



Urban Matters,
People Matter

Midterm Review Vervoerconcessie Waddenveren West

Midterm Review Vervoerconcessie Waddenveren West

Eindrapportage

28 juni 2022



AT OSBORNE

Inhoudsopgave

1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	5
2. Inleiding	9
2.1 Aanleiding	9
2.2 Doel en onderzoeksvragen	9
2.3 Aanpak en verantwoording	10
2.4 Leeswijzer	11
3. Achtergrond en context	12
3.1 Inleiding	12
3.2 Waddenzee	12
3.3 Totstandkoming vervoerconcessie	12
3.4 Vervoerconcessie op hoofdlijnen	13
4. Beoordeling prestaties en waardering	19
4.1 Inleiding	19
4.2 Algemeen beeld	19
4.3 Vervoerplicht en Dienstregeling	20
4.4 Betrouwbaarheid	21
4.5 Veiligheid	22
4.6 Toegankelijkheid	23
4.7 Comfort	23
4.8 Duurzaamheid	24
4.9 Communicatie en informatie	25
4.10 Kaartverkoop	26
4.11 Klanttevredenheid	27
5. Beoordeling sturing en handhaving	28
5.1 Inleiding	28
5.2 Instrumentarium	28
5.3 Sturing en verantwoording	29
5.4 Samenwerking	30
6. Beoordeling continuïteit	34
6.1 Inleiding	34
6.2 Financiële gezondheid	34
6.3 Komende concessieperiode	34

Bijlage 1 – Aanpak en verantwoording	37
Bijlage 2 – Prestaties en Waardering	38
Bijlage 3 – Vervoerplancycclus	58
Bijlage 4 – Geraadpleegde bronnen	59

1. Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

Aanleiding en doel midterm review

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is concessieverlener voor de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West (verbindingen van en naar Vlieland en Terschelling). In de periode oktober 2021 – juni 2022 heeft in opdracht van het ministerie een tussentijdse evaluatie (midterm review – MTR) plaatsgevonden van de uitvoering van deze vervoerconcessie in de periode 2014 tot en met 2020. De uitkomsten van de MTR voor de Vervoerconcessie Waddenveren West zijn in deze rapportage opgenomen.

Doel en onderzoeksvragen en aanpak

De MTR moet inzicht geven in de werking van de concessies en de effectiviteit daarvan¹. De uitkomsten van de MTR zullen door de concessieverlener en de concessiehouder worden gebruikt om de dienstverlening gedurende het tweede deel van de concessie waar mogelijk verder te verbeteren.

In het kader van de MTR staan drie hoofdvragen centraal:

- In hoeverre is het doel van de concessies halverwege de looptijd van beide concessies bereikt?
- Leveren de concessies op wat ervan wordt verwacht?
- Werken de concessies zoals beoogd?

Deze hoofdvragen zijn uitgewerkt in de onderzoeksvragen 1 tot en met 4 (zie Tabel 1). Onderzoeksvraag 5 heeft betrekking op de continuïteit van de dienstverlening in de resterende looptijd van de concessie en de periode daarna. De beantwoording van de onderzoeksvragen heeft plaatsgevonden aan de hand van de beoordelingsaspecten die eveneens in onderstaand overzicht zijn opgenomen.

Tabel 1 - Onderzoeksvragen en beoordelingsaspecten

#	Onderzoeksvragen	Beoordelingsaspecten
1.	In hoeverre zijn de klanten tevreden?	<ul style="list-style-type: none">▪ Mate van tevredenheid.▪ Verbeterwensen en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de rederij.
2.	In hoeverre zijn de decentrale overheden tevreden?	<ul style="list-style-type: none">▪ Mate van tevredenheid.▪ Verbeterwensen en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de rederij.
3.	In hoeverre wordt voldaan aan de concessie-eisen?	<ul style="list-style-type: none">▪ Mate waarin concessiehouder en concessieverlener voldoen aan de eisen uit de concessie.
4.	Is het sturing- en handhavings-instrumentarium effectief?	<ul style="list-style-type: none">▪ Toereikendheid instrumentarium en handhavingsmogelijkheden.▪ Toereikendheid Vervoerplancycclus en informatievoorziening.▪ Kwaliteit van de samenwerking tussen partijen.
5.	Is de continuïteit geborgd?	<ul style="list-style-type: none">▪ Financiële gezondheid rederij o.b.v. financiële indicatoren.▪ Verwachtingen t.a.v. de continuïteit van de veerbootdiensten.

De onderzoeksvragen zijn beantwoord op basis van een uitgebreide documentenanalyse en gesprekken met betrokkenen vanuit het ministerie, de rederij, de decentrale overheden, reizigers(organisaties), Rijkswaterstaat en het Rijksvastgoedbedrijf.

De midterm review is uitgevoerd in de periode 1 oktober 2021 tot en met 27 juni 2022. Gedurende het onderzoek hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden met de klankbordgroep². Vanuit het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is het onderzoek begeleid door een ambtelijke begeleidingscommissie³.

¹ De MTR is een verplichting uit de concessies (art. 20 lid 2).

² Zie Bijlage 1.

³ Zie Bijlage 1.

Voldoen aan concessie en tevredenheid reizigers en decentrale overheden

Uit de objectieve beoordeling van de prestaties en de subjectieve waardering van de prestaties door de consumentenorganisaties en decentrale overheden komt het volgende algemene beeld naar voren:

Rederij Doeksen heeft in de periode 2014-2020 adequaat invulling gegeven aan de vervoerconcessie.

Over het algemeen presteert Rederij Doeksen goed. Er wordt grotendeels voldaan aan de in de concessie gestelde eisen. Daarmee heeft de uitvoering van de vervoerconcessie bijgedragen aan de instandhouding van het personenvervoer tussen het vasteland en de Waddeneilanden Vlieland en Terschelling op een zodanige wijze dat deze verbindingen voor het publiek en de eilandbevolking toereikend zijn.

Decentrale overheden en consumentenorganisaties over het algemeen tevreden, maar op sommige punten kritisch

Decentrale overheden en consumentenorganisaties zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van de concessie en de communicatie en samenwerking met de rederij. Wel is sprake van een aantal verbeterwensen. Over het algemeen zijn toeristen vaker tevreden dan de eilanders. Dit wordt voor een belangrijk deel verklaard door het verschil in reismotief en door de sterke afhankelijkheid die de eilanders gedurende het hele jaar ervaren. Negatieve ervaringen kunnen hierdoor soms leiden tot emotie op het eiland. Wij hebben de indruk dat rederij Doeksen klachten en wensen serieus neemt en het meedenken van reizigers en decentrale overheden waardeert. Dit laat onverlet dat de rederij soms wordt geconfronteerd met wensen en verwachtingen die moeilijk verenigbaar zijn of die niet passen binnen de bedrijfseconomische kaders.

Klanttevredenheid is hoog

De klanttevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening is hoog. Er zijn echter wel verbeterwensen, mede ondersteund door consumentenorganisaties en decentrale overheden.

Effectiviteit sturing en handhaving

Uit de beoordeling van de sturing en handhaving komt het volgende beeld naar voren:

Tevredenheid over concessiesystematiek, instrumentarium en de governancestructuur

De algemene werking van de vervoerconcessie en het beschikbare instrumentarium is goed. De concessiesystematiek en het instrumentarium hebben bijgedragen aan verbetering van de prestaties van de rederij gedurende de eerste helft van de concessieperiode. De overleggen tussen de rederij en de verschillende gremia (klantenpanel, Raden van Advies) kunnen mogelijk nog geoptimaliseerd worden.

Het instrumentarium voldoet, maar kan op onderdelen worden aangescherpt

Door het ministerie is een aantal mogelijke verbeterpunten genoemd:

- IenW kan op grond van de huidige concessie alleen een boete opleggen voor “uitval” van bootdiensten, maar niet voor “vertraging”. Dit kan een perverse prikkel opleveren die leidt tot het voorkomen van uitval, met als gevolg een hogere dispunctualiteit.
- In de huidige concessie wordt momenteel geen onderscheid gemaakt tussen de reguliere vervoersdiensten en de sneldienst. Hierdoor kunnen de prestaties van minder goed presterende reguliere vervoersdiensten gecompenseerd worden door die van de sneldienst of andersom.
- In de huidige concessie is er geen differentiatie tussen de beide verbindingen (Harlingen-Vlieland en Harlingen-Terschelling). Hierdoor kunnen de prestaties van een minder goed presterende verbinding gecompenseerd worden door een goed presterende verbinding. Dit is niet altijd goed uitlegbaar.
- Het huidige instrumentarium dateert uit 2011. Bij de toepassing van de concessievoorschriften is het Waddenteam⁴ en ook de rederij wel tegen eisen en voorschriften aangelopen die voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

⁴ De dagelijkse aansturing van de vervoerconcessies ligt bij een klein team van beleidsmedewerkers: ‘het Waddenteam’.

Effectieve sturing en handhaving op de kwaliteit van de dienstverlening

Door goed presteren van Rederij Doeksen was er gedurende de evaluatieperiode niet of nauwelijks noodzaak tot (sterke) bijsturing. Bijsturing verloopt in de praktijk primair via onderling overleg. Dit leidt meestal tot gewenste resultaten. Rederij Doeksen is positief over de wijze waarop het ministerie stuurt en toezicht houdt. Ook de decentrale overheden en consumentenorganisaties zijn over het algemeen positief.

Financiële controlefunctie wordt te beperkt ingevuld

Jaarlijks vindt door lenW een beoordeling plaats van de financiële prognose- en verantwoordingsrapportages. lenW geeft aan de financiële aspecten van de concessie te bespreken met de rederij en bij complexere vraagstukken ook met diens controlerend accountant. Incidenteel wordt externe financiële expertise ingeschakeld. Voor zover wij hebben kunnen vaststellen, is bij de beoordeling van voorstellen voor de aanschaf, lease, of vernieuwbouw van schepen, geen externe expertise op financieel of scheepvaartinhoudelijk terrein ingeschakeld. Hetzelfde geldt voor de te verlenen toestemming voor ingebruikname van nieuwe schepen. Ook bij de melding en ingebruikstelling rond de aanschaf/vernieuwbouw van de LNG-schepen heeft lenW zich niet inhoudelijk of financieel laten adviseren en heeft de melding ook niet inhoudelijk “gechallenged”. Ook de controle van leasecontracten vond plaats zonder externe expertise. Bij de invulling van de financiële controle op de concessie, richt lenW zich vooral op de informatie die wordt verstrekt door de concessiehouder en zijn controlerend accountant. De financiële controlefunctie wordt daarmee naar ons oordeel te beperkt ingevuld. Wij adviseren lenW om in de resterende concessieperiode vaker op eigen initiatief informatie in te winnen en de door de rederij verstrekte informatie (prognose- en verantwoordingsrapportages, meldingen van nieuwbouw en ingebruikstelling enz.) actiever te challengen en daarbij financiële en scheepvaarttechnische expertise in te schakelen.

Informatievoorziening op orde, transparantie kan verder omhoog

Het ministerie, de decentrale overheden en de consumentenorganisaties zijn positief over de informatievoorziening door Rederij Doeksen. De transparantie is in de afgelopen jaren verder verbeterd. De transparantie kan nog verder omhoog, bijvoorbeeld door scherper onderscheid te maken tussen informatie die wel of niet bedrijfsgevoelig is, het anoniem delen van klachten van reizigers met de consumentenorganisaties en door (nog) duidelijker uitleggen waarom adviezen soms niet worden overgenomen.

Behoefte aan meer zichtbaarheid van het ministerie in de regio

Het oordeel van de decentrale overheden en consumentenorganisaties over sturing door lenW varieert van ‘goed’ tot ‘op afstand’ of ‘onzichtbaar’. Het ministerie zou mogelijk haar zichtbaarheid in het Waddengebied kunnen vergroten, door een aantal keer per jaar (als waarnemer) deel te nemen aan overleggen met decentrale overheden en consumentenorganisaties.

Samenwerking binnen de governance is goed, met enkele aandachtspunten

- Tussen Rederij Doeksen en het ministerie is sprake van een professionele samenwerking.
- De samenwerking tussen Rederij Doeksen en de decentrale overheden, consumentenorganisaties en de reizigers is in de afgelopen jaren verder verbeterd.
- De samenwerking binnen het ministerie tussen het Waddenteam en Rijkswaterstaat kan verder verbeterd worden door betere inrichting van de procesgang rondom overmachtssituaties.
- In de samenwerking tussen Rederij Doeksen en Rijkswaterstaat ontbreekt een formele afbakening van verantwoordelijkheden en verplichtingen.
- De samenwerking tussen het Rijksvastgoedbedrijf en het ministerie over de erfpacht en gebruik en onderhoud van opstallen verloopt niet goed. Inmiddels hebben het ministerie en het Rijksvastgoedbedrijf stappen gezet om een gesprek met de rederij weer op gang te brengen, met als doel om op korte termijn tot een oplossing te komen.

Wij concluderen dat het doel van de concessie halverwege de looptijd in voldoende mate is bereikt. De concessie levert op wat er vooraf van verwacht werd en werkt zoals beoogd.

Continuïteit van de veerdienst: huidige concessie

De huidige concessiehouder is financieel gezond

Uit onze ratioanalyse en de beoordeling van de financiële rapportages van Rederij Doeksen in het kader van de concessie blijkt dat Rederij Doeksen over een goede solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit beschikt. Wij concluderen dan ook dat de concessiehouder financieel gezond is.

Continuïteit van de veerdienst: na afloop concessie

Start nu met voorbereiding komende concessieperiode

De huidige concessies voor de veerdiensten lopen in 2029 af. Het is op grond van wet- en regelgeving niet mogelijk om de volgende concessie opnieuw onderhands te gunnen. Dit betekent dat in de komende periode een aanbesteding van de veerdiensten moet worden voorbereid. Bij een eerste aanbesteding van een complex vervoersproduct als de Friese Waddenveren moet rekening worden gehouden met een totale doorlooptijd van vijf tot zeven jaar. Ten aanzien van de aanbesteding van de Friese Waddenveren moeten nog meerdere strategische keuzes worden gemaakt over bijvoorbeeld duurzaamheidseisen en het vervoerconcept in relatie tot de lange termijn bereikbaarheid van de Waddeneilanden (met name Ameland).

Uit de gesprekken met IenW is verder gebleken dat op dit moment nog niet duidelijk is hoe de marktordening ten aanzien van de Friese Waddenveren voor de periode na 2029 zal worden ingericht. Dit betreft bijvoorbeeld de keuze tussen het volledig aanbesteden van één of meerdere concessies of een hybride model waarin veerdiensten in opentoeegang worden gecombineerd met één of meerdere concessies die de minimale dienstregeling borgen. Gelet op de te verwachten complexiteit en de nog te maken strategische keuzes bevelen wij aan om de voorbereiding van de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) nog in 2022 te starten.

Stel op korte termijn duurzaamheidseisen en eventueel technische eisen vast i.k.v. investeringsbereidheid van de concessiehouder

Voor de investeringsbereidheid van de concessiehouder in zowel aanschaf als vernieuwbouw van schepen, is het van belang dat de eisen voor de volgende concessieperiode helder zijn. Dit om ook een continuïteit van het personenvervoer in de volgende concessieperiode te garanderen. Wij adviseren om op korte termijn de (duurzaamheids-) eisen voor de volgende concessieperiode vast te leggen. Daarbij zouden vanuit een optiek van behoorlijk bestuur voor de oostelijke en de westelijke concessie gelijke eisen moeten worden gesteld. Overwogen kan worden om de nieuwe eisen pas na een periode (bijv. vijf jaar) na de start van de nieuwe concessie of bij de volgende generatie schepen te laten ingaan. Zo wordt voorkomen dat (duurzaamheids-) eisen verhinderen dat er voldoende schepen zijn bij aanvang van de nieuwe concessie.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is concessieverlener voor de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West (verbindingen van en naar Vlieland en Terschelling). In de periode oktober 2021 – juni 2022 heeft een tussentijdse evaluatie plaatsgevonden van de uitvoering van deze vervoerconcessie in de periode 2014 tot en met 2020. De uitkomsten van de MTR voor de Vervoerconcessie Waddenveren West zijn in deze rapportage opgenomen.

2.2 Doel en onderzoeksvragen

De MTR moet inzicht geven in de werking van de concessies en de effectiviteit daarvan⁵. De uitkomsten van de MTR zullen door de concessieverlener en de concessiehouder worden gebruikt om de dienstverlening gedurende het tweede deel van de concessie waar mogelijk verder te verbeteren.

In het kader van de MTR staan drie hoofdvragen centraal:

- In hoeverre is het doel van de concessies halverwege de looptijd van beide concessies bereikt?
- Leveren de concessies op wat ervan wordt verwacht?
- Werken de concessies zoals beoogd?

Deze hoofdvragen zijn uitgewerkt in de onderzoeksvragen 1 tot en met 4 (zie Tabel 2). Onderzoeksvraag 5 heeft betrekking op de continuïteit van de dienstverlening in de resterende looptijd van de concessie en de periode daarna.

De beantwoording van de onderzoeksvragen heeft plaatsgevonden aan de hand van de aspecten die in onderstaand overzicht zijn opgenomen.

