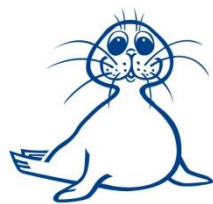


REDERIJ DOEKSEN



2021

Vervoerplan T.S.M.



B.V. Terschellinger Stoomboot Mij

Juli 2020

Inleiding

Dit Vervoerplan 2021 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 2021 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. Een van de aannames is dat de coronacrisis in 2021 voorbij is en dat er geen effecten of maatregelen meer voelbaar zijn.

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

- 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.

Voorwoord van de directie

De coronacrisis heeft de wereld op zijn kop gezet. De impact op onze bedrijfsvoering op de korte termijn (2020) is enorm. Op dit moment (mei 2020) is niet duidelijk welke effecten wij op de langere termijn kunnen verwachten. Mogelijk krijgen de Waddeneilanden te maken met minder gunstige marktomstandigheden door de krimpende economie, maar het kan ook zijn dat dit effect beperkt of zelfs helemaal weg blijft doordat veel Nederlanders volgend jaar in eigen land op vakantie zullen gaan. Daarnaast is onduidelijk hoe lang Nederland een 1,5-meter-samenleving zal blijven.

Kortom: de toekomst is onzeker en met dat gegeven zullen we om moeten leren gaan. Vooralsnog gaan wij ervan uit dat de markt zich in 2021 zal herstellen tot het niveau van 2019. De dienstregeling die wij u in dit Vervoerplan 2021 presenteren, bevat daarom nagenoeg hetzelfde aantal afvaarten als de oorspronkelijke dienstregeling van 2020. In het onverhoopte geval dat het aantal vooruit boekingen volgend jaar (sterk) achterblijft bij het normale aantal, trekken wij graag gezamenlijk op met de logiesverstrekkers om met acties en arrangementen extra gasten te trekken op de dagen waarop er op dat moment nog volop ruimte is.

Wij verwachten vooralsnog niet dat het coronavirus (of een ander virus of andere crisis) volgend jaar weer voor zulke slechte omstandigheden zal zorgen, dat onze basisdienstregeling weer in gevaar komt. Tegelijkertijd kunnen wij dit ook niet helemaal uitsluiten. Mochten wij opnieuw met een extreem jaar te maken krijgen, dan zullen wij in overleg met de concessieverlener treden en naast de door de overheden opgelegde maatregelen en binnen de grenzen van de concessie, proportionele maatregelen voorstellen. De ervaring die wij in de afgelopen maanden hebben opgedaan, nemen wij daarbij vanzelfsprekend als uitgangspunt.

In dit Vervoerplan 2021 treft u enkele maatregelen die wij ook al presenteerden in ons Vervoerplan 2020. Dit betreft maatregelen die wij hebben uitgesteld in verband met de coronacrisis. Wij stellen slechts enkele nieuwe maatregelen voor ten opzichte van ons Vervoerplan 2020.

Tot slot vragen wij uw begrip voor het feit dat wij, overigens in overleg met partijen, een deel van de dienstregeling van 2021 al hebben gepubliceerd op onze website voordat dit Vervoerplan 2021 door de concessieverlener is goedgekeurd. Dit hebben wij gedaan om gasten die door het coronavirus niet naar de eilanden konden komen, in staat te stellen hun reservering te wijzigen naar 2021 met als doel ze te behouden voor het toerisme op Terschelling en Vlieland. Wij zijn ons er van bewust dat de afvaarttijden van 2021 die wij nu boekbaar hebben gemaakt nog niet definitief zijn vastgesteld. Mochten bepaalde afvaarttijden nog wijzigen, dan zullen wij de passagiers die inmiddels hebben geboekt op de betreffende afvaarttijden hier uiteraard tijdig over informeren.

U kunt erop vertrouwen dat wij ons als rederij tot het uiterste zullen inspannen om het vervoer van en naar Vlieland en Terschelling in alle marktomstandigheden professioneel, betrouwbaar en veilig uit te voeren. Wij hechten aan een goede samenwerking met u als betrokken partijen.

Samenvatting van de belangrijkste wijzigingen

Dit hoofdstuk bevat een overzicht van de belangrijkste wijzigingen ten opzichte van de huidige situatie (2020), die wij in dit Vervoerplan 2021 beschrijven.

Dienstregeling

Wij gaan er vanuit dat de markt zich in 2021 zal herstellen tot het niveau van 2019. De dienstregeling die wij u in dit Vervoerplan 2021 presenteren, bevat daarom nagenoeg hetzelfde aantal afvaarten als de oorspronkelijke dienstregeling van 2020.

Door gewijzigde aankomst- en vertrektijden van de treinverbinding Harlingen Haven – Leeuwarden per december 2020, zijn meerdere afvaarttijden van de veer- of sneldienst aangepast, zodat er een goede aansluiting op de trein blijft en de passagiers voldoende overstaptijd houden.

Animaties

In 2020 is het eerste omvangrijke project op het gebied van animatiefilms opgeleverd: de veiligheidsfilms voor de twee nieuwe schepen. In 2021 zullen ook de veiligheidsfilms van de overige schepen in deze animatiestijl worden omgezet. Daarnaast wordt in 2021 een start gemaakt met het ontwikkelen van animaties met praktische informatie zoals het inschepen met de auto, het reizen met kinderen of met een beperking, etc.

Vaste Reizigers Programma

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2021 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes.

Toegangscontrole

In 2021 zullen wij nieuwe ticketautomaten plaatsen in Harlingen en de toegangscontrole via de poortjes optimaliseren. Wij willen er met nadruk voor zorgen dat pashouders beter en sneller zelfstandig via de toegangspoortjes kunnen inchecken.

Bagage- en fietsenvervoer

In het najaar van 2019 en in 2020 zijn de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst uitgevoerd. Na de volledige implementatie kunnen passagiers al vóór de terminals hun bagage afgeven en vervolgens met alleen hun handbagage door de toegangscontrole gaan.

Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk. Rijkswaterstaat heeft recent grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de infrastructuur aangekondigd en wil deze werkzaamheden vanaf medio 2021 uit gaan voeren.

Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning, terreinverharding, etc.) te realiseren die nodig zijn het nieuwe bagage-innamesysteem. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage pas volledig operationeel kan zijn nadat de werkzaamheden door Rijkswaterstaat zijn afgerond. Wij zullen echter binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen voor die tijd wel verder gaan testen met onderdelen van het nieuwe bagage-innamesysteem.

Tegelijkertijd starten wij met de implementatie van een nieuw systeem voor het fietsentransport. Dit nieuwe systeem is op het idee gebaseerd om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen al voor het inschepen stallen in een kar 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. Wij verwachten dat dit systeem, in ieder geval voor de LNG-autoveerboten, voor het hoogseizoen van 2021 operationeel zal zijn. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem op alle veerboten zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom zal ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat volledig operationeel zijn.

Servicekosten

Wij zijn voornemens om de servicekosten die wij in rekening brengen voor boekingen die bij de servicebalie of telefonisch worden gemaakt (en dus niet online of via een ticketautomaat) volgend jaar te verhogen naar € 2,00 om nog een extra impuls te geven aan het online reserveren. Aan pashouders en 65-plussers brengen wij geen servicekosten in rekening en dit blijft zo.

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 2019, is met respectievelijk 2,6% gedaald en 1,1% gestegen t.o.v. 2018. In 2019 hebben wij in totaal 214.553 toeristen naar Vlieland vervoerd en 463.832 toeristen naar Terschelling. De stijging van 1,1% van het aantal toeristen naar Terschelling is in lijn met de prognose in ons Vervoerplan 2019. De daling naar Vlieland is dit zeker niet, maar deze daling beschouwen wij als een incidentele daling en niet als de start van een structurele terugloop van het aantal toeristen dat Vlieland bezoekt. Het aantal personenauto's van toeristen dat wij naar Terschelling hebben vervoerd, is in 2019 met 1,5% gestegen ten opzichte van 2018. In 2019 hebben wij in totaal 34.805 personenauto's van toeristen naar Terschelling vervoerd.



Ontwikkeling van het aantal vervoerde eilanders

Het aantal vervoerde eilanders van en naar Terschelling is in 2019 met 0,4% gedaald t.o.v. 2018. Voor Vlieland daalde het aantal vervoerde eilanders met 1,5%. In 2019 hebben wij in totaal 82.429 eilanders van en naar Terschelling vervoerd en 23.741 eilanders van en naar Vlieland. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Terschelling is in 2019 met 0,4% gestegen t.o.v. 2018. Het aantal vervoerde personenauto's van inwoners van Vlieland is in 2019 met 1,1% gestegen t.o.v. 2018. In 2019 hebben wij in totaal 13.627 personenauto's van inwoners van Terschelling vervoerd (retourreizen) en 6.435 personenauto's van inwoners van Vlieland (retourreizen).

Sneldienst vs. veerdienst

In 2019 reisde 30,5% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 69,5% met de veerdienst. Ter vergelijking: in het jaar 2009 reisde 29,7% van het totale aantal passagiers met de sneldienst en 70,3% met de veerdienst. Het aantal veerdienstafvaarten is de laatste jaren fors toegenomen, met name door verlenging van de zomerdienstregeling en het jaarrond aanbieden van drie retourreizen van de veerboot naar Vlieland. Per eiland is de verdeling in 2019 als volgt: 7% van de passagiers naar Vlieland en 41% van de passagiers naar Terschelling kozen voor de sneldienst.

Landelijke trend

Nederlanders zijn in 2019 vaker op vakantie geweest. In totaal is 84% van de Nederlanders op vakantie geweest (gemiddeld 2,8 keer per persoon) en samen gaven de Nederlanders 3% meer uit aan vakanties dan in 2018. Met name het aantal hele korte vakanties (1 tot 2 nachten) is in 2019 met 5% sterk gegroeid.

Het aantal vakanties in eigen land is in 2019 in absolute zin gegroeid met 300.000 vakanties. Omdat de vakanties wel korter zijn geworden, is het aantal overnachtingen tijdens vakanties in eigen land wel afgenomen. De gemiddelde besteding per overnachting nam toe. In totaal gaven Nederlanders in 2019 circa 3,2 miljard euro uit tijdens vakanties in eigen land.

In totaal 56% van alle vakanties werd doorgebracht in het buitenland. Het aantal vliegvakanties groeide met 3% en het aantal autovakanties daalde met 3%. Voor het eerst heeft het vliegtuig de auto ingehaald als meest gebruikte vervoermiddel tijdens vakanties. Verre bestemmingen wonnen aan populariteit, terwijl populaire Europese bestemmingen zoals Frankrijk, Duitsland en Spanje juist minder populair werden bij Nederlanders.

Het bovenstaande blijkt uit de jaarresultaten van het Continu Vakantie Onderzoek (CVO) 2019 van NBTC-NIPO Research.

Prognose marktontwikkeling en vervoersaanbod

In de periode van 2003 t/m 2019 is het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland en Terschelling gestegen met respectievelijk 34,3% (54.769) en 25,0% (92.841). De stijging van het aantal vervoerde eilanders in diezelfde periode betrof respectievelijk 24,1% (4.607) en 24,5% (16.240).

Gemiddeld was de stijging van het aantal toeristen in de genoemde periode naar Vlieland 2,0% per jaar en naar Terschelling 1,5% per jaar. Voor wat betreft het aantal overzettingen van eilanders was de stijging voor zowel Vlieland als Terschelling gemiddeld 1,4% per jaar.

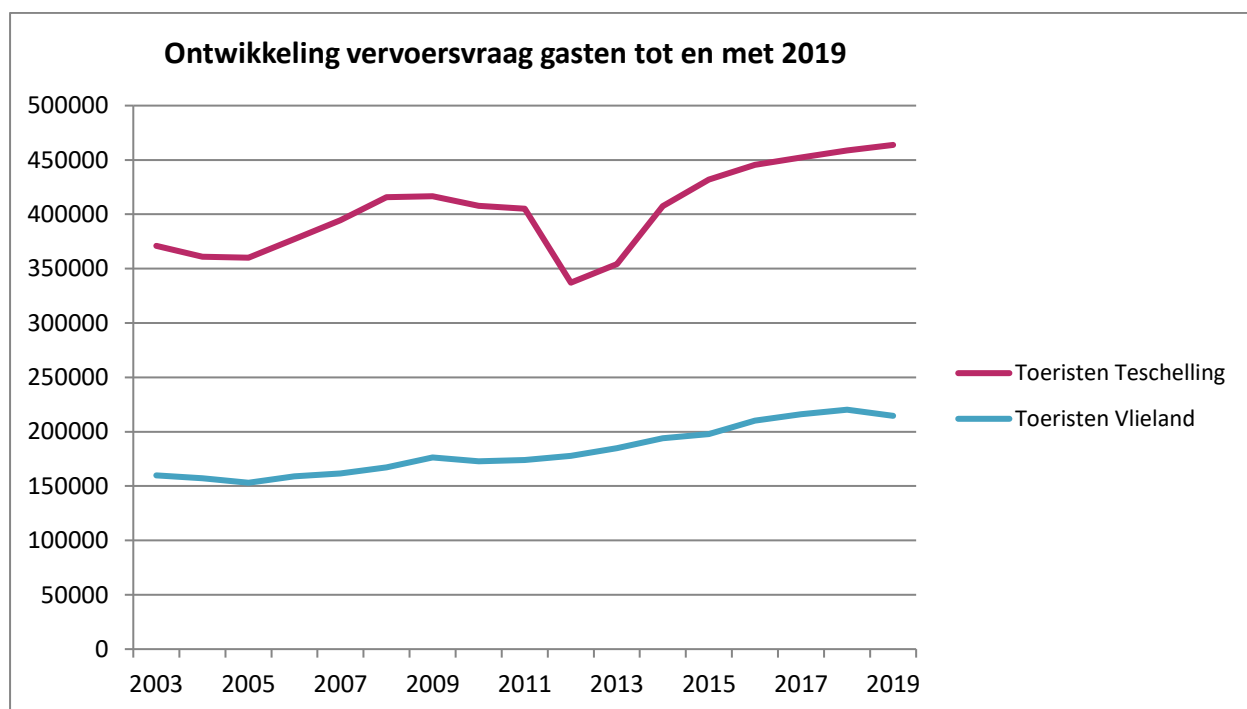
De coronacrisis heeft de wereld inmiddels op zijn kop gezet. Op dit moment (mei 2020) is niet duidelijk welke effecten wij op de langere termijn kunnen verwachten. Mogelijk krijgen de Waddeneilanden te maken met minder gunstige marktomstandigheden door de krimpende economie, maar het kan ook zijn dat dit effect beperkt of zelfs helemaal weg blijft omdat veel Nederlanders volgend jaar in eigen land op vakantie zullen gaan. Daarnaast is onduidelijk hoe lang Nederland een 1,5-meter-samenleving zal blijven. Vooralsnog gaan wij ervan uit dat de markt zich in 2021 zal herstellen tot het niveau van 2019.

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:

<u>Jaar</u>	<u>Terschelling</u>	<u>Vlieland</u>
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%

<u>Jaar</u>	<u>Terschelling</u>	<u>Vlieland</u>
2018	1,4%	1,9%
2019	1,1%	-2,6%
2020	-15%	-15%
2021	marktherstel tot het niveau van 2019	
2022	1% tot 2%	1% tot 2%
2023	1% tot 2%	1% tot 2%
2024	1% tot 2%	1% tot 2%
2025	1% tot 2%	1% tot 2%

NB: De betreffende percentages voor 2020 t/m 2025 zijn schattingen / verwachtingen van onze directie en ons management. Met klem benadrukken wij nogmaals dat het dit jaar door de coronacrisis heel lastig is om de toekomstige vraag adequaat te voorspellen.



Vervoersaanbod

De dienstregeling die wij u in dit Vervoerplan 2021 presenteren bevat, gelet op het bovenstaande, van en naar beide eilanden nagenoeg hetzelfde aantal afvaarten als de oorspronkelijke dienstregeling van 2020.

- 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

Vloot

Anno 2021 varen wij met vier autoveerbotten en twee snelboten. Het vervoer van vracht en – in de zomer – het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen, geschiedt op de lijn Terschelling nagenoeg uitsluitend 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.

Het ms Friesland blijft als reserve-autoveerboot en 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 vervoersvraag dit toelaat) zal één nieuwe LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald.

Gedurende de zomerdienst varen beide nieuwe LNG-autovereren op Terschelling, aangevuld met het ms Friesland op drukke momenten. Het ms Vlieland zal gedurende de zomer en een deel van de winterperiode op Vlieland worden ingezet. In de rustige winterperiodes verzorgt één LNG-autoveerboot de dienst naar Vlieland. Als het in deze periodes op bepaalde dagen toch iets drukker is, dan neemt het ms Vlieland de dienst weer even over in verband met haar iets grotere passagierscapaciteit.

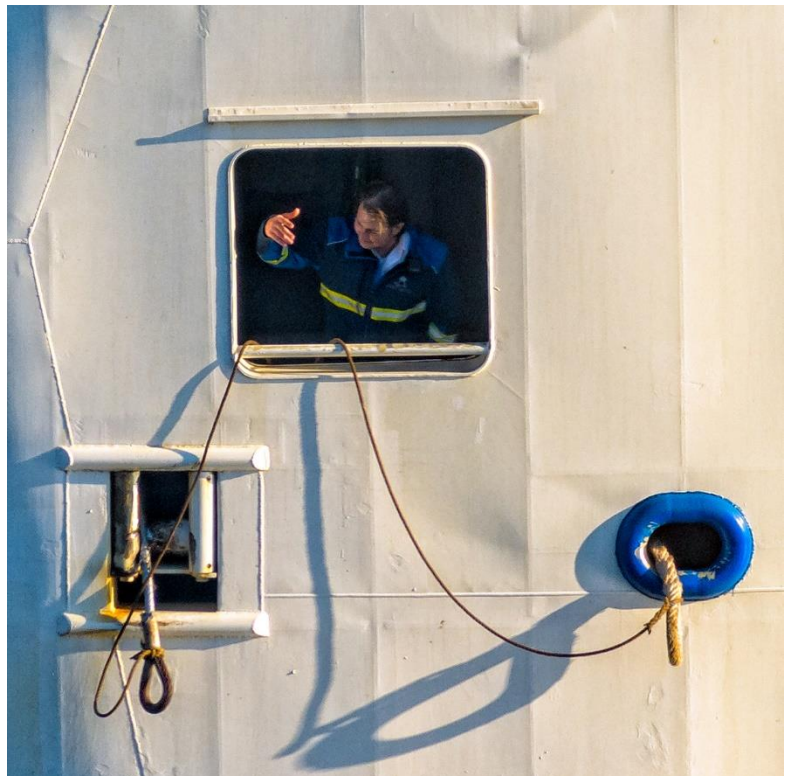
Dienstregeling

Wij varen een basisdienstregeling en zetten daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in. De capaciteitsverdeling per dag van het voorgaande jaar vormt het uitgangspunt voor de basisdienstregeling van het volgende jaar. Daarnaast wordt bij het maken van een nieuwe concept-dienstregeling rekening gehouden met 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. Dit jaar heeft het mogelijke negatieve effect van de coronacrisis op de vervoersvraag vooralsnog geen effect op de dienstregeling van volgend jaar. Uiteindelijk wordt de nieuwe concept-dienstregeling 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 dat 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 een vraag gestuurde afvaart twee jaar op rij wordt ingezet, dan wordt deze afvaart normaal gesproken het eerstvolgende jaar in de basisdienstregeling opgenomen. Omdat het jaar 2020 door het negatieve effect van de coronacrisis geen reëel beeld geeft van de vervoersvraag, hebben wij wat dit punt betreft 2018 en 2019 als referentiejaar genomen.



