi) en is een inlogpagina geïntroduceerd. Door de inlogpagina wordt onnodig automatisch inloggen voorkomen en wordt de bandbreedte efficiënter aangeboden.



Met de komst van de nieuwe schepen zullen ook de walstations van het wifi-netwerk worden vernieuwd. Afhankelijk van de bevindingen van het vernieuwde wifi netwerk aan de boord van de nieuwe schepen, worden tevens de bestaande schepen met dit vernieuwde wifi netwerk uitgerust.

### **Horeca**

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

In 2018 hebben wij geïnvesteerd in een nieuwe kombuis op het ms Vlieland, waardoor nu ook op dit schip wordt gewerkt met veilige combisteamers in plaats van frituurpannen. Wij hebben ook geïnvesteerd in nieuw terrasmeubilair, waardoor de capaciteit van het terras van Grand Café Promenade in de veerterminal in Harlingen met 30% is toegenomen.

### **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 worden in de salon, geen vluchtwegen blokkeren.



In het najaar van 2018 starten wij met de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst. Hierbij kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan. Dit biedt passagiers meer gemak en vrijheid. Bovendien kunnen bagagediensten door derden hierdoor in de toekomst beter gekoppeld worden aan het bagagetransport op de veerdienst. De verwachting is, dat dit nieuwe systeem vanaf 1 april 2019 volledig operationeel zal zijn.

Tegelijkertijd zal de implementatie starten van een nieuw systeem voor fietsentransport. Het nieuwe systeem baseert zich op het idee om fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Hierdoor kunnen passagiers hun fiets al voor het inschepen afgeven en zelf via de toegangscontrole en de voetgangersbruggen aan boord gaan. Dit verhoogt het veiligheidsniveau doordat er minder passagiers op het autodek komen, het vermindert het aantal schades aan fietsen en voertuigen op het autodek en het biedt passagiers met een fiets meer gemak en vrijheid. Ook van dit systeem verwachten we dat het per 1 april 2019 volledig operationeel zal zijn.

Wij zijn voornemens om in 2019 wederom een wijziging aan te brengen in onze bagagerichtlijnen. Dit is nodig omdat onze passagiers ieder jaar meer bagage meenemen, waardoor de veiligheid en het comfort aan boord in het gedrang kunnen komen. Vooral aan boord van de sneldienst speelt het totale gewicht van de bagage ook een rol.

De voorgenomen wijziging per 2019 is:

- Kruiwagens, fiets-, steek- en bolderkarren worden feitelijk niet beschouwd als bagagestukken maar als vervoermiddelen. Maximaal één vervoermiddel per persoon kan tegen betaling van het vervoermiddelentarief worden vervoerd, mits dit vervoermiddel (inclusief lading) valt binnen de maximale afmetingen voor vervoermiddelen van 140 x 100 x 100 cm. Op dit moment zijn er geen beperkingen v.w.b. het aantal vervoermiddelen per persoon en de afmetingen van deze vervoermiddelen.

## **Overig**

### *Oprijdservice*

In ons Vervoerplan 2018 hebben wij aandacht gevraagd voor de gestage groei van het aantal eilander oprijders (auto's zonder bestuurder) dat wij, als gratis service, jaarlijks vervoeren van en naar Terschelling. Deze groei heeft er voor gezorgd dat onze medewerkers op sommige afvaarten moeite hebben om het schip op tijd te laten vertrekken. Door de tijdsdruk is de kans op schade bovendien groot en dergelijke schades komen uiteindelijk toch vaak voor onze rekening (ondanks het feit dat we de service "op eigen risico" van de autobezitters aanbieden).



Wij stelden vorig jaar dat wij genoodzaakt zijn om een maximum te stellen aan het aantal oprijders per afvaart, indien het aantal oprijders te groot zou worden. Dat is op dit moment nog niet het geval. Wij verwachten bovendien dat de oprijders zich in de toekomst, na de komst van de nieuwe schepen, beter zullen verspreiden over de verschillende afvaarten. Daarmee zou het probleem in theorie juist kleiner kunnen worden in plaats van groter. Op Vlieland is het aantal oprijders gering en speelt deze problematiek niet.

Wij stelden vorig jaar dat wij genoodzaakt zijn om een maximum te stellen aan het aantal oprijders per afvaart, indien het aantal oprijders te groot zou worden. Dat is op dit moment nog niet het geval. Wij verwachten bovendien dat de oprijders zich in de toekomst, na de komst van de nieuwe schepen, beter zullen verspreiden over de verschillende afvaarten. Daarmee zou het probleem in theorie juist kleiner kunnen worden in plaats van groter. Op Vlieland is het aantal oprijders gering en speelt deze problematiek niet.

### *Bedrijfsmilieuplan*

In 2016 hebben wij een Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit Bedrijfsmilieuplan zullen eind 2018 grotendeels gerealiseerd zijn. Na evaluatie van het voltooide Bedrijfsmilieuplan zal er begin 2019 een nieuw Bedrijfsmilieuplan worden opgesteld voor de periode van 2019 t/m 2021.

- IV De Dienstregeling als bedoeld in artikel 1.3 en eventuele voornemens voor wijzigingen in de dienstregeling van het komende jaar
- V Eventuele voornemens voor wijziging in de aansluitingen van en op de dienstregelingen van vervoerders die aansluitend OV verzorgen voor het komende jaar

Wij maken onderscheid in een basisdienstregeling en extra afvaarten. Bij extra afvaarten wordt onderscheid gemaakt in voorziene extra afvaarten en onvoorziene extra afvaarten. Als bijlage is de concept dienstregeling 2019 opgenomen.

#### *Basisdienstregeling*

De vervoersgegevens van de voorgaande jaren vormen de basis voor de dienstregeling van het volgende jaar. In de dienstregeling wordt tevens rekening gehouden met vakanties, eilander evenementen, feestdagen, aansluitingen op het openbaar vervoer (OV) en nautische en operationele aspecten.

Ook de dienstregeling van 2019 dient met betrekking tot de aansluitingen op het OV te voldoen aan het Programma van Eisen van de concessie. Dit houdt in dat de aankomst- en vertrektijden van de veerboten zoveel mogelijk aan moeten sluiten op de treinverbinding met Leeuwarden en de busverbinding met Alkmaar/Zürich.

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

Tijdens het opstellen van de concept dienstregeling 2019 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). Tijdens dit overleg heeft Arriva aangegeven dat er in 2019 geen wijzigingen worden voorzien in de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein van/naar Leeuwarden. Ook in 2019 zullen de aansluitingen met de trein in Harlingen-Haven daarom in het algemeen blijven voldoen aan de gestelde overstaptijd van circa 15 minuten + 6 minuten looptijd.





De mogelijkheden voor een kleine aanpassing van de treindienstregeling op zondag, ten behoeve van een verbeterde aansluiting op de aankomst- en vertrektijd van de ochtendafvaart van/naar Terschelling in de winter, wordt momenteel door Arriva onderzocht.

De aankomst- en vertrektijden van de busverbinding met Alkmaar/Zürich (buslijn 71), die gekoppeld zijn aan het OV in Noord-Holland, zijn in het algemeen niet goed. Dit is in het vorige Vervoerplan ook kenbaar gemaakt bij het Consumentenplatform Waddenveren West en Arriva, waarbij is verzocht de bustijden te heroverwegen. Vanwege de koppeling van deze buslijn met de boottijden van/naar Texel en de treinverbindingen in Noord-Holland, geven de OV-aanbieders aan dat een aanpassing van de aankomst- en vertrektijden van buslijn 71 niet mogelijk is. Een aantal aansluitingen op de busverbinding (1)99 van/naar Sneek/Heerenveen zou wel verbeterd kunnen worden. Arriva heeft aangegeven deze verbeteringen in de toekomst in te willen voeren, maar heeft bij ons geen termijn aangegeven.

De concessievoorschriften voorzien in een aantal procedures met betrekking tot vertragingen. Algemeen wordt het door het publiek gewaardeerd dat wij onze dienstregeling punctueel varen. Conform de voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein en de bus uit Noord-Holland (via de Afsluitdijk) maximaal 10 minuten wachten. Indien er een vertraging is waardoor reizigers de laatste afvaart naar een eiland dreigen te missen, dan wachten wij maximaal 15 minuten. Een belangrijke voorwaarde hierbij is dat de regionale OV-diensten inventariseren hoeveel reizigers er in de bus of de trein zitten die de boot moeten halen en dit vervolgens doorgeven aan onze front office in Harlingen. Tevens dienen wij door de regionale vervoerders op de hoogte worden gebracht van de verwachte 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 de dienstregeling van het hoofdspoor.

Gelukkig kunnen onze reizigers vertrouwen op een punctueel uitgevoerde dienstregeling. In 2017 bedroeg het aantal punctueel uitgevoerde afvaarten op de lijn Vlieland 99,83% (99,74% in 2016 en 99,42% in 2015). Op de lijn Terschelling bedroeg dit percentage 99,43% in 2017 (99,66% in 2016 en 99,25% in 2015). Hierbij zijn de afvaarten die vertraagden vanwege overmacht niet meegerekend.

In 2017 vielen op de lijn Terschelling zes afvaarten uit zonder overmacht (0,12%) en in 2016 was dit aantal nul. Op de lijn naar Vlieland is er zowel in 2017 als in 2016 geen enkele afvaart uitgevallen zonder overmacht.

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

### **Concept dienstregeling 2019**

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

- Tot en met 31 maart 2019 wordt de veerdienst van/naar Terschelling verzorgd door het ms Friesland, aangevuld met extra afvaarten van de veerdienst met het ms Midsland;
- Indien de nieuwe LNG-autoveren vóór 1 april 2019 inzetbaar zijn, dan zullen deze worden ingezet op de afvaarttijden van het ms Friesland en/of ms Midsland;

- Tot en met 31 maart 2019 wordt de veerdienst van/naar Vlieland verzorgd door het ms Vlieland of het ms Midsland;
- Vanaf 1 april 2019 (ingang zomerdienst) baseert de dienstregeling zich op beschikbaarheid van de nieuwe LNG-autoveren op het traject Harlingen – Terschelling v.v.;
- Het ms Midsland zal per 1 april 2019 in principe geen onderdeel meer uitmaken van de vloot. Het ms Friesland zal vanaf deze datum ingezet worden als reserveschip en ijsbreker en voor afvaarten die aanvullend zijn op onze basisdienstregeling;
- Tot en met 31 maart 2019 zijn de afvaarttijden van de veerdienst op het traject Harlingen – Terschelling v.v. gebaseerd op een vaartijd van 2 uur op het traject Harlingen – Terschelling v.v.;
- Vanaf 1 april 2019 zijn de afvaarttijden van de veerdienst op het traject Harlingen – Terschelling v.v. gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten. Voor het ms Friesland blijft een vaartijd van 2 uur gelden;
- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Harlingen – Vlieland v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 35 minuten, net als in 2018.

#### Uitgangspunten en wijzigingen winterdienstregeling van 1 januari 2019 t/m 31 maart 2019

- Van 1 januari 2019 t/m 7 januari 2019 zijn de afvaarttijden van toepassing die in het Vervoerplan en de dienstregeling van 2018 zijn vastgesteld;
- Er zijn in deze periode, ten opzichte van de winterdienstregeling in de periode van 1 november 2018 t/m 7 januari 2019, geen wijzigingen van afvaarttijden voorzien op de trajecten Harlingen – Terschelling v.v. en Harlingen – Vlieland v.v.

#### Uitgangspunten en wijzigingen zomerdienstregeling van 1 april 2019 t/m 31 oktober 2019

- De zomerdienstregeling houdt rekening met de capaciteit, inzet en vaartijd van de nieuwe LNG-autoveren op het traject Harlingen – Terschelling v.v.  
Dit leidt tot de volgende consequenties voor de afvaarttijden ten opzichte van de zomerdienstregeling in 2018:
  - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Terschelling om 09.45 uur wordt Harlingen-Terschelling om 09.30 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op aankomst van de trein om 09.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 09.30 uur. De overstaptijd wordt 20 minuten, dit was 36 minuten in 2018, waardoor Arriva in 2018 ten behoeve van een passende aansluiting een snelbus Leeuwarden – Harlingen Haven inzet, met tot op heden een gemiddelde bezetting van 3 tot 5 passagiers;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen om 12.30 uur wordt 12.00 uur. De redenen voor deze wijziging zijn het verbeteren van de logistieke spreiding bij aankomst in Harlingen (voorkomen kruisende verkeersstromen en beperken piekdruk in terminal) en (op woensdag) meer beschikbare tijd in Harlingen ten behoeve van het bunkeren;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen om 17.30 uur wordt 17.00 uur en de afvaarttijd Harlingen-Terschelling om 19.55 uur wordt 19.30 uur. De redenen voor deze wijzigingen zijn een betere aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling (toeristen komen liever iets eerder aan op het eiland) en een betere aansluiting op het openbaar vervoer in Harlingen;
  - De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op vrijdag om 13.00 uur wordt Terschelling – Harlingen om 12.45 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op het vertrek van de trein om 13.49 uur. De overstaptijd wordt 19 minuten en dit was 4 minuten, hetgeen in verband met de looptijd van 6 minuten te krap is.

#### Uitgangspunten winterdienstregeling van 1 november 2019 t/m 6 januari 2020

- De winterdienstregeling van 1 november 2019 t/m 6 januari 2020 houdt rekening met de capaciteit, inzet en vaartijd van de nieuwe LNG-autoveren op het traject Harlingen – Terschelling v.v. en Harlingen – Vlieland v.v.  
Dit leidt tot de volgende consequenties voor de afvaarttijden en inzet van de veerdienst ten opzichte van de winterdienstregeling van 1 november 2018 t/m 7 januari 2019:
  - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Terschelling op maandag t/m zaterdag om 09.45 uur wordt Harlingen-Terschelling om 09.30 uur. De reden voor deze wijziging is een verbeterde aansluiting op aankomst van de trein om 09.10 uur ten opzichte van de vertrektijd van de veerdienst om 09.30 uur. De overstaptijd wordt 20 minuten, dit was 36 minuten in 2018, waardoor Arriva in 2018 ten behoeve van een passende aansluiting een snelbus Leeuwarden – Harlingen – Haven inzet met tot op heden een gemiddelde bezetting van 3-5 passagiers;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen op alle dagen om 12.30 uur wordt 12.00 uur. De redenen voor deze wijziging zijn het verbeteren van de logistieke spreiding bij aankomst in Harlingen en (op woensdag) meer beschikbare tijd in Harlingen ten behoeve van het bunkeren;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling-Harlingen op maandag, dinsdag, vrijdag, zaterdag en zondag om 17.30 uur wordt 17.00 uur en de afvaarttijd Harlingen-Terschelling om 19.55 uur wordt 19.30 uur. De redenen voor deze wijzigingen zijn een betere aankomsttijd van de laatste veerdienst op Terschelling en een betere spreiding van de afvaarttijden;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Vlieland op woensdag om 19.00 uur wordt 20.00 uur. De reden voor deze wijziging is het invoeren van een noodzakelijk LNG-bunkervenster. Binnen het bunkervenster tussen 18.20 uur en 20.00 uur zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen – Vlieland v.v. verzorgt wekelijks in Harlingen gebunkerd worden;
  - De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op woensdag om 14.30 uur wordt 15.40 uur. De reden voor deze wijziging is het invoeren van een noodzakelijk LNG-bunkervenster. Binnen het bunkervenster tussen 13.50 uur en 15.40 uur zal het LNG-autoveer dat de veerdienst Harlingen – Terschelling vv verzorgt, wekelijks in Harlingen gebunkerd worden;
  - Ter compensatie van de latere afvaarttijd van de veerdienst Harlingen-Vlieland, zal op woensdag de sneldienstafvaart Harlingen-Terschelling om 19.25 uur via Vlieland naar Terschelling gaan in plaats van rechtstreeks naar Terschelling.