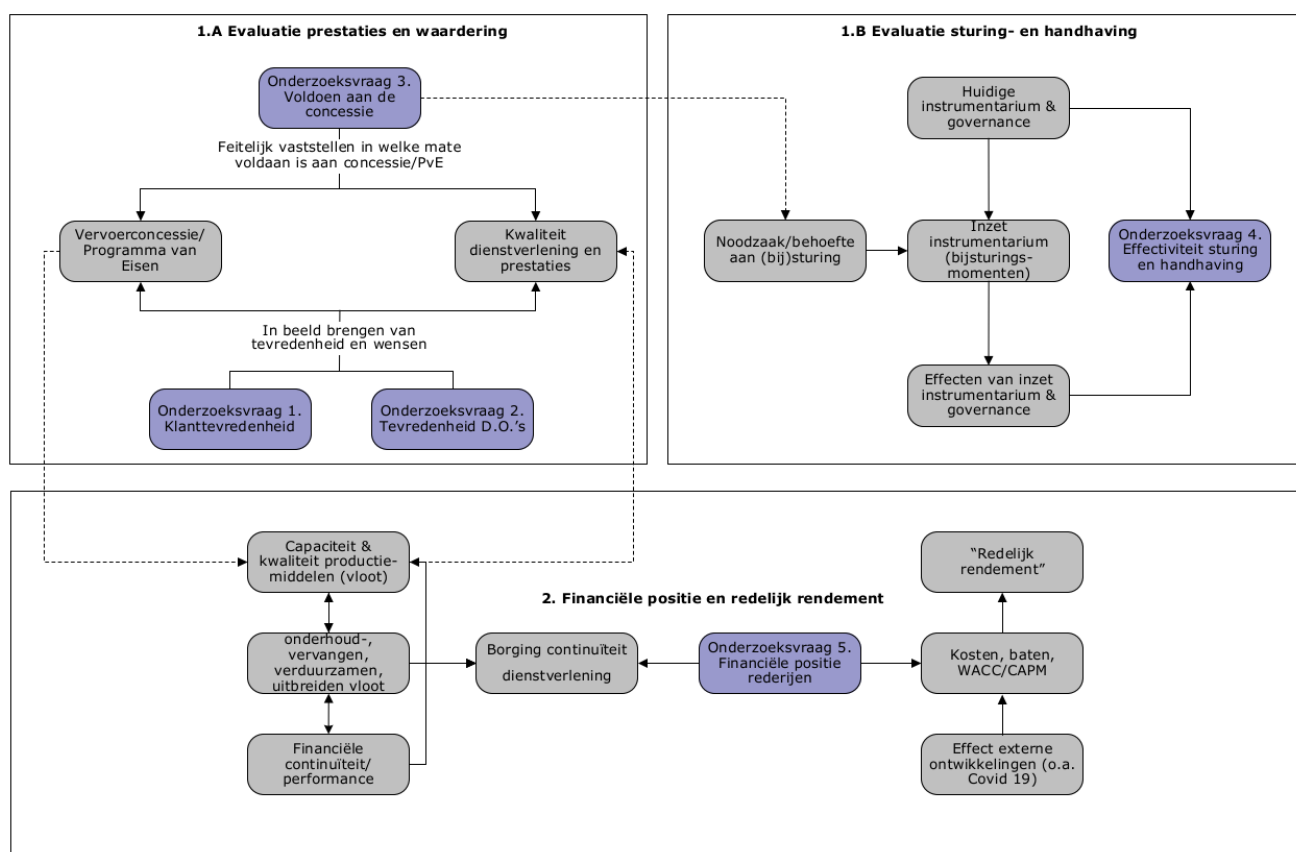
Tabel 2 - Onderzoeksvragen en beoordelingsaspecten

#	Onderzoeksvragen	Beoordelingsaspecten
1.	In hoeverre zijn de klanten tevreden?	<ul style="list-style-type: none">■ Mate van tevredenheid.■ Verbeterwensen en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de rederij.
2.	In hoeverre zijn de decentrale overheden tevreden?	<ul style="list-style-type: none">■ Mate van tevredenheid.■ Verbeterwensen en de wijze waarop daarmee wordt omgegaan door de rederij.
3.	In hoeverre wordt voldaan aan de concessie-eisen?	<ul style="list-style-type: none">■ Mate waarin concessiehouder en concessieverlener voldoen aan de eisen uit de concessie.
4.	Is het sturing- en handhavings-instrumentarium effectief?	<ul style="list-style-type: none">■ Toereikendheid instrumentarium en handhavingsmogelijkheden.■ Toereikendheid Vervoerplancycclus en informatievoorziening.■ Kwaliteit van de samenwerking tussen partijen.
5.	Is de continuïteit geborgd?	<ul style="list-style-type: none">■ Financiële gezondheid rederij o.b.v. financiële indicatoren.■ Verwachtingen t.a.v. de continuïteit van de veerbootdiensten.

⁵ De MTR is een verplichting uit de concessies (art. 20 lid 2).

2.3 Aanpak en verantwoording

Het onderzoek is in drie onderdelen uitgevoerd. Het eerste onderdeel betrof de objectieve evaluatie van de prestaties, en de waardering daarvan door klanten en decentrale overheden. Het tweede onderdeel betrof de evaluatie van de sturing en handhaving. Het derde onderdeel betrof de beoordeling van de financiële positie. In onderstaand figuur zijn de drie onderdelen en de onderlinge samenhang op hoofdlijnen weergegeven.



Figuur 1 - Onderlinge samenhang onderdelen MTR

De onderzoeksvragen zijn beantwoord op basis van een uitgebreide documentenanalyse en gesprekken met betrokkenen vanuit het ministerie, de rederij, de decentrale overheden, reizigers(organisaties), Rijkswaterstaat en het Rijksvastgoedbedrijf.

De midterm review is uitgevoerd in de periode 1 oktober 2021 tot en met 30 juni 2022. Gedurende het onderzoek hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden met de klankbordgroep⁶. Vanuit het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is het onderzoek begeleid door een ambtelijke begeleidingscommissie⁷.

⁶ Zie Bijlage 1.

⁷ Zie Bijlage 1.

2.4 Leeswijzer

Dit rapport is verder als volgt opgebouwd.

Een goed begrip van de huidige vervoersconcessie is niet mogelijk zonder goed begrip van de context waarin de vervoersprestaties moeten worden geleverd (de Waddenzee) en het belang van de verbindingen voor de Friese Waddeneilanden. In Hoofdstuk 3 gaan we daarom eerst kort in op de fysiek-ruimtelijke context van de Waddenzee. Vervolgens staan we stil bij het totstandkomingsproces van de huidige vervoerconcessie en kijken we kort vooruit naar de volgende concessie. In de laatste paragraaf van dit hoofdstuk beschrijven we tenslotte op hoofdlijnen de huidige governancestructuur en het wettelijke instrumentarium van de concessieverlener c.q. concessiemanager (IenW).

Hoofdstuk 4 bevat de objectieve beoordeling van de prestaties en de subjectieve waardering van deze prestaties door de consumentenorganisaties en decentrale overheden. In de eerste paragraaf wordt eerst het algemene beeld dat uit de MTR naar voren komt beschreven. Vervolgens wordt kort per onderwerp beschreven wat de belangrijkste ontwikkelingen waren in de evaluatieperiode, in welke mate de rederij aan de specifieke eisen uit de concessie heeft voldaan en hoe de consumentenorganisaties en decentrale overheden de prestaties waarderen en of zij nog specifieke wensen of behoeften hebben.

In Hoofdstuk 5 wordt eerst ingegaan op de vraag in hoeverre het wettelijke instrumentarium en handhavingsmogelijkheden toereikend zijn geweest. Vervolgens wordt ingegaan op de kwaliteit van de sturing en verantwoording. Tenslotte is een beoordeling opgenomen van de samenwerking tussen de partijen die bij de uitvoering van de concessie betrokken zijn.

Hoofdstuk 6 gaat in op de continuïteit van de veerdiensten. Dit wordt vanuit twee invalshoeken benaderd. De eerst invalshoek betreft de beoordeling van de financiële gezondheid van de rederij. De tweede invalshoek betreft de beoordeling van de continuïteit van de veerdiensten in de restende concessieperiode (2022 – 2029) en in de opvolgende concessieperiode. Vanwege de bedrijfsgevoeligheid van de door de rederij ter beschikking gestelde financiële informatie worden in dit hoofdstuk alleen de conclusies gepresenteerd. De inhoudelijke onderbouwing is opgenomen in een vertrouwelijke rapportage.

3. Achtergrond en context

3.1 Inleiding

Een goed begrip van de vervoersconcessie is niet mogelijk zonder goed begrip van de fysiek-ruimtelijke context (de Waddenzee), het belang van de verbindingen voor de Friese Waddeneilanden en het totstandkomingsproces van de huidige vervoerconcessie. Daarnaast wordt in dit hoofdstuk op hoofdlijnen ingegaan op de governancestructuur en het wettelijke instrumentarium.

3.2 Waddenzee

De Waddenzee is één van de grootste en meest bijzondere getijdengebieden ter wereld. Het is een dynamische omgeving die continu verandert door getij, stroming en wind. Hierdoor ontstaan geulen, platen, kwelders en de eilandkusten⁸. Vanwege de grote ecologische waarden is de Waddenzee aangewezen als Unesco-Werelderfgoed⁹.

De Friese Waddeneilanden Vlieland, Terschelling, Ameland en Schiermonnikoog zijn voor hun verbinding met het vasteland aangewezen op de veerbootdiensten. Het kabinet heeft de veerbootdiensten tussen het vasteland en de Friese Waddeneilanden in de jaren tachtig van de vorige eeuw aangemerkt als schakels in wegverbindingen met zowel een vervoersfunctie als een brugfunctie¹⁰. Goede en betrouwbare bereikbaarheid in het Waddengebied is een basisvoorziening voor bewoners en bezoekers, op de eilanden en langs de kust. Het is een voorwaarde voor een goed vestigingsklimaat voor bedrijven en voor recreatie en toerisme¹¹.

De veerdiensten maken gebruik van de vaargeulen in de Waddenzee. Door een combinatie van natuurlijke processen en menselijk ingrijpen heeft de Waddenzee al decennialang te maken met verzanding waardoor de vaargeulen in aantal en omvang afnemen. Dit speelt vooral bij de vervoerconcessie Friese Waddenveren Oost (verbinding naar Ameland) en (nog) niet tot nauwelijks bij de vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

3.3 Totstandkoming vervoerconcessie

Voor de verbindingen tussen het vasteland en de Friese Waddeneilanden golden al sinds de jaren tachtig van de vorige eeuw openbare dienstcontracten waarbij de Nederlandse Staat zich verantwoordelijk voelde voor het waarborgen van de continuïteit en betrouwbaarheid. De veerdiensten zijn altijd zelfvoorzienend geweest en niet afhankelijk van enige vorm van overheidssubsidie. Dit rechtvaardigde een hoge mate van ondernemersvrijheid bij het uitvoeren van de dienstverlening en een terughoudende opstelling vanuit de rijksoverheid.

Om te kunnen zorgen voor een toekomstvast zelfvoorzienendheid van deze bootdiensten, uit het oogpunt van doelmatigheid en doeltreffendheid en gelet op de instandhouding van voor het publiek toereikende diensten, werd het door de rijksoverheid noodzakelijk geacht een concessiestelsel in te voeren. De gedachte was dat concessieverlening en het daaruit vloeiende exclusieve recht ervoor zouden zorgen dat de veerdiensten zichzelf zouden kunnen redden en het gehele jaar een bepaalde frequentie in de bootdienst kunnen onderhouden, omdat zij de niet rendabele seizoenen kunnen compenseren met de rendabele seizoenen. Hierdoor zou ook gedurende de wintermaanden de beoogde continuïteit en het beoogde kwaliteitsniveau in stand kunnen worden gehouden.

⁸ Agenda voor het waddengebied 2050, Koersen naar een veilig, vitaal en veerkrachtig waddengebied in 2050, december 2020.

⁹ www.unesco.nl/nl/erfgoed/waddenzee.

¹⁰ Nota zoute veren, Kamerstukken II 1984/85, 16 318, nr. 13, pag. 5 e.v.

¹¹ Agenda voor het waddengebied 2050, Koersen naar een veilig, vitaal en veerkrachtig waddengebied in 2050, december 2020.

Het concessiestelsel zou er ook voor zorgen dat dat doelmatigheidswinsten ook ten gunste van de maatschappij zouden vallen. In tegenstelling tot een openbaar dienstcontract zou de vervoerder namelijk niet alleen gestimuleerd worden om een efficiënte bedrijfsvoering te voeren, maar ook om een goede service te leveren en een betaalbaar prijsniveau te hanteren.

Het was de wens van alle betrokken partijen om tot een structurele regeling te komen voor de veerbootdiensten van en naar de Waddeneilanden. Door middel van een wijziging van het Besluit personenvervoer 2000 (Bp2000) zijn de Wp2000 en de Bp2000 deels ook van toepassing verklaard op de verbindingen van personenvervoer naar de Friese Waddeneilanden. Dit maakte het voor de rijksoverheid mogelijk om twee concessies met exclusieve werking te verlenen voor het personenvervoer tussen het vasteland en de betreffende Waddeneilanden.

Het Rijk had op basis van de eerder afgesloten openbare dienstcontracten een inspanningsverplichting om de eerste concessies te verlenen na een onderhandse gunning aan de rederijen die op dat moment de verbindingen onderhielden. Dit vloeide voort uit het feit dat de rederijen grote investeringen hadden gedaan om hun vloot veilig, comfortabel en toegankelijk te maken of te houden, met de verwachting hier enige tijd mee te kunnen varen. De vervoerconcessies werden beschouwd als een overgangssituatie naar de aanbesteding van deze vervoersdiensten. De overgangssituatie werd gecreëerd om de zittende rederijen hun materieel te kunnen laten afschrijven en zich op een aanbesteding te kunnen voorbereiden. Om het toekennen van subsidie te voorkomen, zijn de verbindingen zo via concessies toegedeeld, dat kruissubsidiëring tussen verbindingen mogelijk is en elke concessie voldoende rendabel is. Via de bundeling van verbindingen per concessie werd ook de kostenefficiëntie bevorderd.

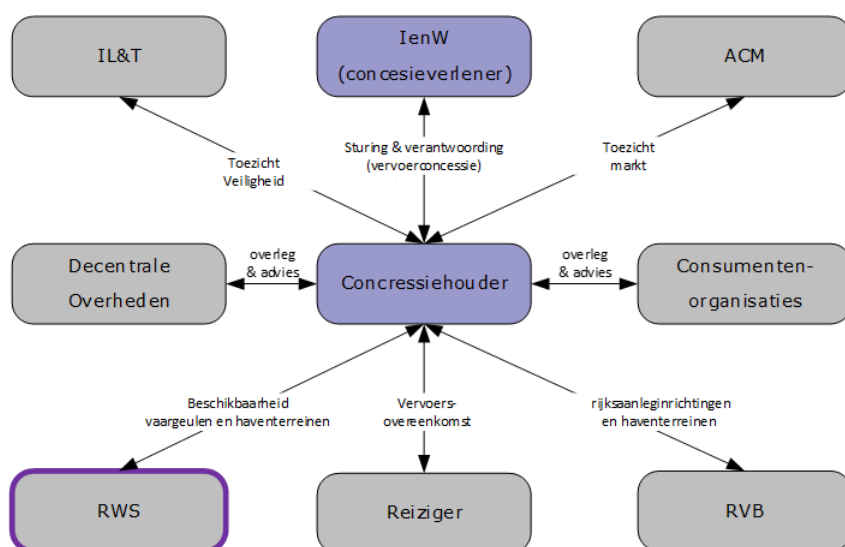
Op basis van een onderhandse gunning werden concessies verleend voor de exploitatie van voor eenieder openstaand personenvervoer tussen het vasteland en één of meer Waddeneilanden. De concessies zijn per 18 april 2014 ingegaan en hebben een looptijd van vijftien jaar. Het doel van de concessies is de instandhouding van het personenvervoer tussen het vasteland en de Waddeneilanden op een zodanige wijze dat deze verbindingen voor het publiek en de eilandbevolking toereikend zijn. Voor de veerdiensten Harlingen – Vlieland en Harlingen – Terschelling werd de concessie verleend B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (hierna ‘Rederij Doeksen’).

Zoals hierboven aangegeven is met de huidige onderhands verleende concessies een overgangssituatie gecreëerd op basis van het Besluit personenvervoer 2000. Voor de opvolgende concessie(s) kan geen gebruik meer worden gemaakt van de uitzonderingsmogelijkheid. Dit betekent dat de opvolgende concessie(s) moeten worden aanbesteed. De uitkomsten van deze MTR moeten dus niet alleen bezien worden in het kader van de tussentijdse evaluatie van de huidige vervoersconcessie maar ook in het perspectief van de opvolgende concessie(s).

3.4 Vervoerconcessie op hoofdlijnen

Governancestructuur

De governancestructuur voor de Friese Waddenveren is gebaseerd op de Wp2000 en bevat zowel verticale als horizontale relaties. Dit is gevisualiseerd in Figuur 2.



Figuur 2 - Governancestructuur Friese Waddenveren

De verticale relatie is de formele sturings- en verantwoordingsrelatie tussen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat als concessieverlener/concessiemanager en de rederij als concessiehouder. De horizontale relaties bestaan uit de formele relaties tussen de rederij/concessiehouder en de consumentenorganisaties (op grond van de WP 2000 en de concessie) en de formele relatie tussen de rederij/concessiehouder en de decentrale overheden op de eilanden en op de vaste wal (op grond van de vervoerconcessie). De Autoriteit Consument & Markt (ACM) is belast met het toezicht op de mededinging, sectorspecifiek markttoezicht en consumentenbescherming. De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) ziet er op toe dat wet- en regelgeving worden nageleefd met het oog op de veiligheid.

Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat

De bestuurlijke verantwoordelijkheid voor de Friese Waddenveren is onderdeel van de portefeuille van de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. Ambtelijk vallen de Friese Waddenveren onder de verantwoordelijkheid van de directeur-generaal mobiliteit (DGMo). Binnen DGMo is de verantwoordelijkheid gedelegeerd aan de directeur Openbaar Vervoer en Spoor (OVS). De directie OVS zorgt ervoor dat reizigers gebruik kunnen maken van een optimaal ov-netwerk en is systeemverantwoordelijk voor het gehele openbaar vervoer (trein, metro, bus, tram, taxi en Waddenveren) in Nederland¹². De afdeling Aansturing NS en ProRail (ANP) is binnen de directie OVS verantwoordelijk voor de vervoerconcessies voor de Friese Waddenveren. De dagelijkse aansturing van de vervoerconcessies ligt bij een klein team van beleidsmedewerkers, 'het Waddenteam'. De Hoofddirectie Bestuurlijke en Juridische Zaken (HBJZ) van het ministerie levert waar nodig juridische ondersteuning aan het Waddenteam.

Directie Wegen en verkeersveiligheid/Rijkswaterstaat

De veerdiensten zijn "schakels in wegverbindingen met zowel een vervoersfunctie als een brugfunctie". De verantwoordelijkheid voor aanleg en het beheer en onderhoud van de vaargeulen in en haveninfrastructuur langs de Waddenzee is de verantwoordelijkheid van de minister van Infrastructuur en Waterstaat. De ambtelijke beleidsmatige verantwoordelijkheid ligt bij DGMo, directie Wegen en Verkeersveiligheid. De uitvoering van het beleid ligt bij Rijkswaterstaat.

In de praktijk melden de rederijen problemen met de vaargeul en storingen en schades van de haveninfrastructuur bij Rijkswaterstaat. Baggerwerkzaamheden aan de vaargeulen die onder verantwoordelijkheid van Rijkswaterstaat worden uitgevoerd, vinden plaats in nauw overleg met de rederijen. Uitvoering van de werk-

¹² Introductiedossier Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, De organisatie, najaar 2021.

zaamheden vindt plaats door marktpartijen op basis van aanbesteding en binnen het daartoe geldende wettelijke kader, specifiek de structuurvisie Waddenzee en de Natuurbeschermingswet¹³.

Over het gebruik van de infrastructuur, aanleginrichtingen en walfaciliteiten is in de concessies opgenomen dat de rederijen verplicht zijn gebruik te maken van bestaande infrastructuur, aanleginrichtingen en walfaciliteiten¹⁴. Deze inrichtingen zijn (deels) in eigendom van het Rijksvastgoedbedrijf. De rederijen zijn volgens de concessie zelf verantwoordelijk voor het sluiten van gebruiks- of huurovereenkomsten of het vestigen van de zakelijke rechten die nodig zijn voor de uitvoering van de concessie. De rederijen dienen daarbij een marktconforme gebruiksvergoeding te betalen voor het gebruik van de infrastructuur.¹⁵

B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij (concessiehouder)

In april 2014 verleende de staatssecretaris van Infrastructuur en Milieu de Concessie Friese Waddenveren West aan Rederij Doeksen. De concessie heeft een looptijd van vijftien jaar. Rederij Doeksen is een familiebedrijf dat sinds 1923 de passagiersdiensten tussen Harlingen, Vlieland en Terschelling verzorgt. Rederij Doeksen is onderdeel van holdingmaatschappij Koninklijke Doeksen BV. Bij het verzorgen van de passagiersdiensten maakt Rederij Doeksen gebruik van verschillende werkmaatschappijen. Bij de uitvoering zijn circa 400 personeelsleden betrokken (2022, ca. 237 FTE).

Consumentenplatform (CWW), Raden van Advies en klantenpanels

Op grond van de Wp2000 betreft Rederij Doeksen de consumentenorganisaties verenigd in het Consumentenplatform Concessie Waddenveren West (CWW) bij de uitvoering van de concessie. Daarnaast zijn Raden van Advies geïnstalleerd op Terschelling en Vlieland, met als doel de inspraak van eilanders op veerdienst-gerelateerde zaken te versterken en te borgen.

