

A goordijk 4, 7275 ca gelselaar

M 06-29 43 79 20

E waddenveren@rocofvfryslan.nl

Rederij Doeksen
T.a.v. de heer P. Melles
Waddenpromenade 5
8861 NT Harlingen

plaats en datum: Leeuwarden, 4 juli 2018
onderwerp: Reactie op vervoerplan 2019
kenmerk: CWW 01-2018

Geachte heer Melles,

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

Vlieland

Advies

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

Motivatie

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

Advies

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

Advies

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

Motivatie

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

Advies

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

Advies

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

Advies

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

Motivatie

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

Advies

Het CWW adviseert aan alle betrokkenen, waaronder ook de lokale overheden, zich in te zetten om in Harlingen het reizigersverkeer rond de aankomst en het vertrek van de veerdiensten te verbeteren. Dit geldt zowel

voor de reizigers die gebruik maken van het openbaar vervoer, als voor de reizigers die met de auto komen. Concreet gaat het om verbetering van de parkeervoorzieningen; een betere afstemming van de openstelling van de bruggen op de aankomst- en vertrektijden van de veerboten; het inzetten van een gratis shuttlebus; en een efficiënter systeem voor het bagagevervoer.

Motivatie

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

Opmerkingen

- In het Vervoerplan wordt op pagina 18 onder punt 2 een bus ten onrechte Q-liner genoemd. De betreffende bus biedt aansluiting op de Q-liner.
- Op pagina 31, onder onvoorziene extra vervoervraag, prioritering punt 3 en 4 uitsluitend geldt voor Terschelling; op Vlieland is er geen alternatief.
- Het CWW vindt de plannen van het Vaste Reizigers Programma nog te globaal. Het is daardoor niet mogelijk om een goed advies uit te brengen ten aanzien van dit hernieuwde Vaste Reizigers Programma.

Verzoek

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

Terschelling

[pag. 8]

Terminal Harlingen

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

[pag. 12]

Vaste Reizigers Programma

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

Horeca

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

Bagagevervoer

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

[pag. 15]

Aankomst- en vertrektijden

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

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

Dienstregeling

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

[pag. 28]

Tarieven en voornemens voor wijzigingen

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

[pag. 31]

Extra vervoersvraag

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

Boetes studenten

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

Algemeen

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

Met vriendelijke groet, namens de leden van het Consumentenplatform
Waddenveren West,



Ton Ettema, voorzitter