#### Overige uitgangspunten:

- De aansluitingen met het OV zijn in lijn met de concessievoorschriften;
- Alle trein- en bustijden in 2019 zijn conform opgave van Arriva;
- Input vanuit Klantenpanels, Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren West, de decentrale overheden, de OV-partners, de Gemeenschappelijke Ondernemingsraad van Rederij Doeksen en het eigen personeel;
- Operationele knelpunten, zowel nautisch in de havens als de verkeersstromen op de veerterreinen, moeten zoveel mogelijk voorkomen worden;
- De tijd benodigd voor het openen van de voetgangsuitgangen van de schepen bedraagt circa twee minuten na aankomst;
- Er wordt rekening gehouden met zes minuten looptijd van/naar de trein en drie minuten looptijd van/naar de bus.

#### De volgende prioritering is gehanteerd:

1. Aansluiting op trein van/naar Leeuwarden;

2. Aansluiting op bus lijn (1)99 van/naar Bolsward/Sneek/Heerenveen;
3. Aansluiting op bus lijn 71 van/naar de Afsluitdijk;
4. Aansluiting op bus lijn 351 (alleen in het hoogseizoen).

Tevens houden wij rekening met de volgende punten:

- De aansluiting van het openbaar vervoer op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit op aansluiting van het openbaar vervoer op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
- Meest gewenste afvaartmomenten voor de gast;
- Operationele knelpunten.

### **Dienstregeling Harlingen – Vlieland v.v.**

#### ***Basis winterdienstregeling van 08-01-2019 t/m 31-03-2019:***

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

#### ***Basis winterdienstregeling van 01-11-2019 t/m 06-01-2020:***

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

#### ***Basis zomerdienstregeling van 01-04-2019 t/m 30-04-2019 en van 01-10-2019 t/m 31-10-2019:***

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

**Basis zomerdienstregeling van 01-05-2019 t/m 30-09-2019:**

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

Noot: De in de schema's vermelde interinsulaire afvaarten zijn geen onderdeel van de concessie.

**De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland vanaf 08-01-2019 t/m 31-10-2019:**

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus 71 Kop Afsl. Dijk	Bus (1) 99 H'veen/Sneek
<b>08:30</b>		08:49	9:24	8:48
	09:00	08:45	8:18	8:42
<b>13:20</b>		13:49	13:26	13:48
	14:00	13:45	13:06	13:42
<b>18:20</b>		18:49	18:26	18:49
	19:00	18:45	18:06	18:43
	14:20 (zomer vr)	14:10	14:06	13:42
<b>16:03 (zomer vr)</b>		16:14	16:26	16:48
<b>19:38 (zomer zo)</b>		19:49	20:26	19:49

Noot: \*1) Tabel met aansluitingen opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva op 19-4-2018. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99.

**De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland vanaf 01-11-2019 t/m 06-01-2020:**

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus 71 Kop Afsl. Dijk	Bus (1) 99 H'veen/Sneek
<b>08:30</b>		08:49	9:24	8:48
	09:00	08:45	8:18	8:42
<b>13:20</b>		13:49	13:26	13:48
	14:00	13:45	13:06	13:42
<b>18:20</b>		18:49	18:26	18:49
	19:00	18:45	18:06	18:43
	19:25 (wo)	19:10	19:04	18:43
	20:00 (wo)	19:45	19:04	19:40

Noot: \*1) Tabel met aansluitingen opgesteld op basis van informatie ontvangen van Arriva op 19-4-2018. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99.

## Dienstregeling Harlingen – Terschelling v.v.

*Basis winterdienstregeling van 08-01-2019 t/m 31-03-2019 wordt:*

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

*Basis winterdienstregeling van 01-11-2019 t/m 06-01-2020 wordt:*

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

\*) Via Vlieland

*Basis zomerdienstregeling in 2018 van 01-04-2019 t/m 31-10-2019 wordt:*

	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	T-V	
	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Veer	Snel	Snel	Veer	Snel	
Ma	6:45	7:00	10:50	12:00		16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30		17:20	19:30		
Di	7:15	7:00	10:50	12:00		16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30		17:20	19:30		
Wo	7:15	7:00	10:50	12:00		16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30		17:20	19:30		
Do	7:15	7:00	10:50	12:00		16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30		17:20	19:30		
Vr	7:15	7:00	10:50	12:00	12:45	16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30	16:20	17:20	19:30		
Za	7:15	7:00	10:50	12:00		16:15		17:00	8:30	9:30	12:30	14:30		17:20	19:30		
Zo	7:15	7:00	10:50	12:00		16:15	17:20	17:00	8:30	9:30	12:30	14:30	17:20	18:25	19:30	19:55	18:20

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

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van/naar Terschelling van **08-01-2019 t/m 31-03-2019**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H <sup>*1</sup>	Bus 71 <sup>*1</sup> Kop Afsl. Dijk	Bus (1) 99 <sup>*1</sup> H'veen/Sneek
07:30 (ma)		07:49	07:57	07:48
08:00 (di-za)		08:14	08:24	08:48
	08:30 (ma-za)	08:10	08:03/08:18	07:42
9:00 (ma-za)		09:14	09:24	09:48
	09:45 (ma-za)	09:45 <sup>*2</sup>	09:03	08:44
09:30 (zo)		10:14	10:26	09:49
	09:45 (zo)	09:10	09:06	09:42
10:30 (ma-za)		10:49	11:26	10:48
	12:30 (ma-za)	12:10	12:06	11:42
14:30		14:49	15:24	14:45/14:48
	15:00	14:45	14:06	14:42
17:00		17:14	17:26	17:48
	17:20	17:10	17:04/17:06	16:43
19:05 (wo, do)		19:14	19:26	19:49
19:30 (vr-di)		19:49	20:26	19:49
	19:25 (wo-do)	19:10	19:04	18:43
	19:55 (vr-di)	19:45	19:04	19:40

Noot: \*1) Deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van de informatie die wij op 19 april 2018 van Arriva hebben ontvangen. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99.

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

De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van/naar Terschelling van **01-11-2019 t/m 06-01-2020**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H <sup>*1</sup>	Bus 71 <sup>*1</sup> Kop Afsl. Dijk	Bus (1) 99 <sup>*1</sup> H'veen/Sneek
07:30 (ma)		07:49	07:57	07:48
08:00 (di-za)		08:14	08:24	08:48
	08:30 (ma-za)	08:10	08:03/08:18	07:42
08:50 (ma-za)		09:14	09:24	09:45/09:48
	09:30 (ma-za)	09:10	09:04/09:06	08:42
09:30 (zo)		10:14	10:26	09:49
	09:45 (zo)	09:10	09:06	09:42
10:30 (ma-za)		10:49	11:26	10:48
	12:30 (ma-za)	12:10	12:06	11:42
13:50		14:14	14:24	14:45/14:48
	14:30 (do-di)	14:10	14:06	13:42
	15:40 (wo)	15:10	15:06	14:42
17:00		17:14	17:26	17:48
	17:20	17:10	17:04/17:06	16:43
19:05 (wo, do)		19:14	19:26	19:49
18:50 (vr-di)		19:14	19:26	19:49
	19:25 (wo-do)	19:10	19:04	18:43
	19:30 (vr-di)	19:10	19:04	18:40/18:43

Noot: \*1) Deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van de informatie die wij op 19 april 2018 van Arriva hebben ontvangen. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99.



De volgende aansluitingen in Harlingen op het OV zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling vanaf **01-04-2019 t/m 31-10-2019**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H <sup>*1</sup>	Bus 71 <sup>*1</sup> Kop Afsl. Dijk	Bus (1) 99 <sup>*1</sup> H'veen/Sneek
07:30 (ma)		07:49	07:57	07:48
08:00 (di-zo)		08:14	08:24	08:48
	08:30 (ma-zo)	08:10	08:03/08:18	07:42
08:50 (ma-zo)		09:14	09:24	09:45/09:48
	09:30 (ma-zo)	09:10	09:04/09:06	08:42
11:35 (ma-zo)		11:49	12:24	11:45/11:48
	12:30 (ma-zo)	12:10	12:06	11:42
13:30 (vr)		13:49	14:24	13:48
13:50 (ma-zo)		14:14	14:24	14:45/14:48
	14:30 (ma-zo)	14:10	14:06	13:42
	16:20 (vr)	16:10	16:06	15:42
17:00 (ma-zo)		17:14	17:26	17:48
	17:20 (ma-zo)	17:10	17:04/17:06	16:43
18:05 (zo)		18:14	18:26	18:49
	18:25 (zo)	18:10	18:04	17:40
18:50 (ma-zo)		19:14	19:26	19:49
	19:30 (ma-zo)	19:10	19:04	18:40/18:43
	19:55 (zo)	19:45	19:04	19:40

Noot: \*1) Deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van de informatie die wij op 19 april 2018 van Arriva hebben ontvangen. Op zaterdagen en zon- en feestdagen zijn er mogelijk beperkt afwijkende tijden van bus (1)99.

### **Aanpassingen basisdienstregeling 2019 in geval van een onvoorziene latere ingebruikname van de nieuwe LNG-autoveren**

De basisdienstregeling voor 2019 baseert zich op een volledige ingebruikstelling van de nieuwe LNG-autoveren vanaf 1 april 2019. Hierdoor zijn de afvaarttijden van de basis dienstregeling tot en met het einde van de winterdienstregeling op 31 maart 2019 gebaseerd op de bestaande vloot. Vanaf 1 april 2019 worden de afvaarttijden aangepast op de capaciteit en de afvaarttijden van de nieuwe LNG-autoveren.

In de situatie dat de ingebruikname van de nieuwe LNG-autoveren door onvoorziene omstandigheden wederom vertraagt, waardoor deze in 2019 niet kunnen worden ingezet, voorzien wij in een aangepaste dienstregeling. De basisdienstregeling voor de dienst van en naar Terschelling zal dan tot en met 31 maart 2019 ongewijzigd blijven. De basisdienstregeling voor de dienst van en naar Vlieland zal dan tot en met 31 oktober 2019 ongewijzigd blijven. Alleen de aanvullende extra afvaarten met de veerdienst en de basisdienstregeling Harlingen – Vlieland v.v. vanaf 1 november 2019 en Harlingen – Terschelling v.v. vanaf 1 april 2019, zullen in dat geval conform de onderstaande basisschema's gewijzigd worden.

Uiteraard verstrekken wij tijdig de complete alternatieve dienstregeling (in Excel) die wij zullen varen als de nieuwe schepen in 2019 niet in gebruik genomen kunnen worden. De basisschema's hieronder geven u echter nu alvast een duidelijk beeld van de dienstregeling, zoals die er in dat geval uit komt te zien.

Alle aansluitingen op het openbaar vervoer blijven in dit scenario hetzelfde als in het eerste kwartaal van 2019.

Aangepaste basis winterdienstregeling Harlingen – Vlieland vv van 01-11-2019 t/m 06-01-2020 wordt dan:

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

Noot: Aangepaste basis winterdienstregeling is gelijk aan basis winterdienstregeling in de periode van 08-01-2019 t/m 31-03-2019.

Aangepaste basis winterdienstregeling Harlingen – Terschelling vv van 01-11-2019 t/m 06-01-2020 wordt dan:

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

Noot: Aangepaste basis winterdienstregeling is gelijk aan basis winterdienstregeling in de periode van 08-01-2019 t/m 31-03-2019.

Aangepaste basis zomerdienstregeling Harlingen – Terschelling vv van 01-04-2019 t/m 31-10-2019 wordt dan:

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

### Extra afvaarten veerdienst

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

Uitgaande van de verwachte ingebruikname van de nieuwe LNG-autoveren per 1 april 2019 zal in het hoogseizoen, afhankelijk van de te verwachten vraag naar vervoerscapaciteit, het volgende vaarschema van de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. van toepassing zijn:

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

Noot: Afvaarten van de sneldienst zijn in dit schema buiten beschouwing gelaten. Het vaarschema van de sneldienst wordt afhankelijk van de vervoersvraag van- en naar Terschelling, naar behoefte aangepast.

De vraag gestuurde aanvullende afvaarten met de sneldienst worden in 2019 op wisselende afvaarttijden ingezet, rekening houdend met aansluitingen op het OV, het gewenste reismoment van de passagiers en operationele aspecten.

In de situatie dat de nieuwe LNG-autoveren door onvoorziene omstandigheden nog niet inzetbaar zijn in 2019, zal het ms Midsland de aanvullende afvaarten van de veerdienst blijven uitvoeren conform een aangepaste dienstregeling van het ms Midsland. Het hoogseizoen vaarschema van de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. zal dan als volgt zijn:

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

Noot: Indien noodzakelijk (afhankelijk van te verwachten vervoersvraag), kan het bovenstaande vaarschema worden aangepast of uitgebreid.

### Bunkervenster in de dienstregeling

Anders dan voor het bunkeren van gasolie, gelden er voor het bunkeren van LNG aanvullende, striktere veiligheidseisen. In overleg met diverse partijen met specialistische kennis van LNG regelgeving is in 2017 en 2018 een bunkerprocedure en een bunkerlocatie voor de nieuwe LNG-autoveren vastgesteld. De LNG-bunkerprocedure is gebaseerd op een “trucks-to-ship” methode, waarbij twee LNG-tankwagens langs het schip aan de westelijke aanlegvoorziening in Harlingen worden gepositioneerd en wekelijks beide LNG-autoveren van LNG voorzien. Eind 2017 is de beschikking voor de omgevingsvergunning voor het bunkeren van LNG aan de afmeervoorziening West in Harlingen door de gemeente Harlingen afgegeven.

Bij het vaststellen van de bunkerprocedure is als voorwaarde gesteld dat het bunkeren van de LNG-autoveren zo weinig mogelijk consequenties voor de dienstregeling heeft. Hiertoe worden de bunkervoorzieningen op de LNG-autoveren en de tankwagens zodanig uitgevoerd dat een maximale pompsnelheid gerealiseerd wordt. De benodigde bunkertijd per sessie wordt hiermee zo kort mogelijk (maximaal 1,5 uur) gehouden. Bovendien is de tankcapaciteit van de LNG-autoveren zo gekozen dat er “slechts” éénmaal per week gebunkerd hoeft te worden. Binnen de gestelde wettelijke richtlijnen met betrekking tot de externe veiligheid, voorziet het vaarschema daarom iedere woensdag in één bunkerproces per LNG-autoveer, binnen het vastgestelde tijdsvenster.

Tijdens de zomerdienst zullen beide LNG-autoveren in principe ingezet worden op de veerdienst Harlingen – Terschelling v.v. In de zomerdienstregeling heeft dit wekelijkse bunkerproces op woensdag geen consequenties voor de afvaarttijden, omdat dan één LNG-autoveer in Harlingen aan de nachtligplaats ligt afgemeerd. Op de “bunkerwoensdag” zal dan eerst het in Harlingen afgemeerde LNG-autoveer gebunkerd worden. Na aankomst van het in dienst zijnde LNG-autoveer om circa 13.50 uur, zal het reeds gebunkerde LNG-autoveer de dienst overnemen vanaf de afvaart Harlingen –Terschelling om 14.30 uur.

Het LNG-autoveer dat na het ontschepen van de passagiers uit de dienst gaat, kan vervolgens in een tweede venster op die dag met LNG worden gebunkerd en vervolgens weer worden afgemeerd aan de nacht-afmeervoorziening in Harlingen.

In de winterdienstregeling vanaf 1 november 2019 varen beide LNG-autoveren in principe de basis winterdienstregeling van zowel het traject Harlingen – Terschelling v.v. als ook het traject Harlingen – Vlieland v.v. Het “wisselen” van de schepen is dan dus niet mogelijk.