Jaarlijks vraagt Rederij Doeksen de Raden van Advies en het CWW advies over de uitvoering van de concessie en het concept vervoerplan. Bij de beoordeling van het vervoerplan beoordeelt de concessieverlener of het vervoerplan tot stand is gekomen na voldoende advisering door en overleg met de consumentenorganisaties en de decentrale overheden, het vervoerplan de naar voren gebrachte zienswijzen weergeeft en afwijkingen van de adviezen door de rederij deugdelijk zijn gemotiveerd.

In het kader van het vervoerplan spreekt Rederij Doeksen met Klantenpanels en Raden van Advies op de eilanden, consumentenorganisaties en decentrale overheden. Partijen worden gevraagd advies te geven, vragen te stellen en/of opmerkingen te plaatsen. Deze vragen, adviezen en opmerkingen gebruikt de rederij bij het aanscherpen en verbeteren van het vervoerplan.

Consumentenorganisaties

De consumentenorganisaties dienen door concessiehouder te worden betrokken bij de uitvoering van de concessie. De wet geeft daartoe verschillende voorschriften. Jaarlijks dient concessiehouder advies te vragen en overleg te voeren over de uitvoering van de concessie (conform artikel 31 Wp2000). Daarnaast is in de concessie precies aangegeven wanneer en waarover de consumentenorganisaties om advies moeten worden gevraagd (o.a. vervoerplan en dienstregeling, de experimenteerbepaling maar bijvoorbeeld ook de wijze waarop de reizigers de prijs van het vervoerbewijs kunnen voldoen of bij wijziging van de algemene voorwaarden) of waar een informatieverplichting geldt voor concessiehouder aan consumentenorganisaties (bijvoorbeeld ontvangst van rapportages over de afhandeling van klachten en het recht om inzage te krijgen van de concessiehouder in het draaiboek verstoringen). De concessiehouder is voorts op uitnodiging van de consumentenorganisaties aanwezig bij de vergaderingen van deze organisaties op een in overleg vast te stellen tijdstip. De concessieverlener dient op basis van de wettelijke verplichting daartoe met consumentenorganisaties te overleggen en advies te vragen, bijvoorbeeld bij wijziging van de concessie.

¹³ Zie Verkenning overdracht concessieverlening Friese Waddenveren, Eindrapport MuConsult, 14 februari 2019.

¹⁴ Zie Ad 4 in Bijlage 3 Vervoerconcessie.

¹⁵ Artikelsgewijze toelichting van de Vervoerconcessie Waddenveren West en de Vervoerconcessie Waddenveren Oost, p. 21 (Artikel 10: Concessieprijs).

In 2008 zijn op initiatief van Rederij Doeksen op Terschelling en Vlieland klantenpanels opgericht om in samenspraak met de eilanders de dienstverlening van de rederij te evalueren en te verbeteren. De vergaderingen van de klantenpanels vonden eens per half jaar plaats op het eiland (april, oktober) en werden voorgezeten door de directie van Rederij Doeksen. Voorafgaand aan de vergaderingen worden de inwoners van Terschelling en Vlieland uitgenodigd breed gedragen onderwerpen ter bespreking aan te dragen. De samenstelling van de klantenpanels is in overleg met de gemeentebesturen van de betreffende eilanden tot stand gekomen. Voor Vlieland nemen de volgende leden deel: de VVW Vlieland, de Vereniging van Huiseigenaren Noordzeeduinen Vlieland, de Vereniging van Seizoenplaatshouders en Tenthuiseigenaren, bevolking Vlieland, TCR Vlieland/Arriva. Voor Terschelling nemen deel: Buren West, Buren Midsland, Buren Oost, VVW Terschelling, LTO, TOV, SIL, VHP8, VBMZ. Al vrij snel nadat de concessie onderhands is gegund, besloten de klantenpanels en de Raden van Advies gezamenlijk te vergaderen met de rederij onder leiding van de onafhankelijk voorzitter van de Raden van Advies en minimaal drie keer per jaar.

In 2014 zijn de Raden van Advies (RvA) op Terschelling en Vlieland geïnstalleerd, in aansluiting op de afspraken van de vaststellingsovereenkomst tussen de Staat der Nederlanden, EVT en Rederij Doeksen, bij de concessie. Het doel van de Raden van Advies is de inspraak van eilanders op veerdienst gerelateerde zaken te versterken en te borgen. De vergaderingen van de RvA's vinden minimaal driemaal per jaar op het eiland plaats en vaker indien nodig. Voorafgaand aan de vergaderingen worden de inwoners van Terschelling en Vlieland uitgenodigd breed gedragen onderwerpen ter bespreking aan te dragen. De vergaderingen van de RvA's worden voorgezeten door een onafhankelijk voorzitter. De samenstelling van de RvA's is tot stand gekomen op advies van de deelnemers aan de vaststellingsovereenkomst. De samenstelling, bevoegdheden en inbedding van de RvA's zijn vastgesteld in het Reglement voor de Raad van Advies en het Huishoudelijk Reglement. De leden van de RvA's zijn gemandateerde vertegenwoordigers van stakeholdergroepen op het eiland. De leden van de RvA Vlieland zijn TCR Vlieland/Arriva, VVW Vlieland, OVV, SRV, VESV, Bevolking Vlieland. De leden van de RvA Terschelling zijn Arriva Terschelling, VVW Terschelling, TOV, TCV en Bevolking Terschelling.

Decentrale overheden

De decentrale overheden (provincie Fryslân en de gemeenten Harlingen, Terschelling en Vlieland) zijn op verschillende manieren betrokken bij de concessie Friese Waddenveren West:

- Tijdens de voorbereiding van de concessie zijn de decentrale overheden door het ministerie om advies gevraagd over het programma van eisen.
- In de concessie is verder aangegeven dat het ministerie in overleg treedt met decentrale overheden voordat de concessie wordt verleend of bij een wijziging van de concessie.
- De rederijen dienen de decentrale overheden ook te betrekken bij de uitvoering van de concessie.
- De decentrale overheden hebben op grond van artikel 5 van de concessies de mogelijkheid om advies uit te brengen over het concept vervoerplan, waarin de concessiehouder ook onder meer een voorstel tot wijziging van de tarieven opneemt¹⁶.
- De rederijen dienen de decentrale overheden ook om advies te vragen als zij voornemens zijn een (nieuw) schip aan te schaffen¹⁷.

Rederij Doeksen heeft periodiek overleg met decentrale overheden. Ook de concessieverlener kan daarvoor worden uitgenodigd.

Aangrenzende concessiehouders

Conform Wp2000 moet Rederij Doeksen als concessiehouder de dienstregeling zo goed mogelijk afstemmen op de dienstregeling van het aansluitende openbaar vervoer. Bij het maken en de uitvoering van de dienstregeling voert Doeksen hiertoe periodiek overleg met aangrenzende concessiehouders.

¹⁶ Bijlage 1, artikel 1.2 van de vervoerconcessie

¹⁷ Bijlage 4, artikel 1 sub i van de vervoerconcessie

Instrumentarium op hoofdlijnen

Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is verantwoordelijk voor het concessiemanagement, inclusief de handhaving. Bij de uitoefening van deze taken staat het ministerie een scala aan instrumenten ter beschikking op basis van o.a. de Wet en Besluit Personenvervoer 2000 en de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West, inclusief het programma van eisen. Hieronder schetsen we de belangrijkste bevoegdheden.

Wp2000 / Bp2000

De Wp2000 bevat naast het recht om een concessie te verlenen, tevens het recht om deze geheel of gedeeltelijk in te trekken. Dit is geregeld in artikel 43 van de Wp2000. Artikel 32 Wp2000 geeft de concessieverlener de mogelijkheid om een voorschrift aan de concessie te verbinden waarin de grondslag is te vinden voor een bonus malus regeling. Deze bepaling betreft de invoering van de mogelijkheid van een stelsel van financiële prikkels in de concessiesystematiek ten einde de vervoerder te stimuleren bepaalde prestaties te leveren. Op grond van artikel 93 van de Wp2000 is de minister van Verkeer en Waterstaat bevoegd bestuursdwang toe te passen om de verplichtingen die bij of krachtens de Wp2000 zijn gesteld te handhaven. Dit betreft niet alleen handhaving van de aan de concessie gestelde voorschriften (artikel 32 van de Wp2000), dit betreft tevens handhaving van het exclusieve recht van de concessie bij het constateren dat er inbreuk op de concessie wordt gepleegd (artikel 19 van de Wp2000).

Vervoerconcessie West

De concessieverlener heeft op grond van de concessie de volgende instrumenten:

Tabel 3 - Overzicht instrumentarium

	Instrumenten	Toelichting	Grondslag
1	Geheel of gedeeltelijke instemming met vervoerplan	Het vervoerplan, inclusief de financiële prognose die dient ter onderbouwing behoeft instemming van de concessieverlener.	Artikel 5
2	Ontheffing verlenen van voorschriften uit de concessie (experimenten)	Op schriftelijk verzoek van de concessiehouder kan de concessieverlener ontheffing verlenen van voorschriften uit deze concessie indien de concessiehouder een experiment wenst uit te voeren met een nieuwe (vervoer-)dienst of -product	Artikel 8
3	Jaarlijks vaststellen van het maximumtariefniveau voor het eerstvolgende dienstregelingjaar.	De concessieverlener stelt jaarlijks, en uiterlijk op 1 juli van elk jaar, het maximumtariefniveau vast voor het eerstvolgende dienstregelingjaar.	Artikel 9
4	Instemming met tarieven	De concessiehouder mag zijn voorgestelde tariefwijziging pas doorvoeren indien de Concessieverlener daarmee heeft ingestemd.	Artikel 9
5	Indienen informatie-verzoek	De concessiehouder verstrekt op verzoek van, en binnen een door de concessieverlener gestelde termijn, inlichtingen die naar het oordeel van de concessieverlener relevant zijn voor de controle op de uitvoering van deze concessie en ingeval van (tussentijdse) overgang van deze concessie, alle informatie die naar het oordeel van de concessieverlener relevant is ten behoeve van deze overgang. [...]	Artikel 13
6	Instellen onafhankelijk onderzoek	De concessieverlener kan besluiten een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren naar de wijze waarop de concessiehouder uitvoering geeft of heeft gegeven aan deze concessie. Op verzoek van de concessieverlener verleent de concessiehouder medewerking aan een dergelijk onderzoek dat in opdracht en voor rekening van de concessieverlener wordt uitgevoerd. De concessieverlener bepaalt de omvang, aard en reikwijdte van het onderzoek na overleg met de concessiehouder.	Artikel 13
7	Toelichting vragen aan Accountant	De concessieverlener kan de accountant nadere vragen te stellen, wanneer de stukken daar aanleiding toe geven.	Artikel 14
8	Opdragen verbeterplan	Indien de concessiehouder bij de uitvoering van deze concessie één of meer concessievoorschriften heeft overtreden of dreigt te overtreden, waaronder begrepen de verplichtingen uitgewerkt in het vervoerplan, kan de	Artikel 18

		<p>concessieverlener de concessiehouder schriftelijk verzoeken binnen een redelijke door de concessieverlener te bepalen termijn een verbeterplan op te stellen. De concessiehouder is verplicht onverwijld aan het hier bedoelde verzoek te voldoen.</p> <p>De concessiehouder is verplicht uitvoering te geven aan het verbeterplan en de daarin opgenomen maatregelen binnen een door de concessieverlener gestelde termijn.</p>	
9	Boete	<p>Indien concessiehouder twee achtereenvolgende kwartalen tekort schiet in het verrichten van de prestatie als bedoeld in artikel 2.3, sub c, van het programma van eisen, is concessiehouder telkens gehouden de in het tweede lid bedoelde geldsom te voldoen aan de concessieverlener, tenzij er sprake is van overmacht. De hoogte van de geldsom, bedoeld in het eerste lid, bedraagt € 10.000,- per 0,1 procentpunt afwijking van de in het programma van eisen genoemde grenswaarde van 1.0%, berekend per kwartaal.</p>	Artikel 19
10	Verzoek medewerking evaluatie uitvoering concessie	De concessiehouder verleent op eerste verzoek van de minister kosteloos zijn medewerking aan één of meer evaluaties over de uitvoering van deze concessie die door of namens de minister wordt uitgevoerd en aan een door de minister voorgenomen wijziging van deze concessie naar aanleiding van een dergelijke evaluatie.	Artikel 20
11	Wijzigen concessie	Deze concessie kan door de concessieverlener worden gewijzigd met inachtneming van artikel 29a van de Wp 2000.	Artikel 20
12	(Gedeeltelijk) intrekken van de concessie	Deze concessie kan door de concessieverlener op grond van artikel 43 van de Wp 2000 (gedeeltelijk) worden ingetrokken indien gebleken is dat concessiehouder de concessie niet naar behoren uitvoert of heeft uitgevoerd.	Toelichting artikel 21

4. Beoordeling prestaties en waardering

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat de objectieve beoordeling van de prestaties en de subjectieve waardering van deze prestaties door de consumentenorganisaties en decentrale overheden. In de eerste paragraaf wordt eerst het algemene beeld dat uit de MTR naar voren komt, beschreven. Vervolgens wordt per onderwerp kort beschreven wat de belangrijkste ontwikkelingen waren in de evaluatieperiode, in welke mate de rederij aan de specifieke eisen uit de concessie heeft voldaan en hoe de consumentenorganisaties en decentrale overheden de prestaties waarderen en of zij nog specifieke wensen of behoeften hebben. Een meer uitgebreide toelichting op de feitelijke beoordeling is opgenomen in Bijlage 2.

4.2 Algemeen beeld

B.V. Terschellinger Stoomboot Maatschappij heeft in de periode 2014-2020 – op enkele aandachtspunten na – adequaat invulling gegeven aan de vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

Over het algemeen presteert Rederij Doeksen goed. Er wordt grotendeels voldaan aan de in de concessie gestelde eisen. Daarmee heeft de uitvoering van de vervoerconcessie bijgedragen aan de instandhouding van het personenvervoer tussen het vasteland en de Waddeneilanden Vlieland en Terschelling op een zodanige wijze dat deze verbindingen voor het publiek en de eilandbevolking toereikend zijn.

Decentrale overheden en consumentenorganisaties over het algemeen tevreden, maar op sommige punten kritisch

Decentrale overheden en consumentenorganisaties zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van de concessie en de communicatie en samenwerking met de rederij. Wel is sprake van een aantal verbeterwensen. Over het algemeen zijn toeristen vaker tevreden dan de eilanders. Dit wordt voor een belangrijk deel verklaard door het verschil in reismotief en door de sterke afhankelijkheid die de eilanders gedurende het hele jaar ervaren. Negatieve ervaringen kunnen hierdoor soms leiden tot emotie op het eiland. Wij hebben de indruk dat de rederij klachten en wensen serieus neemt en het meedenken van reizigers en decentrale overheden waardeert. Dit laat onverlet dat de rederij soms wordt geconfronteerd met wensen en verwachtingen die moeilijk verenigbaar zijn of die niet passen binnen de bedrijfseconomische kaders.

Klanttevredenheid is hoog

De klanttevredenheid over de kwaliteit van de dienstverlening is hoog. Rederij Doeksen heeft klanttevredenheid hoog in het vaandel staan. Er zijn echter wel verbeterwensen, mede ondersteund door consumentenorganisaties en decentrale overheden.

Algemeen oordeel door stakeholders

Over het algemeen zijn consumentenorganisaties redelijk tevreden, maar er zijn wel een aantal aandachtspunten. Het klantenpanel wil graag duidelijke uitleg indien adviezen niet worden overgenomen en bij de klanttevredenheidsonderzoeken moet meer aandacht zijn voor de eilanders: zij raken nu ondergesneeuwd, waardoor hun mening/belangen niet naar voren komen. Communicatie met de rederij gaat goed, maar met het ministerie is geen contact. Consumentenorganisaties zien graag meer flexibiliteit in het programma van eisen, om het product ook makkelijker te kunnen aanpassen. Zij vinden het belangrijk dat er in de concessie meer aandacht komt voor ketenverplaatsing en dat interinsulaire verbindingen onderdeel worden van de concessie.

Ook zijn de decentrale overheden over het algemeen tevreden over de uitvoering van de concessie. Dat blijkt zowel uit de vervoerplannen, als de klanttevredenheidsonderzoeken als de interviews. Wel krijgt men graag meer

tijd om een (bestuurlijke) reactie op te stellen op het jaarlijkse vervoerplan. Geen onderdeel van de concessie, maar wel van grote invloed, is het parkeerbeleid in Harlingen: daar zijn gedeelde belangen maar verschillen de gedachten over een oplossing. Tot slot zien decentrale overheden graag horeca en vrachtvervoer als onderdeel van de concessie. De contacten met de rederij zijn goed, maar het contact met de concessieverlener, het ministerie, ontbreekt en wordt gemist.

4.3 Vervoerplicht en Dienstregeling

Beschrijving en ontwikkeling

Rederij Doeksen is verplicht reizigers die beschikken over een voor een geldig vervoerbewijs te vervoeren tegen het daarbij behorende tarief. De concessiehouder heeft de verplichting om ook de bij de reiziger behorende voertuigen te vervoeren op de reguliere dienst, tegen het daarbij behorende tarief, te vervoeren¹⁸.

Het aantal reizigers heeft zich tussen 2014 en 2019 positief ontwikkeld¹⁹. In het coronajaar 2020 ontwikkelde de trend zich negatief. Vanwege een structurele verruiming van de dienstregeling per 2017, is het aantal afvaarten op de verbinding Harlingen-Vlieland sterk toegenomen. Rederij Doeksen onderscheidt twee groepen passagiers: toeristen en eilanders. Het aantal toeristen is over de periode 2014-2020 gemiddeld genomen toegenomen vanwege de landelijke trend in toegenomen toerisme van Nederlanders in eigen land en de (inter-) nationale aandacht voor en populariteit van het Waddengebied.

De rederij vaart vraaggestuurd. Gedurende de periode 2014-2020 is het vervoersaanbod met de vervoersvraag meegestegen. De vervoerscapaciteit van de schepen²⁰ is voldoende om aan de geprognoseerde vraag te voldoen. Rederij Doeksen heeft in de geëvalueerde concessieperiode geïnvesteerd in twee LNG-schepen om onder andere in te spelen op de ontwikkeling van de vervoersvraag.

Jaarlijks stelt Rederij Doeksen met een adviserende rol van overheden en consumentenorganisaties de dienstregeling vast. Rederij Doeksen vaart een basisdienstregeling en zet daarnaast vraaggestuurd extra afvaarten in. De ervaring uit voorgaande jaren vormt daarbij het uitgangspunt van de jaarlijkse basisdienstregeling. Tevens voorziet Rederij Doeksen in een vervoer tussen de eilanden en in vrachtvervoer; deze interinsulaire diensten en het vrachtvervoer vallen echter niet onder de concessie.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen heeft in de periode 2014-2020 grotendeels een adequate invulling gegeven aan de verplichtingen ten aanzien van de vervoerplicht en dienstregeling.

Er zijn enkele aandachtspunten, zijnde:

- Het aangeven van type motorvoertuigen, aanhangwagens en fietsen dat per dienst vervoerd kan worden in de dienstregelingfolder.²¹
- Het tijdig nemen van een besluit over het vervoerplan door het ministerie.

¹⁸ Naast personenvervoer heeft de rederij de mogelijkheid om op de schepen van de reguliere dienst ook vrachtauto's en aanhangwagens te vervoeren. Het vrachtvervoer valt niet onder de concessie.

