

**A** goordijk 4, 7275 ca gelselaar

**M** 06-29 43 79 20

**E** waddenveren@rocofryslan.nl

## **Verslag van het overleg van het consumentenplatform Waddenveren West op 23 april 2019.**

Locatie: Rederij Doeksen, Waddenpromenade 5, Harlingen.

Aanwezig:

Consumentenplatform Waddenveren West: Ton Ettema (voorzitter), Harrie van Barneveld, Annie Beiboer, Floor Lagerweij, Rob Kuiper, Pietie de Jong, Sjouke de Boer.

Rederij Doeksen: Paul Melles, Dirk Spoor.

Afgemeld: Jort Haan.

### **1. Opening, agenda en mededelingen**

Ton opent de vergadering. Aan de agenda wordt toegevoegd:

- De OV-barometer.
- Het rapport Verkenning decentralisatie concessie.

### **2. Verslag 24 april 2018**

N.a.v.

Pag.2: Hondentarieff: Vanuit Vlieland blijft men voorstander voor het opnieuw invoeren van het hondentarieff om de overlast verder in te perken. Verder zou men graag een speciale tariefgroep zien voor kleine auto's tot 3 meter. Door de opkomst van elektrische auto's is er een toename van dit type kleine voertuigen. Op Vlieland rijden er al een aantal rond, vaak als utiliteitsvoertuig.

Pag. 4: De aangekondigde explanimations moeten nog worden ingevoerd.

### **3. Vervoerplan 2020**

*Planning*

Het CWW heeft van Rederij Doeksen een brief ontvangen met het procesvoorstel voor het vervoerplan 2020. Het CWW ontvangt in week 22 het conceptvervoerplan. In week 27 moet het advies zijn uitgebracht aan de Rederij.

### *Inhoudelijk*

Het vervoerplan 2020 zal geen grote wijzigingen bevatten. De grootste wijziging betreft de inzet van de nieuwe schepen, en de daarmee samenhangende dienstregeling.

### *Vloot*

De nieuwe schepen (casco's) zijn onderweg naar Nederland en zullen hier onder beheer van de Rederij worden afgebouwd. De schepen worden niet, zoals in een eerdere planning was aangegeven, al op 18 september 2019 in gebruik worden genomen. De dienstregeling 2019 is daarop bijgesteld.

De huidige planning is dat de schepen vanaf 1 januari 2020 in de dienstregeling worden opgenomen. In december 2019 moeten de schepen al in de vaart zijn. Rederij Doeksen wil dan ervaring opdoen met de schepen.

In de derde week van mei 2019 worden de schepen in Nederland verwacht. De schepen worden dan in Den Helder vanaf het transportschip te water gelaten. Rederij Doeksen wil dit moment graag vieren met de stakeholders.

### *Dienstregeling 2019*

Vanuit Vlieland heeft men wensen ten aanzien van de dienstregeling 2019, die ook op een structurele basis opgenomen zouden moeten worden in de dienstregeling 2020, en dus deel uitmaken van het nieuwe vervoerplan.

Wat er speelt is dat er op zondag 5 mei vrijwel geen plaatsen meer beschikbaar zijn op de afvaarten vanuit Vlieland richting Harlingen. In dat weekend is er, naast het einde van de meivakantie, het festival 'Here comes the summer'. Er komen voor dit festival van vrijdag tot zondag 1500 mensen (en nog de artiesten met crew) naar het eiland. De festivalbezoekers vertrekken op zondag logischerwijs niet met vroege de boot, ze zouden dan de hele laatste festivaldag missen. De andere afvaarten op die dag zijn al volgeboekt. Het gevolg is dat het aantal boekingen voor een accommodatie op Vlieland stagneert en het eiland daardoor inkomsten misloopt. Mensen boeken voor dat weekend niet meer, omdat er geen retourvaart beschikbaar is.

Vanuit Vlieland is men verbaasd dat Rederij Doeksen hierop niet goed heeft geanticipeerd. Er zou aan het einde van de dag een extra boot moeten varen. De vervoersvraag voor het betreffende weekend was eigenlijk goed te voorspellen. Het vervoerplan 2020 zou een structurele oplossing moeten bieden voor een situatie als deze. Het is een extreem voorbeeld van de situatie die in veel meer weekenden in het voor- en naseizoen optreedt op de route Vlieland-Harlingen.

De Rederij onderkent dat er te laat een extra boot is ingezet. Dat had eigenlijk al moeten gebeuren toen alles was volgeboekt. Het voorstel is om op zondag in de ochtend een extra snelboot in te zetten. Voor het vervoerplan 2020 zal worden gekeken naar een structurele oplossing voor dergelijke weekenden in het voor en naseizoen. In dergelijke weekenden is er (met name op de vrijdagen en de

zondagen) vaak een piek in het aantal reizigers. Er is dan krapte in de passagierscapaciteit op de boten van en naar Vlieland. Op de vaart naar Terschelling speelt dit niet, omdat het aanbod van het aantal auto's daar maatgevend is voor de inzet van de schepen.