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

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

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

### Tarieven

De concessieverlener heeft de maximale tariefruimte voor 2019 vastgesteld op 1,9%. Wij zijn voornemens deze tariefruimte als index op onze tarieven toe te passen, ter compensatie van onze gestegen algemene kosten en personeelskosten alsmede voor de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij dit jaar doen. Een compleet overzicht van onze tarieven treft u als bijlage.

### Btw

U bent er mee bekend dat de prestaties van Rederij Doeksen sinds 1 januari 2018 niet langer vrijgesteld zijn van btw. De btw van 6% die wij sindsdien afdragen voor het vervoer van personen (inclusief voertuigen en dergelijke) hebben wij geheel voor onze eigen rekening genomen, waardoor de tarieven per 1 januari jl. niet verhoogd hoefden te worden. Dit nadeel zullen wij in de toekomst ook niet meer opeisen, maar eventuele toekomstige verhogingen van het btw-tarief als gevolg van gewijzigd overheidsbeleid zullen wij wel doorberekenen in onze tarieven. Wij verwachten niet dat dit effect zal hebben op de vervoersvraag, omdat de Rijksoverheid heeft aangekondigd dat deze maatregel de koopkracht van de consument niet negatief zal beïnvloeden. Vooruitlopend op de voorgenomen verhoging van het 6% btw-tarief, hebben wij in ons tarievenoverzicht (zie bijlage) reeds rekening gehouden met een btw-tarief van 9%.

### Tariefdifferentiatie

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

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

Sinds 2014 (het laatste jaar voor de proef) is de gemiddelde autobezetting van de (goedkope) eerste en laatste afvaarten op de lijn Terschelling ruim 10% meer gestegen dan de gemiddelde bezetting van de andere afvaarten en op de lijn Vlieland bijna 7% meer. Voor de passagiers gelden enigszins lagere percentages. Op de lijn Terschelling is de gemiddelde passagiersbezetting van de (goedkope) eerste en laatste afvaarten ruim 3% meer gestegen dan de gemiddelde passagiersbezetting van de andere afvaarten en op de lijn Vlieland ruim 2% meer. Gelet op deze resultaten en het feit dat er een keuze is voor de gast om goedkoper te reizen, stellen wij voor om onze proef – ongewijzigd – een definitieve vorm te geven.

Wij beperken ons tot op heden tot tariefdifferentiatie van onze tarieven op dagniveau. Het structureel differentiëren van de reis- en verblijftarieven op weekniveau of seizoensniveau kan ook zinvol zijn, mits dit integraal en gezamenlijk wordt gedaan door logiesverstrekkers, horecaondernemers, aanbieders van dagactiviteiten en de veerdienst.

Immers: alleen door een gezamenlijke inspanning kunnen de eilanden structureel de concurrentie op prijs aan met andere (goedkopere) bestemmingen. Wij staan open voor overleg als er op de eilanden breed gedragen initiatieven ontstaan op dit gebied.

### **Tarief auto + caravan**

Op dit moment hanteren wij een tarief voor een auto+ caravan tot 10 meter. Voor combinaties die langer zijn, kan niet online gereserveerd worden, maar moet men dit telefonisch doen. In de laatste jaren is het aantal combinaties dat langer is dan 10 meter toegenomen. In 2017 was het aantal langere combinaties zelfs 34,1% van het totale aantal combinaties. In absolute getallen was het aantal langere combinaties 192 en het totale aantal combinaties 563.

Om te zorgen dat zoveel mogelijk bezitters van een auto + caravan online kunnen boeken, zijn wij voornemens om de categorie voortaan van toepassing te verklaren op combinaties tot 12 meter in plaats van tot 10 meter. Los van de eventuele stijging door de reguliere index, blijft het tarief voor deze categorie gelijk. De beperkte omzetsderving (circa € 3.600 incl. btw) die hiermee gepaard gaat, nemen wij voor onze eigen rekening.



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

### **Voorziene extra vervoersvraag**

In te verwachten drukke periodes en/of op drukke dagen wordt op de vervoersvraag ingespeeld door middel van het aanbieden en inzetten van extra vervoerscapaciteit. Afhankelijk van het soort vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) wordt de dienstregeling uitgebreid met extra afvaarten van het autoveer of de sneldienst.

### **Onvoorziene extra vervoersvraag**

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

Prioritering uitbreiding voertuigcapaciteit:

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

Prioritering uitbreiding passagierscapaciteit:

1. Inzet extra sneldienst afvaart snelboot;
2. Inzet extra sneldienst afvaart reserve snelboot;
3. Inzet derde afvaart autoveerboot (in winterdienst, alleen mogelijk van/naar Terschelling);
4. Inzet extra afvaart(en) door reserveschip (autoveerboot).





## VIII Onderhoud schepen en overige productiemiddelen

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

Het kleine, reguliere onderhoud wordt door de bemanning zelf uitgevoerd.

Gecoördineerd door onze vlootinspecteurs, wordt specialistisch onderhoud uitbesteed aan externe partijen. Bij voorkeur zijn met deze partijen voor de langere termijn onderhoudscontracten afgesloten, zodat het periodieke reguliere onderhoud aan de betreffende installaties is gewaarborgd. Ieder schip uit onze vloot wordt in principe één keer per jaar, in verband met groot onderhoud, voor een vooraf vastgestelde periode uit de dienst genomen. De grote onderhoudsperiodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De reguliere of sneldienstregeling wordt tijdens deze grote onderhoudsperiodes door de reserveschepen uitgevoerd. De grote onderhoudsperiodes vinden in het algemeen plaats tijdens de winterperiode.



De onderhoudsplanning van onze schepen voor 2019 ziet er voorsnog als volgt uit:

### Ms Noord-Nederland

Omschrijving	Data in 2019	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	08-01 t/m 18-01	9 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Periodiek onderhoud	Meerdere data	dagdelen	Op dagen dat het schip maar één retourafvaart maakt, of voor/na de dienst

### Ms Friesland

Omschrijving	Data in 2019	Duur	Opmerkingen
Groot onderhoud	23-9 t/m 04-10	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	5 x 1 werkdag	Naast onderhoud tijdens de vaart, extra periodiek onderhoudswerk

### Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	21-01 t/m 07-02	14 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	2 x 1 werkdag	Naast onderhoud tijdens de vaart, extra periodiek onderhoudswerk

### Ms Midland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Onderhoudsdagen	11-02 t/m 12-02	1 x 2 werkdagen	Onderhoud aan eigen ligplaats in Harlingen
Onderhoudsdagen	16-04 t/m 17-04	2 werkdagen	Klaarmaken voor uit dienst

### Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	08-01 t/m 18-01	9 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Onderhoudsdagen	Meerdere data	7 x 1 werkdag	Regulier periodiek onderhoud op ma, di, wo of do afwisselend in Harlingen en op Terschelling

### Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	18-11 t/m 12-12	19 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting, revisie/vervanging hoofdmotoren
Onderhoudsdagen	7 data	7 x 1 werkdag	Regulier periodiek onderhoud op ma, di, wo of do afwisselend in Harlingen en op Terschelling

### Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Inbedrijfsstelling en invaren met schip	Kwartaal 1	3 maanden	O.a. inrichten, opleiding crew, veiligheidsoefeningen e.d.
Groot onderhoud	Geen	-	In 2020 eerste groot onderhoudsperiode
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

### Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2019</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Inbedrijfsstelling en invaren met schip	Kwartaal 1	3 maanden	O.a. inrichten, opleiding crew, veiligheidsoefeningen e.d.
Groot onderhoud	04-12 t/m 18-12	11 werkdagen	In 2020 geen groot onderhoudsperiode
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

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



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

Overzicht van de schepen die ingezet worden voor het uitvoeren van de concessie

Schip	Rechten en plichten t.a.v. productiemiddel	Bouwjaar of jaar van verbouw
ms Friesland	eigendom	1989
ms Koegelwieck	eigendom	1992
ms Tiger	eigendom	2008
ms Midslan	eigendom	1974
ms Vlieland	huur	2005
ms Willem Barentsz	huur	2018
ms Willem de Vlamingh	huur	2018



## 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, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid hebben wij ons de afgelopen jaren nadrukkelijk betrokken gevoeld bij het goederenvervoer. In 2002 hebben we geïnvesteerd in catamaran ms Noord-Nederland. Het schip ontlast de autoveerboten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, wat de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert. In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd, waardoor het schip per afvaart 82 meter extra vrachtlengte kan vervoeren. Vanaf 2018 varen wij een nieuwe dienstregeling, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op onze veerboten meer ruimte over voor personenveertuigen, zodat wij deze markt nog beter kunnen bedienen en piekdrukke nog beter kunnen opvangen.



## XI Een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie

Het aantal passagiers aan boord van de snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Iedere passagier die heeft geboekt op een afvaart van de sneldienst heeft gegarandeerd een zitplaats. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met de veerdienst, is altijd lager dan het aantal zitplaatsen binnen. Alleen bij mooi zomerweer wordt op de dag zelf soms besloten om meer passagiers mee te nemen aan boord van de schepen, voor zover het certificaat dit toelaat, omdat de zitplaatsen op het buitendek dan ook benut kunnen worden.

Door de in deze paragraaf genoemde beleidsrichtlijnen, borgen wij zoveel mogelijk dat onze passagiers in alle weersomstandigheden voldoende comfort en kwaliteit ervaren.

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

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

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

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

### **Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger**

- De voorgestelde dienstregelingen leiden in 2019 tot 17 afvaarten meer naar Vlieland en 95 afvaarten meer naar Terschelling ten opzichte van 2018;
- Vanaf het moment dat onze twee nieuwe LNG-veerboten in gebruik worden genomen, kunnen wij nog beter inspelen op de extra vraag naar autodekcapaciteit op momenten dat deze vraag zich voordoet.

### **Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger**

- De ingebruikname van de twee nieuwe innovatieve autoveerboten in 2019 zal door onze passagiers worden ervaren als een kwaliteitsverbetering;
- De overstaptijd van passagiers op het aansluitende openbaar vervoer, wordt in een aantal gevallen gunstiger voor onze passagiers;
- Door de tariefdifferentiatie een definitieve vorm te geven, zullen onze passagiers ook in 2019 verschillende keuzes hebben voor wat betreft het tarief en dit is een verbetering ten opzichte van de periode voordat wij gedifferentieerde tarieven kenden;
- De uitbreiding van onze dienstverlening met bedrijfsanimaties en explanimations maakt het nog gemakkelijker voor onze passagiers om met ons te reizen;
- Verbeteringen aan ons wifinetwerk zullen de kwaliteit van deze gratis service verbeteren;
- Het wijzigen (verruimen) van de categorie “auto + caravan tot 10 meter” in “auto + caravan tot 12 meter” zorgt ervoor dat meer passagiers komend jaar online kunnen boeken.

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

#### Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Door de ingebruikname van de twee nieuwe innovatieve autoveerboten in 2019, kunnen wij beter inspelen op de vraag naar autodekcapaciteit gedurende het gewenste reismoment van de reizigers. Wij verwachten niet per se grote gevolgen voor wat betreft de vervoersvraag qua passagiers, maar wel dat de druk op de autodekcapaciteit hierdoor zal verminderen.

#### Kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

- Er zijn geen kwalitatieve gevolgen voor de vervoersvraag te benoemen, anders dan de gevolgen die in de opsomming hierboven reeds zijn benoemd en ook een kwalitatief aspect bevatten.





## XIV Mogelijke alternatieven voor de voorgestelde wijzigingen

Wij stellen in dit document concrete wijzigingen voor. Het interne proces dat tot deze, vaak complexe wijzigingsvoorstellen heeft geleid, is op een zorgvuldige wijze verlopen. Wij zijn er dan ook van overtuigd dat de voorgestelde wijzigingen zullen leiden tot een verdere verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening.

Gelet op dit gegeven en het feit dat onze wijzigingsvoorstellen vaak al complex zijn op zichzelf, bieden wij vooralsnog geen alternatieven aan voor de voorgestelde wijzigingen. Zoals te doen gebruikelijk, komt dit uiteraard wel aan de orde indien en voor zover de reacties van partijen op het concept Vervoerplan daartoe aanleiding hebben gegeven.



## 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

Wij hebben in 2017 en 2018 regelmatig overleg gehad met de Klantenpanels en de Raden van Advies van beide eilanden. De klanttevredenheid van de Klantenpanels is getoetst, zoals in de concessie staat beschreven. De uitkomsten daarvan zijn gedeeld met de centrale en decentrale overheden, het Consumentenplatform Waddenveren West en de Raden van Advies. Onderstaand een overzicht (selectie) van verbeteringen die tot stand zijn gekomen door de recente inbreng van de Klantenpanels en Raden van Advies:

- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben meer aandacht gevraagd voor het monitoren van de aantallen per afvaart. Hierop is de interne procedure aangepast en is één van onze medewerkers speciaal belast met het monitoren van de aantallen per afvaart en het tijdig bijzetten van extra capaciteit;
- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben geadviseerd in het nieuwe fietsvervoersysteem rekening te houden met fietstassen en bagage. Dit advies wordt meegenomen;
- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben geadviseerd ook vertragingen korter dan tien minuten te communiceren aan de passagiers om het begrip te vergroten. Het beleid is hierop aangepast;
- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben geadviseerd ook forenzenpashouders een e-mail te sturen als hun pas verlengd moet worden. Het beleid is hierop aangepast;
- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben geadviseerd m.b.t. het vervoer van wapens per veerboot. Dit advies is ter harte genomen;
- De Klantenpanels en de Raden van Advies hebben geadviseerd de zomerdienstregeling te verlengen met een maand. Vanaf 2018 wordt de zomerdienstregeling t/m 31 oktober gevaren.

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

### **Provincie Fryslân**

Op 29 mei 2018 heeft u ons het concept vervoersplan 2018 van TSM / Rederij Doeksen via de mail toegestuurd, inclusief bijlagen. Dit is bij ons ingeboekt onder nummer 1533379. Op 13 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaats gevonden waarin het concept Vervoerplan 2019 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept Vervoerplan 2019.

Allereerst willen wij opmerken dat het plan er goed en compleet uitziet. Het is fijn dat er een samenvatting van de belangrijkste wijzigingen is opgenomen. Wij hebben de volgende vragen en opmerkingen:

- Met ingang van 1 januari 2018 heeft u de vrijstelling van de btw-verplichting op de tickets al laten vervallen. De kosten heeft u volledig voor eigen rekening genomen. Dat stellen wij zeer op prijs.
- Met ingang van 1 januari 2019 zal er vermoedelijk een btw-verhoging plaatsvinden van 6% naar 9%. Dit zal wel worden doorberekend aan de reiziger. Daar hebben wij begrip voor.
- Op pagina 5 e.v. wordt aangegeven wat de procentuele groei/afname van reizigers is. Kunt u ook aangeven wat de absolute cijfers zijn?

*Reactie TSM: Jazeker, deze hebben wij toegevoegd.*

- Er wordt een aantal tariefswijzigingen voorgesteld, maar een algemeen overzicht van alle tarieven ontbreekt. Kunt een overzicht van de tarieven bijvoegen, eventueel als bijlage ?

*Reactie TSM: Jazeker, dit overzicht hebben wij als bijlage toegevoegd.*

Tijdens het DO van 13 juni jl. is uitvoerig gesproken over het pakket aan maatregelen om bepaalde tarieven te wijzigen. Wij hebben begrip voor de beweegredenen van deze wijzigingen. De situatie omtrent de aanbouw van de nieuwe schepen is ook aan de orde geweest tijdens het DO van 13 juni jl. Inmiddels hebben wij bericht van u ontvangen dat de schepen afgebouwd kunnen worden en dat de gemaakte planning gehaald kan worden. Wij zijn zeer verheugd over dit nieuws. Wij hopen u hiermee voldoende van dienst te zijn geweest en zien het definitieve Vervoerplan 2019 met belangstelling tegemoet.