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 onze medewerkers, door middel van training en scholing op het gebied van gastheerschap, managementvaardigheden en veiligheid. Wij zijn gecertificeerd volgens de ISM-code (International Safety Management) en is ook in het bezit van ISO 9001:2015. Lloyd's Register of Shipping zal in 2020 weer een audit doen en wij zullen ook in 2021 weer ISM en ISO 9001:2015 gecertificeerd zijn.

Alle afspraken en procedures van de gehele organisatie zijn vastgelegd in een QHSE-handboek. 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, waardoor wij over loyaal en competent menselijk kapitaal kunnen beschikken.

In 2020 en 2021 is de pensioengerechtigde leeftijd vastgesteld op 66 jaar en 4 maanden. In deze jaren bereiken vijf van onze medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd. In 2022 stijgt de pensioengerechtigde leeftijd naar 66 jaar en 7 maanden. In dat jaar bereikt één van onze medewerkers de pensioengerechtigde leeftijd.

Binnen het Pensioenfonds Vervoer 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. Sinds 2020 kennen wij ook een verlofspaarregeling, waardoor medewerkers overuren en bovenwettelijke vakantiedagen kunnen opsparen om eerder te kunnen stoppen met werken.

Er is binnen de groep medewerkers met een vast dienstverband een laag natuurlijk verloop van 2% tot 4% per jaar. Wij streven naar interne doorstroming van medewerkers door opleidingen en trainingen 'on the job' aan te bieden. 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.

Wij vinden het belangrijk dat zoveel mogelijk medewerkers hun werkzame periode bij Rederij Doeksen zo gezond en tevreden mogelijk doorbrengen én voltooien. Wij voeren daarom een actief beleid op het gebied van "duurzame inzetbaarheid en vitaliteit" en waarborgen op verschillende manieren dat de arbeidsomstandigheden kwalitatief goed blijven. In 2020 ronden wij bijvoorbeeld een omvangrijke Risico Inventarisatie & Evaluatie (RIE) af en onze preventiemedewerkers zijn eind 2019 opnieuw getraind.

Het uitvoeren van een RIE heeft als doel om onze werkplekken nog veiliger en gezonder te maken voor onze medewerkers. Risico's worden gestructureerd in kaart gebracht en aangepakt, zodat de kans op arbeid gerelateerde gezondheidsklachten en ongevallen tot een minimum wordt beperkt. Een belangrijk onderdeel van een RIE is het opstellen van een plan van aanpak. Hierin is beschreven welke maatregelen genomen worden om de geïdentificeerde risico's aan te pakken. Onze RIE wordt getoetst door een gecertificeerde Arbo kerndeskundige.

Klantenservice

De klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de front office (servicebalies). Deze afdelingen worden hierin ondersteund door de afdeling marketing & communicatie. Alle klachten worden volgens een vaste procedure snel en adequaat behandeld en geregistreerd. In 2019 ontvingen wij in totaal 243 klachten. Dit waren er 12 minder dan in 2018. Het totale aantal ontvangen klachten gedeeld door het totale aantal passagiers dat wij in 2019 vervoerden (het klachtenpercentage) is 0,03%. Het klachtenpercentage in 2018 was ook 0,03%. In dat jaar kregen wij weliswaar iets meer klachten, maar vervoerden wij ook iets meer passagiers. .

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 gebaseerd op de dienstregeling. Over het algemeen zijn onze openingstijden, net als in de voorgaande jaren, ruimer dan het Programma van Eisen van de concessie voorschrijft. Wij beoordelen periodiek of de openingstijden nog passend zijn en stellen deze zo nodig bij.

Marketing & 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. Hiertoe heeft het hoofd marketing & communicatie 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 onze passagiers als met de pers en andere stakeholders.

Animaties

In 2020 is het eerste omvangrijke project op het gebied van animatiefilms opgeleverd: de veiligheidsfilms voor de twee nieuwe schepen. In 2021 zullen ook de veiligheidsfilms van de overige schepen in deze animatiestijl worden gemaakt. Dit stond reeds gepland voor 2020, maar is door de coronacrisis een jaar uitgesteld.

Daarnaast wordt in 2021 een start gemaakt met het ontwikkelen van animaties met praktische informatie zoals het inschepen met de auto, het reizen met kinderen of met een beperking etc. Het doel daarvan is onze service verder te verbeteren en met name de toeristen vooraf nog beter te informeren over het reizen met Rederij Doeksen. Ook dit stond reeds gepland voor 2020, maar is door de coronacrisis een jaar uitgesteld.

Vaste Reizigers Programma

In het voorjaar van 2019 is het nieuwe spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma gelanceerd. In 2021 zullen wij dit spaarprogramma ook in gaan zetten binnen commerciële acties en campagnes. Hierbij valt te denken aan het sturen van gepersonaliseerde e-mails bij verjaardagen waarbij men punten cadeau krijgt of extra punten voor het meenemen van een fiets of auto in een actieperiode. Het was de bedoeling om dit project in 2020 uit te voeren, maar dit is door de coronacrisis een jaar uitgesteld.

ICT

In 2020 hebben wij het hele wifi netwerk verbeterd, waardoor er op alle schepen nu veel meer bandbreedte beschikbaar is. In 2021 zullen wij nieuwe ticketautomaten plaatsen in Harlingen en de toegangscontrole via de poortjes optimaliseren. Wij willen er met nadruk voor zorgen dat pashouders beter en sneller zelfstandig via de toegangspoortjes kunnen inchecken. Omdat het een technisch complex project betreft, hebben wij in 2020 een gespecialiseerd bureau opdracht gegeven om ons hierbij te begeleiden en te adviseren.

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 van onze passagiers. Daarom stellen wij hoge eisen aan de kwaliteit van de producten en de uitstraling van de verkooppunten en het personeel. Dit is geborgd in het contract met TSM Horeca B.V.



Vorig jaar is een start gemaakt met het terugdringen van de hoeveelheid plastic die gebruikt wordt in de horeca. Dit blijft een speerpunt voor ons horecabedrijf, zowel voor als achter de schermen. Een ander speerpunt van de horeca is het stapsgewijs uitbreiden van het aanbod vegetarische, verse, lokale en gezonde producten.

Bagage- en fietsenvervoer

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 2019 en in 2020 zijn de eerste tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst uitgevoerd. Na de volledige implementatie 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.

Om het nieuwe systeem volledig te kunnen implementeren zijn aanpassingen op de veerterreinen noodzakelijk. Rijkswaterstaat heeft recent grootschalige onderhouds- en revisiewerkzaamheden aan de infrastructuur aangekondigd en wil deze werkzaamheden vanaf medio 2021 uit gaan voeren.

Hierbij is Rijkswaterstaat ook voornemens aanpassingen aan de veerterreinen (hekken, belijning, terreinverharding, etc.) te realiseren die nodig zijn het nieuwe bagage-innamesysteem. Dit betekent dat het nieuwe systeem voor de inname van bagage pas volledig operationeel kan zijn nadat de werkzaamheden door Rijkswaterstaat zijn afgerond. Wij zullen echter binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen voor die tijd wel verder gaan testen met onderdelen van het nieuwe bagage-innamesysteem.

Tegelijkertijd starten wij met de implementatie van een nieuw systeem voor het fietsentransport. Dit nieuwe systeem baseert zich op het idee om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen. Passagiers kunnen hun fietsen al voor het inschepen stallen in een kar 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. Wij verwachten dat dit systeem, in ieder geval voor de LNG-autoveerboten, in 2021 operationeel zal zijn. Voor de volledige implementatie van het nieuwe systeem op alle veerboten zijn aanpassingen aan de veerterreinen noodzakelijk. Daarom zal ook dit nieuwe systeem, net als het nieuwe bagage-innamesysteem, pas na afronding van de voorgenomen werkzaamheden door Rijkswaterstaat volledig operationeel zijn.

Bedrijfsmilieuplan

Eind 2019 hebben wij een nieuwe Bedrijfsmilieuplan geformuleerd. Hierin staat op welke manier wij invulling geven aan onze doelstelling om de veerdienst zodanig uit te voeren, dat de veiligheid en de gezondheid van alle medewerkers en passagiers wordt beschermd en dat het milieu wordt ontzien.

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

Wij maken onderscheid tussen de basisdienstregeling en extra afvaarten. Bij extra afvaarten maken wij onderscheid tussen voorziene extra afvaarten en onvoorziene extra afvaarten. Als bijlage is de conceptdienstregeling 2021 opgenomen, waarin u zowel de basisdienstregeling als de voorziene extra afvaarten treft.

Basisdienstregeling

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

Ook de dienstregeling 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 vervolgens op de busverbinding met Bolsward/Sneek/Heerenveen en de busverbinding met Alkmaar/Zürich.

Hierbij wordt in beginsel rekening gehouden met minimaal zes minuten looptijd van/naar de trein en minimaal drie minuten looptijd van/naar de bus. 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 goed op de trein- en de busverbindingen aan te laten sluiten. Op de eilanden rijden de bussen o.a. 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 verzorgd door de exploitant van het parkeerterrein.



Tijdens het opstellen van de dienstregeling voor 2021 is er constructief overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). Arriva heeft aangegeven dat zij de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein in 2021 drastisch zullen wijzigen. De aankomst- en vertrektijden van de bus die vanaf 20 december 2020 zullen gelden zijn op dit moment nog niet bekend. Wij hebben de dienstregeling van 2021 daardoor niet kunnen toetsen aan de aansluitingen met de belangrijkste busverbindingen.

De aangepaste treintijden zorgen volgend jaar voor sterk gewijzigde aankomst- en vertrektijden van onze veerdienst ten opzichte van dit jaar. Door deze wijzigingen voldoen de meeste aansluitingen volgend jaar aan de beoogde overstaptijd van circa 15 minuten + 6 (trein) en 3 (bus) minuten looptijd.

De concessievoorschriften voorzien in een aantal procedures met betrekking tot vertragingen. In het algemeen wordt het door onze passagiers gewaardeerd dat wij onze dienstregeling punctueel varen. Conform de voorschriften zullen wij bij incidentele vertragingen van de trein of de bus uit Noord-Holland maximaal 10 minuten wachten. Indien er een vertraging is, waardoor reizigers de laatste afvaart naar een eiland dreigen te missen, dan wachten wij maximaal 15 minuten. Immers: de vaak honderden passagiers aan boord horen op tijd op hun bestemming aan te komen.

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

Bij een vertrapte aankomsttijd van onze schepen, nemen wij contact op met de regionale vervoersdiensten. Vaak blijkt bij dergelijke vertragingen overigens dat een trein of bus niet kan wachten, omdat deze anders niet meer aansluit op een andere bus of trein.

Gelukkig kunnen onze reizigers vertrouwen op een punctueel uitgevoerde dienstregeling. In 2019 bedroeg het aantal punctueel uitgevoerde afvaarten op de lijn Vlieland 99,66% (99,75% in 2018, 99,83% in 2017 en 99,74% in 2016). Op de lijn Terschelling bedroeg dit percentage 99,70% in 2019 (99,77% in 2018, 99,43% in 2017 en 99,66% in 2016). Hierbij zijn de afvaarten die vertrapten vanwege overmacht niet meegerekend. Overmachtssituaties zijn bijvoorbeeld: extreme weersomstandigheden, extreme waterstanden en nautische (verkeers-)omstandigheden in de haven.

In 2019 vielen op de lijn Terschelling vijf afvaarten uit zonder overmacht (0,06%) en in 2018 was dit aantal drie. Op de lijn naar Vlieland is er zowel in 2019 als in 2018 geen enkele afvaart uitgevallen zonder overmacht.

Dienstregeling 2021

Tijdens het opstellen van de dienstregeling van 2021 is o.a. rekening gehouden met de volgende uitgangspunten:

- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 50 minuten. Voor het ms Friesland blijft een vaartijd van 2 uur gelden. Voor de sneldienst op het traject Terschelling – Harlingen v.v. geldt een vaartijd van 50 minuten;
- De afvaarttijden van de veerdienst op het traject Vlieland – Harlingen v.v. zijn het hele jaar gebaseerd op een vaartijd van 1 uur en 35 minuten. Voor afvaarten van de sneldienst op het traject Vlieland –Harlingen v.v., geldt een vaartijd van 45 minuten;
- Door de grote vervoersvraag op piekmomenten is het wenselijk om het vaarschema van de sneldienst zo in te richten, dat het maximale aantal retourafvaarten van de sneldienst van en naar beide eilanden geboden kan worden op de dagen dat dit nodig is;

- De aansluitingen op het openbaar vervoer zijn zoveel mogelijk in lijn met de concessievoorschriften en houden rekening met minimaal zes (trein) en drie (bus) minuten looptijd;
- De aansluiting op het openbaar vervoer op de aankomst van de veerboot in Harlingen heeft prioriteit boven de aansluiting op het openbaar vervoer op het vertrek van de veerboot vanuit Harlingen;
- De tijd tussen aankomst en het openen van de voetgangsuitgangen bedraagt circa twee minuten;
- Adviezen van Klantenpanels, Raden van Advies, het Consumentenplatform Waddenveren West, de decentrale overheden, de OV-partners, onze Gemeenschappelijke Ondernemingsraad en onze medewerkers;
- Nautische en operationele knelpunten moeten zoveel mogelijk worden voorkomen. Veerdienstafvaarten moeten elkaar bijvoorbeeld zo weinig mogelijk overlappen in Harlingen. Dit zorgt voor minder kwetsbaarheid als één van de autobruggen niet gebruikt kan worden door een storing of onderhoud en leidt tot minder drukte op het haventerrein in Harlingen.



De volgende prioritering is gehanteerd voor wat betreft de OV-aansluitingen:

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

Vooraf door de gewijzigde treintijden, ontkomen wij er helaas niet aan om de basisafvaarten volgend jaar op 'gebroken uren' te laten vertrekken.

Noot: De aankomst- en vertrektijden van de buslijnen in 2021 zijn momenteel (mei 2020) nog niet bekend. Hier konden wij dus geen rekening mee houden.

Wijzigingen basiswinterdienstregeling van 5 januari 2021 t/m 31 maart 2021 en van 1 november 2021 t/m 10 januari 2022

Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen op maandag t/m zondag om 6:55 u wordt 6:50 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 8:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Vlieland op maandag t/m zondag om 9:00 u wordt 9:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst op de trein om 8:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen op maandag t/m zondag om 11:45 u wordt 11:50 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 13:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;

- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Vlieland op maandag t/m zondag om 14:00 u wordt 14:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 13:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Vlieland – Harlingen op maandag t/m zondag om 16:45 u wordt 16:50 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 18:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Vlieland op maandag t/m zondag om 19:00 u wordt 19:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 18:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten.

Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 7:10 u wordt 7:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 8:12 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 7:15 u wordt 7:30 u. Hierdoor worden kruisende verkeersstromen met de vertrekkende veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 u bij aankomst in Harlingen voorkomen. Ook wordt een ruimere spreiding met de afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 7:05 u gerealiseerd. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de trein van 9:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zaterdag om 8:25 u wordt 8:15 u. De huidige afvaarttijd zou een te krappe aansluiting met de aankomst van de trein (7 minuten) opleveren. Door de aangepaste afvaarttijd wordt de overstaptijd 27 minuten. Dit is weliswaar ruim, maar een afvaarttijd eerder dan 8:15 u om de overstaptijd te beperken, vinden wij met name voor toeristen niet wenselijk;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op zondag om 8:55 u wordt 9:00 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 10:12 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 10:00 u wordt 10:05 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen de aankomst om 9:50 u en het vertrek om 10:05 u vanuit Harlingen. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 9:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zaterdag van 10:00 u wordt 10:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 9:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zondag van 15:00 u wordt 15:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 14:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 16:15 u wordt 16:25 u. De huidige afvaarttijd zou een te krappe aansluiting (7 minuten) met de aankomst van de trein opleveren. Door de aangepaste afvaarttijd wordt de overstaptijd 27 minuten. Dit is weliswaar ruim, maar een nog latere afvaarttijd om een kortere overstaptijd te realiseren resulteert in een latere vervolgfvaart van de sneldienst Harlingen – Terschelling. Dit vinden wij met name voor eilander scholieren en forenzen niet wenselijk. Bovendien zou op deze vervolgfvaart de aansluiting met de trein dan te ruim worden. De afvaarttijd Terschelling – Harlingen om 16:25 u zorgt bovendien voor de mogelijkheid om 10 minuten langer op Terschelling te verblijven tussen de aankomst van de afvaart Harlingen – Terschelling om 12:45 u en de retourreis Terschelling – Harlingen om 16:25 u. Dit zal met name door passagiers die zakelijk reizen op prijs worden gesteld;

- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zondag om 17:25 u wordt 17:30 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 17:15 u en vertrek om 17:30 u vanuit Harlingen. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 17:18 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 12 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 17:25 u wordt 17:30 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 16:55 u en vertrek om 17:30 u vanaf Terschelling. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de trein van 19:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op woensdag, donderdag en zondag om 18:30 u wordt 18:35 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 18:20 u en vertrek om 18:35 u vanaf Terschelling. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de trein van 19:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op woensdag, donderdag en zondag om 19:35 u wordt 19:40 u. Hierdoor realiseren we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 19:25 u en vertrek om 19:40 u vanuit Harlingen. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 19:18 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 22 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zondag van 19:40 u wordt 19:45 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 19:20 u en vertrek om 19:45 u vanuit Harlingen. Daarnaast wordt een ruime aansluiting op de aankomst van de trein om 19:18 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 27 minuten, waardoor eventuele vertraging van de aankomst van de trein niet te snel zal leiden tot een vertraging van deze laatste veerdienstafvaart.

Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 april 2021 t/m 30 april 2021 en van 1 oktober 2021 t/m 31 oktober 2021 (laag zomerseizoen)

Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.

- De wijzigingen in de basiswinterdienstregeling zijn ook van toepassing op deze periode. Daarnaast gelden in deze periode de volgende wijzigingen;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Vlieland op vrijdag om 14:25 u wordt 14:30 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 14:18 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 12 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Vlieland op zondag om 17:55 u wordt 18:00 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 17:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 12 minuten.

Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

- De wijzigingen in de basiswinterdienstregeling zijn ook van toepassing op deze periode. Daarnaast gelden in deze periode de volgende wijzigingen;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag tot en met zondag om 7:10 u wordt 7:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de trein van 8:12 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op zondag om 7:15 u wordt 7:30 u. Hierdoor worden kruisende verkeersstromen met de vertrekkende veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 u bij aankomst in Harlingen voorkomen. Ook wordt een ruimere spreiding met de afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 7:05 u gerealiseerd. Daarnaast wordt een goede aansluiting op de trein van 9:42 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 22 minuten;

- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 8:25 u wordt 8:15 u. De huidige afvaarttijd zou een te krappe aansluiting met de trein (7 minuten) opleveren. Door de aangepaste afvaarttijd wordt de overstaptijd 27 minuten. Dit is weliswaar ruim, maar een afvaarttijd eerder dan 8:15 u om de overstaptijd te beperken, vinden wij met name voor toeristen niet wenselijk;
- De afvaarttijd van de veerdienst Harlingen – Terschelling op zondag van 10:00 u wordt 10:05 u. Hierdoor wordt een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 9:48 u gerealiseerd. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op zondag om 16:40 u wordt 16:45 u. Deze afvaart volgt kort op de afvaart van een andere sneldienst Terschelling – Harlingen om 16:25 u. De nieuwe afvaarttijd om 16:45 u zorgt ervoor dat er voldoende tijd tussen deze twee afvaarten zit.