¹⁹ Zie Figuren 1-6 in Bijlage 2.

²⁰ Bron: Vervoerplan 2021, p.10.

²¹ Op de website van rederij Doeksen is onder 'Dienstregeling', in tegenstelling tot de dienstregelingfolder, wel aangegeven welk voertuig per dienst meegenomen kan worden.

Beleving door stakeholders

De consumentenplatforms en decentrale overheden hebben zich in de periode 2014-2020 zorgen gemaakt over de meevaargarantie voor eilanders zonder reservering²². Daarnaast zien zij dat vraaggestuurde afvaarten soms voor onduidelijkheid zorgen, omdat ze in sommige gevallen kort van tevoren bekend worden gemaakt.

Een vaste aankomsttijd volgens dienstregeling blijft een wens: Het blijft ingewikkeld om aan te sluiten op het overige openbaar vervoer. Op de eilanden zorgen buschauffeurs voor een soepele aansluiting. In dat kader is het een goede ontwikkeling dat de Arriva-trein in Harlingen een regelmatiger dienstregeling heeft. Verschuiving van aankomst- en vertrektijden heeft niet altijd positieve gevolgen, bijvoorbeeld als de verblijfsduur op een eiland wordt verkort of afvaartijden niet meer aansluiten op werk- of schooltijden. Decentrale overheden en consumentenorganisaties zien om deze reden graag dat ook aankomsttijden in de dienstregeling worden opgenomen.

4.4 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de dienstregeling betreft de punctualiteit en uitval van de veerdiensten, de inzet van reserveschepen en de aansluiting met het openbaar vervoer.

Beschrijving en ontwikkeling

Punctualiteit en uitval

De rederij vaart over het algemeen punctueel de dienstregeling met weinig situaties van uitval. In 2020 is op de verbinding Harlingen-Terschelling een relatief hoog percentage uitval, exclusief overmachtssituaties. Technische gebreken aan het ms Koegelwieck blijken hiervoor de voornaamste oorzaak.

Reserveschepen

Het ms Friesland blijft na de ingebruikname van de LNG-schepen als reserve-autoveerboot en ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland blijft dienst doen als hoofd-autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (uitsluitend in aaneengesloten periodes waarin de vervoersvraag dit toelaat) zal één LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald. In verband met de toegenomen vervoersvraag, is de periode waarin één van de nieuwe schepen de dienst verzorgt beperkt gebleven tot de weken waarin het ms Vlieland voor jaarlijks onderhoud bij de werf ligt.

Aansluiting OV

Er wordt bij het opstellen van de dienstregeling overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). De aansluiting met Alkmaar/Zurich blijkt lastig vanwege de koppeling van deze aansluiting met de dienstregeling van en naar Texel en de treinverbindingen in Noord-Holland. Op de eilanden rijden de bussen een dienstregeling van de rederij, eveneens als de particuliere busverbindingen met parkeerterrein “Tjerk Hiddes” in Harlingen.

Bij vertraging in de dienstregeling van de rederij of in de dienstregeling van regionale vervoerders neemt respectievelijk de rederij contact op met de regionale vervoersdiensten en de regionale vervoerders met de rederij.

²² Lange tijd waren er 35 beschikbare plaatsen voor eilanders die zonder reservering mee wilden varen. Toen dat aantal werd teruggebracht naar 15 leverde dat veel kritiek op. In 2021 is het aantal weer 35.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet op het gebied van betrouwbaarheid over de periode 2014-2020 aan de in de concessie gestelde eisen. De inzet van reserveschepen is een aandachtspunt.²³

Beleving door stakeholders

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken kan geconcludeerd worden dat er geen problemen worden ondervonden met de betrouwbaarheid, zo zijn de scores voor stiptheid hoog. Toch hebben consumentenorganisaties en decentrale overheden zorgen over de betrouwbaarheid van de vloot en de reserveschepen. Daarnaast zorgen brugopeningen in Harlingen soms voor vertraging bij het boarden van passagiers.

4.5 Veiligheid

Beschrijving en ontwikkeling

Rederij Doeksen is gecertificeerd volgens de ISM-code en voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO-9001. Lloyd's Register verricht jaarlijks een audit²⁴. Daarnaast worden alle afdelingen van de organisatie periodiek door interne auditors getoetst.

Het personeel van Rederij Doeksen neemt periodiek deel aan trainingen en oefeningen op het gebied van veiligheid. Onder meer in samenwerking met de Stichting Opleidingen Zoute Veren, opgericht door de Waddenbootdiensten en de Provinciale Stoombootdiensten in Zeeland, wordt geborgd dat de veiligheidskennis en -kunde binnen Rederij Doeksen op orde is. Daarnaast zijn de afspraken en procedures van de organisatie vastgelegd in het Doeksen Management Systeem.

Aan boord van de schepen heeft Rederij Doeksen een aantal veiligheidsvoorschriften. Zo verzoekt de rederij haar passagiers om bagage in de bagagewagens (veerdienst) of bagagerekken (sneldienst) te leggen. Naar aanleiding van een aantal incidenten met de sneldienst heeft de rederij in 2019 een onafhankelijk onderzoek ingesteld naar de veiligheid van de sneldienst. Het vaarschema is naar aanleiding van dit onderzoek aangepast (langere vaartijden).

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West gestelde veiligheidseisen.

Beleving door stakeholders

De klanttevredenheidsonderzoeken tonen geen problemen op dit gebied: aan boord en in de wachtruimte voelen reizigers zich veilig. De scores zijn hoog. Decentrale overheden en consumentenorganisaties bevestigen dit; zij zien hier geen aandachtspunten.

²³ Formeel gezien zou er op elke verbinding één reserveschip moeten zijn om bij tijdelijke uitval van één schip de uitvoering van de dienstregeling te waarborgen. Als op één van de dagen dat de rederij alle schepen in de vaart heeft een schip uitvalt, dan vaart de rederij vaker met de overige schepen, neemt de rederij meer personen en auto's mee op de overige schepen, zet de rederij indien nodig de vrachtboot (voor auto's) i.c.m. een snelboot (voor personen) in en vaart zij indien nodig op minder populaire tijden.

²⁴ Volgens de concessie (artikel 3.3) dienen alle schepen van de concessiehouder te voldoen aan de certificering volgens ISO-9001:2000 en volgens de ISM-code (International Management Code for Safe Operations of Ships and for Pollution Prevention, zoals vastgesteld is in IMO-resolutie A.741(18) – 1993).

4.6 Toegankelijkheid

Beschrijving en ontwikkeling

De toegankelijkheid van de schepen, de accommodaties aan wal, de infrastructurele voorzieningen en de dienstverlening is in de concessie geregeld. Rederij Doeksen dient tevens te voldoen aan de Europese Verordening betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen. Onverminderd deze verordening, dienen volgens de concessie alle schepen redelijke aanpassingen te hebben voor reizigers met een beperking (motorisch, auditief, visueel, cognitief) en reizigers met een kinderwagen, rollator en rolstoel.

De veerschepen en wachtruimten hebben voorzieningen om mindervaliden een comfortabele en veilige overtocht te garanderen. Aan boord van de schepen bevinden zich een (stoel-) lift, rolstoelplaatsen en mindervalidentoiletten. Daarnaast mogen hulphonden gratis mee aan boord, helpt het personeel indien gewenst met het aan en van boord gaan en mogen begeleiders op vertoon van de OV-beleiderskaart gratis meereizen. Ook op de veerdammen zijn voorzieningen voor mindervaliden aanwezig.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de gestelde eisen t.b.v. toegankelijkheid in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

Beleving door stakeholders

De hoge cijfers uit de klanttevredenheidsonderzoeken doen op dit vlak geen problemen vermoeden. Uit de interviews met consumentenorganisaties blijkt echter dat de loopbruggen een obstakel vormen voor ouderen en mindervaliden.

4.7 Comfort

Beschrijving en ontwikkeling

Comfort in de terminals

Rederij Doeksen maakt gebruik van drie terminals: Harlingen, Terschelling en Vlieland. In de periode 2014-2020 hebben de volgende ontwikkelingen plaatsgevonden:

- Verbouwing van de terminals in 2017 t.b.v. logistiek, uitstraling en functionaliteit.
- Vernieuwing en uitbreiding Grand Café Promenade (Harlingen) in 2016 en investering in nieuw terras-meubilair in 2018 waardoor de capaciteit van het terras van Grand Café Promenade in de veerterminal in Harlingen is toegenomen²⁵.

Comfort aan boord

Het aantal passagiers aan boord van de snelle schepen komt nagenoeg overeen met het aantal zitplaatsen. Elke passagier heeft gegarandeerd een zitplaats. Het aantal passagiers dat Rederij Doeksen vervoert met de veerdienst is momenteel lager dan het aantal zitplekken binnen. Enkel bij goed zomerweer wordt overwogen om meer passagiers te vervoeren, binnen de certificering. Voorheen was het toegestane passagiers op de autoveerschepen in de zomerperiode groter dan het aantal zitplaatsen binnen. Er hebben over de periode 2014-2020 diverse ontwikkelingen plaatsgevonden ten aanzien van het comfort aan boord:

- Vernieuwing van het servicebuffet op het Promenadedek van het ms Friesland in 2016.
- Een nieuw selfservicebuffet op het salondek van het ms Vlieland in 2017.
- Investering in de kombuis op het ms Vlieland in 2018.
- Een uitbreiding van het assortiment verse, gezonde en lokale producten aan boord in 2020 (TSM Horeca B.V.).

²⁵ Grand Café Promenade valt niet onder de concessie.

Bagage

De rederij verzoekt haar passagiers om bagage in de bagagewagens (veerdienst) of bagagerekken (sneldienst) te leggen. Indien een reiziger wel (hand-) bagagestukken meeneemt aan boord, zien medewerkers erop toe dat deze geen vluchtwegen blokkeren. In 2018 hebben enkele wijzigingen plaatsgevonden in de bagagerichtlijnen.

Sinds 2018 mag een passagier maximaal twee stuks handbagage en twee stuks ruimbagage meenemen m.u.v. paraplu's, wandelstokken en jassen, en is er een afwijkende maat voor tenten sportartikelen en muziekinstrumenten. Daarnaast biedt de rederij de mogelijkheid om bagagestukken over te laten zetten zonder zelf mee te reizen. Per 2019 zijn er beperkingen in aantal en afmetingen van vervoermiddelen ingevoerd.

In 2019 is de rederij gestart met tests voor de implementatie van nieuwe bagagesystemen (inname en fietsentransport). Inmiddels is duidelijk dat het wijzigen van de manier waarop de rederij bagage en fietsen vervoert niet wordt aangepast. De beoogde systemen zouden meer problemen opleveren dan oplossen.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet gezien over de periode 2014-2020 grotendeels aan de in de vervoerconcessie gestelde eisen. Het kwaliteitsniveau van de schepen was in de evaluatieperiode een aandachtspunt. Volgens de concessie dient het kwaliteitsniveau van de schepen tenminste gelijk te blijven aan het kwaliteitsniveau van 2009. Dit wordt onder andere beoordeeld op basis van de klanttevredenheidsonderzoeken. In de eerste jaren lag de score voor een aantal onderdelen beneden het kwaliteitsniveau van het referentiepunt (2009). Dit betrof voor Harlingen-Vlieland de onderdelen Aan boord komen en Zitplaats en voor Harlingen-Terschelling de onderdelen Zitplaats, Netheid vaartuig en Geluid. In de jaren daarna is de kwaliteit (als gemeten in de klanttevredenheidsonderzoeken) verbeterd.

Beleving door stakeholders

Er zijn in de reacties op de vervoerplannen en de interviews geen opvallende opmerkingen gemaakt over de netheid van de vaartuigen, het sanitair en de wachtruimten. Ook de klanttevredenheidsonderzoeken geven geen aanleiding om problemen op dit vlak te vermoeden.

Opvallend is dat het zowel binnen als buiten het hoogseizoen erg druk kan zijn op de schepen. Soms wordt dit zelfs als oncomfortabel ervaren. Dat geldt ook voor de terminals bij warm weer. Tariefdifferentiatie kan volgens de stakeholders hiervoor een oplossing zijn (zie onder 'kaartverkoop'). Toch is de kans op het vinden van een zitplaats een van de hoogst scorende vaartkenmerken.

De afhandeling van bagage verloopt niet optimaal en wordt door consumentenorganisaties en decentrale overheden ervaren als rommelig. Er is aandacht voor verbetering van het vervoer van fietsen en bagage, maar er zijn nog geen goede oplossingen geïmplementeerd.

4.8 Duurzaamheid

Beschrijving en ontwikkeling

In 2016 heeft Rederij Doeksen een milieuplan opgesteld. De doelstellingen uit dit milieuplan zijn eind 2018 grotendeels gerealiseerd. Na evaluatie is er een nieuw milieuplan opgesteld voor de periode van 2019 tot en met 2021.

Rederij Doeksen heeft zich gedurende de periode 2014-2020 ingespannen om duurzamer haar diensten te leveren. Voorbeelden van inspanningen ten behoeve van duurzaamheid zijn:

- Plaatsen van zonnepanelen op alle terminals in 2018.
- Investeren in LNG-schepen (aangekondigd in vervoerplan 2016 en in dienstregeling in 2020).
- Start van het terugdringen van plastic in de horeca in 2019.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West gestelde duurzaamheidseisen.

Beleving door stakeholders

In de reacties op de vervoerplannen worden geen opvallende opmerkingen gemaakt over duurzaamheid. Ook in de klanttevredenheidsonderzoeken is dit geen onderwerp. Decentrale overheden geven aan dat zij erg tevreden zijn met de ontwikkeling van LNG-schepen de afgelopen periode. De consumentorganisaties zijn van mening dat het aandeel openbaar vervoer als voortransport erg laag is. Daarnaast zijn zij van mening dat het goed zou zijn als lokale belanghebbende partijen worden aangehaakt bij het traject “Transitieschets duurzame mobiliteit Waddeneilanden”.

4.9 Communicatie en informatie

Beschrijving en ontwikkeling

Communicatie en informatieverstrekking

Rederij Doeksen zet diverse systemen en middelen in om de reiziger van dienst te zijn en te informeren, zoals de website, Doeksen TV, het gebruik van social media, via lokale media (zoals ‘De Drijfveren’) en het informeren van reizigers via het narrowcastingsysteem. De klantenservice wordt voor het grootste gedeelte verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de front office (balies). Deze afdelingen worden ondersteund door de afdeling marketing & communicatie.

Gedurende de periode 2014-2020 heeft Rederij Doeksen zich op het vlak van ICT ten behoeve van klantenservice en communicatie ontwikkeld. Een aantal maatregelen t.b.v. deze ontwikkelingen:

- Nieuwe website live in september 2016.
- Een nieuw narrowcasting systeem (met Doeksen TV) in 2016.
- De uitbreiding van de klantenservice via Whatsapp in 2017.
- Gratis wifi in de terminals op Terschelling en Vlieland in 2017. De terminal in Harlingen voorzag de reiziger hier al in.

Promotie en sponsoring

De rederij stimuleert samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Vlieland en Terschelling aantrekkelijker te maken en de bezoekersaantallen te vergroten, door bijvoorbeeld participatie in besturen die zich bezighouden met betreffende promotionele doeleinden.

Rederij Doeksen heeft zich gedurende de periode 2014 tot 2020 op het vlak van marketing op onder andere de volgende wijzen ontwikkeld:

- Ontwikkeling van huisstijl animaties: veiligheidsfilms twee nieuwe schepen in 2019.
- Communicatie- en actieplan implementatie nieuwe schepen in 2020.
- Inzet nieuw spaarsysteem Vaste Reizigers Programma voor commerciële acties en campagnes in 2020.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 grotendeels aan de gestelde eisen ten aanzien van communicatie en informatie.

Er zijn enkele aandachtspunten, zijnde:

- Het opnemen van de procedure voor gevonden voorwerpen in de dienstregelingfolder. De procedure is daarentegen wel kenbaar gemaakt via de website van de rederij.

- Het openbaar maken van het volledige vervoerkundig jaaroverzicht. Vervoerkundige data wordt momenteel wel gedeeld via lokale krant 'De Drijfveren'.

Beleving door stakeholders

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken blijken geen aandachtspunten. Opvallend is dat in de reacties op de vervoerplannen opmerkingen gemaakt worden over de niet optimale bereikbaarheid van de klantenservice, maar dat dit niet naar voren komt in de klanttevredenheidsonderzoeken en de interviews.

4.10 Kaartverkoop

Beschrijving en ontwikkeling

Reizigers van Rederij Doeksen kunnen via de website, telefonisch, via ticketautomaten en bij de servicebalie tickets boeken en daarmee een plek op een gekozen vaart reserveren. Reizigers kunnen geen gebruik maken van de OV-chipkaart.

In 2019 is Rederij Doeksen gestart met het informeren van passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor of na de extra afvaart. Dit stelt passagiers actief in staat om te kiezen voor een andere (extra) afvaart als deze hen beter uitkomt. Inmiddels informeert de rederij alle passagiers die op dezelfde dag een kaartje hebben voor dezelfde route en daarmee niet meer enkel de passagiers van de omliggende afvaarten.

De rederij mag nieuwe kaartsoorten introduceren en de tarieven wijzigen, mits zij zich aan de gestelde voorwaarden houdt. In Bijlage 2 zijn de wijzigingen in kaartsoorten en tarieven gepresenteerd.

Tot 2018 maakte Rederij Doeksen gebruik van de btw-vrijstelling voor veerdiensten. Sinds 1 januari 2018 is de rederij niet langer vrijgesteld van btw (6%). Sinds 2019 hanteert Rederij Doeksen het verhoogde lage btw-tarief (9%) voor de veerdiensten. Enkel de verhoging van dit lage btw-tarief is doorberekend in de tarieven. Daarnaast wordt een deel van de prijs voor een personenticket als toeristenbelasting afgedragen aan de gemeenten Terschelling en Vlieland. Rederij Doeksen heeft geen invloed op de hoogte van de toeristenbelasting.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de in de concessie gestelde eisen ten aanzien van kaartverkoop.

Beleving door stakeholders

De hoogte van de tarieven is een breed gedragen kritiekpunt, zowel door reizigers, consumentenorganisaties als decentrale overheden. Dit komt volgens consumentenorganisaties mede doordat de veerdiensten geen subsidie krijgen zoals bijvoorbeeld in het streekvervoer wel gebeurt.

Op de eilanden wordt verdergaande tariefdifferentiatie gezien als oplossing (en nog lagere tarieven voor eilanders): differentiatie tussen populaire en rustige vaarten, drukke en rustige dagen, of over seizoenen (toeristen relateren de prijs vaak aan de verblijfskosten). Met tariefdifferentiatie hopen consumentenplatforms ook op de eilanden een betere spreiding van reizigers te krijgen.

Daarnaast is afstemming met gemeente Harlingen over parkeertarieven in relatie tot ticketprijs voor motorvoertuigen gewenst, opdat minder toeristen hun auto meenemen op de boot. Het is op dit moment namelijk goedkoper om de auto bij een lang verblijf mee te nemen op de boot dan te parkeren in Harlingen.

4.11 Klanttevredenheid

Beschrijving en ontwikkeling

Reizigers kunnen via diverse methoden hun klachten kenbaar maken. In de concessie is een aantal eisen vastgelegd over de procedure rondom het proces en de afhandeling hiervan. Klachten lopen uiteen (invoer rookbeleid, tarieven, Covid-maatregelen). In 2020 was een groot deel van de klachten Covid-gerelateerd.