### **Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland**

De RvA heeft eerder haar zorgen geuit over de capaciteit van de nieuwe veerboten en of het bijzetten van een extra sneldienst voldoende zou zijn. Rederij Doeksen heeft daarom op de drukkere middagafvaarten in het voor- en naseizoen op de vrijdag en zondag het ms Vlieland ingeroosterd. De RvA vraagt zich af of dit wel voldoende zal zijn. Ook de maandagen zijn druk. P. Melles benadrukt dat hierbij is uitgegaan van harde vervoercijfers. De RvA vraagt of de vraag gestuurde afvaarten beter gecommuniceerd kunnen worden. A. van Brummelen antwoordt dat alle extra afvaarten via Facebook en Twitter worden gecommuniceerd, op de website worden geplaatst en via een e-mail aan logiesvertrekkers en andere stakeholdergroepen op de eilanden worden doorgegeven. De RvA doet de suggestie een pop-up op de website te plaatsen of een mailtje te sturen wanneer er weer extra plaats is. P. Melles benadrukt dat de capaciteit voortdurend wordt gemonitord door de vlootassistente.

Dit proces is sterk verbeterd, er wordt eerder extra capaciteit ingezet en hierover zijn bijna geen klachten meer.

Advies: de RvA adviseert Rederij Doeksen een uitbreiding in het reserveringssysteem te maken, waarbij de gast kan aangeven wat zijn/haar favoriete afvaart is. Zodat, indien er plaatsen beschikbaar komen, of een extra afvaart wordt ingezet; de gast hierover geïnformeerd wordt.

*Reactie TSM: Op Vlieland leeft jammer genoeg het gevoel dat toeristen niet naar Vlieland komen, omdat Rederij Doeksen te laat extra capaciteit inzet als het nodig is. Echter: extra afvaarten worden ingezet vóórdát een bepaalde afvaart volgeboekt is en niet pas daarna. Er wordt dus in principe geen NEE verkocht binnen een bepaald tijdvenster. Uitzonderingen op deze regel zijn bepaalde feestdagen en aan- en afvoerdagen van grote evenementen: op deze dagen zetten wij de maximale capaciteit. De extra capaciteit die wordt ingezet, wordt qua tijdstip zoveel mogelijk in de buurt van de afvaart die volgeboekt raakt ingepland. Vaak is er op dergelijke dagen overigens nog voldoende ruimte op minder populaire tijdstippen.*

*Daarnaast vraagt u of wij passagiers kunnen attenderen op extra afvaarten omdat het nieuwe reismoment misschien aantrekkelijker voor ze is dan het oude (reeds geboekte) reismoment. Wij begrijpen dit punt, maar wij constateren ook dat de administratieve last te groot zou worden als we dit handmatig zouden moeten doen. Wij zullen daarom de mogelijkheden onderzoeken om dit te automatiseren.*

*Communiceren met passagiers die reeds geboekt hebben op het moment dat er enkele plaatsen vrij komen op een eerder volgeboekte afvaart lijkt ons niet verstandig. Immers: tientallen of honderden passagiers zouden in dat geval een bericht ontvangen, ook als er slechts vijf plaatsen vrijkomen op een bepaalde afvaart. Het grootste deel van die groep zouden we vervolgens weer teleur moeten stellen.*

Tijdens de RvA-vergaderingen zijn de afgelopen tijd tal van onderwerpen aan de orde geweest, waaronder:

- Dalurenactie eilanders: verzoek RvA deze te verlengen met de maand maart;
- Supplementenbeleid werd als onduidelijk en niet uitlegbaar ervaren;
- Hondenproblematiek aan boord: toename overlast, schoonmaak.

Rederij Doeksen stelt een omzetneutrale package-deal voor, waarbij de dalurenactie voor eilanders wordt verlengd met de maand maart, m.u.v. Pasen en het supplementenbeleid wordt afgeschaft (dakkoffers en fietsendragers voortaan gratis). Dit kost veel omzet. Dit zou deels bekostigd kunnen worden door het herintroduceren van een hondentarieef (€ 5,50 retour) en een extra verhoging van 1,5% van het integrale autotarieef.

De RvA denkt dat hondenliefhebbers naar verwachting geen problemen zullen hebben om € 5,50 per retour voor hun hond te betalen. De bar (voorin) vindt men geen goede plek voor de huisdiervrije zone (onaantrekkelijk, geen uitzicht). Wellicht kan hiervoor een betere plaats worden gezocht. Het hondentarieef geldt ook voor eilander honden.

Advies: de RvA adviseert Rederij Doeksen om de omschrijving ‘omzetneutrale package-deal’ weg te laten. Het lijkt nu alsof het hondentarieef gerelateerd is aan overzettingen van eilander auto’s op het autoluwe Vlieland.

*Reactie TSM: Partijen zijn helaas niet onverdeeld enthousiast over het voorstel dat wij hebben gedaan in ons concept-Vervoerplan. Wij zien daarom af van alle maatregelen die met het voorstel gepaard gingen (immers: de maatregelen konden niet los van elkaar worden gezien) en alle tekst hieromtrent is uit Vervoerplan 2019 verwijderd.*

Advies: de RvA adviseert Rederij Doeksen om aan boord van de Vlieland een andere plaats te zoeken voor de huisdiervrije zone.

*Reactie TSM: Er waren reeds twee huisdiervrije zones aan boord van het ms. Vlieland. Deze bevinden zich in de bar en naast het buffet. Op basis van uw advies hebben wij inmiddels een derde zone toegevoegd, aan de achterzijde van de salon (het panoramadek).*

Sinds begin dit jaar bedraagt het aantal plaatsen dat wordt vrijgehouden voor eilanders die ongeboekt met spoed naar de wal of naar het eiland moeten vijftien. Dit is aangekondigd in Vervoersplan 2018. Deze plaatsen worden vrijgehouden voor eilanders en niet verkocht aan toeristen. De RvA vraagt zich af of het aantal van vijftien toereikend is. Men overhandigt een aantal klachten dat hierover is binnengekomen. Rederij Doeksen zal deze nader bekijken.

Vraag: er zijn 67 schoolkaarten op Vlieland in omloop. Wat nu als al die kinderen op vrijdag naar huis willen, maar niet boeken. Dan zouden er slechts vijftien meekunnen?

*Reactie TSM: Dat is correct, mits het gaat om een volgeboekte afvaart. Deze scholieren weten echter ruim van tevoren wanneer zij moeten reizen. Zij kunnen dus vooraf een boeking maken om zeker te zijn van een plek op de gewenste afvaarttijd.*

Rederij Doeksen benadrukt het belang om vooraf te boeken, dan is men verzekerd van een plaats aan boord. De capaciteit verder verruimen gaat ten koste van de kwaliteit. Dan kunnen er meer mensen mee aan boord, maar kan een zitplaats niet gegarandeerd worden. Niet alleen ongeboekte eilanders, maar ook toeristen die wél vooraf hebben geboekt, kunnen hierdoor op de trap terecht komen. Dit levert klachten op tijdens de jaarlijkse enquête van de concessieverlener.

Advies: de RvA adviseert Rederij Doeksen zeer dringend de maatregel uit het vervoersplan 2018 te herroepen en daarmee het aantal plaatsen, dat wordt vrijgehouden op de veerboot voor eilanders weer terug te brengen naar 35. Het gebeurt regelmatig dat er eilanders zijn blijven staan, in Harlingen of op Vlieland. Dit betreffen ook eilander kinderen, die aan het vasteland naar school gaan. Ter illustratie: er zijn in 2018 67 'schoolkaarten' uitgegeven. De RvA heeft een tiental brieven/mails met klachten aan Rederij Doeksen overhandigd.

*Reactie TSM: Wij begrijpen de zorg die er omtrent deze nieuwe regeling bestaat. Tegelijkertijd verwachten wij dat het aantal van 15 voldoende is, mits passagiers die wel op tijd vooraf kunnen boeken dat ook daadwerkelijk doen. Het op voorhand verhogen van dit aantal, leidt bovendien onvermijdelijk tot een beperking van de zitplaatsgarantie aan boord. Om de maatregel een eerlijke kans te geven, zullen wij de regel voorlopig handhaven en in het najaar (samen met u) evalueren. Mocht dan blijken dat er aanpassingen nodig zijn, dan zullen wij die doen.*

Advies: de RvA verwacht dat de groeiprognose voor Vlieland van 1-2% te laag zal zijn (pag. 8). De RvA adviseert Rederij Doeksen de prognose aan te passen. Deze is namelijk van invloed op de huidige én toekomstige passagierscapaciteit.

*Reactie TSM: Het betreft, allereerst, een prognose van het management van Rederij Doeksen. Deze is gebaseerd op groeicijfers uit het verleden, maar houdt ook rekening met de capaciteit van het eiland en andere (o.a. macro-economische) omstandigheden. Bij het bepalen van de basis-passagierscapaciteit houden wij een ruime marge aan bovenop onze groeiprognose. Daarnaast is het zo dat wij vraag gestuurd varen. Als de basiscapaciteit op een bepaalde dag onverhoopt te klein blijkt te zijn, dan zetten wij ruim vooraf vraag gestuurd extra afvaarten in.*

Vraag: de RvA vraagt waarom de Willem Barentsz op Vlieland ingezet wordt en niet de Willem de Vlamingh.

*Reactie TSM: Naamgever ontdekkingsreiziger Willem de Vlamingh was oorspronkelijk afkomstig van het eiland Vlieland, dus wij begrijpen uw sentiment en hebben dit (zoveel mogelijk) aangepast. Het zal echter onvermijdelijk voorkomen dat de Willem Barentsz wél de dienstregeling van en naar Vlieland verzorgt.*

Advies: de RvA adviseert de openingstijden van de balies te verruimen (pag. 11). Als de boot om 15.30 uur arriveert, gaat de balie pas om 16.00 uur open in de winter, terwijl er reizigers zijn die bij aankomst direct iets willen vragen of wijzigen. Dat is nu niet mogelijk.

*Reactie TSM: Wij hanteren al ruimere openingstijden dan de concessie voorschrijft en wij krijgen geen signalen van onze passagiers dat er behoefte is aan een geopend loket als de boot aankomt. Wij zien de toegevoegde waarde hier zelf ook niet van. Immers: voor de meeste handelingen die op een dergelijk moment gedaan zouden worden bij de balie, kunnen de passagiers ook terecht op onze website. Voor vragen en opmerkingen kunnen passagiers bovendien altijd terecht bij de purser aan boord en bij de waldienst op Vlieland. Tot slot zijn wij de hele dag o.a. via WhatsApp bereikbaar voor vragen.*

Pag. 13: passagiers kunnen tegen betaling voortaan nog één extra ruimbagagestuk per persoon meenemen, bovenop de twee ruimbagagestukken die gratis meegenomen kunnen worden. Waarom geldt voor ruimbagagestukken een maximum van drie terwijl er geen alternatief is? Na uitleg van de heer Melles, vernemen KP/RvA dat dit een maatregel specifiek voor de sneldienst is.

Advies: de RvA adviseert de maatregel in het Vervoerplan te specificeren. De RvA voorziet knelpunten voor opbouwers van seizoententen.

*Reactie TSM: Wij begrijpen deze zorg en zien deels af van de aanscherping van de bagagerichtlijnen. Passagiers kunnen ook volgend jaar onbeperkt extra ruimbagagestukken blijven meenemen. De voorgestelde aanscherping van de richtlijn voor vervoermiddelen zoals kruiwagens e.d. zullen wij wel invoeren.*

Opmerking: de RvA merkt op dat in het Vervoerplan op pagina 18 onder punt 2 een bus ten onrechte Qliner wordt genoemd; deze geeft aansluiting op de Qliner.

*Reactie TSM: Dit is een correcte constatering, wij hebben dit aangepast.*

Opmerking: de RvA merkt op dat op pagina 31 onder onvoorziene extra vervoersvraag – prioritering punt 3 en 4 uitsluitend geldt voor Terschelling; op Vlieland is er geen alternatief.

*Reactie TSM: Het klopt dat de derde afvaart van de autoveerboot (punt 3) standaard is van en naar Vlieland. Dit hebben wij aangepast. De inzet van het reserveschip (punt 4) is van en naar Vlieland wel mogelijk. Dit punt hebben wij niet aangepast.*

De RvA vindt het jammer dat de plannen van het Vaste Reizigers Programma op dit moment voor de RvA te globaal zijn. Het is op dit moment niet mogelijk om een adequaat advies uit te brengen t.a.v. het hernieuwde Vaste Reizigers Programma.

*Reactie TSM: Wij vinden de vertraging rondom de verbetering van dit programma, net als u, heel vervelend. Helaas is de technische praktijk soms weerbarstig. De nieuwe streefdatum voor implementatie is 1 januari 2019.*

De heer Melles merkt op dat de werfbeurt van ms Vlieland voortaan in januari zal plaatsvinden in plaats van in maart. Dit op verzoek van de RvA. In januari is het veel rustiger aan boord dan in maart, dus capaciteitsproblemen door de inzet van vervanger ms Midsland worden dan zoveel mogelijk voorkomen. De RvA is blij met de gewijzigde maand waarin de werfbeurt plaatsvindt. De RvA betreurt dat de Midsland wordt ingezet tijdens de werfbeurt in januari 2019; het schip is niet meer representatief voor de veerdienst.

Advies: de RvA adviseert de pilot met de fietskarren ook op Vlieland te laten plaatsvinden. De ruimte op het haventerrein op Vlieland is immers beperkt (pag. 13). Het is een ambitieus plan; waarbij de RvA het als een uitdaging beschouwt om het op Vlieland uit te voeren.

*Reactie TSM: Wij zullen de pilot met de fietskarren ook op Vlieland uitvoeren.*

Punctualiteit: Met concessieverlener, de overheid, is afgesproken, dat minimaal 95% van de afvaarten van Rederij Doeksen van/naar Vlieland en Terschelling op tijd vertrekt (minder dan 10 minuten vertraging). Met een resultaat van 99,43% afvaarten, die op tijd vertrokken op de lijn Terschelling en 99,83% op de lijn Vlieland, scoort Rederij Doeksen zeer hoog op punctualiteit en betrouwbaarheid. De RvA zou ook graag op de hoogte zijn van de gerealiseerde vaartijden; die aan boord van de veerboten worden geregistreerd. Dit is uiterst zinvolle informatie; niet alleen voor de RvA, maar ook voor het Consumentenplatform Waddenveren West (CWW); o.a. i.v.m. aansluiting op het openbaar vervoer.

Advies: de RvA is van mening dat het Rederij Doeksen zou sieren, indien ook de gerealiseerde vaartijden bekend gemaakt worden aan de RvA en het CWW.

*Reactie TSM: Wij streven altijd naar vaste aankomsttijden, maar wij kunnen deze niet garanderen. Er zijn te veel nautische- en weersomstandigheden die de vaartijd en daarmee de aankomsttijd kunnen beïnvloeden. Omdat wij de vaartijden slechts deels zelf kunnen beïnvloeden, zullen wij ze niet beschikbaar stellen.*

De RvA is van mening dat de logistieke situatie in Harlingen absoluut niet gastvrij is. De parkeermogelijkheden nemen af, terwijl de gastenstroom groeit; automobilisten verliezen reistijd door openstaande bruggen, het verkeer rond de vertrekhal zit regelmatig volledig vast, en passagiers moeten cash betalen voor de shuttlebus (hetgeen oponthoud geeft). De RvA heeft geconstateerd dat het openen van de SAS-brug regelmatig leidt tot problemen: passagiers missen hierdoor de trein of de boot. De huidige situatie is amateuristisch, met teleurstellende dienstverlening. Het is wel tweemaal een belangrijke drempel voor de vakantiebeleving. Dit onderwerp heeft ook de volledige aandacht van Rederij Doeksen.