Wijzigingen basiszomerdienstregeling van 1 mei 2021 t/m 30 september 2021 (hoog zomerseizoen)

Veerdienst Vlieland – Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Vlieland op vrijdag om 11:55 u wordt 12:05 u. De gewijzigde afvaarttijd zorgt voor een goede aansluiting op de aankomst van de trein om 11:48 u. De overstaptijd wordt 17 minuten;
- De afvaarttijd van de sneldienst Vlieland – Harlingen op vrijdag om 13:15 u wordt 13:10 u. De gewijzigde afvaarttijd zorgt voor een goede aansluiting op de trein van 14:12 u. De overstaptijd wordt 17 minuten.

Veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

- De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op dinsdag t/m vrijdag om 10:45 u wordt 10:50 u. Hierdoor behouden we voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 10:35 u en vertrek om 10:50 u vanaf Terschelling;
- De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op zondag om 15:35 u wordt 15:40 u. De gewijzigde afvaarttijd voorkomt een gelijktijdige aankomst op Terschelling met de vertrekkende sneldienst om 16:25 u vanaf Terschelling;
- De afvaarttijd van de interinsulaire afvaart van de sneldienst Terschelling – Vlieland op dinsdag, woensdag en donderdag om 18:25 u, wordt 18:30 u. Hierdoor realiseren we voldoende in- en ontschepingstijd tussen aankomst op Terschelling om 18:20 u en vertrek naar Vlieland om 18:30 u.

Op de volgende pagina's treft u overzichten van de basisdienstregelingen voor beide routes in de verschillende perioden van het jaar die wij onderscheiden.

Basisdienstregeling Vlieland – Harlingen v.v.

Periode: winter 5-1-2021 t/m 31-3-2021 en 1-11-2020 t/m 10-1-2022

Winter	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer	Veer
Ma	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Di	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Wo	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Do	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Vr	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Za	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05
Zo	6:50	11:50	16:50	9:05	14:05	19:05

Periode: laag zomerseizoen 1-4-2021 t/m 30-4-2021 en 1-10-2021 t/m 31-10-2021

Laag zomer	V-H	V-H	V-H	V-H	H-V	H-V	H-V	H-V	H-V
	Veer	Veer	Veer	Snel 2	Veer	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer
Ma	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05			19:05
Di	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05			19:05
Wo	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05			19:05
Do	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05			19:05
Vr	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05	14:30		19:05
Za	6:50	11:50	16:50		9:05	14:05			19:05
Zo	6:50	11:50	16:50	19:05	9:05	14:05		18:00	19:05

Periode: hoog zomerseizoen 1-5-2021 t/m 30-9-2021

Hoog zomer	V-H	V-T	V-H	V-H	V-H	V-H	V-H	V-T
	Veer	Snel 1	Veer	Snel 2	Snel 2	Veer	Snel 2	Snel 1
Ma	6:50		11:50			16:50		
Di	6:50	10:05	11:50			16:50		19:05
Wo	6:50	10:05	11:50			16:50		19:05
Do	6:50	10:05	11:50			16:50		19:05
Vr	6:50		11:50	13:10		16:50		
Za	6:50		11:50			16:50		
Zo	6:50		11:50		14:30	16:50	19:05	

Hoog	H-V	T-V	H-V	H-V	H-V	H-V	T-V	H-V
zomer	Veer	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 2	Snel 2	Snel 1	Veer
Ma	9:05			14:05				19:05
Di	9:05	9:30		14:05			18:30	19:05
Wo	9:05	9:30		14:05			18:30	19:05
Do	9:05	9:30		14:05			18:30	19:05
Vr	9:05		12:05	14:05	14:30			19:05
Za	9:05			14:05				19:05
Zo	9:05			14:05		18:00		19:05

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

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Vlieland van **05-01-2021 t/m 10-01-2022**:

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-L	Bus (1) 99 H'veen/Sneek	Bus 71 Kop Afsluitdijk
8:25 (v)		8:42	Onbekend	Onbekend
	9:05 (v)	8:48	Onbekend	Onbekend
13:25 (v)		13:42	Onbekend	Onbekend
	14:05 (v)	13:48	Onbekend	Onbekend
18:25 (v)		18:42	Onbekend	Onbekend
	19:05 (v)	18:48	Onbekend	Onbekend
Alleen tijdens zomerdienst (laag en/of hoog zomerseizoen)				
	12:05 (s) vrijdag	11:48	Onbekend	Onbekend
15:15 (s) zondag		15:42	Onbekend	Onbekend
	14:30 (s) vrijdag	14:18	Onbekend	Onbekend
16:20 (s) vrijdag		16:42	Onbekend	Onbekend
	18:00 (s) zondag	17:48	Onbekend	Onbekend
19:50 (s) zondag		20:12	Onbekend	Onbekend

Noot: deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van informatie die wij hebben ontvangen van Arriva. Er geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.

Basisdienstregeling Terschelling – Harlingen v.v.

Periode: winter 5-1-2021 t/m 31-3-2021 en 1-11-2021 t/m 10-1-2022

Winter	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
	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer
Ma	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25	17:30		8:15	10:05	12:45	15:05	17:30		19:45
Di	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25	17:30		8:15	10:05	12:45	15:05	17:30		19:45
Wo	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25		18:35	8:15	10:05	12:45	15:05	17:30	19:40	
Do	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25		18:35	8:15	10:05	12:45	15:05	17:30	19:40	
Vr	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25	17:30		8:15	10:05	12:45	15:05	17:30		19:45
Za	7:05	7:30	9:30	12:30	16:25	17:30		8:15	10:05	12:45	15:05	17:30		19:45
Zo	9:00			12:30	16:25	17:30	18:35	10:05			15:05	17:30	19:40	19:45

Periode: laag zomerseizoen 1-4-2021 t/m 30-4-2021 en 1-10-2021 t/m 31-10-2022

Laag zomer	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1
Ma	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25		17:30	
Di	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25		17:30	
Wo	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25		17:30	
Do	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25		17:30	
Vr	7:05	7:30	9:30	11:40	12:30	16:25		17:30	
Za	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25		17:30	
Zo	7:05	7:30	9:30		12:30	16:25	16:45	17:30	18:35
Laag zomer	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	H-T	
	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Veer	
Ma	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30		19:45	
Di	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30		19:45	
Wo	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30		19:45	
Do	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30		19:45	
Vr	8:15	10:05	10:35	12:45	15:05	17:30		19:45	
Za	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30		19:45	
Zo	8:15	10:05		12:45	15:05	17:30	19:40	19:45	

Periode: hoog zomerseizoen 1-5-2021 t/m 30-9-2021

Hoog	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-H	T-V	T-H
Zomer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 2	Veer	Snel 1	Snel 1
Ma	7:05	7:30	9:30				12:30	16:25		17:30		
Di	7:05	7:30		9:30	10:50		12:30	16:25		17:30	18:30	
Wo	7:05	7:30		9:30	10:50		12:30	16:25		17:30	18:30	
Do	7:05	7:30		9:30	10:50		12:30	16:25		17:30	18:30	
Vr	7:05	7:30	9:30		10:50	11:40	12:30	16:25		17:30		
Za	7:05	7:30	9:30				12:30	16:25		17:30		
Zo	7:05	7:30	9:30				12:30	16:25	16:45	17:30		18:35
Hoog	H-T	H-T	H-T	H-T	V-T	H-T	H-T	V-T	H-T	H-T		
Zomer	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer	Snel 1	Snel 1	Snel 1	Veer		
Ma	8:15	10:05		12:45		15:05	17:30			19:45		
Di	8:15	10:05		12:45	10:05	15:05	17:30	19:05		19:45		
Wo	8:15	10:05		12:45	10:05	15:05	17:30	19:05		19:45		
Do	8:15	10:05		12:45	10:05	15:05	17:30	19:05		19:45		
Vr	8:15	10:05	10:35	12:45		15:05	17:30			19:45		
Za	8:15	10:05		12:45		15:05	17:30			19:45		
Zo	8:15	10:05		12:45		15:05	17:30		19:40	19:45		

Noot: de in het vaarschema aangegeven interinsulaire afvaarten V-T en T-V maken geen onderdeel uit van de concessie.

De volgende aansluitingen in Harlingen op het openbaar vervoer zijn van toepassing voor de dienst van en naar Terschelling vanaf **5-1-2021 t/m 10-1-2022**

Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H ^{*1}	Bus (1) 99 ^{*1} H'veen/Sneek	Bus 71 ^{*1} Kop Afsluitdijk
Winterdienst				
7:55 (s) ma-za		8:12	Onbekend	Onbekend
	8:15 (s) ma-za	7:48	Onbekend	Onbekend
9:20 (v) ma-za		9:42	Onbekend	Onbekend
	10:05 (v) ma-za	9:48	Onbekend	Onbekend
9:50 (s) zondag		10:12	Onbekend	Onbekend
	10:05 (s) zondag	9:48	Onbekend	Onbekend
10:20 (s) ma-za		10:42	Onbekend	Onbekend
	12:45 (s) ma-za	12:18	Onbekend	Onbekend
14:20 (v)		14:42	Onbekend	Onbekend
	15:05 (v)	14:48	Onbekend	Onbekend
17:15 (s)		17:42	Onbekend	Onbekend
	17:30 (s)	17:18	Onbekend	Onbekend
19:25 (s) wo,do,zo		19:42	Onbekend	Onbekend
19:20 (v) vr-di		19:42	Onbekend	Onbekend
	19:40 (s) wo,do,zo	19:18	Onbekend	Onbekend
	19:45 (v) vrij-di	19:18	Onbekend	Onbekend

Zomerdienst (laag en/of hoog zomer)				
Aankomst Ha	Vertrek Ha	Trein H-H* ¹	Bus (1) 99* ¹ H'veen/Sneek	Bus 71* ¹ Kop Afsluitdijk
7:55 (s)		8:12	Onbekend	Onbekend
	8:15 (s)	7:48	Onbekend	Onbekend
9:20 (v)		9:42	Onbekend	Onbekend
	10:05 (v)	9:48	Onbekend	Onbekend
10:20 (s) vrij-ma		10:42	Onbekend	Onbekend
	10:35 (s) vrijdag	10:18	Onbekend	Onbekend
11:40 (s) di-vrij		12:12	Onbekend	Onbekend
12:30 (s) vrij		12:42	Onbekend	Onbekend
	12:45 (s)	12:18	Onbekend	Onbekend
14:20 (v)		14:42	Onbekend	Onbekend
	15:05 (v)	14:48	Onbekend	Onbekend
17:15 (s)		17:42	Onbekend	Onbekend
	17:30 (s)	17:18	Onbekend	Onbekend
17:35 (s) zondag		17:42/18:12	Onbekend	Onbekend
19:25 (s) zondag		19:42	Onbekend	Onbekend
19:20 (v)		19:42	Onbekend	Onbekend
	19:40 (s) zondag	19:18	Onbekend	Onbekend
	19:45 (v)	19:18	Onbekend	Onbekend

Noot: deze tabel met aansluitingen is opgesteld op basis van informatie die wij hebben ontvangen van Arriva. Er geldt: (s) = sneldienst en (v) = veerdienst.

Extra afvaarten veerdienst Terschelling – Harlingen v.v.

Wij baseren de verwachte vraag naar vervoerscapaciteit op de werkelijke vervoerscijfers van de voorgaande jaren en onze prognoses. Op basis van de vraag die wij verwachten, voegen wij in aanvulling op de basisdienstregeling voorziene extra afvaarten van de veerdienst en/of sneldienst toe aan de basisdienstregeling. Het aantal afvaarten dat wij jaarlijks onvoorzien extra moeten inzetten is hierdoor, in normale marktomstandigheden, beperkt.



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

Tarieven

De concessieverlener heeft de tariefindex voor 2021 nog niet vastgesteld. Wij behouden ons het recht voor om de index toe te passen, ter compensatie van het verlies dat wij naar verwachting in 2020 lijden door de coronacrisis, de mogelijke verliezen die wij nog zullen lijden in de komende jaren door de (economische) nasleep van de coronacrisis, onze (relatief) gestegen algemene- en personeelskosten en de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die wij hebben gedaan en in de toekomst nog zullen doen.

Servicekosten

Sinds 2013 brengen wij voor tickets die bij de servicebalie of telefonisch bij het Contactcenter worden gekocht € 1,50 servicekosten in rekening. Sindsdien is het aantal online reserveringen sterk toegenomen. Wij zijn voornemens om de servicekosten volgend jaar te verhogen naar € 2,00 om nog een extra impuls te geven aan het online reserveren. Aan pashouders en 65-plussers brengen wij geen servicekosten in rekening en dit blijft zo.

Overzicht tarievenindex

Tariefjaar	Toegestane Index Min. I&W	Tariefindex TSM
2011	0.90%	0.90%
2012	3.20%	4.70%
2013	3.40%	3.89%
2014	1.20%	1.28%
2015	1.90%	0.00%
2016	0.00%	0.00%
2017	1.20%	0.97%
2018	0.80%	0.80%
2019	1.90%	1.90%
2020	2.60%	2.60%

Toelichting: in de jaren 2012 tot en met 2014 volgden wij nog de tarievenindex van het Openbaar Dienstencontract. Het ontstane verschil met het maximumtariefniveau vanuit de concessie Waddenveren West is in de jaren 2015 tot en met 2017 gecorrigeerd. Vanaf 2018 volgen wij de tarievenindex vanuit de concessie.

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 spelen wij op de extra vervoersvraag in door het inzetten van extra vervoerscapaciteit. Afhankelijk van de vervoersvraag (passagiers en/of voertuigen) breiden we de dienstregeling uit met extra afvaarten van het autoveer of de sneldienst.

Onvoorziene extra vervoersvraag

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

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

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

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

1. Inzet extra sneldienst afvaart(en) snelboot;
2. Inzet extra sneldienst afvaart(en) reservesnelboot;
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 de schepen maakt frequent preventief onderhoud belangrijk 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 onderhoudscontracten voor de lange termijn 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.

Deze periodes worden reeds bij het samenstellen van de dienstregeling vastgesteld. De dienstregeling 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 2021 ziet er voorsnog als volgt uit:

Ms Noord-Nederland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	05-01 t/m 27-01	17 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting, grote revisie hoofdmotoren
Periodiek onderhoud	Meerdere data	dagdelen	Op zaterdagen en/of na aankomst middagafvaart

Ms Vlieland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	22-11 t/m 10-12	15 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Periodiek onderhoud	Meerdere data	± 5 werkdagen	Extra periodiek onderhoudswerk

Ms Friesland

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Uitgesteld groot onderhoud 2020	25-01 t/m 05-02	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, eventueel droogzetting
Voorjaaronderhoud	01-03 t/m 04-03	4 werkdagen	Conservering bijwerken, voorbereiden voor seizoen, eventueel droogzetting
Groot onderhoud	20-09 t/m 01-10	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud
Periodiek onderhoud	Meerdere data	± 10 werkdagen	Extra periodiek onderhoudswerk

Ms Tiger

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	04-01 t/m 10-02	28 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting, groot overhaal hoofdmotoren
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 7 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

Ms Koegelwieck

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	09-11 t/m 23-11	11 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, droogzetting
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 8 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud

Ms Willem Barentsz

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	10-03 t/m 23-03	10 werkdagen	Regulier jaarlijks onderhoud, periodieke keuring veiligheidsmiddelen
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 10 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
Onderhouds- en bunkerdag	Wekelijks voor/na dienst	Dagdelen	Inclusief bunkerproces

Ms Willem de Vlamingh

<i>Omschrijving</i>	<i>Data in 2021</i>	<i>Duur</i>	<i>Opmerkingen</i>
Groot onderhoud	Geen	-	Eerste periode van groot onderhoud vindt in 2022 plaats
Onderhoudsdagen	Meerdere data	± 12 werkdagen	Regulier periodiek onderhoud in Harlingen
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 (v)	eigendom	1989
ms Koegelwieck (s)	eigendom	1992
ms Tiger (s)	eigendom	2008
ms Vlieland (v)	eigendom	2005
ms Willem Barentsz (v)	Huur *	2020
ms Willem de Vlamingh (v)	Huur *	2020

(s) = sneldienst, (v) = veerdienst

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



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

Het vervoer van goederen is geen plicht van de concessiehouder. De concessie is immers alleen van toepassing op het personenvervoer. Echter, het goederenvervoer – en met name een reguliere stabiele aanvoer – is voor de eilanden van zeer groot belang. Vanuit onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij ons nadrukkelijk betrokken bij het goederenvervoer. In 2002 hebben we geïnvesteerd in catamaran ms Noord-Nederland. Het schip ontlast de autoveerbotten naar Terschelling van zware en vaak stinkende vrachtwagens, hetgeen de kwaliteit voor de passagiers aan boord bevordert. In 2017 is het ms Noord-Nederland succesvol verlengd. Sinds 2018 varen wij een nieuwe dienstregeling, waardoor het vervoer van goederen nog meer is gescheiden van de personenveerdienst. Hierdoor blijft er op onze veerbotten 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 maximale 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 in principe 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 buitendeck 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.

Schip	Zitplaatsen Binnen	Zitplaatsen Buiten	Maximale capaciteit op het certificaat	Boekbare capaciteit in reserveringssysteem
ms Friesland (v)	905	279	1200	850
ms Vlieland (v)	848	392	1200	800
ms Willem de Vlamingh (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	156	700	565
ms Willem Barentsz (v)	573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht)	156	700	565
ms Tiger (s)	414	0	415	414
ms Koegelwieck (s)	312	0	315	312

(s) =sneldienst, (v) = veerdienst

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

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

Kwantitatieve gevolgen voor de reiziger

- Wij verwachten geen kwantitatieve gevolgen voor de reiziger. De dienstregeling die wij u in dit Vervoerplan 2021 presenteren bevat van- en naar beide eilanden nagenoeg hetzelfde aantal afvaarten als de oorspronkelijke dienstregeling van 2020.

Kwalitatieve gevolgen voor de reiziger

- De bedrijfsanimaties zullen door onze passagiers op prijs worden gesteld en zorgen voor meer veiligheid en gemak voor onze passagiers;
- De optimalisatie van het spaarsysteem van het Vaste Reizigers Programma leidt tot een voordeel voor vaste reizigers;
- De (gedeeltelijke) implementatie van de nieuwe systemen voor het vervoeren van bagage en fietsen op de autoveerboten, zal leiden tot meer veiligheid en gemak voor onze passagiers;
- De plaatsing van nieuwe ticketautomaten in Harlingen en de optimalisatie van de toegangscontrole leiden tot meer snelheid, zelfstandigheid en gemak voor onze passagiers;
- De aanpassingen in onze dienstregeling leiden tot goede (en verbeterde) aansluitingen op de trein.