Ten opzichte van het referentiepunt – het klanttevredenheidsonderzoek uit 2009 – was in 2015 sprake van een daling van de tevredenheid van de reizigers. In de periode van 2016 tot 2020 heeft de klanttevredenheid zich positief ontwikkeld²⁶. Jaarlijks vindt een klanttevredenheidsonderzoek plaats op basis van onderzoek in opdracht van de concessieverlener en de OV Klanten Barometer (sinds 2018).²⁷

Indien de rederij niet voldoet aan de gestelde eisen voor wat betreft klanttevredenheid dan kan de concessieverlener de rederij vragen om een verbeterplan op te stellen. In 2015 heeft de rederij een verbeterplan t.b.v. klanttevredenheid opgesteld.

Feitelijk presteren

Rederij Doeksen heeft in de periode 2014-2020 grotendeels aan de in de concessie gestelde eisen ten aanzien van de klanttevredenheid voldaan.

Er zijn enkele aandachtspunten, zijnde:

- In 2015 was het gemiddelde oordeel van de reizigers voor de verschillende vaartkenmerken voor de verbinding Harlingen-Terschelling lager dan het referentiejaar 2009. Ondanks dat het verschil (7,8 t.o.v. 7,9) niet significant was heeft de rederij wel een verbeterplan opgesteld.
- In de volgende jaren, is voor de verbinding Harlingen-Terschelling onder de drempelwaarde gescoord:
 - 2015: Prijs per persoon, Prijs per voertuig
 - 2019: Prijs per persoon, Prijs per voertuig
- Zoals in paragraaf 4.6 is aangegeven is het kwaliteitsniveau van de schepen in klanttevredenheidsonderzoeken als aandachtspunt naar voren gekomen.

Daarnaast is het tijdig reageren op klachten of suggesties een aandachtspunt, al is er op dit punt na verloop van tijd wel verbetering zichtbaar.

Beleving door stakeholders

In de reacties op de vervoerplannen worden geen opvallende opmerkingen gemaakt over klanttevredenheid in het algemeen of klachtafhandeling in het bijzonder.

Het consumentenplatform en decentrale overheden krijgt niet of nauwelijks klachten binnen en de indruk is dat klachten die bij de rederij binnenkomen adequaat worden afgehandeld. Consumentenorganisaties krijgen geen gespecificeerd klachtenoverzicht; de klanttevredenheidsonderzoeken gaan hier niet op in.

²⁶ In 2014 en in 2020 hebben geen klanttevredenheidsonderzoeken plaatsgevonden met als reden respectievelijk de aanvang van de concessie en Covid-19.

5. Beoordeling sturing en handhaving

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt eerst ingegaan op de vraag in hoeverre het wettelijke instrumentarium en handhavingsmogelijkheden toereikend zijn geweest. Vervolgens wordt ingegaan op de kwaliteit van de sturing en verantwoording. Tenslotte is een beoordeling opgenomen van de samenwerking tussen de partijen die bij de uitvoering van de concessie betrokken zijn.

5.2 Instrumentarium

Uit de interviews met de leden van het concessieteam komt naar voren dat het huidige instrumentarium in de concessieperiode goed heeft voldaan aan de sturingsbehoefte van het ministerie. In de gesprekken is aangegeven dat het de voorkeur heeft van het ministerie en de concessiehouder om zaken vroegtijdig en in goed overleg te bespreken en in overleg tot oplossingen te komen (bij voorkeur zonder de inzet van formele instrumenten). Dit werkt volgens geïnterviewden in de praktijk goed. In de zeldzame situaties waarin toch formele instrumenten moesten worden ingezet, is daarmee het beoogde effect bereikt.

Verbeterplan

Gedurende de evaluatieperiode is door het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat slechts eenmaal gebruik gemaakt van het handavingsinstrumentarium. Dit heeft ertoe geleid dat Doeksen in 2015 een verbeterplan heeft opgesteld met verbeterpunten ten aanzien de klanttevredenheid.

Rederij Doeksen gaf in het interview aan dat zij in eerste instantie wat afwachtend was voor de concessiesystematiek omdat zij een aantasting van de ondernemersvrijheid vreesde en veel administratieve lasten op zich af zag komen. Terugkijkend is Rederij Doeksen positief en van mening dat de concessiesystematiek heeft bijgedragen aan de verdere verbetering van de prestaties en dienstverlening.

Covid-19

In maart 2020 werd in verband met de Covid-19 pandemie van overheidswege geadviseerd om alleen te reizen met het openbaar vervoer als dat noodzakelijk was. Dit leidde direct tot een aanzienlijke daling van het aantal reizigers, terwijl de openbaar vervoerbedrijven als onderdeel van een ‘vitale sector’ bleven functioneren. Na aanvankelijke beperking van de dienstregeling heeft het kabinet de openbaar vervoerbedrijven gevraagd om per 1 juni 2020 de dienstregeling op te schalen naar een maximale capaciteit. Om vervoerders aan het verzoek van het kabinet om een volwaardige dienstregeling aan te bieden te kunnen laten voldoen, terwijl de reizigers aantallen en dus de inkomsten nog beperkt waren, werd besloten tot een beschikbaarheidsvergoeding. Hiervoor was een tijdelijke wijziging van de vervoerconcessie nodig. De rederijen hebben uiteindelijk door het terugkeren van de reizigers geen beschikbaarheidsvergoeding ontvangen. Wel is door het ministerie een lening verstrekt om dreigende liquiditeitsproblemen te voorkomen. Die lening is inmiddels terugbetaald.

In de gesprekken met betrokken partijen is een aantal mogelijke verbeterpunten ten aanzien van het instrumentarium naar voren gekomen:

- IenW kan op grond van de huidige concessie alleen een boete opleggen voor “uitval” van boottdiensten, maar niet voor “vertraging”. Bij vertraging kan de concessieverlener wel om een verbeterplan vragen. Hoewel dit bij deze concessie niet tot problemen leidt, kan dit een perverse prikkel opleveren die leidt tot het voorkomen van uitval, met als gevolg een hogere dispunctualiteit.
- In de huidige concessie wordt ten aanzien van de te leveren prestaties momenteel geen onderscheid gemaakt tussen de reguliere vervoersdiensten en de sneldienst.
- In de huidige concessie is er geen differentiatie tussen de beide verbindingen (Harlingen-Vlieland en Harlingen-Terschelling). Hierdoor kunnen de prestaties van een minder goed presterende verbinding

uitmiddelen met een goed presterende verbinding. Dit is niet altijd goed uitlegbaar aan de reiziger, die hoofdzakelijk van één verbinding gebruik maakt.

- Het huidige instrumentarium dateert uit 2011. Bij de toepassing van de concessievoorschriften is het concessieteam en ook de rederij tegen eisen en voorschriften aangelopen die voor meerderlei uitleg vatbaar zijn.
- Volgens de consumentenorganisaties zouden de concessies vaker geëvalueerd moeten worden (bijvoorbeeld elke drie jaar), zodat er vaker bijgestuurd kan worden.

5.3 Sturing en verantwoording

Verantwoording

De vervoerplancyclus speelt een centrale rol in de sturings- en verantwoordingsrelatie tussen het ministerie en de concessiehouder²⁸. Uit de gevoerde gesprekken met het Waddenteam van lenW komt naar voren dat men over het algemeen tevreden is met de werking van de vervoerplancyclus. Deze zit volgens betrokkenen over het algemeen goed in elkaar. Wel zijn lenW en Rederij Doeksen van mening dat de bij de vervoercyclus behorende planning niet ideaal is (zie kader).

Doorlooptijden vervoerplancyclus

De planning rondom het vervoerplan is volgens betrokkenen vrij krap. Doeksen begint elk jaar in februari met nadenken over de dienstregeling / het aanbod van het daaropvolgende jaar. Vanaf april moet men een gedetailleerd beeld vormen van de gewenste dienstregeling, terwijl het zomerseizoen – dat qua reizigersaantallen en omzet bepalend is – nog moet beginnen. Doeksen zou liever zien dat de ervaringen van het seizoen nog meegenomen zouden kunnen worden in het vervoerplan. De timing van de vaststelling van de tarieven is voor de rederijen soms lastig ook i.r.t. de toeristenbelasting door de gemeenten die dan vaak nog niet bekend is. In de praktijk wordt het concept vervoerplan al eerder aan lenW beschikbaar gesteld. Als alles soepel verloopt is het volgens lenW een prima procedure, maar bij grotere aanpassingen kan het knellen in de tijd. Uit de gesprekken is hiervoor niet direct een oplossing naar voren gekomen en is er ook over een weer begrip voor het feit dat een andere planning niet goed haalbaar is mede gelet op de doorlooptijden bij de verschillende gremia. Optimalisatie is wellicht mogelijk door het eerder informeel delen van het concept vervoerplan met lenW vóór advies DO's en CO's.

Het vervoerplan vormt de rode draad in de sturing en verantwoording. De vervoerplannen bevatten voor het ministerie over het algemeen geen grote verrassingen. In paragraaf 5.4 wordt nader ingegaan op de kwaliteit van de informatievoorziening.

Sturing

Uit de interviews is het volgende beeld naar voren gekomen met betrekking tot de sturing door het ministerie:

De verantwoordelijkheid voor de (aansturing van) de vervoerconcessies Friese Waddenveren is een relatief klein onderdeel in de totale portefeuille van de staatssecretaris en de directie Openbaar Vervoer en Spoor²⁵. Binnen deze directie ligt de nadruk op de aanleg, instandhouding en exploitatie van het spoor. Deze dossiers vragen door hun aard en omvang doorgaans veel politieke en ambtelijke aandacht. Zoals uit Hoofdstuk 2 blijkt, is er veel voorafgegaan aan het besluit om te komen tot een onderhandse gunning van de Waddenconcessies. Sinds de onderhandse gunning van de vervoerconcessies zijn de Friese Waddenveren in een rustiger vaarwater terecht gekomen²⁹. Hierdoor zijn de Waddenveren – met name vanuit het perspectief van het concessiebeheer – steeds meer een "going concern" dossier geworden. De Friese Waddenveren zijn momenteel niet echt een onderwerp waarop bestuurders of ambtenaren zich willen of hoeven te profileren. Uit de interviews komt naar voren dat de hoge werkdruk op andere, concurrerende dossiers soms leidt tot een lagere prioriteit. Dit wordt overigens ook veroorzaakt door het algemene beeld bij het ministerie dat het best goed gaat met de Friese Waddenveren. De sturing is hierdoor eerder reactief dan proactief: het ministerie reageert op initiatieven van de rederijen en gaat daarbij vooral na of initiatieven passen binnen de wettelijke kaders en de concessie. Het ministerie stuurt daarbij

²⁸ Een grafische weergave van de vervoerplancyclus is opgenomen in Bijlage 3.

²⁹ M.u.v. de discussie over de bereikbaarheid van Ameland, concessie Oost.

met name op de continuïteit van het vervoer, de dienstregeling, het vervoeraanbod, het redelijk rendement en het voldoen aan concessie en wet, bijvoorbeeld ten aanzien van punctualiteit en uitval. De vervoerconcessie kent veel vrijheid voor de rederij die vervoerdiensten voor eigen rekening en risico uitvoert. Rederij Doeksen ervaart de sturing vanuit het ministerie doorgaans als erg positief. Het wordt juist gewaardeerd dat lenW op de hoofdlijnen stuurt en de rederij voldoende ondernemingsvrijheid biedt.

Jaarlijks vindt door lenW een beoordeling plaats van de financiële prognose- en verantwoordingsrapportages. lenW geeft aan de financiële aspecten van de concessie te bespreken met de rederij en bij complexere vraagstukken ook met diens controlerend accountant. Voor complexere vraagstukken wordt incidenteel externe financiële expertise ingeschakeld. Voor zover wij hebben kunnen vaststellen, is bij de beoordeling van voorstellen voor de aanschaf, lease, of vernieuwbouw van schepen, geen externe expertise op financieel of scheepvaartinhoudelijk terrein ingeschakeld. Hetzelfde geldt voor de te verlenen toestemming voor ingebruikname van nieuwe schepen. Ook bij de melding en ingebruikstelling rond de aanschaf/vernieuwbouw van de nieuwe LNG-schepen heeft lenW zich niet inhoudelijk of financieel laten adviseren en heeft de melding ook niet inhoudelijk “gechallenged”. Ook de controle van leasecontracten vond plaats zonder externe expertise. Bij de invulling van de financiële controle op de concessie, richt lenW zich vooral op de informatie die wordt verstrekt door de concessiehouder en zijn controlerend accountant. Kortom, de financiële controlefunctie wordt naar ons oordeel te beperkt ingevuld. Wij adviseren lenW om in de resterende concessieperiode vaker op eigen initiatief informatie in te winnen en de door de rederij verstrekte informatie (prognose- en verantwoordingsrapportages, meldingen van nieuwbouw en ingebruikstelling enz.) actiever te challengen en daarbij financiële en scheepvaarttechnische expertise in te schakelen.

De decentrale overheden vinden dat het over het algemeen goed gaat met de concessie. De indruk is dat lenW de concessie goed beheert. De decentrale overheden constateren ook dat lenW op afstand staat van de Friese Waddenveren. De indruk is dat lenW er niet heel erg bovenop zit. De provincie Fryslân is met lenW in gesprek over een eventuele decentralisatie van de bevoegdheid tot concessieverlening voor de Friese Waddenveren³⁰. Het doel is om ruim vóór de verkiezingen van Provinciale Staten op 15 maart 2023 tot bestuurlijke besluitvorming te komen over de decentralisatie. Uit een verkennend onderzoek dat in 2019 door MuConsult is uitgevoerd komt naar voren dat decentralisatie van de Friese Waddenveren waarschijnlijk weinig gevolgen voor reizigers, overheden, consumentenorganisaties en rederijen zal hebben. Wel zijn er bij verschillende betrokkenen zorgen over de scheiding van verantwoordelijkheden na een decentralisatie aangezien het beheer en onderhoud van de vaargeulen bij lenW zal blijven³¹. In het bestuursakkoord voor de periode 2019-2023 heeft de provincie Fryslân aangegeven afspraken te willen maken met het Rijk. De provincie Fryslân laat momenteel aanvullend onderzoek doen naar de kansen en risico's. In het kader van de midterm review is geen zelfstandig onderzoek gedaan naar nut en noodzaak van de decentralisatie. Rederij Doeksen heeft aangegeven tevreden te zijn met de huidige concessie en aansturing door lenW.

5.4 Samenwerking

Deze alinea bevat de belangrijkste bevindingen met betrekking tot de samenwerking, waaronder de informatievoorziening, zoals deze ervaren wordt door de betrokken partijen. Eerst gaan we in op de samenwerking tussen het ministerie als concessieverlener/concessiemanager en de rederij als concessiehouder. Daarna gaan we in op de samenwerking tussen de rederij en de decentrale overheden. Vervolgens staan we stil bij de samenwerking van de rederij en de consumentenorganisaties. Daarna volgt de samenwerking tussen de rederij en Rijkswaterstaat. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een beschouwing van de samenwerking binnen het ministerie.

³⁰ Aanleiding hiervoor vormde een motie van de Kamerleden Van Helvert en De Vries waarin wordt opgeroepen om te onderzoeken of en hoe de concessieverlening voor de Friese Waddenveren kan worden overgedragen aan de provincie.

³¹ Brief van de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat, met kenmerk 23 645, nr. 688.

Rederij – IenW

IenW en Rederij Doeksen geven beide aan dat spraken is van een professionele samenwerking. De wederzijdse informatie-uitwisseling en communicatie is voorspelbaar en transparant. Partijen zien elkaar als betrouwbare partners en er is wederzijds respect en begrip voor elkaars rol. De informatievoorziening door Rederij Doeksen aan het ministerie verloopt soepel. Informatie wordt snel verstrekt en is juist en vrijwel altijd volledig. De kwartaalgesprekken worden zowel door de rederij als door het ministerie als nuttig en positief beoordeeld.

Rederij Doeksen heeft de informatievoorziening goed op orde. De concessiehouder begrijpt de vragen van het ministerie. Het ministerie toont op haar beurt voldoende begrip voor de specifieke uitdagingen van de rederij bij het verzorgen van de veerbootdiensten. De betrokken medewerkers van IenW en Rederij Doeksen zijn goed toegankelijk en bereikbaar. AT Osborne heeft de informatievoorziening en openheid in de gesprekken in het kader van deze MTR eveneens als positief ervaren.

Informatie wordt deels verstrekt onder de voorwaarde van vertrouwelijkheid. Dit is verklaarbaar vanwege de bedrijfsvertrouwelijkheid van bepaalde gegevens. Meer transparantie – richting de samenleving – ligt gelet op maatschappelijke ontwikkelingen wel voor de hand. Daarnaast kan maximale openheid ook beschouwd worden als de prijs die betaald moet worden voor het verkregen exclusieve recht. Een oplossing kan zijn om een duidelijker onderscheid te maken tussen informatie die echt bedrijfsgevoelig is en informatie die in beginsel openbaar zou moeten zijn gelet op de maatschappelijke betekenis en publieke functie van de Friese Waddenveren. Rederij Doeksen heeft aangegeven dit punt te begrijpen en beseft dat transparantie een maatschappelijke ontwikkeling is. Rederij Doeksen geeft aan dat veel informatie nu ook al met betrokken partijen wordt gedeeld. Rederij Doeksen geeft aan informatie wel bij voorkeur te delen met partijen die er ook context aan kunnen binden. Daarnaast wil Rederij Doeksen ook zelf de regie kunnen houden, bijvoorbeeld door bij het verstrekken van informatie ook de goede toelichting te geven.

Rederij – Decentrale overheden

De decentrale overheden vinden dat Rederij Doeksen zich op het gebied van communicatie sterk heeft verbeterd. Dit uit zich onder andere in de professionele voorbereiding van overleggen, het zorgen dat de juiste mensen aan tafel zitten, de verslaglegging, de schriftelijke communicatie en de kwaliteit van de vervoerplannen.

Rederij – Consumentenorganisaties

Op grond van de Wp2000 dient de rederij de consumentenorganisaties verenigd in het Consumentenplatform Concessie Waddenveren West (CWW) te betrekken bij de uitvoering van de concessie. Daarnaast zijn er in 2014 de Raden van Advies op Terschelling en Vlieland geïnstalleerd, met als doel de inspraak van eilanders op veerdienst-gerelateerde zaken te versterken en te borgen.

De consumentenorganisaties ervaren dat de communicatie met de consumentenorganisaties en de reizigers in de afgelopen jaren verder verbeterd is. Richting de reizigers wordt steeds meer gebruik gemaakt van moderne communicatiemiddelen zoals social media. Men ervaart meer openheid om zaken te bespreken. Consumentenorganisaties zouden wel graag diepgaander inzicht te hebben in de aard van klachten (binnen de mogelijkheden van privacyregelgeving). Consumentenorganisaties zijn niet tevreden over de huidige wijze waarop de klanttevredenheidsonderzoeken worden uitgevoerd. Zij betwijfelen de representativiteit onder andere gelet op de omvang van de steekproef en het ontbreken van onderscheid tussen eilanders en toeristen.