Advies: de RvA adviseert alle betrokkenen (ook juist lokale overheden) zich in te zetten om tot een efficiënter aankomst/vertrek in Harlingen bij te dragen. Dit geldt zowel voor openbaar vervoer, als voor eigen vervoer. O.a. verbetering van de parkeervoorzieningen, bij openstelling van bruggen te anticiperen op aankomst/vertrektijden van de veerboten, gratis vervoer shuttlebus en een efficiënt systeem voor bagagevervoer.

*Reactie TSM: De genoemde punten hebben nauwelijks te maken met ons Vervoerplan en raken onze verantwoordelijkheid slechts zijdelings, maar wij zullen er toch kort op in gaan. De gemeente Harlingen heeft al ingegrepen op de parkeerproblematiek, o.a. door de aankoop van het terrein van de Witte Kas. Uw verzoek met betrekking tot de shuttlebus, hoort thuis bij de exploitant van de parkeerterreinen en/of de gemeente Harlingen. Met betrekking tot de bruggen zien wij maar één oplossing en dat is dat de gemeente Harlingen venstertijden voor de bruggen (met name de SAS-brug) vaststelt, zodat er geen bediening meer zal zijn tijdens boottijden. Voor een betere afhandeling van het bagagetransport is een integrale aanpak nodig en het overleg hieromtrent met de betrokken partijen is reeds opgestart door de betrokken gemeenten.*

Verzoek: of Rederij Doeksen bij het ministerie wil bepleiten, dat de staatssecretaris bij de standpunten zichtbaar maakt, óf en op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen van de RvA.

*Reactie TSM: Wij motiveren altijd waarom wij een advies wel of niet overnemen. Conform de spelregels van de concessie en de vaststellingsovereenkomst die destijds gesloten is, toetst de concessieverlener in hoeverre de argumentatie van de Rederij voldoet aan de spelregels en of de Rederij in voldoende mate rekening heeft gehouden met de adviezen van partijen. Welke afwegingen de concessieverlener daarbij maakt, is ons niet bekend en wij beschouwen het niet als onze rol om dit na te gaan bij de concessieverlener.*

### **Gemeente Terschelling**

Op 29 mei 2018 hebben wij het concept-Vervoerplan voor 2019 van u mogen ontvangen. Op 13 juni 2019 is hierover een bijeenkomst geweest van het Decentrale Overheden platform. In het overleg is een aantal zaken besproken. Na bestudering van het concept-Vervoerplan 2019 adviseren wij u het volgende:

#### *Dienstregeling*

In afwachting van de nieuwe schepen is er sprake van een basisdienstregeling en een specifieke dienstregeling. Dat maakt het opnieuw net als vorig jaar een hele klus om alles te doorgronden.



Voor zowel de periode 1 januari 2019 t/m 31 maart 2019, als de periode 1 oktober 2019 t/m 31 december 2019 geldt dat er elke avond met uitzondering van de woensdagavond een gewone veerdienst wordt uitgevoerd. Dat betekent zeker in de eerste drie maanden van het jaar, dat mensen die gebruik moeten maken van de laatste boot pas om 22.00 uur op het eiland zijn. Dat is een significante verslechtering ten opzichte van voorgaande jaren. Daar was op maandag, woensdag, donderdag en zaterdag nog de mogelijkheid om met een sneldienst naar het eiland te komen. Deze kwam om 20.30 uur aan. Er is ook nooit een onderzoek geweest onder alle eilanders of iedereen dit een verbetering vindt, zoals op Vlieland wel is gebeurd.

Advies: Oude dienstregeling in stand houden, dus winterdag 4x een sneldienst als laatste mogelijkheid om naar Terschelling te reizen. Voor de woensdag is er wel een sneldienst opgenomen, maar die vaart over Vlieland. Voor Terschellingers ook geen verbetering. Dat betekent doorgewoone overtocht van 1,5 uur.

*Reactie TSM: De dienstregeling met de nieuwe schepen is ten tijde van de behandeling van ons Vervoerplan 2018 uitvoerig besproken, toegelicht, aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Deze dienstregeling gaat uit van een aantal extra afvaarten met het (meer milieuvriendelijke) autoveer en deze afvaarten gaan ten koste van een aantal (latere) afvaarten van de sneldienst. Na het eerste kwartaal komt de laatste autoveerboot om 21:20 uur op Terschelling aan in plaats van 21:55 uur op dit moment, in verband met het feit dat onze nieuwe schepen iets sneller varen en iets eerder uit Harlingen vertrekken. Het is vanuit het oogpunt van de vervoersvraag niet nodig om zowel een sneldienst als een veerdienst in te zetten. Bovendien is dit onwenselijk voor het milieu.*

*Om tot een breed gedragen oplossing voor deze wens te komen voor de dienstregeling van 2020, zullen wij deze winter in overleg gaan met partijen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de sneldienst van 16:15 uur structureel later te laten vertrekken of om op dinsdag om 18:20 uur een sneldienst in te zetten in plaats van een veerdienst om 17:00 uur. Als het nodig is, behoort een onderzoek hieromtrent ook tot de mogelijkheden. De uitkomsten van het overleg en het eventuele onderzoek, zullen wij meenemen in ons Vervoerplan 2020.*

Advies: Laat de sneldienst op woensdagavond over Terschelling varen en dan naar Vlieland in plaats van andersom.

*Reactie TSM: Ook dit aspect van de dienstregeling stond vorig jaar in ons (goedgekeurde) Vervoerplan 2018. De betreffende sneldienst vaart via Vlieland omdat de veerdienst naar Vlieland op de woensdagen niet om 19:00 uur vertrekt maar pas om 20:00 uur, in verband met het bunkerslot in de dienstregeling. Wij geven er de voorkeur aan om de dienstregeling met onze nieuwe schepen eerst daadwerkelijk uit te gaan voeren en daarna te evalueren.*

Opnieuw zijn er tijden veranderd in de dienstregeling. Op zich is het allemaal logisch te verklaren, maar voor vaste gebruikers is het niet echt overzichtelijk.

#### *Tarieven*

Tariefindex gaat voor 2019 toegepast worden. Redenen hiervoor zijn de aanzienlijke investeringen dit jaar en de vanwege stijging algemene en personele kosten. De tweede reden is legitiem, de eerste reden niet. Investeringen kunnen gewoon afgeschreven worden over economische levensduur.

Indien het niet voordat de concessie afloopt is terugverdiend dient de nieuwe concessiehouder de investeringen over te kopen. Dus gek dat die investeringen doorberekend worden in de prijs. Dit punt hebben we vorig jaar ook in onze zienswijze aangekaart.

Advies: Tekst in Vervoerplan aanpassen over dit onderwerp en de investeringen mogen ook niet meegerekend worden in de verhoging van de tarieven.

*Reactie TSM: De concessieverlener stelt jaarlijks vast welke index wij toe mogen passen. Daarnaast toetst de concessieverlener ook of wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan ons recht om de tarieven periodiek te verhogen. Deze toets is bedoeld om een jaarlijkse discussie over de tarieven te voorkomen. In ons Vervoerplan geven wij, ter illustratie, aan welke kostensoorten zoal hoger zijn geworden. Afschrijvingskosten die gepaard gaan met de investeringen die wij doen, zijn daar een voorbeeld van. Wij hebben de tekst in ons Vervoerplan inmiddels verduidelijkt.*

Tariefindex is nog niet bekend. Deze komt op z'n vroegst eind juni pas beschikbaar. Vorig jaar was hij zo laat, dat de gemeente daar niet over heeft kunnen adviseren. Dat is niet goed, want het is wel belangrijk voor Terschelling. Deze verhoging treft iedereen, eilander, forens en badgast.

Advies: Mocht de tariefindex zo danig laat zijn, dat het niet meer mee kan in de advisering over het Vervoerplan, dan ook de tariefindexering niet opnemen in het Vervoerplan.

*Reactie TSM: Onze tarieven en eventuele voornemens tot wijziging van onze tarieven zijn een verplicht onderdeel van ons Vervoerplan en ons Vervoerplan is een verplicht onderdeel van de concessie. Zie voor meer informatie hieromtrent ook de inleiding van dit Vervoerplan. Wij kunnen de index pas bekend maken als deze is vastgesteld. Wij begrijpen dat de volgorde niet wenselijk is, maar wij kunnen dit probleem helaas niet oplossen.*

In de tarieven wordt ook geschoven. Dit hangt met elkaar samen, ondanks dat het verschillende onderwerpen betreft.

1. De daltarieven voor eilanders wordt met één maand verlengd;
2. Er is veel discussie over dakkoffers en fietsenrekken. Tarieven worden afgeschaft;
3. Er is een toename geconstateerd van het aantal te vervoeren honden. Dat levert overlast op, tariefstelsel invoeren;
4. Het autotarief met 1,5% te verhogen boven de eventuele tariefindexering.

De verhoging van het autotarief en het invoeren van het hondentarief zijn beide bedoeld om de afschaffing van de supplementen en de verlenging van het daltarief te financieren.

*Ad 3.*

Terschelling is geliefd onder hondenbezitters. Het zou er toe kunnen leiden dat minder mensen naar Terschelling komen, omdat er ook een kaartje voor de hond gekocht moet worden. Daarnaast zijn eilanders afhankelijk van de boot en dus ook als de hond mee moet naar de wal.

Er zou sprake zijn van een toename van bijtincidenten, maar dat is niet onderbouwd met cijfers. Een tariefstelsel kan niet gebaseerd zijn op aannames. Bovendien zal het aantal bijtincidenten niet stijgen of afnemen omdat er nu een kaartje moet worden gekocht.

In het decentrale Overheden Platform heeft TSM nog aangegeven dat boten met veel honden meer tijd kosten om schoon te maken. Dat kan een reden zijn om de rekening bij de eigenaar van de hond neer te leggen volgens het principe *de vervuiler betaalt*. TSM geeft echter aan dat de invoering van dit tarief is bedoeld om de inkomstenderving onder punt 1 en 2 op te heffen. Deze groep moet nu gaan betalen voor de wensen van een andere groep, niet elke hondeneigenaar wil ook een dakkoffer en/of fietsenrek mee naar Terschelling (of Harlingen). Dat is niet redelijk.

Advies: Dit tarief niet invoeren.

*Reactie TSM: Wij zien af van het opnieuw introduceren van een tarief voor honden. Om de overlast toch enigszins te beperken, zullen de huisdiervrije zones aan boord worden uitgebreid.*

*Ad. 4.*

Omdat TSM tegemoet wil komen aan bepaalde doelgroepen, moet iedereen die een auto mee wil nemen op de boot daarvoor betalen. Daar komt de indexering van het rijk nog eens bovenop. Dat maakt een bootkaartje duurder dan noodzakelijk.

Advies: Tarief niet verhogen.

Omdat het advies bij punt 3 en 4 negatief is, is het logisch om dan ook negatief over punt 1 en 2 te adviseren, tenzij TSM de inkomstenderving voor eigen rekening wil nemen.

*Reactie TSM: Wij beoogden verschillende bespreekpunten uit de Raden van Advies in één keer en omzetneutraal aan te pakken. Wij hebben beschreven dat de maatregelen niet los van elkaar konden worden gezien, omdat ze anders niet omzetneutraal ingevoerd zouden kunnen worden. Daarom zullen wij het hele pakket aan maatregelen niet invoeren. Wij hebben de tekst hierover uit dit Vervoerplan verwijderd.*

*Algemeen*

In het Vervoerplan voor 2018 is wel sprake geweest van een boete voor no-show op sneldiensten door scholieren. Toen was er sprake van een boete ter hoogte van het eilander tarief. In november 2017 heeft TSM eenzijdig besloten deze boete te verhogen tot het normale (toeristen)tarief. Daar heeft niemand over kunnen adviseren.

Gereserveerde kaartjes moeten gewoon betaald worden, ook als er geen gebruik van wordt gemaakt. Dat staat voorop. Volgens de redenering van TSM boeken veel scholieren/studenten blijkbaar meerdere afvaarten en nemen ze niet de moeite om de afvaarten die niet gebruikt worden te annuleren. Dat is in het systeem te achterhalen. Wij zijn het daar niet mee eens. Niet alle scholieren/studenten doen dit. Er is een groep die zijn best doet om de geboekte boot te halen. Het is niet altijd aan hen zelf te wijten, dat dit niet lukt, bruggen open, vertraging openbaar vervoer, etc. Zij zullen in hun race tegen de klok het kaartje niet annuleren, want stel je voor dat het wel lukt. Als het onverhoopt niet lukt, kost hen dat meteen meer dan € 20,00. Dat is niet redelijk. Als uit het systeem te halen is dat iemand meerdere boten heeft geboekt, dan is er ook uit te halen dat iemand maar één boot heeft geboekt en vervolgens heeft gemist.

Verder is het vreemd dat scholieren wel beboet worden als ze een boot missen, maar volwassenen niet. Daar is sprake van ongelijke behandeling.

Advies: Boete laten gelden voor iedereen, boete verlagen naar eilander tarief en alleen opleggen als het om volgeboekte boten gaat.

*Reactie TSM: Het klopt dat overige eilanders geboekte overtochten soms ook niet annuleren, hoewel dit fenomeen veel vaker voorkomt bij scholieren. Desondanks zullen wij het boeteprincipe ook bij overige eilanders gaan hanteren. Bij toeristen komt het niet-annuleren nauwelijks voor. De hoogte van de boete is het verschil tussen het betaalde tarief en het reguliere tarief voor toeristen. Immers: de niet-gebruikte plaats had ingenomen kunnen worden door een toerist. Verder zullen wij de handhaving na de zomer van 2018 gaan beperken tot drukke afvaarten en dagen.*

Bagage levert nog steeds problemen op. Steeds vaker willen mensen hun koffer niet op de karretjes achterlaten. Dit kan gevaarlijke situaties opleveren. Eigenlijk moet dit integraal opgepakt worden tussen de drie gemeenten/TSM/RWS en Wetterskip. Dan moet het toch mogelijk zijn om een oplossing voor de afhandeling van bagage te bedenken, waar alle partijen mee in kunnen stemmen.

Advies: Project opzetten rond bagageafhandeling in Harlingen en op Vlieland en Terschelling. Zorgen voor een goede trekker voor dit project.

*Reactie TSM: Voor een betere afhandeling van het bagagetransport is een integrale aanpak nodig en wij hebben elkaar daar inderdaad hard bij nodig. De betrokken gemeenten hebben dit onderwerp inmiddels opgepakt. Tot er een integrale aanpak is, richten wij ons vooral ook op onze eigen bagageprocessen.*

In het Vervoerplan 2018 is gesproken over maximaal 15 plaatsen voor eilanders beschikbaar op de gewone veerdiensten. Dat heeft veel commotie veroorzaakt, vooral op Vlieland. Mensen willen altijd mee kunnen. Dat kan vooral op volgeboekte boten problemen opleveren omdat er niet voldoende zitplaatsen beschikbaar kunnen zijn. Inwoners moeten vooral een kaartje boeken ook voor de normale veerdienst. Let wel, mensen kunnen in noodsituaties altijd mee, daar wordt ruimte voor gemaakt.

Advies: Dit jaar als test beschouwen en kijken wat de problemen zijn. In oktober een evaluatie hier op laten plaatsvinden om te kijken hoe dit in de toekomst opgepakt moet worden.

*Reactie TSM: Wij zullen deze regeling dit najaar inderdaad evalueren.*

De schepen Willem de Vlamingh en Willem Barentsz hebben beide een totale zitplaatscapaciteit van 759. De beide schepen zijn slechts gecertificeerd voor maximaal 600 personen. Bij de andere boten is het andersom, meer gecertificeerd dan aan zitplaatscapaciteit aanwezig is. Het is onduidelijk waar dit in zit.

Advies: Zorg voor voldoende certificering of geef een motivering waarom er voor deze wijze van certificering is gekozen.