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

Kwantitatieve gevolgen voor de vervoersvraag

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

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 uiterst 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 gebruikelijk, komt dit uiteraard wel aan de orde indien en voor zover de reacties van partijen op ons Vervoerplan daartoe aanleiding geven.



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

De Raden van Advies en Klantenpanels dragen actief bij aan het verbeteren van de dienstverlening van Rederij Doeksen. Als vertegenwoordigers van diverse eilander geledingen geven zij een stem aan wat er op de eilanden leeft.

In 2019 was er regelmatig overleg 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.

In 2020 zijn het vooroverleg met de Raad van Advies van Vlieland en de reguliere voorjaarsvergaderingen op beide eilanden geannuleerd in verband met de coronacrisis. Ook het overleg met het Consumentenplatform Waddenveren West kon geen doorgang vinden. Het overleg in juni met de beide Raden van Advies over dit Vervoerplan 2021 zal wel plaatsvinden. Ook het overleg met het decentrale overheden is in juni gepland.

Hieronder treft u de verbeteringen die tot stand zijn gekomen door de recente inbreng van de Klantenpanels en Raden van Advies. Door het beperkte aantal contactmomenten in 2020 (door de genoemde omstandigheden), is het overzicht korter dan gebruikelijk.

- Verbetering klimaatbeheersing in veerterminals tijdens zomer;
- Verbetering communicatie en aansluiting aankomende-/vertrekkende schepen en het busvervoer op Terschelling;
- Uitbreiding WhatsApp-groep met sneldiensten, ter verbetering communicatie eventuele vertragingen aankomsttijden;
- Verbeteren uitvoering kortingstarief daluren bij oprijdservice;
- Verbeteren voorscanproces op haventerrein Terschelling, zodat files op de openbare weg worden voorkomen;
- De wens voor korting op het autoticket voor eilander invaliden (te declareren via de gemeente Vlieland) is onder de aandacht gebracht van de gemeente;
- Uitbreiding zitplaatsen in de Vlieland terminal;
- Verbetering adviesproces Vervoerplan door instellen vooroverleg op Vlieland;
- De wens voor een stilteruimte wordt in vervulling gebracht op de nieuwe LNG-veerboten: elk nieuw schip beschikt over een stilteruimte.

Credits fotomateriaal: Archief Rederij Doeksen, Mike Bink, Arn Hagen, Roel Ovinge, Joachim de Ruijter.

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

Raad van Advies / Klantenpanel Vlieland

Inspraakrondes op Vlieland

De Raad van Advies en het Klantenpanel van Vlieland hebben in het begin van 2020 een uitgebreide inspraakronde georganiseerd. Onderdeel daarvan waren een expert sessie, een publieksavond en een sessie met de gemeenteraad en de portefeuillehouder. Door de situatie met de corona-pandemie is helaas de sessie met de rederij om e.e.a. terug te koppelen niet door gegaan. Daarom maken we van de gelegenheid gebruik om deze terugkoppeling nu te doen.

Belangrijkste feedback uit de inspraak sessies was: in het winter-, voor- en naseizoen zijn er relatief veel erg drukke weekend-afvaarten. In deze periode zijn er geen extra afvaarten met de sneldienst gepland (ook in de dienst regeling voor 2021 nog niet). Soms zit de boot formeel niet helemaal vol, maar is het wel oncomfortabel druk aan boord. Dit komt te vaak voor en is een groot punt van zorg en irritatie op het eiland.

Reactie TSM: In de OV-barometer wordt het comfort aan boord, ook tijdens volle afvaarten, met een ruime voldoende beoordeeld door de passagiers. De reis kan bij slecht weer met een volle afvaart minder comfortabel zijn dan op een rustige afvaart. Maar het aantal zitplaatsen overstijgt altijd in ruime mate het aantal passagiers aan boord, zoals u in hoofdstuk 11 van dit Vervoerplan kunt lezen. Nog minder passagiers toelaten aan boord zou extra afvaarten tot gevolg hebben. Extra afvaarten leiden tot onnodige extra kosten en milieubelasting. Wij zullen om die reden het aantal passagiers dat wij toelaten op onze schepen niet verder verlagen.

Regeling voor familie van eilanders, deze komen 2-3 keer per jaar naar het eiland toe voor bezoek van ouders en of kinderen en worden daarbij geconfronteerd met de relatief hoge kosten van de veerboot. Ze komen te weinig om gebruik te maken van het Vaste Reizigers Programma en moeten ook eigenlijk niet tot de recreatieve gasten gerekend worden. Soms kunnen ze gebruik maken van algemene acties van de Rederij (zoals kinderen gratis in een bepaalde periode), maar heel vaak lukt dat ook niet. Dit is een terugkerend thema waar veel eilanders graag een oplossing voor willen hebben.

Reactie TSM: Wij begrijpen deze wens, maar wij zullen niet overgaan tot een speciaal tarief voor familieleden van eilanders. Wij bieden korting aan groepen passagiers (eilanders, vaste reizigers, forenzen) op basis van het feit dat zij frequent reizen en niet op basis van andere gronden. Dat is eerlijk, uitlegbaar en voorkomt onwenselijke precedentwerking. We blijven acties doen waarvan ook familieleden van eilanders kunnen profiteren.

Eilander(ondernemer)s willen graag een vaste aankomsttijd van de veerboot op Vlieland hebben. De Rederij heeft dit proberen op te vangen door het opzetten van een WhatsAppgroep waarin de verwachte aankomsttijd gecommuniceerd wordt, zodat men tijdig bij de boot kan zijn (maar niet al te lang hoeft te wachten). Te vaak wordt hierin al vlak na vertrek de (geplande, gewenste) tijd gecommuniceerd en niet de werkelijke aankomsttijd. Graag zouden we willen dat hier veel zorgvuldiger mee wordt omgegaan. Daarnaast zou minder fluctuatie wenselijk zijn.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte. Wij zullen onze bemanning hierover blijven instrueren.

Andere feedback uit de inspraaksessies is gegroepeerd op onderwerp:

Dienstregeling

- Iedereen is blij met 3 autoveren per dag (geeft duidelijkheid & rust, is betrouwbaar).
- Jaarrond extra boot op vrijdag en zondag avond (i.v.m. capaciteit).
- In het zomerseizoen een dagelijkse avondsneldienst naar de wal (dagtoerisme, familie-, monteursbezoek).
- Vaste aankomsttijden op Vlieland.
- Sneldienst midden ochtend naar de wal en eind middag terug naar het eiland (jaarrond 1-2 keer per week, bezoek medisch specialist).
- Vaartijd wordt te vaak overschreden (terug naar 1:30; garantie van de rederij; geduld raakt op).
- Kennis kapiteins van lokale omstandigheden (n.a.v. uitval 2 ochtendveerdiensten in februari).

Capaciteit

- Groeiprognoses Vlieland consequent te laag - prognose 1-2%/jaar; werkelijk 2.4%/jaar (gem. afgelopen 15 jaar).
- Vrijdagmiddag en zondagavond zijn de boten te vol (m.n. winter-, voor-, naseizoen).
- Capaciteit nieuwe veerboten (weekenden).
- Vraag gestuurd varen. Vraag gestuurde afvaarten eerder inzetten. Inzet nu vaak te laat waardoor de oorspronkelijk boot extreem vol is en de extra afvaart te lang niet gevuld.
- Geen sneldienst toeslag als snelboot vraag gestuurd ingezet.
- Wanneer is het schip vol (800 of 600?).
- Capaciteit bouwvakkers busjes soms erg krap (maandagochtend heen, donderdagavond terug).

Kosten

- Speciaal tarief voor familie eilanders (voor 2-3 bezoeken per jaar).
- Tariefdifferentiatie naar week/seizoen.
- Daltarief auto's ook in maart.
- Kosten supplementen op auto niet uitlegbaar.

Boekingsproces

- Boekingsproces meerdere personen + auto complex.
- App is niet echt een App, maar een mobiele site.
- Voorkeur voor klimaatneutraal varen instelbaar.
- Schoolkaart pas vanaf 1 augustus (terwijl ITGWO al veel eerder geboekt moet worden).

In & ontschepen

- Fietsenstalling bij de veerboot op Vlieland is nodig (100 plekken in parkeergarage in Harlingen beter dan op Vlieland, maar capaciteit beperkt).
- Te weinig ruimte bij voorscannen volle boten (Harlingen & Vlieland).
- Traagheid vingerscanpoort.
- Vingerscanpoort Harlingen onbereikbaar achter rij.
- Bagage beperkingen niet voor eilanders.
- Koffers worden soms verplaatst van de ene naar de andere kar.
- Waldienst (Harlingen) minder flexibel/aardig.

- Loopbrug lang en hoog voor senioren.
- Fiets- & bagagekarren voor optimalisatie (maar voldoende dekruimte aan boord?).

Tijdens de Reis

- Overlast huisdieren (omdraaien: geen huisdiervrij zone, maar 1 huisdierzone).
- Stilte/werkcoupe (misschien op de nieuwe schepen).
- Internet werkt vaak niet/beperkt.
- Hekje op autodek is niet altijd open (voor automobilisten; 1 trap aanwijzen?).
- Frites uit de oven geen succes.

Ketenmobiliteit

- Betere aansluiting op snelbus Noord Holland.
- Openingstijden SAS-brug Harlingen (buiten verantwoording rederij).

Communicatie

- Klanttevredenheidsonderzoek onder eilanders.
- Drijfveren huis-aan-huis verspreiden bijv. samen met het 'Uit het Kastje'.

Vrachtvervoer

- Capaciteit t.b.v. incidentele vracht vergroten (bijv. t.b.v. bouwprojecten).

Interinsulair

- Waarom is interinsulair geen concessie? Het is ook een indirecte route naar de wal voor veel eilanders.
- School-afvaarten tussen Vlieland en Terschelling? (vrije plekken inzetbaar voor eilanders?).

Reactie TSM: Hartelijk dank voor het organiseren van deze inspraaksessies en het delen van deze feedback. Het betreft deels punten die aan de orde komen in ons Vervoersplan of in onze reacties op de zienswijzen die wij hebben ontvangen. De overige punten bespreken wij graag met u tijdens de eerstvolgende vergadering van de Raad van Advies / het Klantenpanel.

Feedback naar aanleiding van het Vervoersplan 2021

Gegroepeerd per pagina van het vervoersplan.

(pag 2) Uitgangspunt Vervoersplan 2021

Uitgangspunt van Rederij Doeksen in het vervoersplan 2021 is dat de corona-pandemie geen beperkingen aan de veerdienst zal opleveren in het jaar 2021.

Overweging: we begrijpen dit uitgangspunt omdat het anders wel erg moeilijk is om een vervoersplan te schrijven. Dat neemt niet weg dat er een significante kans is dat wel weer maatregelen iz. pandemie nodig zijn in het komende jaar. In 2020 heeft de pandemie ons allen overvallen en hebben we naar huidig inzicht gehandeld. Dat heeft de Rederij zeker ook gedaan. Daar zijn we ons van bewust. Dat neemt niet weg dat we, als we het vooraf geweten hadden mogelijk op een andere manier waren omgegaan (op details) met de situatie.

Advies: we adviseren de rederij om na te denken over hoe te handelen mochten er wel weer maatregelen iz. de pandemie nodig zijn. Met de ervaring van dit jaar zijn wellicht slimmere keuzes mogelijk waardoor de maatregelen minder impact hebben op de passagiers, de economie van de eilanden en de Rederij zelf.

Reactie TSM: Wij hebben dit jaar gemerkt dat de ontwikkelingen tijdens een pandemie elkaar snel opvolgen en zich lastig laten voorspellen. Iedere nieuwe situatie heeft ons als Rederij veel werk bezorgd, maar wij hebben daardoor ook veel ervaring op kunnen doen. Deze ervaring zullen wij zeker inzetten als het aantal besmettingen met het Covid-19 virus weer toeneemt of als er zich een nieuwe pandemie manifesteert. Voor wat betreft het uitwerken van concrete scenario's zijn wij van mening dat wij dit alleen gezamenlijk met eilander bestuurders, artsen en eilander ondernemers kunnen doen. Immers: iedere maatregel die wij kunnen nemen, heeft gewenste en ongewenste effecten op de economie en het maatschappelijke leven op de eilanden.

(pag 5) Sneldienst vs Veerdienst

De Rederij geeft aan dat ongeveer 30% van de gasten met de sneldienst naar de eilanden komen. Dit percentage groeit langzaam over de jaren.

Advies: naar Vlieland gaan veel minder sneldiensten dan naar Terschelling. Om die reden hebben we het vermoeden dat de verhoudingen nogal verschillend zullen zijn. Daarom graag aantallen per eiland opnemen.

Reactie TSM: Dit advies nemen wij ter harte. Voor Vlieland geldt het volgende percentage voor 2019: 7% van de Vlielanders gasten reist met de sneldienst. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

(pag 8) Vloot

De rederij geeft aan met 4 veerboten, 2 snelboten en een vrachtboot te gaan varen in 2021.

Overweging: in 2020 zijn we geconfronteerd met het uitvallen van schepen. De sneldiensten hadden af-en-toe ernstige storingen en de Vlieland is door de lekkage zelfs een groot deel van het jaar uit de vaart geweest. Daarnaast wordt door de coronamaatregelen ook nog eens de capaciteit per afvaart enorm beperkt. Gelukkig was de Midsland er nog, ook al voldoet dit schip in vele opzichten niet aan de huidige standaarden (o.a. geluidsniveau in de salons). In het vervoersplan 2021 wordt de Midsland kennelijk niet meer tot de vloot gerekend. Gelukkig komen daar de 2 nieuwe veerboten in de plaats.

Advies: overweeg hoe we de robuustheid van de veerdienst voor de kwetsbare economie van de eilanden kunnen verstevigen. Als er in de huidige situatie een van de actieve schepen uitvalt heeft dat direct een groot effect op de dienstregeling en daarmee op de economie van de eilanden. Wellicht de Midsland nog langer aanhouden.

Reactie TSM: In de zomer van 2020 beschikken wij (door het uitvallen van het ms. Vlieland) net als in de voorgaande jaren over drie autoveerboten, twee snelboten en een vrachtboot. Het was en is onze bedoeling om te beschikken over vier autoveerboten in plaats van drie, om de continuïteit van onze bedrijfsvoering nog beter te kunnen waarborgen, onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren en om onze vervoerscapaciteit verder te vergroten. Daarom hebben wij ervoor gekozen om twee nieuwe schepen te bouwen in plaats van één ter vervanging van het ms. Midsland.

In 2021 beschikken wij het hele jaar daadwerkelijk over de vloot die wij nodig hebben om de continuïteit nog beter te kunnen waarborgen en onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Het aanhouden van het ms. Midsland is (los van technische bezwaren) daarom niet nodig.

(pag 9) Dienstregeling, 35 eilanders

Voor eilanders zijn er 35 plekken gereserveerd op de afvaarten van de veerdienst.

Overweging: omdat eilanders bijv. voor familie of doktersbezoek soms op korte termijn naar de wal moeten en ook weer terug moeten om te werken. Het is erg vervelend als er onzekerheid is over het weer terug kunnen komen naar het eiland.

Advies: neem deze onzekerheid weg voor de eilanders door een duidelijke procedure te ontwerpen en te communiceren. Bijv. bij op de heenreis via het loket te boeken.

Reactie TSM: Eilanders die door omstandigheden geen boeking kunnen maken, kunnen altijd gebruik maken van één van de 35 plaatsen die wij voor dergelijke omstandigheden gereserveerd hebben. Zij hoeven hier niets voor te doen en kunnen zich gewoon met hun pas melden bij de toegangscontrole. Het aantal van 35 plaatsen blijkt altijd voldoende te zijn. Het is nog nooit voorgekomen dat meer eilanders zich hebben gemeld bij de balie of de toegangscontrole. Mochten er in de toekomst toch problemen ontstaan op dit gebied, dan zullen wij het aantal plaatsen dat wij vrijhouden vanzelfsprekend heroverwegen. Wij zullen deze procedure via onze eilanders publicatie Drijfveren komend jaar verschillende malen extra onder de aandacht brengen.

(pag 9) Dienstregeling, omboeken

In de huidige corona situatie moet de dienstregeling helemaal omgegooid worden. Dat is vervelend voor alle partijen en veel werk voor de Rederij.

Overweging: de afgelopen periode bereiken ons veel signalen dat een door de Rederij omgeboekte reservering niet meer door de passagier is aan te passen. Volgens de Rederij zou dit wel het geval moeten zijn. Dit legt een extra grote druk op het contactcenter van de Rederij. Ook is het voorgekomen dat de passagier eerder op de hoogte gebracht was dan de medewerkers op het eiland of de VVV. Die worden dan met vragen geconfronteerd waar ze weinig mee kunnen.

Advies: controleer bij het omboeken of de omgeboekte reservering nog steeds door de passagier aangepast kan worden. Dat voorkomt heel veel gedoe. Daarnaast is het handig om te zorgen dat de partijen die veel vragen over dit soort acties krijgen vooraf op de hoogte zijn.

Reactie TSM: Als wij een boeking aanpassen en de prijs van de oude boeking meenemen (omdat het bijvoorbeeld niet wenselijk is dat passagiers moeten bijbetalen als wij ze omboeken van veerdienst naar sneldienst) dan kunnen passagiers hun boeking vervolgens niet meer zelf aanpassen. Als wij de prijs van de oude boeking niet meenemen (omdat het bijvoorbeeld wenselijk is dat passagiers geld terugkrijgen als wij ze omboeken van sneldienst naar veerdienst) dan kunnen passagiers hun boeking vervolgens nog wel zelf aanpassen. Het is ook onze wens dat passagiers in alle gevallen hun gewijzigde boeking zelf nog aan kunnen passen, maar in ons reserveringssysteem is dit helaas niet mogelijk. Wij onderzoeken of dit mogelijk gemaakt kan worden. Wij communiceren altijd tijdig over wijzigingen in de dienstregeling.

Wijzigingen hebben feitelijk altijd tot gevolg dat passagiers omgeboekt moeten worden. Doordat de ontwikkelingen elkaar tijdens de coronacrisis ongelooflijk snel hebben opgevolgd, zijn er situaties zijn geweest dat wij moesten beginnen met omboeken voordat partijen hiervan op de hoogte waren gebracht. Dit is uiteraard niet de gebruikelijke volgorde en wij doen er vanzelfsprekend alles aan dit in de toekomst te voorkomen.

(pag 15) Uitgangspunten dienstregeling 2021

Bij de 3de bullet staat aangegeven dat de het vaarschema van de sneldienst zo wordt ingericht dat bij extra vervoersvraag extra diensten kunnen worden ingezet.

Overweging: Op zich is dit een goed uitgangspunt. Omdat de piekmomenten voor beide eilanden vaak overeenkomen is het in het afgelopen jaar een aantal keren voorgekomen dat er naar Terschelling een extra sneldienst werd ingezet, waardoor deze voor Vlieland niet meer beschikbaar was.