Het CWW ziet graag dat er ruim voordat alles is volgeboekt een extra boot wordt ingezet. Een volgeboekte veerboot biedt aan de passagiers weinig comfort. Bovendien moeten mensen de keuze kunnen hebben in de gewenste afvaarttijden. Wanneer de veerboot bijvoorbeeld voor meer dan 70% vol zit, zou er al een extra boot moeten worden ingezet met een afvaarttijd in hetzelfde tijdvak.

Voor Vlieland zijn kampeerdere een belangrijke doelgroep voor de economie van het eiland. Kampeerdere hebben een voorkeur voor specifieke afvaarten.

#### **4. OV-klantenbarometer**

De waddenveerdiensten zijn voor het eerst opgenomen in de OV-klantenbarometer 2018. In dit rapport zitten nog enkele onvolkomenheden. Zo wordt het deelaspect 'prijs per motorvoertuig' als opvallend aangemerkt. Dat is vreemd, omdat er naar Vlieland en Schiermonnikoog helemaal geen motorvoertuigen mee mogen. Ook de 'aansluiting Friese Waddenveren en Hoofdrailnet' (pag. 32) is onlogisch.

Het CWW zou verder graag een aparte waardering van eilanders en gasten opgenomen willen zien in de OV-klantenbarometer, en bij wijze van benchmark, ook de klantwaardering van de Teso.

##### *Ketenaansluiting*

Vanuit Vlieland zou men graag weten welk percentage van de circa 220.000 reizigers die per jaar naar het eiland gaat er met de bus of trein naar de boot gekomen is, en dus een ketenreis met het ov heeft gemaakt. De vraag 'hoe bent u gekomen' zou kunnen worden toegevoegd aan het onlinegastsonderzoek.

Casus: Een vrouw met kinderen mist de boot van 9 uur in de ochtend, door een vertraagde trein en een gemiste aansluiting. Alle volgende boten waren vol. Pas om 19 uur kon ze mee.

Het CWW wil graag weten hoe het zit met het vrijgeven van gereserveerde plaatsen bij no-show, om op dit soort situaties te kunnen inspelen.

Rederij Doeksen geeft deze plaatsen niet vrij. Mensen met een gereserveerde plaats komen soms nog op het allerlaatste moment aan. Zodra de boarding stopt wordt het vertrek ingezet. Dit proces wordt niet onderbroken om alsnog mensen toe te laten. Bij de sneldienst weet Rederij Doeksen op het moment van vertrek hoeveel plaatsen niet zijn ingecheckt.

## **5. Decentralisatie**

Er is een verkennend onderzoek geweest naar de decentralisatie van het concessiebeheer van het Rijk naar de provincie. Het rapport daarvan is onlangs verschenen. Decentralisatie naar de provincie biedt kansen, maar kan ook nadelig zijn. Door de concessies van de Waddenveren over te dragen naar de provincie Friesland wordt er mogelijk meer integraal gekeken naar de bereikbaarheid van de eilanden, zowel met de auto als met het openbaar vervoer. Vanuit de provincie is het misschien makkelijker om met de gemeente Harlingen de knelpunten te bespreken in de bereikbaarheid.

Decentralisatie betekent ook dat er een extra bestuurslaag tussenkomt. Dat kan vertragend werken als er problemen zijn. De ervaring leert dat Rijkswaterstaat (verantwoordelijk voor de infrastructuur) lastig aan te sturen is.

Per 2020 komt er een strak halfuurpatroon van de treindienst Leeuwarden-Harlingen Haven. Deze treinen krijgen een lange keertijd op Harlingen-Haven en kunnen daardoor ook als wachtruimte dienstdoen.

## **6. Rondvraag**

Dirk: Er is landelijk gezien een lichte trendwijziging ten aanzien van de vakanties. Sinds 2018 gaan mensen weer iets minder vaak, maar wel iets langer op vakantie. Het aantal vakanties in Nederland is 2% afgenomen, het aantal overnachtingen steeg met 4%.

Annie: Op Vlieland heeft men de ervaring dat tweepersoonsaccommodaties vaak nog lastminute worden geboekt. Meerpersoonsaccommodaties worden lang van tevoren geboekt, vaak al in september voor de volgende zomervakantie. Bij de boeking van tweepersoonsaccommodaties heeft de voorspelde weerssituatie relatief veel invloed.

Kampeersers verblijven vaak langer op het eiland. Een ontwikkeling is dat men een vaste kampeerplek boekt en daar meerdere keren per jaar naar toe gaat.

Rob: Er zijn wat signalen dat het meten van de hoeveelheid bagage wat willekeurig gebeurt. Soms kunnen mensen iets extra's meenemen zonder bijbetaling, en soms moet er een toch kaartje worden bijgekocht voor de betreffende hoeveelheid bagage.

## **7. Sluiting**

Ton sluit de vergadering. Vanuit Vlieland zou men graag in het vervolg de overleggen over het conceptvervoerplan iets later in het jaar doen, als de zomerdienstregeling van de interinsulaire verbinding is gestart. Er is dan een eerdere retourvaart mogelijk.