*Reactie TSM: De tabel waar u op doelt, suggereert dat de zitplaatsen buiten meetellen. Deze zijn echter alleen ter illustratie in de tabel opgenomen. In het kader van de zitplaatsgarantie die wij willen bieden, is feitelijk alleen het aantal zitplaatsen binnen relevant. Daarom hebben wij gekozen voor een certificaat voor 600 passagiers, terwijl de nieuwe schepen 573 zitplaatsen binnen hebben.*

### **Consumentenplatform Waddenveren West**

Met deze brief reageert het Consumentenplatform Waddenveren West op het Vervoerplan 2019 van TSM. Het CWW gaat in grote lijnen akkoord met het concept-Vervoerplan 2019 maar heeft op een aantal punten nog commentaar. Onderstaand treft u de reacties vanuit Vlieland en vanuit Terschelling op het Vervoerplan.

#### Vlieland

##### *Advies*

Het CWW adviseert een toevoeging aan het reserveringssysteem te maken waarbij reizigers kunnen aangeven wat voorkeuraafvaart is. Indien er plaatsen beschikbaar komen, of een extra afvaart wordt ingezet, zouden de reizigers hierover geïnformeerd kunnen worden.

##### *Motivatie*

Het CWW heeft al eerder aangegeven bezorgd te zijn over de capaciteit van de nieuwe veerboten en vraagt zich af of het bijzetten van een extra sneldienst altijd voldoende is. Rederij Doeksen heeft als oplossing op de drukkerre middagafvaarten in het voor- en naseizoen op de vrijdag en zondag het ms Vlieland ingeroosterd. Het CWW betwijfelt of dit voldoende is. Ook de maandagen zijn vaak druk.

*Reactie TSM: Op Vlieland leeft jammer genoeg het gevoel dat toeristen niet naar Vlieland komen, omdat Rederij Doeksen te laat extra capaciteit inzet als het nodig is. Echter: extra afvaarten worden ingezet vóórdát een bepaalde afvaart volgeboekt is en niet pas daarna. Er wordt dus in principe geen NEE verkocht binnen een bepaald tijdvenster. Uitzonderingen op deze regel zijn bepaalde feestdagen en aan- en afvoerdagen van grote evenementen: op deze dagen zetten wij de maximale capaciteit. De extra capaciteit die wordt ingezet, wordt qua tijdstip zoveel mogelijk in de buurt van de afvaart die volgeboekt raakt ingepland. Vaak is er op dergelijke dagen overigens nog voldoende ruimte op minder populaire tijdstippen.*

*Daarnaast vraagt u of wij passagiers kunnen attenderen op extra afvaarten omdat het nieuwe reismoment misschien aantrekkelijker voor ze is dan het oude (reeds geboekte) reismoment. Wij begrijpen dit punt, maar wij constateren ook dat de administratieve last te groot zou worden als we dit handmatig zouden moeten doen. Wij zullen daarom de mogelijkheden onderzoeken om dit te automatiseren.*

*Communiceren met passagiers die reeds geboekt hebben op het moment dat er enkele plaatsen vrij komen op een eerder volgeboekte afvaart lijkt ons niet verstandig. Immers: tientallen of honderden passagiers zouden in dat geval een bericht ontvangen, ook als er slechts vijf plaatsen vrijkomen op een bepaalde afvaart. Het grootste deel van die groep zouden we vervolgens weer teleur moeten stellen.*

##### *Advies*

Het CWW adviseert om aan boord van de Vlieland een andere plaats te reserveren voor de huisdiervrije zone.

*Reactie TSM: Er waren reeds twee huisdiervrije zones aan boord van het ms. Vlieland. Deze bevinden zich in de bar en naast het buffet. Op basis van uw advies hebben wij inmiddels een derde zone toegevoegd, aan de achterzijde van de salon (het panoramadek).*

#### *Advies*

Het CWW adviseert de maatregel uit het Vervoerplan 2018 te herroepen waarbij slechts 15 plaatsen worden vrijgehouden voor eilanders. Dit aantal zou weer naar 35 moeten.

#### *Motivatie*

Het gebeurt regelmatig dat er eilanders zijn blijven staan, in Harlingen of op Vlieland. Dit betreffen ook eilander kinderen die op het vasteland naar school gaan. Sinds begin dit jaar bedraagt het aantal plaatsen dat wordt vrijgehouden voor eilanders die ongeboekt met spoed naar de wal of naar het eiland moeten 15. Dit is opgenomen in het Vervoerplan 2018. Het CWW vraagt zich af of het aantal van 15 toereikend is. Er zijn 67 schoolkaarten op Vlieland in omloop. Wat nu als al die kinderen op vrijdag naar huis willen, maar niet boeken. Dan zouden er slechts vijftien meekunnen?

*Reactie TSM: Dat is correct, mits het gaat om een volgeboekte afvaart. Deze scholieren weten echter ruim van tevoren wanneer zij moeten reizen. Zij kunnen dus vooraf een boeking maken om zeker te zijn van een plek op de gewenste afvaarttijd.*

*Wij begrijpen de zorg die er omtrent deze nieuwe regeling bestaat. Tegelijkertijd verwachten wij dat het aantal van 15 voldoende is, mits passagiers die wel op tijd vooraf kunnen boeken dat ook daadwerkelijk doen. Het op voorhand verhogen van dit aantal, leidt bovendien onvermijdelijk tot een beperking van de zitplaatsgarantie aan boord. Om de maatregel een eerlijke kans te geven, zullen wij de regel voorlopig handhaven en in het najaar (samen met u) evalueren. Mocht dan blijken dat er aanpassingen nodig zijn, dan zullen wij die doen.*

#### *Advies*

Het CWW verwacht dat de groeiprognoze voor Vlieland van 1-2% te laag zal zijn. [pag. 8 Vervoerplan]. Het CWW adviseert Rederij Doeksen deze prognose aan te passen, omdat dit van invloed is op de huidige en de toekomstige passagierscapaciteit.

*Reactie TSM: Het betreft, allereerst, een prognose van het management van Rederij Doeksen. Deze is gebaseerd op groeicijfers uit het verleden, maar houdt ook rekening met de capaciteit van het eiland en andere (o.a. macro-economische) omstandigheden. Bij het bepalen van de basispassagierscapaciteit houden wij een ruime marge aan bovenop onze groeiprognoze. Daarnaast is het zo dat wij vraag gestuurd varen. Als de basiscapaciteit op een bepaalde dag onverhoopt te klein blijkt te zijn, dan zetten wij vraag gestuurd extra afvaarten in.*

#### *Advies*

Het CWW adviseert de openingstijden van de balies te verruimen [pag. 11 Vervoerplan]. Als de boot om 15.30 uur arriveert, gaat de balie pas om 16.00 uur open in de winter, terwijl er reizigers zijn die bij aankomst direct iets willen vragen of wijzigen. Dat is nu niet mogelijk.

*Reactie TSM: Wij hanteren al ruimere openingstijden dan de concessie voorschrijft en wij krijgen geen signalen van onze passagiers dat er behoefte is aan een geopend loket als de boot aankomt. Wij zien de toegevoegde waarde hier zelf ook niet van. Immers: voor de meeste handelingen die op een dergelijk moment gedaan zouden worden bij de balie, kunnen de passagiers ook terecht op onze website. Voor vragen en opmerkingen kunnen passagiers bovendien altijd terecht bij de purser aan boord en bij de waldienst op Vlieland. Tot slot zijn wij de hele dag o.a. via WhatsApp bereikbaar voor vragen.*

### *Advies*

Het CWW adviseert de maatregel in het Vervoerplan rond het meenemen van bagage [pag. 17] beter te specificeren. Het CWW verwacht dat er problemen kunnen ontstaan bij de opbouwers van seizoententen.

### *Motivatie*

Passagiers kunnen tegen betaling voortaan nog één extra ruimbagagestuk per persoon meenemen, bovenop de twee ruimbagagestukken die gratis meegenomen kunnen worden. Onduidelijk is waarom voor ruimbagagestukken een maximum van drie geldt terwijl er geen alternatief is. Navraag bij de Rederij leert dat dit een maatregel specifiek voor de sneldienst is.

*Reactie TSM: Wij begrijpen deze zorg en zien deels af van de aanscherping van de bagagerichtlijnen. Passagiers kunnen ook volgend jaar onbeperkt extra ruimbagagestukken blijven meenemen. De voorgestelde aanscherping van de richtlijn voor vervoermiddelen zoals kruiwagens e.d. zullen wij wel invoeren.*

### *Advies*

Het CWW adviseert aan alle betrokkenen, waaronder ook de lokale overheden, zich in te zetten om in Harlingen het reizigersverkeer rond de aankomst en het vertrek van de veerdiensten te verbeteren. Dit geldt zowel voor de reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer, als voor de reizigers die met de auto komen. Concreet gaat het om verbetering van de parkeervoorzieningen, een betere afstemming van de openstelling van de bruggen op de aankomst- en vertrektijden van de veerboten, het inzetten van een gratis shuttlebus en een efficiënter systeem voor het bagagevervoer.

### *Motivatie*

Het CWW vindt dat de logistieke afwikkeling in Harlingen niet gastvrij en reizigersgericht is. De parkeermogelijkheden in Harlingen nemen af, terwijl de toeristenstroom groeit. Automobilisten verliezen reistijd door openstaande bruggen. Het verkeer rond de vertrekhal zit regelmatig volledig vast. De passagiers moeten cash betalen voor de shuttlebus (hetgeen oponthoud geeft). Het openen van de SAS-brug leidt regelmatig tot problemen met de aansluitingen. Passagiers missen hierdoor de trein of de boot. De huidige entree tot de eilanden is in Harlingen, door gebrek aan afstemming en beleid, slordig en reizigersonvriendelijk. Dit geldt voor zowel de afvaart als voor de aankomst.

*Reactie TSM: De genoemde punten hebben nauwelijks te maken met ons Vervoerplan en raken onze verantwoordelijkheid slechts zijdelings, maar wij zullen er toch kort op in gaan. De gemeente Harlingen heeft al ingegrepen op de parkeerproblematiek, o.a. door de aankoop van het terrein van de Witte Kas. Met betrekking tot de bruggen zien wij maar één oplossing en dat is dat de gemeente Harlingen venstertijden voor de bruggen (met name de SAS-brug) vaststelt, zodat er geen bediening meer zal zijn tijdens boottijden. Uw opmerking met betrekking tot de shuttlebus, hoort thuis bij de exploitant van de parkeerterreinen en/of de gemeente Harlingen. Voor een betere afhandeling van het bagagetransport is een integrale aanpak nodig en het overleg hieromtrent met de betrokken partijen, is reeds opgestart door de betrokken gemeenten.*

### *Opmerkingen*

- In het Vervoerplan wordt op pagina 18 onder punt 2 een bus ten onrechte Q-liner genoemd. De betreffende bus biedt aansluiting op de Q-liner.

*Reactie TSM: Dit is een correcte constatering, wij hebben dit aangepast.*

- Op pagina 31, onder onvoorziene extra vervoervraag, prioritering punt 3 en 4 uitsluitend geldt voor Terschelling; op Vlieland is er geen alternatief.

*Reactie TSM: Het klopt dat de derde afvaart van de autoveerboot (punt 3) standaard is van en naar Vlieland. Dit hebben wij aangepast. De inzet van het reserveschip (punt 4) is van en naar Vlieland wel mogelijk. Dit punt hebben wij niet aangepast.*

- Het CWW vindt de plannen van het Vaste Reizigers Programma nog te globaal. Het is daardoor niet mogelijk om een goed advies uit te brengen ten aanzien van dit hernieuwde Vaste Reizigers Programma.

*Reactie TSM: Wij vinden de vertraging rondom de verbetering van dit programma, net als u, heel vervelend. Helaas is de technische praktijk soms weerbarstig. De nieuwe streefdatum voor implementatie is 1 januari 2019.*

#### *Verzoek*

Het CWW zou graag zien dat Rederij Doeksen de informatie over de gerealiseerde vaartijden ook beschikbaar stelt aan het CWW. Dit vanwege de aansluiting op het openbaar vervoer.

*Reactie TSM: Wij streven altijd naar vaste aankomsttijden, maar wij kunnen deze niet garanderen. Er zijn te veel nautische en weersomstandigheden die de vaartijd en daarmee de aankomsttijd kunnen beïnvloeden. Omdat wij de vaartijden slechts deels zelf kunnen beïnvloeden, zullen wij ze niet beschikbaar stellen.*

#### Terschelling

[pag. 8]

##### *Terminal Harlingen*

Het CWW stelt voor om in de veerbootterminal in Harlingen meer aan klimaatbeheersing te doen. Het is er soms erg warm.

*Reactie TSM: Alleen op extreem warme dagen zonder wind is het benauwd in de terminal. Meestal staat er wel wind (aan de kust) en worden alle deuren en ramen opengezet, zodat de warmte draaglijk blijft. Het kost veel tijd, geld en energie om het klimaat in de terminal(s) goed te kunnen beheersen. De investering die hiermee gepaard zou gaan, staat niet in verhouding tot de omvang van het probleem.*

[pag. 12]

##### *Vaste Reizigers Programma*

Het CWW vraagt u de term 'verwachting' te vervangen door 'toezegging' en het al lang toegezegde loyaliteitsprogramma daadwerkelijk te implementeren per 01-01-2019.

*Reactie TSM: Wij doen ons uiterste best en hebben de term vervangen. Wij tekenen hierbij wel aan dat wij wat dit betreft ook afhankelijk zijn van de prestaties van externe leveranciers.*



### Horeca

Het CWW vraagt u om in het restaurant en het buffet meer lokale producten aan te bieden en het niveau van het aangeboden te verhogen.

*Reactie TSM: Dat het aangeboden niveau te laag zou zijn, herkennen wij niet. Wij ontvangen daarover weinig klachten van onze passagiers en scoren goed bij metingen die door de overheid en onszelf worden uitgevoerd. Wij gebruiken bovendien reeds verschillende lokale producten (o.a. gebak, bier, broodbeleg, waddenburgers, droge worst en sappen) en breiden dit aanbod jaarlijks uit waar mogelijk.*

### Bagagevervoer

Het CWW heeft begrepen dat het niet meer toegestaan is een bagagestuk af te geven, maar dat deze stukken alleen nog via pakketdiensten mogen worden aangeboden. Het CWW adviseert een uitzondering te creëren voor specifieke pakketten, zoals onderdelen die met spoed naar het eiland vervoerd moeten worden, bijvoorbeeld voor het verhelpen van storingen.

*Reactie TSM: Het is en blijft mogelijk om een bagagestuk af te geven, maar het mag niet gaan om commercieel transport. Voor een spoedgeval maken wij uiteraard een uitzondering, mits zowel de leverancier van de wal als de klant op het eiland ons hebben benaderd met de mededeling dat het om een spoedgeval gaat en het verzoek om te helpen.*

[pag. 15]

### Aankomst- en vertrektijden

Het CWW adviseert u vaste aankomst- en vertrektijden te hanteren, ongeacht de stroming of de weersomstandigheid. Hierdoor kunnen vervoersdiensten op het eiland beter aansluiten op de dienstregeling.

*Reactie TSM: Wij streven altijd naar vaste aankomsttijden, maar wij kunnen deze niet garanderen. Er zijn te veel nautische omstandigheden die de vaartijd en daarmee de aankomsttijd kunnen beïnvloeden.*

Het CWW adviseert u om bij inzetten extra afvaarten bij de aankomsttijd op het eiland een redelijke spreiding aan te houden. De aankomst van de boten, snel en veer, is op Terschelling soms gelijktijdig bij extra afvaarten. Als de Friesland straks de extra vaarten van de Midsland overneemt en om 11.30 uit Harlingen vertrekt komen er rond 13.15/13.30 heel veel reizigers tegelijk aan op Terschelling. Zoals dit nu in de dienstregeling staat, komt dit niet heel vaak voor, maar als er vraag gestuurd meer boten ingezet worden, is het een hele uitdaging om iedereen tegelijk verder over het eiland te vervoeren.