Advies: richt het vaarschema van de sneldiensten zo in dat extra afvaarten (ook) in 3-hoeks verbinding tussen de eilanden kunnen varen. Zodat extra passagiers van/naar beide eilanden kunnen worden vervoerd.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw wens, maar dit is helaas niet uitvoerbaar zonder de basis afvaarttijden te wijzigen. Bovendien zou de eerste afvaart in de ochtend nog vroeger moeten vertrekken of de laatste afvaart zou nog later moeten aankomen. Een andere optie is dat een afvaart uit de basisdienstregeling zou moeten verdwijnen. Dit is onwenselijk voor een grote groep passagiers.

(pag 20) Basisdienstregeling Vlieland-Harlingen

In het overzicht voor de periode: hoogzomerseizoen 1-5 t/m 30-9 staat de middagveerboot van Vlieland naar Harlingen op 16:45 terwijl in de Excel-overzichten staat dat deze om 16:50 vertrekt.

Advies: beide gelijk maken.

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. De juiste tijd is 16:50 uur en wij hebben dit in de tekst inmiddels aangepast.

(pag 25) Annuleringskosten

Tijdens de coronacrisis was het niet mogelijk om een boeking te annuleren i.v.m. de liquiditeitsituatie van de Rederij. In het vervoersplan 2021 wordt aangegeven dat dit wel weer mogelijk wordt, maar dat er altijd annuleringskosten zijn, ongeacht hoeveel maanden voor vertrek er geannuleerd wordt.

Overweging: vanuit klantvriendelijkheid vinden we het jammer dat er ook bij een zeer vroegtijdige annulering kosten in rekening gebracht worden. Mogelijk gaat dit een effect hebben op de bereikbaarheid vroegtijdig te reserveren. Hetgeen in het voordeel van de Rederij is omdat ze dan vroegtijdig inzicht in de reispatronen krijgt. De Rederij spreekt echter de verwachting uit dat mensen door 10% annuleringskosten mogelijk alsnog naar de eilanden komen i.p.v. naar een andere bestemming te gaan.

Advies: de negatieve motivatie om alsnog naar het eiland te komen zouden we in ieder geval niet als zodanig op nemen in het vervoersplan.

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.

(pag 33) Zitplaatsgarantie

De certificaten van de nieuwe schepen zijn beperkend t.a.v. het aantal zitplaatsen dat gevuld kan worden. D.w.z. er zijn meer zitplaatsen op de schepen dan er mensen mee mogen op het schip.

Overweging: als er minder mensen mee mogen op het schip (conform certificaat) dan er zitplaatsen zijn is de kans op een zitplaats groter dan in de situatie waarbij er veel meer mensen mee mogen op het schip dan er zitplaatsen zijn.

Advies: het bevreemdt ons toch dat er voor zo'n beperkt certificaat gekozen is. Desalniettemin is het aan de Rederij om erop toe te zien dat er niet meer mensen aan boord zijn dan er conform certificaat is toegestaan.

Reactie TSM: Er worden aan boord nooit meer passagiers toegelaten dan conform het certificaat is toegestaan. Tegelijkertijd zorgen wij voor voldoende comfort door altijd minder passagiers mee te nemen dan het aantal beschikbare zitplaatsen. Het klopt daarom dat er altijd minder passagiers zijn dan het aantal beschikbare zitplaatsen.

Provincie Fryslân

Op 29 mei 2020 heeft u ons het concept vervoerplan 2021 van TSM / Rederij Doeksen inclusief bijlagen via de mail toegestuurd. De stukken zijn bij ons ingeboekt onder nummer 01771373. Op 10 juni jl. heeft er een Decentraal Overheden (DO) overleg plaats gevonden waar in het concept vervoerplan 2021 is besproken. Hierbij ontvangt u onze schriftelijke reactie op uw concept vervoerplan 2021.

Wij hebben waardering voor het feit dat het concept vervoerplan op tijd is aangeleverd en tonen begrip voor de gemaakte keuze van uitgangspunten, zoals een minder prominente rol van Coronamaatregelen (vooralsnog) en het feit dat bepaalde ontwikkelingen uit 2020 zijn doorgeschoven naar 2021.

Hieronder puntsgewijs onze opmerkingen;

De aansluitingen met de trein zijn verbeterd;

Jammer dat er nog geen informatie over de aansluitingen met de bus bekend is. Wij gaan ervanuit dat u hierover intensief contact heeft met vervoersbedrijf Arriva;

Reactie TSM: Wij hebben inderdaad frequent contact met Arriva. Op het moment dat de dienstregeling van Arriva bekend wordt, kunnen wij echter onze dienstregeling niet meer aanpassen.

Pag 17, 7^e bullet: trein van 9.12 uur moet o.i. zijn trein van 10.12 uur

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben dit in de tekst inmiddels aangepast.

Pag 20, 2^e tabel: per week: 1 x snelboot Vlieland-Harlingen en 2x snelboot Harlingen-Vlieland. Hoe kan dat? Gaat de boot dan één keer leeg terug, of via Terschelling?

Reactie TSM: Dat klopt, het schip gaat één keer zonder passagiers door naar Terschelling.

De servicekosten gaan van € 1,50 naar € 2,00. U geeft aan dat dit bedrag afgelopen jaren niet geïndexeerd is en dat het dient als stimulans om online of via de automaat te boeken. Wij vinden dit bedrag aan de hoge kant en twijfelen of mensen hierdoor meer online of via de automaat gaan boeken. Niet iedereen is daar – om wat voor reden dan ook – altijd toe in de gelegenheid.

Reactie TSM: Wij merken dat verreweg het grootste deel van onze passagiers gelukkig goed zelfstandig online of via de automaat kan boeken. Het tarief wordt niet in rekening gebracht aan passagiers die bij het boeken aangeven dat zij laaggeletterd zijn en/of ouder dan 65 zijn en/of niet om kunnen gaan met computers en ticketautomaten. Wij verwachten dat het verhogen van het tarief stimulerend werkt om online of via de automaat te boeken zodat meer mensen de voordelen ervan ontdekken.

Het kosteloos annuleren, drie maanden van tevoren, wordt afgeschaft (behalve voor eilandbewoners en vaste-pas-reizigers) en vervangen door 10% annuleringskosten. Als voordeel wordt genoemd dat mensen dan in plaats van annuleren gaan verschuiven. Wij zijn echter van mening dat dit een drempel opwerpt om te gaan boeken, vooral als mensen nog niet zeker zijn van hun reis. De eilander ondernemers hebben het momenteel zwaar vanwege de corona-maatregelen. Zij willen graag dat mensen gaan boeken en niet bij voorbaat al afhaken omdat ze later niet meer kosteloos kunnen annuleren, mocht dat nodig zijn. Daarom adviseren wij dringend om het kosteloos annuleren, minimaal drie maanden van tevoren, te handhaven.

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.

Wij wachten het definitieve vervoerplan 2021 met belangstelling af.

Consumentenplatform Waddenveren West

Met deze brief reageert het Consumentenplatform Waddenveren West op het vervoerplan 2021 van TSM. Onderstaand treft u de reacties vanuit Vlieland en Terschelling.

Vlieland

35 plekken voor eilanders

Voor eilanders zijn er 35 plekken gereserveerd op de afvaarten van de veerdienst voor onvoorziene overtochten, bijvoorbeeld voor familie- of doktersbezoek. Eilanders willen daarbij ook graag de zekerheid dat zij weer terug kunnen. We zouden graag zien dat dit wordt geborgd door een heldere procedure voor dit soort onvoorziene maar noodzakelijke overtochten. Bijvoorbeeld door bij de heenreis alvast meteen de terugreis te kunnen boeken.

Reactie TSM: Eilanders die door omstandigheden geen boeking kunnen maken, kunnen altijd gebruik maken van één van de 35 plaatsen die wij voor dergelijke omstandigheden gereserveerd hebben. Zij hoeven hier niets voor te doen en kunnen zich gewoon met hun pas melden bij de toegangscontrole. Het aantal van 35 plaatsen blijkt altijd voldoende te zijn. Het is nog nooit voorgekomen dat meer eilanders zich hebben gemeld bij de balie of de toegangscontrole. Mochten er in de toekomst toch problemen ontstaan op dit gebied, dan zullen wij het aantal plaatsen dat wij vrijhouden vanzelfsprekend heroverwegen. Wij zullen de procedure via onze maandelijkse eilander publicatie Drijfveren komend jaar verschillende malen extra onder de aandacht brengen.

Betrouwbaarheid

In het jaar 2020 is het pijnlijk duidelijk geworden dat de betrouwbaarheid van de veerdienst naar Vlieland erg kwetsbaar is. Door een windvlaag is de ms Vlieland lek gestoten. Dit schip is inmiddels vele maanden uit de vaart en nog steeds niet terug in de dienst. Gelukkig kon het (weliswaar sterk verouderde) reserveschip ms Midsland de dienstregeling toch nog een beetje overeind houden en zijn er geen andere grote calamiteiten geweest met de schepen want anders was de ramp voor Vlieland niet te overzien geweest. Zoals de Rederij in het vervoerplan 2020 reeds aangaf is het passagiersaanbod naar Vlieland (op 2019 na) de afgelopen 15 jaar sterker gegroeid dan de prognoses. De vlootplanning is naar onze indruk vrij krap.

We zijn ons ervan bewust dat de rederij veel pech heeft gehad met de bouw en het transport van de twee nieuwe veerboten, maar ook afgezien daarvan heeft de calamiteit met de ms Vlieland aangetoond dat de rederij niet ruim in haar vloot zit en dat de verbinding met de eilanden kwetsbaar is.

Verder zijn de beide snelboten Tiger en Koegelwieck regelmatig uit de vaart gehaald vanwege technische mankementen. Voor het klantenpanel Vlieland en de Raad van Advies was dit aanleiding om een brief te sturen naar de rederij (deze brief van 18 februari 2020 is als bijlage toegevoegd) om hun verontrusting uit te spreken over de betrouwbaarheid van de veerverbinding. Dit was nog vóór de calamiteit met ms Vlieland.

Reactie TSM: In de zomer van 2020 beschikken wij (door het uitvallen van het ms. Vlieland) net als in de voorgaande jaren over drie autoveerboten, twee snelboten en een vrachtboot. Het was en is onze bedoeling om te beschikken over vier autoveerboten in plaats van drie, om de continuïteit van onze bedrijfsvoering nog beter te kunnen waarborgen, onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren en om onze vervoerscapaciteit verder te vergroten. Daarom hebben wij ervoor gekozen om twee nieuwe schepen te bouwen in plaats van één ter vervanging van het ms. Midsland. In 2021 beschikken wij het hele jaar daadwerkelijk over de vloot die wij nodig hebben om de continuïteit nog beter te kunnen waarborgen en onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Het aanhouden van het ms. Midsland is (los van technische bezwaren) daarom niet nodig.

Beschikbaarheid

In het voor- en naseizoen en in de winter zijn rondom de weekenden de veerboten regelmatig oncomfortabel vol. We hebben dit punt al vaker onder de aandacht gebracht. De rederij geeft aan dat de veerboot pas vol is als alle boekbare plaatsen bezet zijn (800 op de ms Vlieland) terwijl de ervaring van de eilanders is dat bij 600 mensen aan boord de grens wel is bereikt. Gasten accepteren dit vaak wel omdat zij één keer per jaar naar het eiland gaan en hun vakantie al aan boord begint. Eilanders reizen vaak en hebben een ander reismotief. Voor hen weegt het comfort zwaarder.

Reactie TSM: In de OV-barometer wordt het comfort aan boord, ook tijdens volle afvaarten, met een ruime voldoende beoordeeld door de passagiers. De reis kan bij slecht weer met een volle afvaart minder comfortabel zijn dan op een rustige afvaart. Maar het aantal zitplaatsen overstijgt altijd in ruime mate het aantal passagiers aan boord, zoals u in hoofdstuk 11 van dit Vervoerplan kunt lezen. Nog minder passagiers toelaten aan boord zou extra afvaarten tot gevolg hebben. Extra afvaarten leiden tot onnodige extra kosten en milieubelasting. Wij zullen om die reden het aantal passagiers dat wij toelaten op onze schepen niet verder verlagen.

In het vervoerplan 2021 hanteert de rederij 'het vraaggestuurd varen' als oplossing bij volle afvaarten.

Onze ervaring is dat de extra afvaarten soms te laat worden ingezet en aangekondigd, zodat er minimaal sprake is van het doorschuiven van reserveringen.

Reactie TSM: Het is ons beleid om extra afvaarten tijdig in te zetten. In het algemeen gaat dit de laatste jaren heel goed. Door de coronacrisis hebben wij dit jaar op sommige dagen vrij laat extra afvaarten ingezet (met name rondom Hemelvaart en Pinksteren). Dit was voor ons onvermijdelijk: wij hadden ineens te maken met een beperkte capaciteit en dit heeft ons voor een enorme uitdaging geplaatst. Onder voorbehoud van extreme externe omstandigheden, kunt u er komend jaar weer op rekenen dat wij extra afvaarten tijdig inzetten.

We adviseren bij het inzetten van extra sneldiensten, er rekening mee te houden dat deze ‘driehoek bestendig’ zijn, dus óók inzetbaar zijn om via Terschelling naar Vlieland te varen en andersom.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw wens, maar dit is helaas niet uitvoerbaar zonder de basis afvaarttijden te wijzigen. Bovendien zou de eerste afvaart in de ochtend nog vroeger moeten vertrekken of de laatste afvaart zou nog later moeten aankomen. Een andere optie is dat een afvaart uit de basisdienstregeling zou moeten verdwijnen. Dit is onwenselijk voor een grote groep passagiers.

Indien er een extra schip wordt ingezet omdat er meer vraag is (het vraaggestuurd varen) en dit is toevallig een schip dat ook gebruikt wordt voor de sneldienst, moeten gasten en eilanders opeens een toeslag betalen. Dit is naar onze mening onterecht omdat het schip uitsluitend wordt ingezet voor de extra benodigde capaciteit in verband met de vervoerplicht. De passagier kiest niet voor een snellere dienstverlening, maar heeft geen keuze. De kosten van de afvaart zouden niet afhankelijk moeten zijn van het type schip dat toevallig beschikbaar is.

Reactie TSM: De toeslag voor de sneldienst is gebaseerd op het feit dat de sneldienst per passagier veel meer brandstof verbruikt dan de veerdienst. Wij begrijpen uw punt, maar de toeslag voor de sneldienst kan echt niet los worden gezien van de vaarsnelheid.

Beschikbaarheid vrachtcapaciteit

Voor de economie van het eiland is het belangrijk dat er voldoende ruimte is in de vrachtcapaciteit. Op dit moment is er net genoeg ruimte voor de meeste reguliere vracht, maar de capaciteit voor incidentele vracht (zoals voor bouwprojecten) schiet vaak te kort. Hoewel dit punt buiten de concessie valt brengen we het hierbij toch even onder de aandacht omdat het al lang speelt en er nog geen oplossing in zicht is.

Reactie TSM: Uw constatering dat er op dit moment net genoeg ruimte is voor reguliere vracht en vaak onvoldoende ruimte voor incidentele vracht is onjuist. Op het autodek van de veerboot naar Vlieland is vrijwel altijd voldoende ruimte voor reguliere vracht. Wij kunnen onze vrachtboot extra inzetten voor incidentele vracht als daar aanbod voor is.

Keten

Een aandachtspunt is de aansluiting van de veerdiensten op het andere openbaar vervoer, de ov-keten. Elk jaar zien we door kleine verschuivingen in de dienstregeling van de trein- en busdienstregelingen ook kleine verschuivingen van de aankomst- en vertrektijden van de veerdiensten, vaak rond de 15 minuten. Het is natuurlijk een goed streven om de aansluitingen zo optimaal mogelijk te maken, maar de daadwerkelijke aansluiting wordt ook door andere factoren beïnvloed, zoals:

- Het verschil in de in- en ontschepingstijd tussen rustige en drukke boten.
- Drukke in de trein of in de bus en vertragingen door files of ander oponthoud.
- Het tijdsverschil dat wordt veroorzaakt door het al-dan-niet open zijn van een van de drie bruggen die op de mogelijke looproute liggen.
- Het verschil in het looptempo van ouderen en jongeren.

De optelling van al deze onzekere tijdsverschillen, en de regel dat men minimaal een half uur voor vertrek van de veerdienst aanwezig moet zijn, maakt dat het plussen en minnen in de dienstregeling van de veren elk jaar een detail van weinig invloed lijkt. Ook zijn op dit moment de bustijden voor 2021 nog niet vastgesteld en is de aansluiting daarop in het geheel niet meegenomen in het vervoerplan 2021. Naar ons oordeel is het daarom belangrijker om te focussen op de betrouwbaarheid en de beschikbaarheid van de veerdiensten.

Wellicht is dit een punt voor het PvE van de volgende concessietermijn.

Reactie TSM: Eén van de eisen die door de concessie aan ons wordt gesteld, is dat wij moeten zorgen voor circa 15 minuten overstaptijd. Wij tellen daar zelf de reële looptijd naar het treinstation bij op en daarnaast voorkomen wij vertragingen (zowel bij aankomst als bij vertrek) zoveel mogelijk. Hoewel wij externe factoren niet kunnen beïnvloeden, constateren wij dat onze passagiers de aansluitende trein (of bus) over het algemeen goed halen door de maatregelen die wij hebben kunnen nemen op dit gebied.

Twee andere punten voor dat PvE zouden kunnen zijn:

- Vaste aankomsttijden op het eiland (en niet alleen vaste vertrektijden).
- Een apart klanttevredenheidsonderzoek onder eilanders (is nu onvoldoende belicht in het klanttevredenheidsonderzoek).

Reactie TSM: Wij kunnen deze suggesties alleen voor kennisgeving aannemen en adviseren u om deze in te dienen bij de concessieverlener.

Terschelling

Reactie vanuit het Klantenpanel en Raad van Advies Terschelling op Vervoerplan 2021

Coronacrisis

De door de Raad van Advies en het Klantenpanel geplande openbare inloopavond kon door de coronacrisis helaas niet doorgaan. Volgens het oorspronkelijke plan zou dit eind mei plaatsgevonden hebben, na de meivakantie, met in het achterhoofd dat de nieuwe veerboten Willem Barentsz en Willem de Vlamingh dan hun vuurdoop gehad zouden hebben, na de Fjoertoer, Pasen en dus de meivakantie. Helaas waren er door de coronacrisis geen drukke perioden in deze eerste maanden van het jaar. Wel was er vanuit de diverse achterbannen veel uitgesproken zorg over het tijdig inzetbaar zijn van de nieuwe veerboten, en sinds de corona en nadat duidelijk was geworden dat de boten niet op tijd inzetbaar waren, de vragen hoe de situatie bij de veerdienst eruit zou hebben gezien zonder corona, immers de vloot zou niet compleet geweest zijn. De grote vraag van met name de ondernemers in de logiesector die tot veel wantrouwen en frictie jegens de rederij heeft geleid, is waarom de rederij de nieuwe boten wel in het boekingsstelsel mee heeft laten draaien en de indruk gewekt heeft dat ze op tijd inzetbaar zouden zijn terwijl ze toch al veel eerder hebben moeten weten dat ze niet tijdig inzetbaar zouden zijn?