In het vervoerplanproces hebben Raden van Advies alleen adviesrecht. Als er niets gedaan wordt met de adviezen of afspraken, moet volgens de consumentenorganisaties beter worden uitgelegd worden waarom dat niet is gedaan (“volgens het principe pas toe of leg uit”). Uit de gesprekken is gebleken dat de consumentenorganisaties graag nog zouden willen kunnen reageren op de reactie van de rederij en de voorgenomen verwerking van de aangedragen punten. Rederij Doeksen geeft aan inbreng altijd serieus te nemen, maar dat vertegenwoordigers van consumentenorganisaties soms moeite hebben om te accepteren dat vanwege bedrijfseconomische of andere afwegingen soms andere keuzes worden gemaakt. Daarnaast geeft Rederij Doeksen aan dat zij altijd een brede afweging moeten maken; soms leidt een aanpassing in het voordeel van de ene groep reizigers, tot een

nadeel voor een andere groep reizigers. Er wordt sinds kort vier keer per jaar vergaderd in plaats van drie keer in verband met de gewenste verbetering bij alle partijen op dit punt.

Verschillende partijen hebben verder aangegeven dat het werken met een onafhankelijke voorzitter de kwaliteit van de overleggen ten goede is gekomen. De onderzoekers valt op dat in de overleggen tussen de rederij en de verschillende gremia (klantenpanel, Raden van Advies) enige overlap lijkt te zitten. Klantenpanel en Raad van Advies vergaderen al samen. In de volgende concessieperiode zou het zinvol kunnen zijn om per eiland één consumentenplatform te introduceren waarin alle gremia die nu in CWW, RvA en KP zitten vertegenwoordigd zijn.

Uit de evaluatie van de subsidieregeling voor de consumentenorganisaties is naar voren gekomen dat de decentrale overheden graag zouden zien dat het ministerie van IenW aanschuift bij het reguliere overleg tussen de Rederij en de consumentenorganisaties. Ook de consumentenorganisaties hebben de wens om rechtstreeks in contact te kunnen treden met het ministerie. Het ministerie en de rederij gaan samen na of het een toegevoegde waarde heeft als het ministerie als toehoorder bij overleg tussen rederij en consumentenorganisaties aanschuift.

Samenwerking Rederij – Rijkswaterstaat

Uit de gesprekken met de rederij en Rijkswaterstaat is gebleken dat de samenwerking tussen Rederij Doeksen en Rijkswaterstaat redelijk tot goed verloopt. Rederij Doeksen ervaart wel dat dat Rijkswaterstaat – door de grootte van de organisatie – op afstand staat van de praktijk. Bij klachten over bijvoorbeeld het beheer onderhoud van de haveninrichtingen is hierdoor regelmatig sprake van een lange doorlooptijd, terwijl het volgens Rederij Doeksen om reparaties gaat die vrij eenvoudig verholpen zouden moeten kunnen worden. Rederij Doeksen zou hier veel liever zelf voor verantwoordelijk zijn aangezien de haveninrichtingen van groot belang zijn voor de dagelijkse operatie van de veerdienst. Rederij Doeksen is vooral kritisch op de in haar ogen ondoelmatige organisatie van het klein beheer en onderhoud. Rijkswaterstaat geeft aan dat de aannemer niet altijd slagvaardig is en dat dit soms leidt tot grote frustraties bij de rederij.

Samenwerking Rederij, IenW, Rijksvastgoedbedrijf

Door zowel door het ministerie als Rederij Doeksen is aangegeven dat de samenwerkingen met het Rijksvastgoedbedrijf bij vraagstukken rondom erfpacht en gebruik en onderhoud van opstallen niet goed verloopt. Het Rijksvastgoedbedrijf en het ministerie erkennen dat de communicatie moeizaam is verlopen. Het Rijksvastgoedbedrijf heeft lang gewacht op het ministerie en het ministerie heeft lang niet de juiste informatie gekregen van het Rijksvastgoedbedrijf. Inmiddels hebben het ministerie en het Rijksvastgoedbedrijf stappen gezet om een gesprek met de rederij weer op gang te brengen, met als doel om op korte termijn tot een oplossing te komen.

Samenwerking binnen IenW

In de interviews is naar voren gekomen dat de samenwerking binnen het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat goed is. Dit geldt zowel voor de samenwerking binnen het Waddenteam dat verantwoordelijk is voor het concessie management, als voor de samenwerking tussen het Waddenteam en respectievelijk de Hoofddirectie Bestuurlijk Juridische Zaken, de Directie Wegen en Verkeersveiligheid en Rijkswaterstaat.

Binnen het Waddenteam is sprake van veel natuurlijk verloop in de personele bezetting. Hierdoor is continuïteit een belangrijk aandachtspunt. Een zorgpunt is dat inmiddels alle medewerkers met historische kennis over de totstandkoming van de vervoersconcessie niet meer in dienst van het ministerie zijn, waardoor het ministerie vaak op achterstand staat. De samenwerking met HBJZ verloopt goed. Wel ervaart het Waddenteam dat HBJZ weinig capaciteit heeft. De gevoeligheden rondom de onderhandse gunning van de vervoerconcessies Friese Waddenveren West en Oost leiden er tot dat de juristen voorzichtig zijn op dit dossier.

De samenwerking tussen het Waddenteam en Rijkswaterstaat is goed, maar kan verder verbeterd worden. De rederij meldt overmachtsituaties bij het ministerie. Het ministerie vraagt Rijkswaterstaat om deze situaties te beoordelen. In de praktijk heeft Rijkswaterstaat echter te weinig inzicht in de precieze oorzaken van overmachtsituaties omdat de overmachtsformulieren geen nautische details bevatten. Dit bemoeilijkt de handhaving en sturing door de concessieverlener op uitval en punctualiteit, omdat onvoldoende zekerheid

bestaat of wel of niet daadwerkelijk sprake is van een overmachtsituatie. Het Waddenteam en Rijkswaterstaat gaan momenteel na hoe zij de procesgang rondom de beoordeling van overmachtsituaties kunnen verbeteren.

Het Waddenteam overlegt frequent (eenmaal per maand) met DGMO/Directie Wegen en Verkeersveiligheid en met Rijkswaterstaat. Interdepartementaal neemt de directie OVS deel aan het Directeurenoverleg Wadden.

6. Beoordeling continuïteit

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de continuïteit van de veerdiensten. Dit wordt vanuit twee invalshoeken benaderd. De eerst invalshoek betreft de beoordeling van de financiële gezondheid van de rederij. De tweede invalshoek betreft de beoordeling van de continuïteit van de veerdiensten in de restende concessieperiode (2022 – 2029) en in de opvolgende concessieperiode.

Vanwege de bedrijfsgevoeligheid van de door de rederij ter beschikking gestelde financiële informatie worden in dit hoofdstuk alleen de conclusies gepresenteerd. De inhoudelijke onderbouwing is opgenomen in een vertrouwelijke rapportage.

6.2 Financiële gezondheid

De concessiehouder is financieel gezond

Wij hebben de financiële gezondheid van de concessiehouder beoordeeld aan de hand van een ratioanalyse over de jaren 2014 t/m 2020 en een beoordeling van de door de concessiehouder opgestelde financiële rapportages. De ratioanalyse bestaat uit kentallen berekend op basis van de samengestelde jaarrekeningen en de overzichten van de netto activawaarde die zijn opgesteld door de rederij voor de verantwoording van de uitvoering van de concessie⁴⁶. Deze jaarrekeningen omvatten de financiële gegevens van de voor de uitvoering van de concessie relevante activa en passiva en kosten en opbrengsten.

Uit onze ratioanalyse en de beoordeling van de financiële rapportages van Rederij Doeksen in het kader van de concessie blijkt dat Rederij Doeksen over een goede solvabiliteit, rentabiliteit en liquiditeit beschikt. Wij concluderen dan ook dat de concessiehouder financieel gezond is. De coronacrisis is van invloed geweest op de bedrijfsvoering van de rederij en daarmee ook op de financiële resultaten over 2020. De financiële rapportages over 2021 zijn op het moment van dit onderzoek niet bij ons bekend. Er is gebruik gemaakt van de NOW-regeling en een inmiddels afbetaald overbruggingskrediet (noodlening). Rederij Doeksen heeft geen gebruik gemaakt van de BVOV-regeling.

Betrouwbaarheid prognoses jaarlijks beoordelen

De concessieverlener heeft, behoudens bij een onderzoek in 2017, geen beoordeling uitgevoerd van de betrouwbaarheid van de prognoses zoals in de concessie wordt beschreven³². Geadviseerd wordt om jaarlijks achteraf te beoordelen of de prognoses betrouwbaar zijn en indien dat niet het geval is, hierover nadere afspraken te maken.

6.3 Komende concessieperiode

Start nu met voorbereiding komende concessieperiode

De huidige concessies voor de veerdiensten lopen in 2029 af. Het is op grond van wet- en regelgeving niet mogelijk om de volgende concessie opnieuw onderhands te gunnen. Dit betekent dat in de komende periode een aanbesteding van de veerdiensten moet worden voorbereid. Bij een eerste aanbesteding van een complex vervoersproduct als de Friese Waddenveren moet rekening worden gehouden met een totale doorlooptijd van vijf tot zeven jaar. Ten aanzien van een aanbesteding van de Friese Waddenveren moeten nog meerdere strategische keuzes worden gemaakt over bij voorbeeld duurzaamheidseisen en het vervoerconcept in relatie tot de lange

³² Conform bijlage 2 Art. 2 lid 3 van de concessie.

termijn bereikbaarheid van de Waddeneilanden (met name Ameland). Uit de gesprekken met IenW is verder gebleken dat op dit moment nog niet duidelijk is hoe de marktordening ten aanzien van de Friese Waddenveren voor de periode na 2029 zal worden ingericht. Dit betreft bijvoorbeeld de keuze tussen het volledig aanbesteden van één of meerdere concessies of een hybride model waarin veerdiensten in opentoeegang worden gecombineerd met één of meerdere concessies die de minimale dienstregeling borgen. Gelet op de te verwachten complexiteit en de te maken strategische keuzes bevelen wij aan om de voorbereiding van de aanbesteding van de opvolgende concessie(s) nog in 2022 te starten.

Stel op korte termijn duurzaamheidseisen en eventueel technische eisen vast i.k.v. investeringsbereidheid van de concessiehouder

Voor de investeringsbereidheid van de concessiehouder in zowel aanschaf als vernieuwbouw van schepen, is het van belang dat de eisen voor de volgende concessieperiode helder zijn. Dit om ook de continuïteit van het personenvervoer in de volgende concessieperiode te garanderen. Wij adviseren om op korte termijn de (duurzaamheids-) eisen voor de volgende concessieperiode vast te leggen. Daarbij zouden vanuit een optiek van behoorlijk bestuur voor de oostelijke en de westelijke concessie gelijke eisen moeten worden gesteld. Overwogen kan worden om de nieuwe eisen pas na een periode (bijv. vijf jaar) na de start van de nieuwe concessie of bij de volgende generatie schepen te laten ingaan. Zo wordt voorkomen dat (duurzaamheids-) eisen verhinderen dat er voldoende schepen zijn bij aanvang van de nieuwe concessie.



Bijlagen

Bijlage 1 – Aanpak en verantwoording

Tabel 1 - Overzicht betrokkenheid Begeleidingsgroep en Klankbordgroep

Actor	Toelichting	Rol, taken en verantwoordelijkheden	Bijeenkomst
Begeleidingsgroep	De Begeleidingsgroep bestaat uit medewerkers van OVS, WV, HBJZ en RWS.	<ul style="list-style-type: none"> Stakeholders informeren over start MTR. Medewerking verlenen aan interviews. Volgen voortgang project en waar nodig bijsturen. Beschikbaar stellen van informatie aan opdrachtnemer. Beoordelen van de werkwijze en uitvoering. Beoordelen van de kwaliteit van (deel)producten. 	<ul style="list-style-type: none"> 04-10-2021 23-11-2021 10-02-2022 19-04-2022 21-06-2022
Klankbordgroep	<p>De Klankbordgroep bestaat uit medewerkers vanuit consumentenorganisaties en decentrale overheden (provincies en gemeenten).</p> <ul style="list-style-type: none"> Klantenpanel, Raad van Advies en Consumentenplatform Waddenveren Vlieland; Klantenpanel, Raad van Advies en Consumentenplatform Waddenveren Terschelling; Provincie Friesland; Gemeente Vlieland; Gemeente Terschelling; en Gemeente Harlingen. 	<ul style="list-style-type: none"> Deelname aan Klankbordgroep. Medewerking verlenen aan interviews 	<ul style="list-style-type: none"> 10-11-2021 09-05-2022 In november en december 2021 hebben de interviews plaatsgevonden.

Bijlage 2 – Prestaties en Waardering

In deze bijlage is per onderwerp een feitelijke beoordeling opgenomen van de mate waarin de rederij voldoet aan de eisen uit de concessie ten aanzien van de kwaliteit van dienstverlening.

Vervoerplicht en Dienstregeling

De vervoerplicht en dienstregeling vormen een belangrijk deel van de concessie. Hoofdstuk II *Vervoerplan* en Hoofdstuk III *Dienstregeling en reisinformatie* van de concessie en het Hoofdstuk I *Voorzieningenniveau, Dienstregeling en Vervoerplan* en Hoofdstuk II *Uitvoeringskwaliteit* van het programma van eisen zijn van toepassing.

Vervoerplicht

Rederij Doeksen verzorgt de overtocht op de trajecten Harlingen-Vlieland (HV) en Harlingen-Terschelling (HT). Volgens de concessie is de rederij verplicht reizigers die beschikken over een voor een verbinding geldig vervoerbewijs te vervoeren, met bagage en hulpmiddelen, tegen het daarbij behorende tarief. Ook huisdieren mogen onder bepaalde voorwaarden worden meegevoerd. Naast personen en huisdieren is de concessiehouder ook verplicht de bij de reiziger behorende voertuigen, tegen het daarbij behorende tarief, te vervoeren.

In geval van nood mag een eilander onbeperkt mee aan boord van de veerboot. Per 2018 heeft elke veerboot altijd vijftien zitplaatsen vrij om eilanders die niet hebben geboekt in geval van nood mee te laten reizen. Op deze manier wordt ook het comfort van andere reizigers geborgd. In het vervoerplan van 2020 is beschreven dat het aantal plaatsen voor ongeboekte eilanders stijgt naar 35.

Vervoervraag en vervoeraanbod

Het aantal afvaarten, vervoerde reizigers en voertuigen is over de periode 2014-2020 gemiddeld genomen gestegen (zie Figuren 1-6). In 2020 is een daling zichtbaar vanwege de coronapandemie. Met name de vervoersvraag van gezinnen rondom weekenden en in vakantieperiodes (standaard wisseldagen: vrijdag en zaterdag) steeg. De sterke stijging in 2017 van het aantal afvaarten op de verbinding Harlingen-Vlieland komt door een verruiming van de dienstregeling; per 2017 zijn er drie in plaats van twee retourreizen met de veerdienst structureel opgenomen in de dienstregeling.

Rederij Doeksen onderscheidt twee groepen reizigers: toeristen en eilanders. Met betrekking tot de toeristen heeft de rederij baat bij de landelijke trend (meer vakanties in binnen- en buitenland, NBTC-NIPO) in Nederland vanwege de gunstige economische omstandigheden de afgelopen jaren; positieve economische verwachtingen stimuleren reislust. Tevens speelden onder andere de onstabiele situatie in delen van de rest van de wereld (bijv. door aanslagen), de (inter-) nationale aandacht voor het waddengebied, het tijdelijke 'Dokter Deen-effect' (Vlieland) en de stijging van kortere vakanties en dagtrips in Nederland een rol in de positieve ontwikkeling van de vervoersvraag.

De rederij vaart vraaggestuurd. Gedurende de concessieperiode is het vervoersaanbod met de vervoersvraag meegestegen; de vraag bepaalt het aanbod. Rederij Doeksen heeft geïnvesteerd in twee milieuvriendelijke autoveerschepen, LNG-schepen. Daarmee speelde ze in op de ontwikkeling van de vervoersvraag.

Dienstregeling

De dienstregeling is een schema van reismogelijkheden waarin de aanlegplaatsen en tijdstippen waarop personenvervoer wordt verricht staat. Deze dienstregeling vormt onderdeel van het jaarlijks op te stellen vervoerplan, waarbij decentrale overheden en consumentenorganisaties betrokken worden en een adviserende rol hebben. Rederij Doeksen vaart een basisdienstregeling en zet daarnaast vraaggestuurd extra afvaarten in.

De ervaring van voorgaande jaren vormt het uitgangspunt van de jaarlijkse basisdienstregeling. Daarnaast wordt er rekening gehouden met de (afwijkende) vakantieperiodes, evenementen, aansluitingen op het openbaar vervoer, de inbreng van decentrale overheden en consumentenorganisaties, de ondernemingsraad, de verwachte groei en nautische en operationele aspecten. De conceptdienstregeling wordt na het opstellen voorgelegd aan alle partijen ter beoordeling.

Interinsulaire diensten (vervoer tussen de eilanden) zijn niet opgenomen in de concessie. Rederij Doeksen voorziet naast de diensten tussen wal en eilanden, ook in een watertaxi (naar school) tussen de eilanden. De afvaarten met scholieren komen voort uit een samenwerkingsconstructie. Alles wat buiten deze samenwerking valt is een commerciële afweging. In 2022 wordt gekeken of deze dienst verder uitgebreid kan worden, echter zonder verplichtingen vanuit het ministerie gezien het een interinsulaire dienst betreft en het niet om vervoer tussen vasteland en eiland gaat.

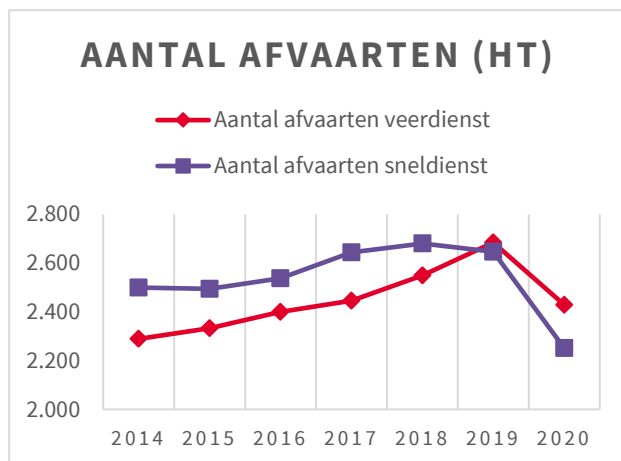
Inzet schepen en continuïteit dienstregeling

Rederij Doeksen zet momenteel zes schepen in om de dienstregeling voor personenvervoer in het kader van de concessie te verzorgen: ms Willem de Vlamingh, ms Willem Barentsz, ms Friesland, ms Vlieland, ms Koegelwieck (sneldienst) en ms Tiger (sneldienst). Het ms Willem de Vlamingh en ms Willem Barentsz, twee LNG-schepen, zijn aangeschaft in de evaluatieperiode 2014-2020. Het ms Midsland is na het succesvol introduceren van de twee nieuwe LNG-schepen verkocht. Naast deze schepen heeft de groep ook een watertaxi, de Waddentaxi ms Zeehond, en een vrachtboot, het ms Noord-Nederland, om diensten die buiten de concessie vallen uit te voeren.