*Reactie TSM: De extra vraag gestuurde afvaarten moeten tussen de reguliere afvaarten door ingezet worden en bovendien zoveel mogelijk op gewenste afvaartijden voor de passagiers. Deze extra afvaartijden worden altijd ruim vooraf aan alle belanghebbenden op de eilanden kenbaar gemaakt, zodat iedereen zich hier op kan voorbereiden. Het is helaas ondoenlijk om ook nog rekening te houden met de spreiding van de aankomsten op de eilanden.*

### *Dienstregeling*

Het CWW adviseert u om in de dienstregeling rekening te houden met de optimale verblijfsduur voor daggasten. De nieuwe tijden van de veerdienst maken de mogelijke dagbestedingstijd korter. Zo is de laatste afvaart vanaf Terschelling in de nieuwe dienstregeling met de nieuwe schepen al om 17 uur. Ook in de winterperiode vervalt op de meeste dagen de 18.20 snelboot en is 17 uur vertrek van het eiland erg vroeg.

*Reactie TSM: De dienstregeling met de nieuwe schepen is ten tijde van de behandeling van ons Vervoerplan 2018 uitvoerig besproken, toegelicht, aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Deze dienstregeling gaat uit van een aantal extra afvaarten met het (meer milieuvriendelijke) autoveer en deze afvaarten gaan ten koste van een aantal (latere) afvaarten van de sneldienst. Het is vanuit het oogpunt van de vervoersvraag niet nodig om zowel een sneldienst als een veerdienst in te zetten. Bovendien is dit onwenselijk voor het milieu.*

*Om tot een breed gedragen oplossing voor deze wens te komen voor de dienstregeling van 2020, zullen wij deze winter in overleg gaan met partijen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de sneldienst van 16:15 uur structureel later te laten vertrekken of om op dinsdag om 18:20 uur een sneldienst in te zetten in plaats van een veerdienst om 17:00 uur. Als het nodig is, behoort een onderzoek hieromtrent ook tot de mogelijkheden. De uitkomsten van het overleg en het eventuele onderzoek, zullen wij meenemen in ons Vervoerplan 2020.*

[pag. 28]

### *Tarieven en voornemens voor wijzigingen*

Het CWW vraagt zich af of het hanteren van een hondentarief de door u beoogde groei van het aantal honden zal verminderen. Reizigers die betaald hebben voor hun hond zullen mogelijk de bezetting van een zitplaats door hun hond gerechtvaardigd vinden. Er is immers voor betaald.

*Reactie TSM: Wij zien af van het opnieuw introduceren van een tarief voor honden. Om de overlast toch enigszins te beperken, zullen de huisdiervrije zones aan boord beperkt worden uitgebreid.*

[pag. 31]

### *Extra vervoersvraag*

Het CWW adviseert u elke dag een vroege en een late snelboot te laten varen. Er zijn extra afvaarten in het Vervoerplan opgenomen, maar er zijn ook enkele sneldiensten komen te vervallen (pag. 15, punt 7). Eilanders worden in toenemende mate afhankelijker van de veerdienst, door scholing, werkzaamheden of andere activiteiten aan de vaste wal.

*Reactie TSM: De dienstregeling met de nieuwe schepen is ten tijde van de behandeling van ons Vervoerplan 2018 uitvoerig besproken, toegelicht, aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Deze dienstregeling gaat uit van een aantal extra afvaarten met het (meer milieuvriendelijke) autoveer en deze afvaarten gaan ten koste van een aantal (latere) afvaarten van de sneldienst. Het is vanuit het oogpunt van de vervoersvraag niet nodig om zowel een sneldienst als een veerdienst in te zetten. Bovendien is dit onwenselijk voor het milieu.*

*Om tot een breed gedragen oplossing voor deze wens te komen voor de dienstregeling van 2020, zullen wij deze winter in overleg gaan met partijen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de sneldienst van 16:15 uur structureel later te laten vertrekken of om op dinsdag om 18:20 uur een sneldienst in te zetten in plaats van een veerdienst om 17:00 uur. Als het nodig is, behoort een onderzoek hieromtrent ook tot de mogelijkheden. De uitkomsten van het overleg en het eventuele onderzoek, zullen wij meenemen in ons Vervoerplan 2020.*

#### **Boetes studenten**

Geboekte overtochten worden soms niet gebruikt. Dit speelt niet alleen bij studenten, maar ook bij de overige eilanders/reizigers. Het hanteren van een boete daarvoor is naar ons oordeel wel terecht. De hoogte daarvan zou in lijn moeten zijn met het betreffende tarief (eilander/reiziger).

*Reactie TSM: Het klopt dat overige eilanders geboekte overtochten soms ook niet annuleren, hoewel dit veel vaker voorkomt bij scholieren. Desondanks zullen wij het boetepincipe ook bij overige eilanders gaan hanteren. Bij toeristen komt het niet-annuleren nauwelijks voor. De hoogte van de boete is het verschil tussen het betaalde tarief en het reguliere tarief voor toeristen. Immers: de niet-gebruikte plaats had ingenomen kunnen worden door een toerist. Verder zullen wij de handhaving na de zomer van 2018 gaan beperken tot drukke afvaarten en dagen.*

#### **Algemeen**

Bij het besluit tot het niet, of slechts gedeeltelijk overnemen van een advies ontvangt het CWW graag een motivatie van dit besluit. Het is voor de leden van het CWW niet duidelijk op welke gronden de concessieverlener instemt met het Vervoerplan en welke afwegingen zijn gemaakt. Het CWW verneemt daarom graag op welke wijze rekening is gehouden met de adviezen uit deze brief.

*Reactie TSM: Wij motiveren altijd waarom wij een advies wel of niet overnemen. Conform de spelregels van de concessie en de vaststellingsovereenkomst die destijds gesloten is, toetst de concessieverlener in hoeverre de argumentatie van de Rederij voldoet aan de spelregels en of de Rederij in voldoende mate rekening heeft gehouden met de adviezen van partijen. Welke afwegingen de concessieverlener daarbij maakt, is ons niet bekend en wij beschouwen het niet als onze rol om dit na te gaan bij de concessieverlener.*

#### **Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling**

##### *Pagina 8 Terminal Harlingen*

1. Wij adviseren om in de terminal van Harlingen meer aan klimaatbeheersing te doen. Het kan er soms erg warm zijn.

*Reactie TSM: Alleen op extreem warme dagen zonder wind is het benauwd in de terminal. Meestal staat er wel wind en worden alle deuren en ramen opengezet, zodat de warmte draaglijk blijft. Het kost veel tijd, geld en energie om het klimaat in de terminal(s) goed te kunnen beheersen. De investering die hiermee gepaard zou gaan, staat niet in verhouding tot de omvang van het probleem.*

##### *Pagina 12 Vaste Reizigers Programma*

2. Wij adviseren de term "verwachting" te vervangen door "toezegging" zodat het al lang toegezegde loyaliteitsprogramma daadwerkelijk geïmplementeerd gaat worden en wel graag per 01-01-2019.

*Reactie TSM: Wij doen ons uiterste best en hebben de term vervangen. Wij tekenen hierbij wel aan dat wij wat dit betreft ook afhankelijk zijn van de prestaties van externe leveranciers.*

*Pagina 12 Horeca*

3. Wij adviseren om in restaurant en buffet meer lokale producten aan te bieden en niveau van aangeboden te verhogen.

*Reactie TSM: Dat het aangeboden niveau te laag zou zijn, herkennen wij niet. Wij ontvangen daarover weinig klachten van onze passagiers en scoren goed bij metingen die door de overheid en onszelf worden uitgevoerd. Wij gebruiken bovendien reeds verschillende lokale producten (o.a. gebak, bier, broodbeleg, waddenburgers, droge worst en sappen) en breiden dit aanbod jaarlijks uit waar mogelijk.*

*Pagina 12 Bagagevervoer*

4. Wij hebben begrepen dat het niet meer toegestaan wordt een bagagestuk af te geven maar dat deze zaken alleen nog via pakketdiensten mogen worden aangeboden.

Wij adviseren een mogelijkheid te creëren voor onderdelen die vanwege spoedeisend karakter, zoals storingen, naar het eiland vervoerd moeten worden.

*Reactie TSM: Het is en blijft mogelijk om een bagagestuk af te geven, maar het mag niet gaan om commercieel transport. Voor een spoedgeval maken wij uiteraard een uitzondering, mits zowel de leverancier van de wal als de klant op het eiland ons hebben benaderd met de mededeling dat het om een spoedgeval gaat en het verzoek om te helpen.*

*Pagina 15 Aankomst- en vertrektijden*

5. Wij adviseren vaste aankomst- en vertrektijden te hanteren ongeacht stroom- of weersomstandigheden. Hierdoor kunnen regionale vervoersdiensten (m.n. op het eiland) beter aansluiten op de dienstregeling.

*Reactie TSM: Wij streven altijd naar vaste aankomsttijden, maar wij kunnen deze niet garanderen. Er zijn te veel nautische en weersomstandigheden die de vaartijd en daarmee de aankomsttijd kunnen beïnvloeden. Omdat wij de vaartijden slechts deels zelf kunnen beïnvloeden, zullen wij ze niet beschikbaar stellen.*

6. Wij adviseren om bij inzetten extra afvaarten de aankomsttijd op het eiland een redelijke spreiding aan te houden. Aankomst boten, snel en veer op Terschelling soms gelijktijdig bij extra afvaarten. Als de Friesland straks de extra vaarten van de Midsland overneemt en om 11.30 uit Harlingen vertrekt komen er rond 13.15/13.30 heel veel reizigers tegelijk aan op Terschelling. Zoals dit nu in de dienstregeling staat komt dit niet heel vaak voor, maar als hier vraag gestuurd meer boten ingezet worden is het een hele uitdaging om iedereen tegelijk verder over het eiland te vervoeren.

*Reactie TSM: De extra vraag gestuurde afvaarten moeten tussen de reguliere afvaarten door ingezet worden en bovendien zoveel mogelijk op gewenste afvaartijden voor de passagiers. Deze extra afvaartijden worden altijd vooraf aan alle belanghebbenden op de eilanden kenbaar gemaakt, zodat iedereen zich hierop kan voorbereiden. Het is helaas ondoenlijk om ook nog rekening te houden met de spreiding van de aankomsten op de eilanden.*

7. Wij adviseren in contact te treden met Gemeente Harlingen e/o Rijkswaterstaat om een half uur voor vertrektijd van boot niet te schutten of brug te bedienen. Bovendien adviseren wij alle betrokkenen (ook juist lokale overheden) zich in te zetten om tot een efficiënter aankomst/vertrek in Harlingen bij te dragen. Dit geldt zowel voor openbaar vervoer, als voor eigen vervoer. O.a. verbetering van de parkeervoorzieningen, bij openstelling van bruggen te anticiperen op aankomst/vertrektijden van de veerboten, gratis vervoer shuttlebus en een efficiënt systeem voor bagagevervoer.

*Reactie TSM: De genoemde punten hebben nauwelijks te maken met ons Vervoerplan en raken onze verantwoordelijkheid slechts zijdelings, maar wij zullen er toch kort op in gaan. De gemeente Harlingen heeft al ingegrepen op de parkeerproblematiek, o.a. door de aankoop van het terrein van de Witte Kas. Uw verzoek met betrekking tot de shuttlebus, hoort thuis bij de exploitant van de parkeerterreinen en/of de gemeente Harlingen. Met betrekking tot de bruggen zien wij maar één oplossing en dat is dat de gemeente Harlingen venstertijden voor de bruggen (met name de SAS-brug) vaststelt, zodat er geen bediening meer zal zijn tijdens boottijden. Voor een betere afhandeling van het bagagetransport is een integrale aanpak nodig en het overleg hieromtrent met de betrokken partijen, is reeds opgestart door de betrokken gemeenten.*

#### *Pagina 15 Dienstregeling*

8. Wij adviseren om bij het Vervoerplan nog meer af stemmen op daggasten om meer tijd op het eiland door te kunnen brengen. De gemiddelde verblijfsduur van de gast wordt korter, automatisch betekent dat dat de besteding van een zo lang mogelijke dag belangrijker wordt. De nieuwe toekomstige tijden van de veerdienst maken de mogelijke dagbestedingen korter i.p.v. langer. Zo is de laatste afvaart vanaf Terschelling in de nieuwe dienstregeling met de nieuwe schepen al om 17 uur. Dit is vroeg. Ook in de winterperiode vervalt op de meeste dagen de 18.20 snelboot, dan is 17 uur vertrek van het eiland vroeg.

*Reactie TSM: De dienstregeling met de nieuwe schepen is ten tijde van de behandeling van ons Vervoerplan 2018 uitvoerig besproken, toegelicht, aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Deze dienstregeling gaat uit van een aantal extra afvaarten met het (meer milieuvriendelijke) autoveer en deze afvaarten gaan ten koste van een aantal (latere) afvaarten van de sneldienst. Het is vanuit het oogpunt van de vervoersvraag niet nodig om zowel een sneldienst als een veerdienst in te zetten. Bovendien is dit onwenselijk voor het milieu.*

*Om tot een breed gedragen oplossing voor deze wens te komen voor de dienstregeling van 2020, zullen wij deze winter in overleg gaan met partijen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de sneldienst van 16:15 uur structureel later te laten vertrekken of om op dinsdag om 18:20 uur een sneldienst in te zetten in plaats van een veerdienst om 17:00 uur. Als het nodig is, behoort een onderzoek hieromtrent ook tot de mogelijkheden. De uitkomsten van het overleg en het eventuele onderzoek, zullen wij meenemen in ons Vervoerplan 2020.*

#### *Pagina 28 Tarieven en voornemens voor wijzigingen*

9. Wij vragen ons ten eerste af of het hondentarief de door u beoogde groei van het aantal honden zal verminderen. Daarnaast zullen/kunnen reizigers mogelijk rechten gaan ontlenen aan het innemen van (zit)plaatsen voor hun hond(en).

*Reactie TSM: Wij zien af van het opnieuw introduceren van een tarief voor honden. Om de overlast toch enigszins te beperken, zullen de huisdiervrije zones aan boord beperkt worden uitgebreid.*

*Pagina 29 Tarief supplementen*

10. Wij zijn het niet eens met de tariefsverhoging op alle auto's in reactie op omzetzderving. Wij ontvangen nog regelmatig signalen dat de tarieven te hoog bevonden worden. Naar de mening van de RvA compenseert de in de afgelopen jaren gerealiseerde en de komende jaren nog te verwachten volumegroei van het aantal overzettingen ruimschoots het effect van door u gestelde omzetverlies. Daarom zijn we tegen tariefsverhoging. Wij adviseren om geen kostenindex toe te passen en de autotarieven tarieven niet te verhogen.

*Reactie TSM: Gelet op de reacties die wij hebben ontvangen op ons concept Vervoerplan, gaat het hele pakket aan maatregelen rondom de supplementen, het tarief voor honden, het verlengen van de actie voor auto's van frequente reizigers en het verhogen van het reguliere autotarief niet door. Wij hebben de tekst omtrent deze onderwerpen uit dit Vervoerplan verwijderd.*

*Pagina 31 Extra vervoersvraag*

11. Er zijn extra afvaarten in het Vervoerplan opgenomen als regulier, echter hierdoor zijn enkele sneldiensten komen te vervallen. Zie ook pagina 15 punt 7, ook eilanders worden in toenemende mate afhankelijker van de veerdienst, door scholing, werkzaamheden, enz . aan de vaste wal. Wij adviseren daarom elke dag een vroege en een late snelboot te laten varen.