Reactie TSM: De coronacrisis heeft gezorgd voor veel onzekerheid en onduidelijkheid. Voor wat betreft het wijzigen van onze dienstregeling, hebben wij als Rederij steeds zoveel mogelijk de termijnen aangehouden die het kabinet ook aanhield. Immers: niemand wist hoe de zaken zich zouden ontwikkelen. De oorspronkelijke dienstregeling van juli en augustus was daardoor nog lange tijd gewoon zichtbaar en boekbaar voor passagiers. Wij hebben er achter de schermen echter wel direct voor gezorgd, dat er per datum niet meer passagiers konden boeken dan wij op basis van onze beperkte 'coronacapaciteit' op die dag konden vervoeren. Dat blijkt ook uit het feit dat alle passagiers die op een bepaalde dag hadden of nog hebben geboekt, allemaal op die dag vervoerd zijn of zullen worden. Dit geldt zelfs voor de auto's, terwijl de autodekken op veel dagen in de zomer al voor de coronacrisis helemaal volgeboekt waren. We begrijpen dat het vervelend voor passagiers was, dat ze omgeboekt moesten worden naar een andere afvaarttijd, wij hadden ook liever gezien dat dit niet nodig was geweest. Maar doordat de ontwikkelingen elkaar steeds heel snel opvolgden en de horizon steeds beperkt was, konden wij helaas niet eerder een aangepaste dienstregeling publiceren.

Pag. 2 Voorwoord

"trekken wij graag gezamenlijk op....."

Hierbij herhalen wij ons advies van 01-07-2019: "Wij adviseren veel meer met pilots te gaan werken op de dinsdag t/m donderdag om zo het reizen op die dagen te stimuleren. Wij noemen als voorbeeld het uitbreiden van de caravanactie en kortingen zoals bijvoorbeeld per auto een bestuurder gratis."

Reactie TSM: Wij nemen dit advies ter harte en zullen komend seizoen weer met verschillende acties en arrangementen gaan werken.

Pag. 3 Dienstregeling

De rederij gaat uit van herstel tot niveau 2019. Stel dat de groei groter is, heeft de rederij dan voldoende capaciteit beschikbaar? Wij adviseren rekening te houden met een potentiële groei. Bijvoorbeeld door MS Midsland in de vloot te houden.

Reactie TSM: In de zomer van 2020 beschikken wij (door het uitvallen van het ms. Vlieland) net als in de voorgaande jaren over drie autoveerboten, twee snelboten en een vrachtboot. Het was en is onze bedoeling om te beschikken over vier autoveerboten in plaats van drie, om de continuïteit van onze bedrijfsvoering nog beter te kunnen waarborgen, onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren en om onze vervoerscapaciteit verder te vergroten. Daarom hebben wij ervoor gekozen om twee nieuwe schepen te bouwen in plaats van één ter vervanging van het ms. Midsland. In 2021 beschikken wij het hele jaar daadwerkelijk over de vloot die wij nodig hebben om de continuïteit nog beter te kunnen waarborgen en onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Het aanhouden van het ms. Midsland is (los van technische bezwaren) daarom niet nodig.

Pag. 4 Verwachting van operationeel zijn bagage en fietsenvervoer op LNG-autoveerboten: "in 2021"

Dat zou zowel januari alsook december kunnen zijn. Wij adviseren om nadere aanduiding in het jaar op te nemen.

Reactie TSM: Het is de bedoeling dat het systeem voor het hoogseizoen van 2021 operationeel is. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pag. 4 Annuleringskosten

Vanuit klantvriendelijkheid vinden we het niet logisch dat er ook bij een zeer vroegtijdige annulering kosten in rekening gebracht worden. Mogelijk zal dit een effect hebben op de bereidbaarheid vroegtijdig te reserveren. Hetgeen in het voordeel van de Rederij is omdat ze dan vroegtijdig inzicht in de reispatronen krijgt. Uw redenatie dat passagiers gestimuleerd worden om hun boeking niet te annuleren, maar kosteloos te wijzigen, betwijfelen wij ten zeerste. Wij missen hierin uw motivatie en adviseren dit niet door te voeren.

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.

Pag. 5 Sneldienst vs veerdienst

Opmerking: Wij denken dat de sneldienstafvaarten steeds belangrijker gaan worden met name door de korte vaartijd in combinatie met kortere vakanties.

Reactie TSM: Wij nemen deze opmerking ter kennisgeving aan.

Pag. 7 2020 -50%

Wij missen hier de onderbouwing. Met de versoepeling van de huidige maatregelen per 1 juli 2020 lijkt ons dat u dit moet gaan herzien.

Reactie TSM: Toen het concept-Vervoerplan werd opgesteld was erg onzeker hoe de rest van 2020 er uit zou komen te zien. Op basis van de ingegane versoepelingen van de coronamaatregelen en het voorzichtige herstel van het aantal toeristen in juni is het percentage aangepast naar -15%.

Pag. 7 marktherstel tot het niveau 2019

Wij adviseren om rekening te houden met groei, met name buiten het hoogseizoen, en ook voor Terschelling jaarrond drie afvaarten van de veerdienst in te voeren. De aanduiding winter- en zomerdienstrooster kan dan vervangen worden door jaarrooster.

Reactie TSM: Door de structurele afvaarten van de sneldienst, bieden wij van en naar Terschelling dagelijks meer afvaarten dan van en naar Vlieland. De afgelopen jaren hebben wij de winterdienstregeling al uitgebreid met drie retourafvaarten van de veerdienst op maandag en zondag. De bezetting van onze schepen in het laagseizoen geeft zeker op de overige dagen dat er nu twee retourafvaarten van de veerdienst geen aanleiding om een extra veerdienst in te zetten. Dit zou slechts leiden tot extra milieubelasting. Mocht de markt op deze dagen in het laagseizoen in de toekomst veel groter worden, dan zullen wij hier uiteraard opnieuw naar kijken.

Pag. 8 Vloot

"In 2021 varen met vier autoveerboten en twee snelboten". Wij adviseren om de MS Midsland als 5e in de vloot te houden.

Reactie TSM: In de zomer van 2020 beschikken wij (door het uitvallen van het ms. Vlieland) net als in de voorgaande jaren over drie autoveerboten, twee snelboten en een vrachtboot. Het was en is onze bedoeling om te beschikken over vier autoveerboten in plaats van drie, om de continuïteit van onze bedrijfsvoering nog beter te kunnen waarborgen, onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren en om onze vervoerscapaciteit verder te vergroten. Daarom hebben wij ervoor gekozen om twee nieuwe schepen te bouwen in plaats van één ter vervanging van het ms. Midsland.

In 2021 beschikken wij het hele jaar daadwerkelijk over de vloot die wij nodig hebben om de continuïteit nog beter te kunnen waarborgen en onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. Het aanhouden van het ms. Midsland is (los van technische bezwaren) daarom niet nodig.

Pag. 8 “vervoer van afval en gevaarlijke stoffen voornamelijk gescheiden van personenveerdienst”

Wij adviseren om “voornamelijk” te schrappen en afval en gevaarlijke stoffen uitsluitend op de MS Noord-Nederland te vervoeren.

Reactie TSM: Dit is feitelijk ook het geval. Alleen in uitzonderlijke gevallen en als het echt niet anders kan, vervoeren wij afval en gevaarlijke stoffen op de veerdienst. Wij volgen bij het vervoer van gevaarlijke stoffen de bestaande wetgeving. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pag. 9 Vraaggestuurd varen

Zoals besproken in ons voorgaande overleg adviseren wij om gasten hun interesse in een drukke dag kenbaar te laten maken via het reserveringssysteem. Een soort wachtlijst. Zo is er beter inzicht in de echte vraag en kun je gasten direct bereiken bij het inzetten van een extra boot. Zo is vraaggestuurd varen ook beter zichtbaar en inzetbaar.

Reactie TSM: Wij zetten vraag gestuurde afvaarten als uitgangspunt ruim voordat er op een bepaalde dag geen enkele afvaart meer te boeken valt in. Passagiers kunnen dus feitelijk altijd een boeking maken op de dag dat ze willen reizen. Als wij een extra afvaart inzetten, sturen wij alle passagiers die op dezelfde dag op dezelfde route reizen daar een e-mail over. Zij worden dan in de gelegenheid gesteld om hun bestaande boeking kosteloos te wijzigen naar de nieuwe extra afvaart. Wij zijn van mening dat het door ons gehanteerde systeem er feitelijk voor zorgt dat wij aan uw wens voldoen.

Vraaggestuurde afvaarten dienen tijdiger ingezet te worden, anders leidt het juist tot marktverlies, omdat gasten een andere bestemming kiezen als ze niet kunnen boeken op de door hun gewenste tijd en afvaart. Wij adviseren eerder bekend te maken wanneer er extra afvaarten ingezet worden, dus eerder constateren, reageren, acteren en communiceren.

Reactie TSM: Het is ons beleid om extra afvaarten tijdig in te zetten. In het algemeen gaat dit de laatste jaren heel goed. Door de coronacrisis hebben wij dit jaar op sommige dagen vrij laat extra afvaarten ingezet (met name rondom Hemelvaart en Pinksteren). Dit was voor ons onvermijdelijk: wij hadden ineens te maken met een beperkte capaciteit en dit heeft ons voor een enorme uitdaging geplaatst. Onder voorbehoud van extreme externe omstandigheden, kunt u er komend jaar weer op rekenen dat wij extra afvaarten tijdig inzetten.

Pag. 9

“Indien een vraaggestuurde afvaart twee jaar op rij wordt ingezet, dan wordt deze afvaart normaal gesproken het eerstvolgende jaar in de basisdienstregeling opgenomen.”

Opmerking: wij zien geen toevoegingen in de basisdienstregeling. Wij adviseren na te gaan welke afvaarten het hier betreft en deze alsnog op te nemen in de basisdienstregeling.

Reactie TSM: De dienstregeling die wij voor 2021 presenteren, is in de basis gelijk aan de dienstregeling die wij voor 2020 hebben gepresenteerd. Het betreft een uitzonderlijke situatie, omdat 2020 door de coronacrisis niet als referentiejaar kan dienen.

Wij gaan er vanuit dat de markt zich zal herstellen tot het niveau van 2019, maar wij zetten ten opzichte van dat jaar 257 extra afvaarten van of naar Terschelling in. Daarmee bieden wij een fors ruimere dienstregeling dan in 2019, terwijl wij er vanuit gaan dat het aantal passagiers even groot wordt als in 2019.

Pag. 12 Horeca

Wij adviseren daarnaast een ruimere openstelling van de eetgelegenheden met name in de winterperiode en op rustige afvaartijden in bepaalde salons te gaan bedienen. Motivatie: Er zijn regelmatig klachten van eilanders en gasten die op de laatste afvaarten geen gebruik meer kunnen maken van de restaurants. Wij zien hier een goodwill- en verdienmodel.

Reactie TSM: De selfservicebuffetten aan boord zullen ook in 2021 tot en met de laatste reis geopend zijn. Wij hebben dit jaar tijdens de coronacrisis geëxperimenteerd met 'bediening' aan tafel en zijn voornemens om deze proef een vervolg te geven. Het is zeker de bedoeling om bepaalde producten via dit systeem aan te bieden in bepaalde delen van de salons aan boord, naast het reguliere aanbod in de selfservicebuffetten en bars.

Pag. 13 Bedrijfsmilieuplan

Wij adviseren om het toe te voegen als bijlage bij het vervoerplan.

Reactie TSM: Het bedrijfsmilieuplan wordt driejaarlijks geactualiseerd en ter kennisgeving aan de concessieverlener verstrekt. Wij verwijzen naar dit bedrijfsmilieuplan in ons Vervoerplan, maar het maakt hier geen integraal onderdeel van uit. Wij hechten er waarde aan om de inhoud van ons Vervoerplan zo zuiver mogelijk te houden.

Pag. 14 Basisdienstregeling

Wij verwachten te weinig autocapaciteit in de basisdienstregeling nu de Willem Barentsz het vaarrooster van de Friesland gaat overnemen, m.n. op de vrijdag maandag. Wij adviseren deze krimp op te vangen in de basisdienstregeling.

Reactie TSM: Om voldoende capaciteit te bieden, zijn in 2021 257 extra afvaarten in de dienstregeling opgenomen ten opzichte van 2019. Uit onze gegevens blijkt dat hiermee de capaciteit voldoende zal zijn. Mocht de vraag nog groter zijn, dan zullen wij tijdig extra vraag gestuurde afvaarten inzetten.

Pag. 14 Basisdienstregeling

De vroege snelboot op maandag, wat heeft de enquête hierover opgeleverd?

Reactie TSM: In ons Vervoerplan 2020 hebben wij toegezegd te zullen monitoren wat de passagiers van de vroege snelboot vinden. Wij hebben tot nu toe geen klachten ontvangen over de gewijzigde afvaarttijd. Daarbij moet worden aangetekend, dat de vroege sneldienst een lange periode niet gevaaren heeft door de coronacrisis. De referentieperiode was daardoor vrij kort. Wij stellen daarom voor om de mening van onze passagiers op dit punt komend jaar te blijven monitoren en wij komen hier in ons Vervoerplan 2022 op terug.

Pag. 14 Busverbinding op Terschelling

Zoals u het hier omschrijft zou Arriva Terschelling uitsluitend op de boottijden rijden. Hiermee doet u Arriva Terschelling tekort. Arriva heeft op Terschelling 3 buslijnen, daarnaast is er een vertrekkende bus bij elke aankomst van een boot.

Reactie TSM: Excuus. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast in 'op de eilanden rijden de bussen o.a. een dienstregeling die is afgestemd op ons vaarschema'.

Pag. 15 aankomsttijden

Op Terschelling is er al langer behoefte aan vaste aankomsttijden van het autoveer. Het kan nu gemakkelijk tot een half uur verschillen, waardoor er veel wachttijd ontstaat. Wij adviseren opnieuw om vaste aankomsttijden te hanteren.

Reactie TSM: Wij streven naar vaste aankomsttijden, maar nautische en operationele omstandigheden maken het onmogelijk om dit 100% te garanderen. Dit punt heeft onze aandacht. Wij hebben onze bemanning geïnstrueerd om er alles aan te doen om zoveel mogelijk op vaste tijden aan te komen.

Pag. 18 Veerdienst T-H vv

De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op zondag om 7:10 u wordt 7:05 u. "Zondag" moet zijn "dagelijks"

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pag. 25 Tarieven

De door u benoemde verliezen door de coronacrisis worden nagenoeg geheel vergoed door de overheid. Wij vragen u om deze verliezen voor ons inzichtelijk te maken.

Reactie TSM: Wij verstrekken periodiek financiële rapportages aan de concessieverlener. De concessieverlener toetst deze rapportages aan de rechten en plichten die beschreven staan in de concessie. Daarmee voldoen wij aan de eisen die de concessie op dit punt aan ons stelt. Overigens compenseert de overheid niet alle verliezen die wij lijden door de coronacrisis.

Wat de toegepaste index betreft merken wij op dat met name bij de sneldiensten dit veel hoger is (8% op basis van het eilandertarief). De samenhang tussen een veerbootkaartje en een sneldiensttoeslag is onduidelijk. Wij adviseren dit inzichtelijk te maken en geen prijsverhogingen toe te passen.

Reactie TSM: Wij verhogen al onze tarieven jaarlijks met hetzelfde percentage. De toeslag voor de sneldienst wordt dus altijd met hetzelfde percentage verhoogd als het reguliere bootkaartje. Als voorbeeld treft u hieronder de toeslagen van de sneldienst:

	tarief 2019 excl. BTW	tarief 2019 incl. BTW	afgerond	tarief 2020 excl. BTW + 2,6%	tarief 2020 incl. BTW	afgerond
Toerist	€ 6,54	€ 7,12	€ 7,10	€ 6,71	€ 7,32	€ 7,30
Eilander	€ 4,85	€ 5,28	€ 5,25	€ 4,97	€ 5,42	€ 5,40

Pag. 25

Wij adviseren om op alle autotarieven een tarief per halve meter te hanteren. Mocht u dit niet invoeren, dan adviseren wij u op zijn minst de supplementen aan de auto's, die binnen de 6 meter vallen, te laten vervallen. Het leidt nog steeds tot veel klachten en onbegrip.

Reactie TSM: Iedere wijziging in onze bedrijfsvoering – en dus ook in onze tariefstructuur - heeft tijd nodig om ingebed te raken. In januari 2017 namen we afscheid van de oude tariefstructuur die gebaseerd was op een tarief per halve meter en daarnaast een tarief voor hoge personenauto's kende. We maakten deze stap omdat de huidige tariefstructuur eenduidig en overzichtelijker is. Voor de meeste passagiers pakte de nieuwe structuur gunstiger uit, voor een aantal niet. Op dit moment ontvangen wij nauwelijks klachten over de supplementen. Het opnieuw omzetneutraal wijzigen van de tariefstructuur, zal hoe dan ook leiden tot nieuwe klachten. Immers: er zijn passagiers voor wie een nieuwe structuur voordelig uitpakt en passagiers voor wie een nieuwe structuur nadelig uitpakt. Wij zijn daarom van mening dat wij onze tariefstructuur voorlopig niet weer moeten aanpassen.

Pag. 27 Voorziene extra vervoervraag

Wij adviseren u om aan te geven wanneer het voor de reiziger zichtbaar wordt dat u extra vervoerscapaciteit inzet.

Reactie TSM: Als wij op een bepaalde dag extra vervoersvraag verwachten, dan zetten wij direct aan het begin van het jaar extra afvaarten in op die dag. Deze extra afvaarten treft u reeds in de dienstregeling die als bijlage bij dit Vervoerplan is gevoegd. Onvoorziene extra vervoersvraag vangen wij op door vraag gestuurd extra afvaarten in te zetten. Wij zetten vraag gestuurde afvaarten als uitgangspunt in ruim voordat er op een bepaalde dag geen enkele afvaart meer te boeken valt. Passagiers kunnen dus feitelijk altijd een boeking maken op de dag dat ze willen reizen. Als wij een extra afvaart inzetten, sturen wij alle passagiers die op dezelfde dag op dezelfde route reizen daar een e-mail over. Zij worden dan in de gelegenheid gesteld om hun bestaande boeking kosteloos te wijzigen naar de nieuwe extra afvaart. Wij zijn van mening dat het door ons gehanteerde systeem er feitelijk voor zorgt dat wij aan uw wens voldoen.

Pag. 27 Volgorde bij het uitbreiden van voertuigcapaciteit

Wij vragen ons af wat er bedoeld wordt met "andere vervoerders".

Wij adviseren om de zinssnede (mits vervoer gegarandeerd door andere vervoerders) weg te laten.

Reactie TSM: Wij bedoelen hiermee dat het vervoer overgenomen moet kunnen worden door ons vrachtschip. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Pag. 28 Onderhoud MS Noord-Nederland

De planning van 05-01 t/m 27-01 zit erg dicht op de kerstvakantie. Wij adviseren om een ruimere marge aan te houden.

Reactie TSM: Deze periode begint op dinsdag 5 januari na de laatste 'afvoerdag' voor vracht van de kerstvakantie en het betreft de meest rustige weken van het jaar. Wij beoordelen de genoemde periode daardoor juist als zeer geschikt voor dit onderhoud.

Pag. 28 Onderhoud MS Friesland

De planning is van 01-03 t/m 04-03. Maandag 01-03 zal een drukke dag zijn vanwege het einde van de voorjaarsvakantie. Wij adviseren om ook hier een ruimere marge aan te houden.