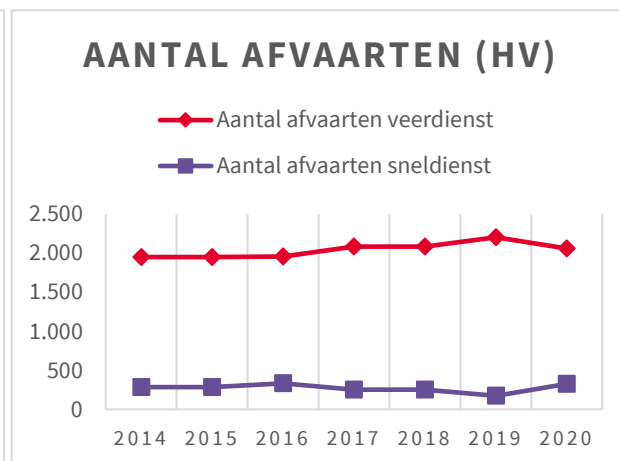
Na de introductie van de twee nieuwe LNG-schepen bleef het ms Friesland als reserve-autoveerboot en ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland bleef dienstdoen als hoofd-autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (en dan uitsluitend in aaneengesloten periodes waarin de vervoersvraag dit toelaat) wordt één LNG-autoveerboot op Vlieland ingezet en de andere op Terschelling. Op deze manier wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald. In verband met de toegenomen vervoersvraag, is de periode waarin één van de nieuwe schepen de dienst verzorgt beperkt gebleven tot de weken waarin het ms Vlieland voor jaarlijks onderhoud bij de werf ligt.

Gedurende de zomerdienst varen beide LNG-schepen op Terschelling, aangevuld met het ms Friesland op drukke momenten. Het ms Vlieland zal gedurende de zomer op Vlieland worden ingezet.

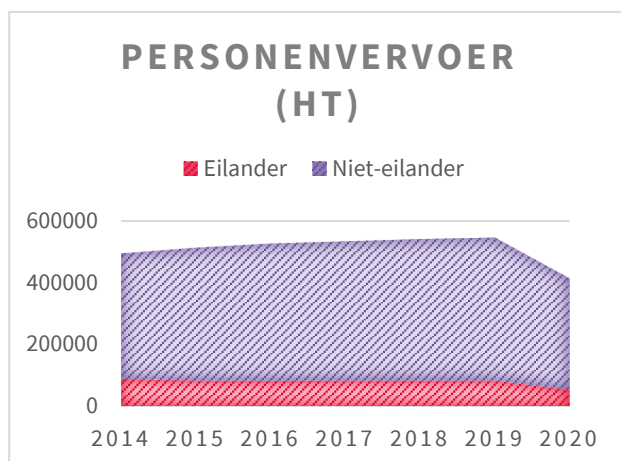
In 2020 zijn vanwege de coronapandemie voormalige veerschepen ingezet (zeesleper De Holland, veerboot Friesland). Deze schepen zijn ingezet omdat Rederij Doeksen te maken kreeg met capaciteitsbeperkingen i.v.m.



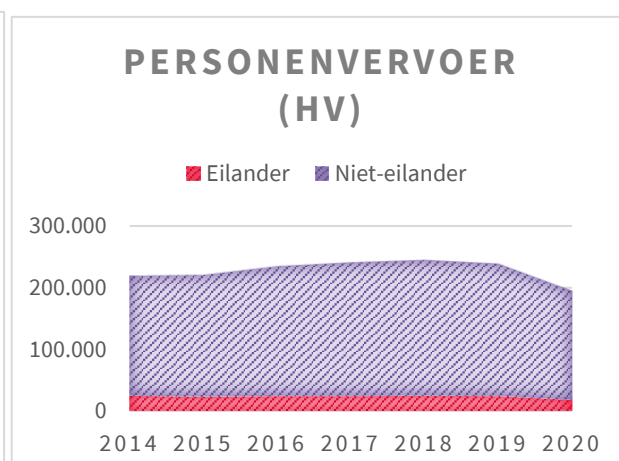
Figuur 1 - Aantal afvaarten Harlingen-Terschelling



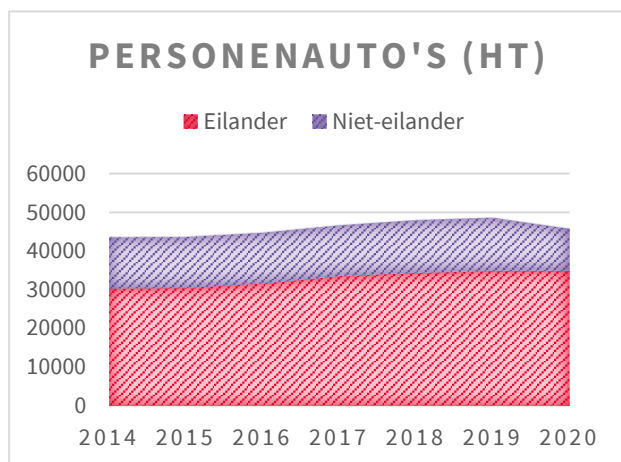
Figuur 2 - Aantal afvaarten Harlingen-Vlieland



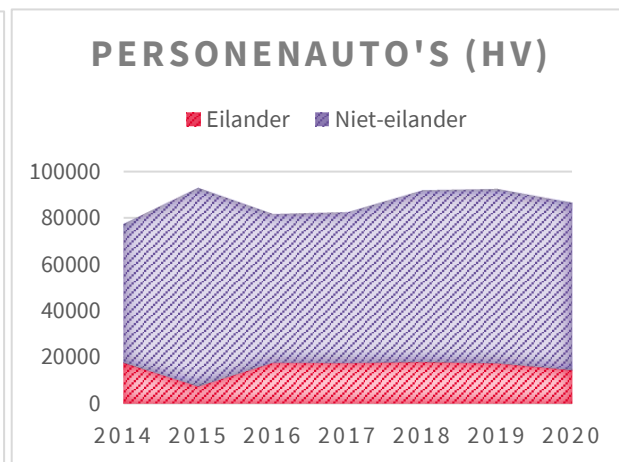
Figuur 3 - Personenvervoer Harlingen-Terschelling



Figuur 4 - Personenvervoer Harlingen-Vlieland



Figuur 5 - Personenauto's Harlingen-Terschelling



Figuur 6 - Personenauto's Harlingen-Vlieland

de coronapandemie en de rederij de passagiers toch wilden en moesten vervoeren. Het ministerie vroeg de rederij destijds ook een ‘maximale dienstregeling’ te varen. Extra afvaarten en extra schepen inzetten vormden de oplossing.

Vrachtvervoer

Naast personenvervoer heeft de rederij de mogelijkheid om op de schepen van de reguliere dienst ook vrachtauto's en aanhangwagens te vervoeren. Het vrachtvervoer valt niet onder de concessie.

Het vervoer van vracht en het vervoer van afval en gevaarlijke stoffen geschiedt op het traject Harlingen-Terschelling voornamelijk gescheiden van de personenveerdienst met de vrachtcatamaran, het ms Noord-Nederland, onder de vlag van zusteronderneming B.V. Scheepvaart en Bergingsmaatschappij G. Doeksen en Zonen. Dit vrachtschip is in 2017 verlengd en kan sindsdien extra vracht meenemen. Daarmee draagt dit schip en deze investering bij aan meer beschikbare capaciteit voor passagiers (zoals voertuigen) op de veerschepen.

Beoordeling

Rederij Doeksen heeft in de periode 2014-2020 een adequate invulling gegeven aan de verplichtingen in de vervoerconcessie Friese Waddenveren West ten behoeve van vervoerplicht en dienstregeling.

Concessie Artikel 5, lid 7 Vervoerplan – Vervoerplan

De concessieverlener behoort voor 1 oktober een besluit te nemen over het vervoerplan.

In 2017 en 2020 is de brief met het besluit na 1 oktober gestuurd, respectievelijk op 2 oktober en 16 oktober.

Bron: Kamerbrieven Uitvoering vervoerconcessies Waddenveren West en Oost

Programma van Eisen Artikel 2.1 Uitvoeringskwaliteit - Vervoerplicht

In de dienstregeling dient aangegeven te zijn welk type motorrijtuigen, aanhangwagens en fietsen vervoeren.

Op de website van Rederij Doeksen is onder ‘Dienstregeling’ beschikbaar op welke boot welk voertuig meegenomen kan worden. In de dienstregelingsfolder staat enkel of het een veerdienst of een sneldienst betreft, of wordt er verwezen naar de website.

Bron: Website Rederij Doeksen, Dienstregelingsfolders

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van de dienstregeling kan gemeten worden met de indicatoren voor punctualiteit en uitval. Ook de beschikbaarheid van reserveschepen en de aansluiting op het openbaar vervoer is van belang op de betrouwbaarheid van de diensten.

INDICATOREN

- Punctualiteit dienstregeling 95% (10 min.), excl. overmacht
- Uitval afvaarten 1%, excl. overmacht

Punctualiteit en vertraging

In het programma van eisen staat beschreven dat 95% van de afvaarten niet meer dan 10 minuten te laat t.o.v. de dienstregeling op tijdstip van geplande afvaart mag vertrekken, berekend per kwartaal. Het percentage van 95% geldt behoudens overmacht en vertraging vanwege het overnemen van aansluiting van het openbaar vervoer. In deze eis wordt geen onderscheid gemaakt tussen trajecten of type dienst (reguliere dienst of sneldienst). In geen van de kwartalen is de grens van 5% door Rederij Doeksen overschreden.

Oprijders (auto's zonder bestuurder), zorgen ervoor dat medewerkers op een aantal afvaarten moeite hebben het schip op tijd te laten vertrekken. Dit heeft in het verleden voor vertraging gezorgd. Daarbij komt dat er door de tijdsdruk die hiermee gepaard gaat in een aantal gevallen schade gereden is. Om deze reden heeft de rederij in 2017 aangekondigd dat zij mogelijk een maximum gaat stellen aan het aantal oprijders. Uiteindelijk stagneerde de toename, waardoor de rederij uiteindelijk geen maximum heeft ingesteld.

Uitval

In het programma van eisen staat beschreven dat het aantal afvaarten dat uitvalt niet hoger dan 1,0% van de geplande afvaarten volgens de dienstregeling en geplande extra afvaarten per kwartaal mag zijn, tenzij sprake is van overmacht. Rederij Doeksen voldoet aan deze eis.

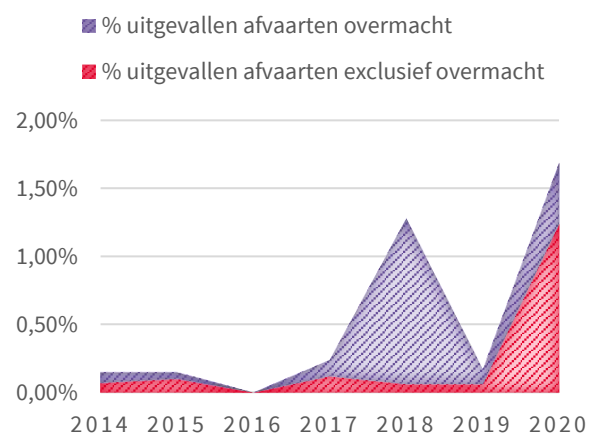
Ondanks dat de rederij voldoet aan de in de concessie gestelde eis betreffende uitval, zien we dat op de verbinding Harlingen-Terschelling de gemiddelde uitval van 2020 boven 1,0% ligt, exclusief overmachtssituaties (zie Figuur 7). Technische gebreken aan een schip (ms Koegelwieck) , blijken hiervoor de voornaamste oorzaak te zijn.

Continuïteit en betrouwbaarheid schepen

Het ms Friesland blijft na de ingebruikname van de LNG-schepen als reserve-autoveerboot en ijsbreker in de vloot. Het ms Vlieland blijft dienst doen als hoofd-autoveerboot op Vlieland. Gedurende de winterdienstregeling (uitsluitend in aaneengesloten periodes waarin de vervoersvraag dit toelaat) zal één LNG-autoveerboot op Vlieland worden ingezet en de andere op Terschelling. Zo wordt de grootst mogelijke milieuwinst behaald. In verband met de toegenomen vervoersvraag, is de periode waarin één van de nieuwe schepen de dienst verzorgt beperkt gebleven tot de weken waarin het ms Vlieland voor jaarlijks onderhoud bij de werf ligt.

Nadat de LNG-schepen in de vaart waren genomen, bleek er een aantal 'kinderziektes' in de schepen te zitten. Deze 'kinderziektes' zijn volgens de rederij inmiddels verholpen.

UITGEVALLEN VAARTEN (%) (HT)



Figuur 7 - Uitgevallen afvaarten Harlingen-Terschelling

Aansluiting OV

De aankomst- en vertrektijden van de veerscheppen dienen zoveel mogelijk aan te sluiten op de treinverbinding met Leeuwarden, vervolgens op de busverbinding Bolsward/ Sneek/ Heerenveen en de busverbinding Alkmaar/Zurich. Op de eilanden rijden de bussen een dienstregeling die is afgestemd op de dienstregeling van de rederij, eveneens als de particuliere busverbindingen met parkeerterrein “Tjerk Hiddes” in Harlingen.

Er wordt tijdens het opstellen van de (concept) dienstregeling overleg gevoerd met de concessiehouder van de trein- en busverbindingen (Arriva). De aansluiting met busverbinding Alkmaar/Zurich is lastig. Deze verbinding is gekoppeld aan de dienstregeling van en naar Texel en de treinverbindingen in Noord-Holland.

Bij vertraging neemt de rederij contact op met de regionale vervoersdiensten. Vice versa nemen regionale vervoerders contact op met de front office van Rederij Doeksen bij vertraging binnen het openbaar vervoer.

Beoordeling

Rederij Doeksen boekt goede resultaten op het gebied van betrouwbaarheid. De concessiehouder voldoet aan de in de concessie gestelde eisen. Het aantal reserveschepen is een aandachtspunt.³³

Aandachtspunten concessie

In het algemeen zijn er een aantal aandachtspunten binnen de concessie op het gebied van betrouwbaarheid, zijnde:

- De gevolgen van het niet voldoen aan de in concessie gestelde eisen.
 - Uitval: Boete
 - Vertraging: Verbeterplan
- Wel sturing op vertraging bij vertrek maar geen sturing op vertraging bij aankomst.
- Er wordt momenteel geen onderscheid gemaakt tussen verbinding en type dienst (veerdienst of sneldienst).

Veiligheid

Veiligheid is een belangrijk aspect van de concessie. In Hoofdstuk V van het programma van eisen zijn diverse artikelen gewijd aan dit onderwerp, verdeeld over diverse onderwerpen:

- Verantwoordelijkheid;
- Veiligheidsniveau;
- Communicatie;
- Aangifte sociale veiligheidsincidenten;

³³ Formeel gezien zou er op elke verbinding één reserveschip moeten zijn om bij tijdelijke uitval van één schip de uitvoering van de dienstregeling te waarborgen. Als op één van de dagen dat de rederij alle schepen in de vaart heeft een schip uitvalt, dan vaart de rederij vaker met de overige schepen, neemt de rederij meer personen en auto's mee op de overige schepen, zet de rederij indien nodig de vrachtboot (voor auto's) i.c.m. een snelboot (voor personen) in en vaart zij indien nodig op minder populaire tijden.

- Huisregels;
- Veiligheidszorgsysteem; en
- Rampensimulatietraining.

De IL&T is de organisatie die hierop toeziet. Rederij Doeksen voldoet aan de veiligheidsvoorschriften en regelgeving.

Veiligheid aan boord

Naar aanleiding van een aantal incidenten met de sneldienst heeft de rederij een onafhankelijk onderzoek ingesteld naar de veiligheid van de sneldienst (2019). Uitkomst hiervan is dat de vaartijd van 45 minuten (HT) en 43 minuten (HV) aan kunnen zetten tot gehaast vaargedrag. Het vaarschema is vanaf 2020 daarom gebaseerd op een vaartijd van 50 minuten (HT) en 45 minuten (HV).

De rederij verzoekt haar passagiers om bagage in de bagagewagens (veerdienst) of bagagerekken (sneldienst) te leggen. Indien een reiziger wel (hand-) bagagestukken meeneemt aan boord, zien medewerkers erop toe dat deze geen vluchtwegen blokkeren.

Certificering schepen

Volgens de concessie dienen alle schepen van de concessiehouder te voldoen aan de certificering volgens ISO-9001:2000 en volgens de ISM-code (International Management Code for Safe Operations of Ships and for Pollution Prevention, zoals vastgesteld is in IMO-resolutie A.741(18) – 1993). Rederij Doeksen is gecertificeerd volgens de ISM-code en voldoet aan de kwaliteitseisen volgens ISO-9001. Lloyd's Register verricht jaarlijks een audit.

Getraind personeel

De afspraken en procedures van de organisatie zijn vastgelegd in het Doeksen Management Systeem. Periodiek worden alle afdelingen van de organisatie door interne auditors getoetst, naast de jaarlijkse externe audit van Lloyd's Register.

Rederij Doeksen neemt periodiek deel aan trainingen en oefeningen op het gebied van veiligheid. De bemanning van de schepen voldoet minimaal aan de diploma-eisen conform binnenvaartwetgeving m.b.t. veerschepen. Onder meer samenwerkingen met/in de Stichting Opleidingen Zoute Veren, opgericht door de Waddenbootdiensten en de Provinciale Stoombootdiensten in Zeeland, borgt dat de kennis en kunde t.b.v. veiligheid binnen Rederij Doeksen op orde is.

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet aan de gestelde eisen t.b.v. veiligheid in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

Toegankelijkheid

Het onderwerp toegankelijkheid wordt in de concessie Artikel 7 *Wet- en regelgeving bij uitvoering van de concessie* en in het programma van eisen genoemd (Artikel 3.6, 3.8, 6.1) en heeft betrekking op de schepen, de accommodaties aan wal, de infrastructurele voorzieningen en de dienstverlening.

Schepen en wachtruimten

Rederij Doeksen heeft de verplichting om voor de reizigers de relevante rechten en verplichtingen uit de Verordening 1177/2010 betreffende de rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen en houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 op vergelijkbare wijze te waarborgen. Onverminderd deze verordening, dienen alle schepen redelijke aanpassingen te hebben voor reizigers met een beperking (motorisch, auditief, visueel, cognitief) en reizigers met een kindervagen, rollator en rolstoel.

De veerschepen zijn voorzien van een lift. De schepen hebben invalidetoiletten en rolstoelplaatsen. Daarnaast voorziet de rederij in overige voorzieningen en dienstverlening voor mindervaliden. Zo mogen onder meer hulphonden gratis mee aan boord, helpt het personeel indien gewenst mindervaliden met het aan en van boord gaan en mogen begeleiders op vertoon van de OV-begeleiderskaart gratis meereizen. Op de website staan naast de services ook tips vermeld.

In 2020 zijn enkele voormalige veerschepen ingezet, wegens de coronapandemie³⁴. Deze voldeden niet geheel aan de toegankelijkheidseisen. Echter vielen deze schepen buiten de verplichtingen van de concessie.

Veerdammen (infrastructurele voorzieningen)

De terminal in Harlingen is voorzien van een lift, invalidentoilet, rolstoelen (gratis gebruik voor mindervaliden) en een rolstoelhelling. De terminals op Terschelling en Vlieland zijn voorzien van een invalidentoilet en rolstoelen (gratis gebruik voor mindervaliden).

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de gestelde eisen t.b.v. toegankelijkheid in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

Aandachtspunten concessie

Volgens het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat is de (herziening van) de Toegankelijkheidsrichtlijn in de toekomst een aandachtspunt. De Richtlijn (EU) 2019/882 van het Europees Parlement en de Raad van 17 april 2019 betreffende de toegankelijkheidsvoorschriften voor producten en diensten. Deze richtlijn gaat over de toegankelijkheid van websites, apps, ticket- en incheckautomaten, informatie onderweg in informatie n de terminal.