*Reactie TSM: De dienstregeling met de nieuwe schepen is ten tijde van de behandeling van ons Vervoerplan 2018 uitvoerig besproken, toegelicht, aangepast en uiteindelijk goedgekeurd. Deze dienstregeling gaat uit van een aantal extra afvaarten met het (meer milieuvriendelijke) autoveer en deze afvaarten gaan ten koste van een aantal (latere) afvaarten van de sneldienst. Het is vanuit het oogpunt van de vervoersvraag niet nodig om zowel een sneldienst als een veerdienst in te zetten. Bovendien is dit onwenselijk voor het milieu.*

*Om tot een breed gedragen oplossing voor deze wens te komen voor de dienstregeling van 2020, zullen wij deze winter in overleg gaan met partijen. Het is bijvoorbeeld mogelijk om de sneldienst van 16:15 uur structureel later te laten vertrekken of om op dinsdag om 18:20 uur een sneldienst in te zetten in plaats van een veerdienst om 17:00 uur. Als het nodig is, behoort een onderzoek hieromtrent ook tot de mogelijkheden. De uitkomsten van het overleg en het eventuele onderzoek, zullen wij meenemen in ons Vervoerplan 2020.*

12. Uw afwegingen van het vraag gestuurd varen zijn wel duidelijk, echter het daadwerkelijk inzetten op welk moment blijft onduidelijk en niet herkenbaar voor de reiziger.

Wij adviseren de criteria die u hanteert beter bekend te maken. Tevens adviseren wij een uitbreiding in het reserveringssysteem te maken, waarbij de gast kan aangeven wat zijn/haar favoriete afvaart is. Zodat, indien er plaatsen beschikbaar komen, of een extra afvaart wordt ingezet, de gast hierover geïnformeerd wordt.

*Reactie TSM: Het moment waarop wij besluiten om een extra vraag gestuurde afvaart in te zetten, is afhankelijk van de wijze waarop de vervoersvraag zich ontwikkelt. Wij controleren de bezetting van onze afvaarten dagelijks en kijken daarbij ver vooruit. Zodra een bepaalde afvaart vol begint te lopen, zetten wij indien mogelijk extra capaciteit in. Soms is dit enkele dagen voor de betreffende afvaart plaatsvindt, maar soms ook al enkele weken.*

*Het exacte moment waarop dit gebeurt, is vooraf simpelweg niet te voorspellen: wij volgen het boekingspatroon van onze passagiers en houden daarnaast rekening met de weersomstandigheden.*

*Verder vraagt u of wij passagiers misschien kunnen attenderen op extra afvaarten omdat het nieuwe reismoment misschien aantrekkelijker voor ze is dan het oude (reeds geboekte) reismoment. Wij begrijpen dit punt, maar wij constateren ook dat de administratieve last te groot zou worden als we dit handmatig zouden moeten doen. Wij zullen daarom de mogelijkheden onderzoeken om dit te automatiseren.*

*Communiceren met passagiers die reeds geboekt hebben op het moment dat er enkele plaatsen vrij komen op een eerder volgeboekte afvaart lijkt ons niet verstandig. Immers: tientallen of honderden passagiers zouden in dat geval een bericht ontvangen, ook als er slechts vijf plaatsen vrijkomen op een bepaalde afvaart. Het grootste deel van die groep zouden we vervolgens weer teleur moeten stellen.*

#### *Pagina 37 Zitplaatsgarantie*

13. Het aantal plaatsen dat voor eilanders vrij gehouden wordt voor calamiteiten wordt door u gesteld op 15. Wij adviseren het aantal plaatsen te verhogen naar 30.

*Reactie TSM: Wij begrijpen de zorg die er over deze nieuwe regeling bestaat. Tegelijkertijd is het aantal van 15 voldoende, mits passagiers die wel op tijd vooraf kunnen boeken dat ook daadwerkelijk doen. Het op voorhand verhogen van dit aantal, leidt bovendien onvermijdelijk tot een beperking van de zitplaatsgarantie aan boord. Om de maatregel een eerlijke kans te geven, zullen wij de regel voorlopig handhaven en in het najaar (samen met u) evalueren. Mocht dan blijken dat er aanpassingen nodig zijn, dan zullen wij die doen.*

#### *Boetes studenten*

Wij begrijpen dat het frustrerend is dat geboekte overtochten niet gebruikt worden. Echter dit kan niet alleen studenten worden aangerekend. Vanzelfsprekend vinden wij dat wanneer er een boete opgelegd wordt dit niet alleen voor studenten zou moeten gelden maar ook voor overige eilanders/reizigers. Uiteraard tegen het eilandertarief c.q. reizigerstarief.

*Reactie TSM: Het klopt dat overige eilanders geboekte overtochten soms ook niet annuleren, hoewel dit veel vaker voorkomt bij scholieren. Desondanks zullen wij het boetepincipe ook bij overige eilanders gaan hanteren. Bij toeristen komt het niet-annuleren nauwelijks voor. De hoogte van de boete is het verschil tussen het betaalde tarief en het reguliere tarief voor toeristen. Immers: de niet-gebruikte plaats had ingenomen kunnen worden door een toerist. Verder zullen wij de handhaving na de zomer van 2018 gaan beperken tot drukke afvaarten en dagen.*

#### *Verzoek om het volgende te bepleiten bij het ministerie*

Vraag aan de minister c.q. concessieverlener: wij ontvangen alleen van Rederij Doeksen een reactie op onze zienswijze en opmerkingen die wij mogen geven op het concept-Vervoerplan. Van de adviezen die niet in het definitieve Vervoerplan worden opgenomen zien wij geen reactie van de minister. Voor ons is op geen enkele wijze zichtbaar hoe en op welke gronden de minister haar goedkeuring aan het niet opnemen van die adviezen heeft beoordeeld.

*Reactie TSM: Ofschoon deze vraag niet aan TSM wordt gesteld is onze reactie hierop: Wij motiveren altijd waarom wij een advies wel of niet overnemen. Conform de spelregels van de concessie en de vaststellingsovereenkomst die destijds gesloten is, toetst de concessieverlener in hoeverre de argumentatie van de rederij voldoet aan de spelregels en of de rederij in voldoende mate rekening heeft gehouden met de adviezen van partijen. Welke afwegingen de concessieverlener daarbij maakt, is ons niet bekend en wij beschouwen het niet als onze rol om dit na te gaan bij de concessieverlener.*

### *Algemeen*

De eilanders zijn voor hun levensader met de vaste wal afhankelijk van de Rederij. Niet alleen voor hun eigen vervoer maar ook voor het overgrote deel van hun economie, het toerisme. Daartoe worden er op het eiland vele verschillende soorten van logies aangeboden, in feite is de Rederij degene die ingehuurd is om al dat vervoer te verzorgen. De doelstelling van de Rederij zou daarom voor een belangrijk deel moeten zijn om dat zo goedkoop mogelijk te doen. De minister heeft uit dat oogpunt ook in de concessie beschreven dat de Rederij een redelijke winst mag maken. Wij zouden heel graag willen weten in hoeverre die doelstelling nagestreefd wordt en wat de winstmarge precies is. Door de afhankelijkheid die wij als eiland bij de Rederij hebben menen we daar recht op te hebben.

*Reactie TSM: De doelstelling van de concessie is om de kwaliteit en de continuïteit van de veerverbindingen te borgen, waarbij uitvoerders marktconforme tarieven moeten hanteren en, onder voorwaarden, een redelijk rendement mogen maken. De WACC (Weighted Average Cost of Capital) systematiek is de grondslag voor de berekening van dit rendement. Deze systematiek stimuleert rederijen om te blijven investeren in de kwaliteit van hun dienstverlening. Voor het toetsen van de marktconformiteit van onze tarieven, verwijzen wij naar het onderzoek dat de heer drs. M. Kusters recent heeft uitgevoerd en waaraan ook de minister onlangs heeft gerefereerd in haar antwoord op vragen van de Tweede Kamer.*

### **Gemeente Vlieland**

Op 29 mei 2018 hebben wij het concept-Vervoerplan 2019 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij mogen ontvangen.

Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op en adviseren wij over de conceptversie van het Vervoerplan 2019.

### **Pagina 12**

#### *Bagagevervoer*

Al eerder zijn maatregelen aangekondigd voor de invoering van een nieuw systeem van inname van bagage. Alle maatregelen die worden genomen om het bagagevervoer tussen de eilanden en Harlingen te verbeteren en/of te optimaliseren worden door ons college met instemming begroet. Wij zien de nieuwe maatregelen dan ook met belangstelling tegemoet.

### **Pagina 14**

#### *Herinvoering tarief vervoer honden*

Ons college is verrast door uw voorstel het tarief voor het vervoer van honden weer in te voeren. Los daarvan zijn wij niet overtuigd van het feit dat eerdere afschaffing van het tarief heeft geresulteerd in toename van het aantal (bijt)incidenten en stijging van het aantal honden dat wordt vervoerd. Dit laatste kan ons inziens ook verband houden met de algehele stijging van het aantal passagiers dat u vervoert naar de eilanden.



Als autoluw eiland zijn wij overigens niet onverdeeld gelukkig met het feit dat mogelijke extra inkomsten van de herinvoering van het tarief ten goede komen aan het bevorderen dan wel goedkoper maken van het vervoer van motorvoertuigen naar Vlieland. Gelet op het bovenstaande verzoeken wij u de herinvoering van het tarief voor honden te heroverwegen.

*Reactie TSM: Gelet op de reacties die wij hebben ontvangen op ons concept-Vervoerplan, gaat het hele pakket aan maatregelen rondom de supplementen, het tarief voor honden, het verlengen van de actie voor auto's van frequente reizigers en het verhogen van het reguliere autotarief niet door. Wij hebben de tekst omtrent deze onderwerpen uit dit Vervoerplan verwijderd.*

#### Pagina 14

##### *Frequente reizigers pas*

Het staat buiten kijf dat er "eilanders" zijn die onterecht en/of oneigenlijk gebruik maken van de voordelen die de frequent reizigers pas (eilanderpas in de volksmond) oplevert. Het spreekt voor zich dat TSM naar middelen zoekt om dit "misbruik" tegen te gaan en te verminderen. De oplossing die u hiervoor aandraagt (controle van het aantal overnachtingen binnen een aaneengesloten periode) lijkt ons in de praktijk echter niet alleen moeilijk uitvoerbaar maar ook in strijd met wettelijke voorschriften en privacy van pashouders. De gemeente Vlieland kan en mag aan de uitvoering van dit voorstel niet meewerken en geeft u in overweging naar andere oplossingen te zoeken,

*Reactie TSM: Wij begrijpen uw positie en uw standpunt en zien af van dit voorstel. Wij hebben de tekst omtrent dit onderwerp uit ons Vervoerplan verwijderd.*

#### Pagina 16 e.v.

##### *Dienstregeling*

Door problemen met de levering en inzet van de nieuwe LNG-schepen blijft onduidelijk hoe de definitieve dienstregeling er volgend jaar uit zal zien. Wij realiseren ons dat dit voor alle partijen een vervelende situatie is. Uw schrijven van 26 juni 2018 over de afbouw van de schepen stemt ons echter hoopvol en vertrouwen er op dat de schepen met ingang van 1 april 2019 kunnen worden ingezet volgens de nieuwe dienstregeling. Wij kunnen overigens instemmen met de door u voorgestelde dienstregeling op basis van de komst van de nieuwe schepen.

Wel zijn wij teleurgesteld over het feit dat "De Midsland" toch weer voor een langere periode ingezet gaat worden op Vlieland en indien de nieuwe schepen niet (op tijd) geleverd kunnen worden mogelijk zelfs nog voor meerdere jaren. Wij rekenen er echter op dat TSM de nodige investeringen en onderhoud zal plegen aan de Midsland om een minimaal reiscomfort voor de passagiers te kunnen blijven garanderen.

*Reactie TSM: Wij nemen uw advies ter harte en zullen dit blijven doen zolang het ms. Midsland deel uitmaakt van onze vloot.*

#### Pagina 28

##### *Tarieven*

Los van uw voorstel het tarief voor het vervoer van honden weer op nieuw in te gaan voeren heeft u al aangegeven de ruimte voor tariefsverhoging die op grond van het indexcijfer van het Ministerie zal worden geboden waarschijnlijk volledig zult gaan benutten.

Het hoeft geen betoog dat ons college niet gelukkig is met een maximale verhoging van de tarieven en verzoekt u dringend nogmaals de noodzaak hiervan nader te beoordelen.

*Reactie TSM: Wij begrijpen uw zienswijze, maar wij zien ons genoodzaakt om de index wel toe te passen ter compensatie van onze gestegen algemene- en personeelskosten alsmede de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij doen.*

Met uw voorstel de tariefdifferentiatie structureel in te voeren kunnen wij overigens instemmen.

#### Pagina 31

##### *Vervoersvraag*

De extra afvaarten rond drukke weekenden en evenementen worden steeds meer opgenomen in de basisdienstregeling van TSM, een ontwikkeling die wij van harte toejuichen. Daarnaast kunt u basis van het aantal online-boeking tegenwoordig sneller inspelen op grote drukte en extra boten inzetten. Daarmee wordt wat ons college betreft het belang van het vooraf online boeken nog eens onderstreept.

De laatste tijd is op Vlieland enige discussie ontstaan over de garantie dat eilanders altijd mee kunnen met afvaarten van de langzame boot. De tekst uit het Vervoerplan 2018 over 15 plekken die worden vrijgehouden voor noodgevallen is uit het concept-Vervoerplan 2019 verdwenen. In het overleg van 13 juni 2018 heeft u aangegeven te zullen garanderen dat eilanders altijd met afvaarten van de reguliere veerdienst mee kunnen en dit in het najaar te zullen evalueren. Wij realiseren ons dat dit ten koste kan gaan van de zitplaatsgarantie, maar willen voor dit moment instemmen met de wijze waarop u uitvoering denkt te kunnen geven aan een gegarandeerde plaats op de reguliere afvaarten.

De vraag die zich wat ons college betreft wel voordoet is of en op welke manier dit wordt opgenomen in de definitieve versie van het Vervoerplan 2019.

*Reactie TSM: Wij evalueren deze maatregel in het najaar. Eventuele aanpassingen en de consequenties die mogelijk met die aanpassingen gepaard gaan, zullen ook overlegd moeten worden met de concessieverlener. Uw zienswijze en deze reactie daarop, maken integraal onderdeel uit van ons Vervoerplan 2019 en zijn daarmee dus in het plan opgenomen.*

#### Pagina 37

##### *Zitplaatsgarantie*

Helaas blijkt in de praktijk dat een zitplaatsgarantie op drukke afvaarten maar weinig garantie biedt. Naar het idee van ons college wordt dit deels veroorzaakt door het niet-economisch gebruik van de beschikbare plaatsen. Zitplaatsen worden nog te vaak gebruikt voor bagage en veelal ook als slaapbanken, zelfs bij (over)volle boten. Wij zien hier dan ook een (nog) grotere rol weggelegd voor het personeel van TSM om te zorgen dat zo veel mogelijk passagiers een zitplaats kunnen krijgen.

*Reactie TSM: Wij nemen uw advies ter harte. Daarbij tekenen wij wel aan, dat onze passagiers helaas niet allemaal even bereidwillig en behulpzaam zijn en dat dit probleem dus nooit helemaal zal verdwijnen.*

### Conclusies en aanbevelingen

Ons college kan zich in grote lijnen vinden in het voorliggende concept Vervoerplan 2019 inclusief de voorgestelde dienstregeling 2019. Wij vertrouwen er op dat bij het opstellen van het definitieve Vervoerplan 2019 rekening zal worden gehouden met de door ons college in deze zienswijze ingebrachte wensen en/of bedenkingen

Met betrekking tot de nieuwe tarieven voor 2019 rekenen wij er op dat u zo spoedig mogelijk bekend kan maken wat deze voor 2019 zullen zijn.

*Reactie TSM: De index is inmiddels schriftelijk bekend gemaakt aan partijen en een compleet overzicht van onze tarieven treft u als bijlage bij dit Vervoerplan.*

### **Gemeente Harlingen**

*De gemeente Harlingen heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een zienswijze in te dienen.*

\*\*\*