Reactie TSM: Het betreft hier onderhoudsdagen waarop het ms. Friesland nog steeds ingezet kan worden als dat nodig blijkt. Wij verwachten niet dat dit het geval is, omdat wij komende winter kunnen beschikken over een extra veerboot in onze vloot en omdat de druk voor wat betreft de 'afvoer' van de voorjaarsvakantie in het weekend voor deze maandag ligt.

Pag. 29 Onderhoud MS Tiger

De planning van 04-01 t/m 10-02 zit erg dicht op de kerstvakantie. Wij adviseren om een ruimere marge te houden.

Reactie TSM: Het klopt dat deze periode dicht op de kerstvakantie zit, maar op 4 januari is de kerstvakantie al afgelopen. In de weken daarna is er nauwelijks nog sprake van extra vraag naar vervoer van personen. De druk ligt in de kerstvakantie zelf. Wij achten het verantwoord om het ms. Tiger in deze periode voor onderhoud naar de werf te sturen.

Pag. 37 Verbetering klimaatbeheersing

Wij ervaren, gezien de opmerkingen die wij ontvangen, nog geen verbetering aan de klimaatbeheersing in de terminals.

Reactie TSM: Dat is vervelend, want de verwarming van de terminal in Harlingen is wel degelijk verbeterd. Waarschijnlijk doelt u op het koeler maken van de terminal. Dat hebben wij nog niet opgelost, omdat het een zeer kostbare en milieubelastende ingreep betreft. We zorgen voor voldoende ventilatie.

Bijlage veerdienst T-H vv

Wij vinden de extra afvaart van H-T om 11.35 uur ongelukkig gekozen, want hierdoor sluit je eventueel extra vroegere of latere afvaarten op acceptabele tijden uit. Dit zien we de gehele winterperiode terugkomen. Wij adviseren om deze tijden te vervroegen, zodat een tweede extra afvaart op een acceptabele tijd mogelijk is. Zie ook het zomerrooster, waarbij de boot om 10.35 uur vanaf Terschelling naar Harlingen vaart.

Reactie TSM: Wij begrijpen uw punt. Wij hebben gekozen voor dit schema, omdat met deze dienstregeling alle afvaarten gunstig zijn qua tijdstip. Het aanpassen van het schema zou ervoor zorgen dat tenminste één afvaarttijd in de vroege ochtend (H-T) of late avond (T-H) plaats zou vinden. Dit beschouwen we als minder wenselijk voor de passagiers.

In verband met de wisseldagen komende kerstvakantie, mede op maandag, adviseren wij ook hier nu al extra afvaarten in te roosteren. Wellicht is het de beste optie om hier extra de Friesland in te zetten in plaats van de Willem de Vlamingh vanaf Harlingen. Onze ervaring is dat de meeste mensen in deze periode een auto meenemen. Wij horen graag waarom u kiest voor de Willem de Vlamingh als extra voor de wintermaanden.

Reactie TSM: Wij zullen bij de inzet van extra afvaarten van de veerdienst altijd eerst kiezen voor één van onze nieuwe schepen als dit mogelijk is. Daarmee ontzien wij het milieu zoveel mogelijk en bieden wij maximaal comfort aan onze passagiers. Wij verwachten dat de capaciteit die wij nu in de dienstregeling hebben opgenomen in deze periode toereikend zal zijn. Uiteraard zetten wij tijdig extra capaciteit in als de vervoersvraag groter blijkt te worden dan op basis van historische gegevens te verwachten is.

Wij zien bij diverse feestdagen en vakanties gaten in de dienstregeling. Bijvoorbeeld de aankomende kerstvakantie. Wij verwachten de wissels op zondag en maandag. Hiervoor staan nauwelijks of geen extra afvaarten in de dienstregeling. Hetzelfde patroon zien we bij Hemelvaart, Pasen, Pinksteren en de zaterdag van de Fjoertoer. Wij adviseren u om nu al meer capaciteit op te nemen.

Reactie TSM: Wij hebben de capaciteit in de door u genoemde periodes nogmaals naast de werkelijke vervoersvraag van 2019 gelegd en komen tot de conclusie dat extra afvaarten op voorhand niet nodig zijn omdat de geboden capaciteit toereikend was. Uiteraard zetten wij tijdig extra capaciteit in als de vervoersvraag groter blijkt te worden dan op basis van historische gegevens te verwachten is.

Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling

Reactie TSM: Het Consumentenplatform Waddenveren West heeft de zienswijze van de Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling integraal overgenomen in haar zienswijze. Onze reactie op de zienswijze van de Raad van Advies / Klantenpanel Terschelling is dan ook te vinden in de alinea's hierboven.

Gemeente Terschelling

Op 29 mei 2020 hebben wij het conceptvervoersplan voor 2021 van u mogen ontvangen. Op 10 juni 2020 is hierover een bijeenkomst geweest van het Decentrale Overheden platform. In het overleg zijn een aantal zaken besproken. Na bestudering van het concept Vervoersplan 2021 adviseren wij u het volgende:

Dienstregeling - Pagina 15

Arriva heeft aangegeven dat zij de huidige aankomst- en vertrektijden van de trein in 2021 drastisch zullen wijzigen. De aankomst- en vertrektijden van de bus zijn op dit moment nog niet bekend. Hierdoor is op dit moment volstrekt onduidelijk of de aanpassingen wel het gewenste effect hebben. De aangepaste treintijden zorgen volgend jaar voor sterk gewijzigde aankomst- en vertrektijden van de veerdienst ten opzichte van dit jaar om voldoende overstaptijd te kunnen realiseren.

Advies: De aanpassingen van boottijden blijven elk jaar een punt van zorg. Vooral vaste reizigers moeten echt alert blijven op wanneer een boot wel of niet gaat. Het zou fijn zijn, als met name de veerboten een vast patroon terug zouden krijgen. Vraag samen met de Decentrale Overheden aandacht bij het Rijk en Provincie om het openbaar vervoer van en naar Harlingen zo goed mogelijk op elkaar te laten aansluiten. Meer regelmaat in de boottijden is ook een pre.

Reactie TSM: Wij hebben in de afgelopen jaren steeds aandacht gevraagd voor dit punt en zullen dit, ook samen met de Decentrale Overheden, blijven doen. Wij proberen zoveel mogelijk regelmaat in de boottijden te realiseren en onderkennen het belang hiervan.

Pagina 17,18 en 19

De afvaarttijd van de veerdienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zaterdag om 7:15 u wordt 7:30 u. Hierdoor worden volgens TSM kruisende verkeersstromen met de vertrekkende veerdienst Harlingen – Vlieland om 9:05 u in Harlingen voorkomen. Ook wordt een ruimere spreiding met de afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen om 7:05 u gerealiseerd.

Advies: Breng de vertrektijd van de eerste veerdienst vanaf Terschelling (zowel in de winter als in de zomer) terug naar 07.00 uur zoals dit jarenlang werd gevaren. Mensen met een auto kunnen niet eerder van het eiland vertrekken en kunnen daardoor pas rond 09.30 uur aan de wal zijn en hun dag beginnen. Dit is erg laat. Door voor 09.00 uur in Harlingen aan te komen, vaartijd nieuwe schepen is immers 1 uur en 50 minuten, is het voor mensen mogelijk om binnen een redelijke tijd op de plaats van bestemming te zijn.

Reactie TSM: Wij gaan er vanuit dat er inderdaad een groep passagiers zal zijn die de nieuwe afvaarttijd minder wenselijk vindt. Wij verwachten echter dat de groep passagiers die de nieuwe afvaarttijd juist plezieriger vindt groter zal zijn, ook omdat eilanders de mogelijkheid hebben om hun auto een avond eerder op de veerdienst te zetten en zelf met de sneldienst te reizen. Wij willen de nieuwe afvaarttijd graag een kans geven en zullen de reacties van de passagiers goed monitoren.

Pagina 17,18

De afvaarttijd van de sneldienst Harlingen – Terschelling op maandag t/m zondag om 17:25 u wordt 17:30 u. Hierdoor behoudt TSM voldoende tijd voor in- en ontschepen tussen aankomst om 16:15 u en vertrek om 17:30 u vanuit Harlingen.

Advies: Pas de aankomsttijd van 16.15 uur aan naar 17.15 uur op pagina 18. Dit is een tekstuele aanpassing.

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid, wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Tarieven- Pagina 25

De concessieverlener heeft de tariefindex voor 2021 nog niet vastgesteld. TSM behoudt zich het recht voor om de index toe te passen, ter compensatie van het verlies dat zij naar verwachting in 2020 lijden door de coronacrisis, de mogelijke verliezen die zij nog zullen lijden in de komende jaren door de (economische) nasleep van de coronacrisis, de (relatief) gestegen algemene- en personeelskosten en de hoge afschrijvingskosten die gepaard gaan met de aanzienlijke investeringen die zij hebben gedaan en in de toekomst nog zullen doen.

Advies: Tarieven niet verhogen voor zover het investeringen uit het verleden betreft.

Reactie TSM: De concessieverlener bepaalt de hoogte van de index die wij mogen toepassen. De concessieverlener ziet er ook op toe dat wij voldoen aan de voorwaarden die de concessie stelt aan de indexatie van onze tarieven. Wij besluiten vervolgens of wij de index geheel, gedeeltelijk of niet toe willen passen. De indexatie van onze tarieven wordt, kortom, afgestemd tussen de concessieverlener en ons als rederij.

Wij kiezen ervoor om de index toe te passen omdat onze kosten zijn gestegen en komend jaar ook weer zullen stijgen. De brandstofkosten, personeelskosten en afschrijvingskosten zullen in 2021 aanzienlijk stijgen. Afschrijvingskosten zijn wel degelijk kosten en wegen mee in ons besluit om wel of geen gebruik te maken van de mogelijkheid die de concessieverlener biedt om onze tarieven te indexeren.

Pagina 25

Sinds 2013 brengt TSM voor tickets die bij de servicebalie of telefonisch bij het contactcenter worden gekocht € 1,50 servicekosten in rekening. Sindsdien is het aantal online reserveringen sterk toegenomen.

Zij zijn voornemens om de servicekosten volgend jaar te verhogen naar € 2,00 om nog een extra impuls te geven aan het online reserveren. Aan pashouders en 65-plussers brengt TSM geen servicekosten in rekening en dit blijft zo.

Advies: Breng geen servicekosten in rekening voor mensen die niet online kunnen reserveren zoals laaggeletterden of mensen die niet goed met een computer kunnen omgaan. Zij hebben geen andere mogelijkheid dan aan de balie hun reservering te regelen. Deze mensen kunnen ook jonger dan 65+ zijn.

Reactie TSM: Wij nemen uw advies ter harte en zullen geen servicekosten in rekening brengen aan passagiers die aangeven dat zij laaggeletterd zijn en/of niet goed met een computer en de ticketautomaat om kunnen gaan. Passagiers die ouder zijn dan 65 zijn vrijgesteld van het betalen van servicekosten en dat blijft zo.

Pagina 25

TSM is voornemens de mogelijkheid om kosteloos te annuleren vanaf 2021 niet meer aan te bieden. Passagiers betalen vanaf volgend jaar dus direct 10% annuleringskosten. Hierdoor worden passagiers gestimuleerd om hun boeking niet te annuleren, maar kosteloos te wijzigen. Passagiers worden hierdoor aangemoedigd om hun bezoek aan Terschelling of Vlieland niet te annuleren, maar op een later moment alsnog te volbrengen.

Advies: Benadruk in het vervoersplan dat annuleringskosten niet bij eilanders en andere pashouders in rekening worden gebracht. Monitor daarnaast hoeveel mensen alsnog annuleren en of deze maatregel het gewenste effect heeft, want het kan ook nadelig werken en mensen ervan weerhouden om te boeken.

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.

Algemeen - Pagina 2

TSM verwacht vooralsnog niet dat de basisdienstregeling volgend jaar weer in gevaar zal komen. Zij kunnen dit echter ook niet uitsluiten. Mocht zich opnieuw een extreem jaar voordoen, dan zullen zij in overleg treden met de concessieverlener en binnen de grenzen van de concessie, redelijke en proportionele maatregelen voorstellen.

Advies: Treed vroegtijdig in overleg met de Decentrale Overheden, stakeholders en andere vertegenwoordigers als de basisdienstregeling in gevaar komt. Deze partijen kunnen ook hulp bieden en meedenken.

Reactie TSM: Wij nemen uw advies ter harte en zullen vroegtijdig in overleg treden met alle partijen, in het onverhoopte geval dat de basisdienstregeling in gevaar komt.

Pagina 9

TSM vaart met een basisdienstregeling en zet daarnaast vraag gestuurd extra afvaarten in.

Advies: Het vraag gestuurd varen blijft onduidelijk voor de gemeente Terschelling. Hoe werkt dit precies? Mensen kunnen niet vooraf aangeven dat ze graag naar Terschelling willen met de boot. Mensen haken dan al af voordat bij TSM de noodzaak ontstaat om een extra boot in te zetten. Dat is zonde. Communiceer vroegtijdig over de inzet van extra boten.

Geef mensen de mogelijkheid om aan te geven dat ze graag naar Terschelling willen reizen door middel van bijvoorbeeld een reservelijst per email.

Reactie TSM: Als wij op een bepaalde dag extra vervoersvraag verwachten, dan zetten wij direct aan het begin van het jaar extra afvaarten in op die dag. Deze extra afvaarten treft u reeds in de dienstregeling die als bijlage bij dit Vervoerplan is gevoegd. Onvoorzien extra vervoersvraag vangen wij op door vraag gestuurd extra afvaarten in te zetten. Wij zetten vraag gestuurde afvaarten als uitgangspunt in ruim voordat er op een bepaalde dag geen enkele afvaart meer te boeken valt. Passagiers kunnen dus feitelijk altijd een boeking maken op de dag dat ze willen reizen. Als wij een extra afvaart inzetten, sturen wij alle passagiers die op dezelfde dag op dezelfde route reizen daar een e-mail over. Zij worden dan in de gelegenheid gesteld om hun bestaande boeking kosteloos te wijzigen naar de nieuwe extra afvaart. Een reservelijst voegt, gelet op het bovenstaande, ons inziens feitelijk niets toe.

Pagina 9

De ms Friesland blijft als reserve-autoveerboot en ijsbreker in de vloot.

Advies: In het vervoersplan opnemen dat er waarborg van blijvende reservecapaciteit ook na inzet van de reserveboot geborgd wordt.

Reactie TSM: In de zomer van 2020 beschikken wij (door het uitvallen van het ms. Vlieland) net als in de voorgaande jaren over drie autoveerboten, twee snelboten en een vrachtboot. Het was en is onze bedoeling om te beschikken over vier autoveerboten in plaats van drie, om de continuïteit van onze bedrijfsvoering nog beter te kunnen waarborgen, onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren en om onze vervoerscapaciteit verder te vergroten. Daarom hebben wij ervoor gekozen om twee nieuwe schepen te bouwen in plaats van één ter vervanging van het ms. Midsland. In 2021 beschikken wij het hele jaar daadwerkelijk over de vloot die wij nodig hebben om de continuïteit nog beter te kunnen waarborgen en onze dienstverlening verder te kunnen verbeteren. De kans dat wij een reserveboot voor de reserveboot nodig hebben is zo klein, dat een dergelijke maatregel wat ons betreft niet proportioneel is en slechts leidt tot onnodige extra kosten.

Pagina 33

Op de nieuwe schepen zijn 765 zitplaatsen beschikbaar (binnen en buiten bij elkaar). Op het certificaat staan er 700. Daarnaast is de reserveringscapaciteit 565 en het aantal zitplaatsen aan boord 573 binnen + 36 in serre (wind- en waterdicht). Waarom kunnen er maar 565 reserveringen worden gedaan als er 573 stoelen binnen beschikbaar zijn?

Advies: Specificeer het verschil in zitplaatsen op de nieuwe schepen nog beter op pagina 33. Er zit een verschil tussen de capaciteit op het certificaat, de capaciteit in het reserveringssysteem en het aantal beschikbare zitplaatsen binnen. De vraag aan TSM om dit verschil voor de nieuwe schepen nog extra te verklaren omdat de verschillen het onduidelijk maken.

Reactie TSM: Het maximale aantal passagiers dat wij mogen meenemen aan boord van de nieuwe schepen is 700. Het aantal bemanningsleden en reddingsmiddelen aan boord is afgestemd op dit aantal, hier zijn wettelijke regels voor. Dit aantal passagiers nemen wij alleen mee bij bestendig mooi weer. De normale boekbare capaciteit is 565 personen. Daarnaast kunnen 35 eilanders altijd zonder boeking mee, zodat er maximaal 600 personen aan boord zullen zijn als het minder mooi weer is. Dit aantal is iets lager dan het aantal zitplaatsen binnen (573+36) om redenen van comfort. Het totale aantal zitplaatsen (binnen + buiten) is om dezelfde reden groter dan de maximale capaciteit op het certificaat.

Overige opmerkingen - Pagina 7

TSM geeft aan dat de dienstregeling in het vervoerplan 2021, van en naar beide eilanden nagenoeg hetzelfde aantal afvaarten als de oorspronkelijke dienstregeling van 2020 bevat. Dat is goed om te horen, maar dit is wel een punt van aandacht.

Opmerking: Er is nog weinig ervaring van de dienstregeling van 2020, omdat deze door de coronacrisis werd verstoord. Het is daarom nog onduidelijk of de dienstregeling goed bevalt.

Reactie TSM: Dat klopt, wij hopen in 2021 het gehele jaar deze dienstregeling te varen, zodat kan worden vastgesteld of de dienstregeling bevalt.

Pagina 11

TSM geeft aan in 2021 nieuwe ticketautomaten te plaatsen in Harlingen en de toegangscontrole via de poortjes te optimaliseren. De gemeente Terschelling werkt nog een aan een nieuw systeem voor toeristenbelasting.

Opmerking: De gemeente Terschelling overlegt graag nog met TSM of deze optimalisaties nog consequenties hebben voor het nieuwe systeem voor het innen van toeristenbelasting.

Reactie TSM: De optimalisaties zijn bedoeld om onze dienstverlening verder te verbeteren. Wij blijven vanzelfsprekend graag met u in gesprek over een nieuw systeem voor het innen van toeristenbelasting.

Pagina 17 en 18

De afvaarttijd van de sneldienst Terschelling – Harlingen op maandag t/m zondag om 16:15 u wordt 16:25 u.

Opmerking: Dit is een goede ontwikkeling. Mensen die met de 12.30 uur snelboot naar Terschelling reizen, hebben nu langer de tijd op Terschelling voordat de boot terug naar Harlingen vertrekt.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor dit compliment.

Gemeente Vlieland

Op 29 mei 2020 hebben wij het concept vervoerplan 2021 van de B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij mogen ontvangen. Overeenkomstig uw verzoek reageren wij op en adviseren wij over de concept versie van het vervoerplan 2021.

Alvorens in te gaan op een aantal inhoudelijke zaken uit het concept-vervoerplan enkele algemene opmerkingen vooraf.

U begint het voorwoord bij het vervoerplan met de opmerking “De coronacrisis heeft de wereld op zijn kop gezet”. Een opmerking die ons college volledig kan onderschrijven. De impact op de bedrijfsvoering van de Rederij is enorm en ook voor de reizigers, zowel voor de gasten als voor de eilanders zijn de gevolgen groot.

Ondanks alle onzekerheden rond de coronacrisis gaat u er van uit dat de markt zich in 2021 zal herstellen tot het niveau van 2019. Het is in deze tijd moeilijk te voorspellen hoe wij er over een half jaar voor zullen staan maar met u hopen wij van harte dat de markt zich zal herstellen naar het niveau van voor de crisis.

Daarnaast willen wij onze waardering uitspreken voor het feit dat u overeenkomstig de geldende procedures het concept-vervoerplan 2021 volgens de planning heeft kunnen presenteren. Daarnaast hebben wij er begrip voor dat een aantal maatregelen die voor 2020 op de rol stonden noodgedwongen zijn doorgeschoven naar 2021.

Ten aanzien van de inhoud van het vervoerplan willen wij de volgende punten onder uw aandacht brengen.

Pagina 5 - ontwikkeling vervoervraag

De daling van 2,6% van het aantal vervoerde toeristen naar Vlieland is opvallend en strookt niet met de landelijke trend dat Nederlanders in 2019 vaker op vakantie gingen. Voor de gemeente zeker een reden om met andere partijen nader te onderzoeken wat de oorzaak van die daling kan zijn.

Reactie TSM: Wij zijn u hierbij, indien gewenst, graag van dienst.

Pagina 10 - Klantenservice

Juist in deze periode met uitvallende boten en veelvuldige wijzigingen in de basisdienstregeling blijkt hoe belangrijk een goede bereikbaarheid van een klantenservice is. Wij krijgen soms signalen dat het aan de bereikbaar nog wel eens schort. Hoewel daar in de huidige periode nog wel enig begrip voor opgebracht kan worden vragen wij u aandacht te blijven houden voor een kundige en goed bereikbare klantenservice.

Reactie TSM: Wij zullen hier zeker aandacht voor houden. Voor de coronacrisis was onze bereikbaarheid uitstekend en werd de gemiddelde wachttijd jaarlijks juist korter. Wij vertrouwen erop dat wij deze draad na de crisis weer op kunnen pakken. Tot die tijd zetten wij alle zeilen bij om de wachttijden zoveel mogelijk te bekorten.

Pagina 11 - ICT

Tot dusver hebben onze reizigers nog weinig kunnen merken van de verbetering van het wifi-sigitaal. Wij hopen echter dat de door u aangekondigde oplossingen zijn vruchten zal afwerpen en het wifi-bereik aan boord van de schepen daadwerkelijk zal worden verbeterd.

Reactie TSM: Dat is ook onze hoop én verwachting.

Pagina 12 - Bagagevervoer

Niet voor het eerst vragen wij aandacht voor invoering van een nieuw systeem van bagage-afhandeling. Het is teleurstellend om te zien dat de eerder aangekondigde invoering van een systeem van bagage-inname en vervoer van fietsen op de boot weer niet gerealiseerd zal gaan worden op korte termijn. Uit informatie die wij van Rijkswaterstaat hebben mogen ontvangen blijkt dat de werkzaamheden aan de veerdam van Vlieland wellicht pas in 2022 of waarschijnlijker in 2023 afgerond zullen zijn.

De gemeente Vlieland zou er warm voorstander van zijn om in gezamenlijkheid (lokale overheden, Rederij Doeksen) Rijkswaterstaat (dan wel het Ministerie van I&W) aan te spreken op hun verantwoordelijkheden en gedane toezeggingen.

Wat ons college betreft geldt dat overigens ook voor het onderhoud aan de aanleginrichtingen in Harlingen en op de beide eilanden.

Reactie TSM: Wij delen uw teleurstelling en uw zorg. Wij trekken graag samen met u op wat dit punt betreft.

Pagina 14 - Dienstregeling

Behoudens enkele marginale wijzigingen in aankomst- en vertrektijden verandert er in de basiswinter- en basiszomerdienstregeling weinig ten opzichte van 2020.

Hoewel er dit jaar door de coronacrisis sprake is van een aangepaste en deels uitgekilde dienstregeling en wij daarom niet veel ervaring hebben kunnen opdoen met de dit jaar ingevoerde dienstregeling kunnen wij ons in grote lijnen vinden in de door u voorgestelde dienstregeling voor 2021.

Wij zijn daarbij verheugd dat de interinsulaire verbinding tussen de eilanden blijft bestaan in 2021.

Voor de duidelijkheid van de reizigers juichen wij het zeker toe dat extra afvaarten die jaarlijks terugkeren in de basisdienstregeling worden opgenomen.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor dit compliment.

Pagina 25 - Servicekosten

Ons college had liever gezien dat deze niet verhoogd waren naar € 2,00 omdat het dan wel weer om een extra toeslag gaat op de toch al vrij prijzige bootkaart.

Reactie TSM: Wij begrijpen dit, maar wij willen graag vasthouden aan deze verhoging omdat dit tarief in de afgelopen jaren niet geïndexeerd is en omdat wij echt verwachten dat dit het online reserveren zal stimuleren. Wij zullen het tarief niet in rekening brengen aan passagiers die aangeven dat zij laaggeletterd zijn en/of ouder dan 65 zijn en/of niet om kunnen gaan met computers en ticketautomaten.

Annuleringskosten

Wij betreuren het enigszins dat er bij een annulering vrij forse kosten in rekening worden gebracht voor de reiziger. Wat ons betreft gaat u er te gemakkelijk vanuit dat de reiziger bij een annulering altijd de mogelijkheid heeft op een ander moment naar een eiland af te reizen terwijl dat in werkelijkheid lang niet altijd het geval zal zijn. De reiziger wordt daarmee helaas met onnodige (te) hoge kosten opgezadeld.

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.

Reactie Raad van Advies | Klantenpanel veerdienst Vlieland

Ons college heeft kennis kunnen nemen van de feedback uit de inspraaksessies die begin 2020 zijn georganiseerd door de Raad van Advies en Klantenpanel Vlieland. Hoewel het daarbij niet primair gaat om een reactie op het vervoerplan 2021 staan er een aantal zaken en voorstellen in die wij van harte ondersteunen. Wij vertrouwen er op dat de Rederij de haalbaarheid van deze voorstellen uit de Vlielandersamenleving serieus zal bestuderen.

Reactie TSM: Daar kunt u van op aan.

Tot slot

Het jaar 2020 zal de boeken in gaan als een hectisch jaar. Eens te meer is gebleken hoe zeer de eilanden afhankelijk zijn van de veerdiensten tussen het eiland en de vaste wal en van een betrouwbare dienstregeling die op een normale manier, zonder beperkingen, uitgevoerd kan worden.

In 2020 leek alle “ellende” zich gelijktijdig aan te dienen. Vertraging van de oplevering van de nieuwe schepen, grote schade aan de MS Vlieland en last but not least de coronacrisis.

Wij rekenen er echter op dat het grootste deel van de problemen in 2021 opgelost kunnen zijn, zeker waar het gaat om het inzetten van alle schepen en zien de toekomst wat dat betreft met vertrouwen tegemoet.

Reactie TSM: Hartelijk dank voor het in ons gestelde vertrouwen. Wij rekenen er net als u op dat de grote problemen waarmee wij te maken hebben nog voor 2021 grotendeels opgelost zullen zijn.

Gemeente Harlingen

Overleg

We zijn positief over het verloop van het overleg tussen uw rederij en de betrokken gemeenten en provincie Fryslân. We hebben waardering voor het gebruik van LNG waar uw rederij een voortrekkersrol speelt. Ook de inspanningen die gedaan worden om tot een zo optimaal mogelijke aansluiting op het openbaar vervoer te komen juichen wij zeer toe.

Reactie TSM: Bedankt voor het compliment.

Navigatie uit

Veel verkeer naar de veerterminal en de parkeerplaatsen gaat via de Westerzeedijk door het centrum van Harlingen, omdat de navigatie dit aangeeft. Dit zorgt voor onnodige verkeersdrukte op ongewenste plakken. We zouden graag zien dat Rederij Doeksen op haar website adviseert de navigatie uit te zetten en de borden richting Harlingen-Havens te volgen. We onderzoeken ook de mogelijkheden om per 1 januari 2021 de pendeldienst gratis te laten zijn voor de eilandgangers om zo het comfort te verbeteren en te voorkomen dat men eerst langs de terminal gaat om passagiers en bagage vast uit te zetten.

Reactie TSM: Wij zullen onze communicatie omtrent de navigatie optimaliseren. Wij denken dat het gratis maken van de pendeldienst vanaf de parkeerplaats bij zal dragen aan het reguleren van de verkeersdrukte voor de terminal.

Verkeersdrukte veerbootterminal

Nabij de veerbootterminal is het regelmatig een drukte van belang. Het komt regelmatig voor dat de wachtrijen van auto's die met de veerboot meewillen terugslaan tot ver op de Oude Ringmuur. We willen u vragen of het mogelijk is de toegangspoorten eerder te bemensen zodat er minder kans is op lange wachtrijen en doorstromingsproblemen.

Reactie TSM: We zullen de mogelijkheden hiervoor gaan onderzoeken.

Bagage

Ondanks dat het jammer is dat de proef met de bagage inname op de parkeerlocatie wat naar achter is geschoven zijn we blij dat het uiteindelijk toch gaat leiden tot uitvoering van een pilot.

Reactie TSM: Wij zijn ook positief over het voornemen om op termijn een pilot uit te voeren en blijven hierover met u in gesprek.

Parkeren per 1 januari 2021

Zoals in het overleg van 10 juni ook al aangegeven gaat de gemeente het eiland gerelateerd parkeren per 1 januari 2021 weer zelf exploiteren. We zullen uw organisatie benaderen voor een overleg. Zo proberen we vooraf al uw opmerkingen, wensen en suggesties mee te nemen.

Reactie TSM: Wij gaan graag met u in overleg over het eiland gerelateerd parkeren.

Hieronder treft u de reactie van de concessieverlener inclusief de reactie van TSM daarop cursief per onderdeel.

Voorwoord/p. 2 / algemene opmerking met doorwerking in het hele vvp

Er wordt in het voorwoord gerefereerd aan de Coronacrisis en het effect. Misschien goed om in het VVP ook aandacht te besteden wat er met een 2e golf (of andere crisis) voor maatregelen zullen worden genomen, wat zijn de geleerde lessen. Blijven de schermen staan etcetera. Dit ontbreekt nu in het VVP.

Reactie TSM: Omdat elke crisis anders is, zullen de maatregelen die wij moeten nemen ook bij elke crisis anders zijn. Wij zullen bij een nieuwe crisis (of een tweede golf coronabesmettingen) naar bevinden handelen en naast de door de overheden opgelegde maatregelen proportionele maatregelen nemen. De ervaring die wij in de afgelopen maanden hebben opgedaan, nemen wij daarbij vanzelfsprekend als uitgangspunt. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

De teksten in het VVP moeten nog worden geactualiseerd t.o.v. de huidige situatie per 1 juli, dus een zo maximaal mogelijke dienstregeling varen.

Reactie TSM: Wij hebben ons Vervoerplan 2021 tekstueel en inhoudelijk nagekeken, maar zien geen aanleiding om wijzigingen aan te brengen door de inmiddels gewijzigde 'coronasituatie'.

Samenvatting/p. 3

"Wij zullen echter binnen de mogelijkheden van de bestaande inrichting van de veerterreinen voor die tijd wel onderdelen van het nieuwe bagage-innamesysteem verder te gaan testen."

In de tekst er voor staat aangegeven dat er al getest wordt, dus dit lijkt dubbelop of zijn het andere testen. Voorstel om er 'verder te gaan testen.' van te maken.

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Samenvatting/p. 4 + doorwerking in inhoudelijke hoofdstukken

"Tegelijkertijd starten wij met de implementatie van een nieuw systeem voor het fietsentransport. Dit nieuwe systeem is zieh op het idee gebaseerd om de fietsen, net als de bagage, met karren aan boord op het autodek te plaatsen." Typefoutje

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

"Wij zijn voornemens om de servicekosten volgend jaar te verhogen naar € 2,00 om nog een extra impuls te geven aan het online reserveren. Aan pashouders en 65-plussers brengen wij geen servicekosten in rekening en dit blijft zo."

Onduidelijk. Waarschijnlijk wordt bedoeld dat er servicekosten in rekening worden gebracht bij het kopen van een ticket aan het loket? En hiervoor worden pashouders en 65+ uitgezonderd?

Reactie TSM: Uw veronderstelling is correct. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

"Annuleringskosten: Passagiers betalen vanaf volgend jaar dus direct tenminste 10% annuleringskosten. Hierdoor worden passagiers gestimuleerd om hun boeking niet te annuleren, maar kosteloos te wijzigen."

Er wordt gesteld dat het afschaffen van 'kosteloos annuleren', gaat leiden tot extra bezoekers en ervoor zorgt dat bezoekers hun bezoek op een later tijdstip alsnog zullen gaan doen. Dit wordt verder nergens onderbouwd. Wat ook kan is namelijk dat als er geen mogelijkheid is meer tot 'gratis' annuleren, dan mensen veel later pas gaan boeken. Of helemaal niet boeken, omdat ze dit risico niet willen nemen. Een andere vraag die hierbij opkomt is: mag je je ticket eigenlijk doorverkopen aan iemand anders? Stel nou dat je hebt geboekt en om één of andere reden kan je reis niet doorgaan, dan zit je nu dus altijd tegen annuleringskosten aan te kijken. Heb je dan de mogelijkheid om uit de kosten te komen door je ticket gewoon door te verkopen aan iemand anders?

Reactie TSM: Gelet op de reacties van verschillende partijen op dit punt, zien wij voorlopig af van het wijzigen van onze annuleringsregeling. Wij hebben de tekst hieromtrent uit ons Vervoerplan verwijderd.. Het is toegestaan om een ticket door te verkopen aan iemand anders, maar dit geldt niet voor pashouders.

HI /p. 5

"De daling naar Vlieland is dit zeker niet."

Er staat dat er vorig jaar een gedaalde vervoervraag naar Vlieland is geweest. Dit vinden jullie opvallend, maar er wordt geen verdere duiding / verklaring voor geven. En vervolgens gaan jullie voor 2021 wel uit van groei. Dit strookt niet helemaal met elkaar.

Reactie TSM: Wij beschouwen de daling in 2019 als een incident en gaan (daarom) voor 2021 wel weer uit van groei. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

HII,III/p. 9

"Dit jaar heeft het mogelijke negatieve effect van de coronacrisis op de vervoersvraag vooralsnog geen effect op de dienstregeling van volgend jaar. Uiteindelijk wordt de nieuwe concept-dienstregeling van het volgende jaar opgesteld en aan alle partijen ter beoordeling voorgelegd."

Indien de 1,5m maatregelen ook volgend jaar nog zullen gelden, heeft dat dan effect op de dienstregeling 2021?

Reactie TSM: Zolang wij alle zitplaatsen aan boord mogen blijven benutten en er geen sprake is van substantiële vraaguitval door de coronacrisis, dan verwachten wij niet dat de 1,5 meter maatregelen effect zullen hebben op de dienstregeling. Maar ook hier geldt: wij zullen bij een nieuwe crisis (of een tweede golf coronabesmettingen) naar bevinden handelen en naast de door de overheden opgelegde maatregelen proportionele maatregelen nemen.

HII,III/p. 10

Hier staat dat "een omvangrijke Risico Inventarisatie & Evaluatie" wordt afgerond. Wat wordt daar mee bedoeld? Wat gaat het opleveren? Graag iets meer duiding.

Reactie TSM: Om ervoor te zorgen dat werknemers gezond en veilig kunnen werken, moet iedere werkgever een overzicht opstellen van de risico's die in de organisatie bestaan op dit gebied. Dit doen werkgevers in een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Hiermee kunnen organisaties gestructureerd de risico's aanpakken en zo de kans op arbeid gerelateerde gezondheidsklachten en ongevallen tot een minimum beperken. Een belangrijk onderdeel van de RI&E is het opstellen van een plan van aanpak. Hierin is beschreven welke maatregelen genomen worden om de geïnventariseerde risico's aan te pakken. De RI&E en het plan van aanpak worden getoetst worden door een gecertificeerde arbodienst of een gecertificeerde (Arbo) kerndeskundige. Zij beoordelen of de ingevulde RI&E en het plan van aanpak

compleet en betrouwbaar zijn. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

Klachtafhandeling: is het mogelijk om ook het aantal klachten in beeld te brengen?

Reactie TSM: In 2019 ontvingen wij in totaal 243 klachten. Dit waren er 12 minder dan in 2018. Het totale aantal ontvangen klachten gedeeld door het totale aantal passagiers dat wij in 2019 vervoerden (het klachtenpercentage) is 0,03%. Het klachtenpercentage in 2018 was ook 0,03%. In dat jaar kregen wij weliswaar iets meer klachten, maar vervoerden wij ook iets meer passagiers. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

“Er is binnen de groep medewerkers met een vast dienstverband een laag natuurlijk verloop van 2% tot 4% per jaar. Wij streven naar interne doorstroming van medewerkers door opleidingen en trainingen ‘on the job’ aan te bieden. 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.”
Uit de dienstregeling wordt niet duidelijk voor welke afvaarten er een autoveerboot op Harlingen ligt ter overnachting. Omdat er ook medegebruik wordt toegestaan op de Rijksbruggen en in het “oude” ODC (Openbare Dienst Contract) staat dat medegebruik wordt toegestaan onder de voorwaarden genoemd in het toezichtplan en met inachtneming van de nog geldende venstertijden, zoals vastgelegd in bijlage 5 van het toenmalige ODC, welke nog van toepassing is op het verlenen van medegebruik voor goederenvervoer, staat dat beide autobruggen vrij moeten zijn. Moet het voor de medegebruik beoordeling en toestaan duidelijk zijn als er schepen op Harlingen aan de Rijksbruggen overnachten.

Reactie TSM: Schepen die ‘s nachts in Harlingen zijn afgemeerd, maken in principe geen gebruik van de Rijksbruggen. Wij vragen vooraf altijd toestemming aan de havendienst als wij in uitzonderingsgevallen ‘s nachts wel gebruik willen maken van een Rijksbrug.

HIV,V/p. 22

“Basisdienstregeling Terschelling – Harlingen v.v Periode: laag zomerseizoen 1-4-2021 t/m 30-4-2021 en 1-10-2021 t/m 10-01-2022”

Dit moet zijn 31-10-2021.

Reactie TSM: Dank voor uw oplettendheid. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.

De verschuivingen van 5 minuten op de diverse afvaarten van de autoveerdiensten maakt het weer een hele uitdaging om een medegebruik overzicht in elkaar te zetten.

Reactie TSM: Dat begrijpen wij als geen ander, maar wij worden geacht te zorgen voor optimale aansluitingen. De door ons voorgestelde verschuivingen komen de ketenmobiliteit ten goede.

HIX/p. 31

Uit het overzicht blijkt dat de nieuwe schepen worden gehuurd ipv in eigendom zijn. Voorstel om een toelichting toevoegen hoe dit zit. Mede irt productiemiddelen en afloop concessie/overdracht nieuwe concessie.

Reactie TSM: Ook gehuurde schepen maken onderdeel uit van de concessie en behoren tot de activa die overgenomen moeten worden door een eventuele nieuwe concessiehouder. Hierover zijn schriftelijke afspraken. Wij hebben de tekst op dit punt aangepast.