³⁴ Dit ging om historische schepen die aanvullend zijn ingezet, omdat vanwege de coronamaatregelen onvoldoende plaats op de reguliere schepen was.

Comfort

Het onderwerp comfort wordt in de concessie in het programma van eisen genoemd (Artikel 3.6, 3.7, 6.1). Het gaat daarbij om het comfort aan boord van de schepen en aan wal.

Havenkantoren en walvoorzieningen

Rederij Doeksen kent drie terminals: Harlingen, Terschelling en Vlieland. In 2012 en in 2017 zijn de terminals verbouwd.

Er hebben over de periode 2014-2020 diverse ontwikkelingen plaatsgevonden t.b.v. de terminals:

- Verbouwing terminals: logistiek, uitstraling en functionaliteit. (2017)
- Vernieuwing en uitbreiding Grand Café Promenade³⁵ (Harlingen). (2016)
- Investering in nieuw terrasmeubilair waardoor de capaciteit van het terras van Grand Café Promenade³⁶ in de veerterminal in Harlingen met 30% is toegenomen. (2018)

Comfort aan boord

Het aantal passagiers aan boord van de snelschepen komt nagenoeg overeen met het aantal zitplaatsen. Respectievelijk hebben het ms Koegelwieck en het ms Tiger een boekbare capaciteit van 312 en 414 zitplaatsen (zie Tabel 1). Elke passagier heeft dus gegarandeerd een zitplaats.

Het aantal passagiers dat Rederij Doeksen vervoert met de veerdienst is momenteel altijd lager dan het aantal zitplekken binnen (zie Tabel 1). Enkel bij mooi zomerweer, wordt soms overwogen (voor zover het certificaat dit toelaat) om meer passagiers te vervoeren. Zitplaatsen op het buitendek kunnen dan benut worden. Voorheen was het aantal toegestane passagiers op de autoveerschepen groter dan het aantal zitplaatsen binnen. In de winterperiode was de passagierscapaciteit wel nagenoeg gelijk aan het aantal zitplaatsen binnen.

Er hebben over de periode 2014-2020 diverse ontwikkelingen plaatsgevonden t.b.v. het comfort aan boord:

- Vernieuwing servicebuffet op het Promenadedek van het ms Friesland. (2016)
- Nieuw selfservicebuffet op het salondek van het ms Vlieland. (2017)
- Investering in kombuis op het ms Vlieland: veilige combisteamers i.p.v. frituur. (2018)
- Uitbreiding assortiment verse, gezonde en lokale producten aan boord (TSM Horeca B.V.). (2020)

³⁵ Grand Café Promenade valt niet onder de concessie.

³⁶ Grand Café Promenade valt niet onder de concessie.

Schip	Boekbare capaciteit ³⁷	Capaciteit certificaat ³⁸
Ms Willem de Vlamingh	565	700
Ms Willem Barentsz	565	700
Ms Friesland	850	1.200
Ms Vlieland	800	1.200
Ms Koegelwieck (sneldienst)	312	315
Ms Tiger (sneldienst)	414	415
Ms Midsland (tot 2021)	675	1.050
<i>Buiten de concessie</i>		
Ms Zeehond (waddentaxi)	12	12
Ms Noord-Nederland (vrachtboot)	12	12

Tabel 1 - Capaciteit schepen

Bagage

De rederij verzoekt haar passagiers om bagage in de bagagewagens (veerdienst) of bagagerekken (sneldienst) te leggen. Indien een reiziger wel (hand-) bagagestukken meeneemt aan boord, zien medewerkers erop toe dat deze geen vluchtwegen blokkeren.

In 2018 zijn er enkele wijzigingen in de bagagerichtlijnen aangebracht. Onder meer is het totaal van één stuk handbagage en drie stuks ruimbagage gewijzigd naar twee stuks handbagage en twee stuks ruimbagage, tellen paraplu's, wandelstokken en jassen niet mee als bagagestuk (altijd gratis) en is er een afwijkende maat voor tenten, sportartikelen en muziekinstrumenten. Ook is het sindsdien mogelijk twee bagagestukken per vaart over te laten zetten zonder zelf mee te reizen. Per 2019 kan er tegen betaling van het vervoermiddelentarief en binnen bepaalde afmetingen maximaal één vervoermiddel worden vervoerd (zo ook kruiwagens, fiets-, steek- en bolderkarren). Voor 2019 waren er geen beperkingen aan het aantal en de afmetingen van vervoermiddelen.

In 2019 is gestart met de tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor bagage-inname voor de veerdienst (reizigers kunnen voor de terminals hun bagage afgeven). Voordelen hiervan zijn meer gemak en vrijheid voor de reiziger en de eventuele toekomstige koppeling met bagagediensten door derden. Tegelijkertijd

³⁷ Op basis van vervoerplan 2020.

³⁸ Op basis van vervoerplan 2020. Enkel benut bij mooi zomerweer (zitplaatsen buitendek).

is ook gestart met tests voor de implementatie van een nieuw systeem voor fietsentransport (fietsen net als bagage met karren aan boord op het autodek). Voordelen hiervan zijn een verhoogd veiligheidsniveau en meer gemak en vrijheid voor de passagier met fiets. Inmiddels is duidelijk dat het wijzigen van de manier waarop de rederij bagage en fietsen vervoert niet zal veranderen. De beoogde nieuwe systemen zouden meer problemen opleveren dan oplossen.

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 grotendeels aan de gestelde eisen t.b.v. comfort in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West. Er zijn een aantal aandachtspunten.

Programma van Eisen Artikel 3.1 Schepen - Verantwoordelijkheden

Het kwaliteitsniveau van de schepen dient tenminste gelijk te blijven aan het kwaliteitsniveau van 2009, zoals onder andere bepaald door middel van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek als bedoeld in artikel 2.5 van het programma van eisen.

In de volgende jaren, voor de volgende onderdelen en verbindingen is de score voor deze betreffende onderdelen beneden het kwaliteitsniveau van het referentiepunt (2009)³⁹, zoals naar voren is gekomen uit de klanttevredenheidsonderzoeken als bedoeld in artikel 2.5 van de concessie:

- Harlingen-Vlieland:
 - 2015: Aan boord komen
 - 2016: Zitplaats
 - 2017: Zitplaats
- Harlingen-Terschelling:
 - 2015: Zitplaats, Netheid vaarttuig, Geluid
 - 2016: Geluid
 - 2017: Geluid
 - 2019: Geluid

Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken

Duurzaamheid

De concessiehouder dient zich aantoonbaar in te spannen om een zo gering mogelijke uitstoot van schadelijke stoffen te bewerkstelligen en duurzame technologieën in te zetten. Daarnaast dient de rederij driejaarlijks een milieuplan op te stellen. Dit staat in *Artikel 3.5 Milieudoelstellingen* in het programma van eisen.

Milieuplan

In 2016 heeft de rederij een milieuplan geformuleerd. De doelstellingen uit dit milieuplan zijn eind 2018 grotendeels gerealiseerd. Na evaluatie is er een nieuw milieuplan opgesteld voor de periode van 2019 tot en met 2021.

³⁹ Zie Bijlagen voor de toelichtende tabellen.

Aantoonbare inspanning

Rederij Doeksen heeft zich gedurende de periode 2014-2020 ingespannen om haar diensten te verduurzamen. Naast de investering in LNG-schepen (verduurzaming vloot), heeft de rederij zicht o.a. ingezet om plastic terug te dringen en energiebesparende maatregelen te nemen:

- Plaatsen van zonnepanelen op alle terminals in 2018.
- Aanschaf LNG-schepen. (aangekondigd in vervoerplan 2016 en in 2020 vast in de dienstregeling opgenomen)
- Start terugdringen plastic in horeca. (2019)

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de gestelde eisen t.b.v. duurzaamheid in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West.

Communicatie en informatie

Hoofdstukken VII en VIII van het programma van eisen bevatten respectievelijk artikelen over *Marketing* en *Reisinformatie*. Communicatie is verweven door de gehele concessie, deels ook in Hoofdstuk IX *Klantenservice* van het programma van eisen.

Klantenservice

De klantenservice wordt voor het grootste deel verzorgd door het contactcenter (callcenter) en de front office (balies). Deze afdelingen worden ondersteund door de afdeling marketing & communicatie.

De openingstijden van de balies en terminals zijn gebaseerd op de dienstregeling.

Promotie en sponsoring

De rederij stimuleert samenwerkingsverbanden met (eilander) ondernemers om de bestemmingen Vlieland en Terschelling aantrekkelijker te maken en de bezoekersaantallen te vergroten. Het hoofd marketing & communicatie is actief in besturen die zich bezighouden met betreffende promotionele doeleinden.

Gedurende de periode 2014-2020 heeft Rederij Doeksen zich op het vlak van marketing ontwikkeld. Een aantal voorbeelden van deze ontwikkeling:

- Ontwikkeling huisstijl animaties: veiligheidsfilms twee nieuwe schepen. (2019)
- Communicatie- en actieplan implementatie nieuwe schepen. (2020)
- Inzet nieuw spaarsysteem Vaste Reizigers Programma voor commerciële acties en campagnes. (2020)

ICT

Rederij Doeksen zet verschillende systemen in om de reiziger van dienst te zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan Doeksen TV, het gebruik van social media en het informeren van reizigers via het narrowcastingsysteem.

Gedurende de periode 2014-2020 heeft Rederij Doeksen zich op het vlak van ICT ontwikkeld. Een aantal voorbeelden van deze ontwikkeling:

- Nieuwe website in september 2016 live. (2016)
- Nieuw narrowcasting systeem (Doeksen TV). (2016)
- Proef (2016) en uitbreiding Whatsapp in klantenservice. (2017)
- Gratis wifi in de terminals op Terschelling en Vlieland. De terminal in Harlingen had dit al. (2017)

Gevonden voorwerpen

Reizigers die iets verloren hebben, kunnen zich telefonisch, per mail of via de website melden. Tevens kunnen reizigers die een item verloren of gevonden hebben zich melden bij het personeel. De voorwerpen die achterblijven op de schepen, terreinen en bagagewagens worden verzameld en geregistreerd en drie maanden bewaard in het depot in Harlingen. Gevonden voorwerpen worden in overleg per post toegezonden of kunnen opgehaald worden aan de balie in Harlingen.

Vervoerkundig jaaroverzicht

Naast het delen van het vervoerkundig jaaroverzicht met de concessieverlener als onderdeel van de MIPOV-data (Bijlage 1), publiceert Rederij Doeksen vervoerkundige data via de Drijfveren, een maandelijkse publicatie op Terschelling en Vlieland voor de eilanders, uitgestuurde persberichten (lokale pers als De Terschellinger, De Vliezier, Omrop Fryslân en de Harlinger Courant, sociale media) en middels blogposts. De rederij publiceert (openbaar) het vervoerkundige jaaroverzicht niet in zijn geheel.

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 grotendeels aan de gestelde eisen t.b.v. communicatie en informatie in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West. Er zijn enkele aandachtspunten:

Programma van Eisen Artikel 9.3 Klantenservice – Gevonden voorwerpen

De procedure voor gevonden voorwerpen dient naast bekendmaking via de website van de rederij, ook bekend gemaakt te worden via de dienstregelingfolder.

In de dienstregelingsfolder is de procedure voor gevonden voorwerpen niet kenbaar gemaakt.

Bron: Dienstregelingsfolders

Programma van Eisen Artikel 11.1 Beheer en monitoring – Management informatie systeem

Jaarlijks dient de rederij het vervoerkundig jaaroverzicht (aantal reiziger en voertuigen, aantal afvaarten, aantal klachten, punctualiteit en uitval) openbaar te maken.

Ondanks dat vervoerkundige data wel op diverse wijzen is gedeeld (zie sectie Vervoerkundig jaaroverzicht), is een totaaloverzicht met alle elementen niet openbaar gemaakt.

Bron: Openbare bronnen, Gesprek Rederij Doeksen

Kaartverkoop

Kaartverkoop omvat diverse aspecten: het reserveringssysteem, het bestelproces, de tarieven en het type kaartsoorten.

Hoofdstuk III *Dienstregeling en reisinformatie* van de concessie en Hoofdstuk X *Reservering en chipkaartgebruik* van het programma van eisen borgen hoofdzakelijk het onderwerp kaartverkoop.

Reserveringssysteem en bestelproces

Reizigers kunnen via de website, telefonisch, via ticketautomaten en bij de servicebalie tickets boeken en daarmee een plek op de boot reserveren. De reiziger boekt een ticket voor een bepaalde afvaart. Reizigers kunnen geen gebruik maken van de OV-chipkaart.

In 2019 is Rederij Doeksen gestart met het informeren van passagiers die geboekt hebben op de afvaart voor of na de extra afvaart. Dit stelt passagiers actief in staat om te kiezen voor een andere (extra) afvaart als deze hen beter uitkomt. Inmiddels informeert de rederij alle passagiers die op dezelfde dag een kaartje hebben voor dezelfde route en daarmee niet meer enkel de passagiers van de omliggende afvaarten.

Kaartsoorten en tarieven

De rederij mag nieuwe kaartsoorten introduceren en de tarieven wijzigen, mits zij zich aan de gestelde voorwaarden houdt. Per jaar volgen hieronder de wijzigingen van kaartsoorten en tarieven:

Vervoerplan 2015

- **Tariefdifferentiatie:** personen- en autotarief (experiment).
- De maximale stijging van het tarief van 1,9% (vastgesteld door de concessieverlener) is niet toegepast. De rederij heeft haar bezwaar kenbaar gemaakt tegen het niet mogen toepassen van de index op de tarieven van 2015.⁴⁰

Vervoerplan 2016

- Introductie **eilander autopas**.
- Nieuw tarief **brede voertuigen en aanhangers**.
- **Annuleringsregeling** aangepast.
- **Tariefdifferentiatie:** personen- en autotarief (experiment).
- De maximale stijging van het tarief is 0,0% (vastgesteld door de concessieverlener).

⁴⁰ Toelichting: In de jaren 2012 tot en met 2014 volgde rederij Doeksen nog de tarievenindex van het Openbaar Dienstencontract. Het ontstane verschil met het maximumtariefniveau vanuit de concessie Friese Waddenveren West is in de jaren 2015 tot en met 2017 gecorrigeerd. Vanaf 2018 volgt de rederij de tarievenindex vastgesteld door de concessieverlener.

Vervoerplan 2017

- **Tariefdifferentiatie:** personen- en autotarif (experiment).
- Wijziging **autotarifstructuur** naar één uniform autotarif – stijging 2%.
- De maximale stijging van het tarief van 1,2% (vastgesteld door de concessieverlener) is deels gehanteerd (0,97%), m.u.v. personenvoertuigen (wijziging autotarifstructuur).

Vervoerplan 2018

- **Structurele tariefdifferentiatie:** dagniveau naar weekniveau of seizoensniveau kan zinvol zijn (werkgroepen voor onderzoek).
- **Btw-tarief** van 6% ingevoerd. Dit komt voor eigen rekening van de rederij. (Rederij Doeksen maakte hiervoor gebruik van de btw-vrijstelling voor veerdiensten, waarbij geen btw via de tickets aan de reizigers wordt doorbelast.)
- De maximale stijging van het tarief van 0,8% (vastgesteld door de concessieverlener) wordt door de rederij gehanteerd.

Vervoerplan 2019

- **Structurele tariefdifferentiatie:** dagniveau naar weekniveau of seizoensniveau kan zinvol zijn (werkgroepen voor onderzoek).
- **Tarief van een auto met caravan van 10 meter naar 12 meter** online te boeken. De beperkte omzetsderving neemt de rederij voor eigen rekening.
- **Btw-tarief** van 9% ingevoerd. Het verlaagde btw-tarief is in 2019 verhoogd van 6% naar 9%. Deze verhoging wordt door de rederij doorberekend in tarieven.
- De maximale stijging van het tarief van 1,9% (vastgesteld door de concessieverlener) wordt gehanteerd.

Vervoerplan 2020

- Introductie nieuwe categorie en **tarief eilander auto tot 3 meter** (trend kleine elektrische auto's).
- De maximale stijging van het tarief van 2,6% (vastgesteld door de concessieverlener) wordt gehanteerd.

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 aan de gestelde eisen t.b.v. kaartverkoop in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West. In de financiële analyses gaan we hier dieper op in.

Klanttevredenheid

Klanttevredenheid is een belangrijke indicator van de kwaliteit van de dienstverlening. De mate van klanttevredenheid wordt getoetst met gebruik van het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek.

Klanttevredenheid komt op diverse plekken in de concessie terug, onder meer in Hoofdstuk II *Uitvoeringskwaliteit* en Hoofdstuk III *Schepen* van het programma van eisen.

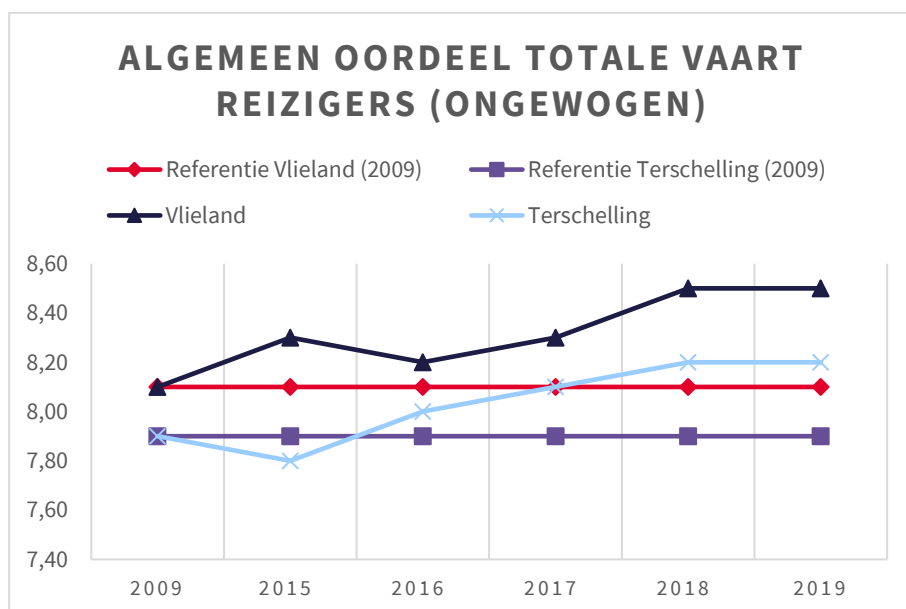
Klachten en afhandeling

Reizigers kunnen via diverse methoden hun klachten kenbaar maken. In de concessie zijn een aantal eisen vastgelegd over de procedure rondom het proces en de afhandeling hiervan. Klachten lopen uiteen (rookbeleid, tarieven, Covid-maatregelen).

Lloyd's Register auditeert jaarlijks, naast andere zaken, ook de klachtenprocedure. Consumentenorganisaties zijn tevreden over de klachtenafhandeling.

Klanttevredenheidsonderzoeken

De afgelopen jaren is de klanttevredenheid toegenomen. Met als referentiepunt het klanttevredenheidsonderzoek uit 2009, kende de tevredenheid van de reizigers een dip in 2015 waarna deze zich positief heeft ontwikkeld richting 2020 (zie Figuur 8). In 2014 en in 2020 hebben geen klanttevredenheidsonderzoeken plaatsgevonden met als reden respectievelijk de aanvang van de concessie en corona.



Figuur 8 - Algemeen ongewogen oordeel totale vaart

Verbeterplannen

Indien de rederij niet voldoet aan de gestelde eisen voor wat betreft klanttevredenheid, dient zij een verbeterplan t.a.v. klanttevredenheid op te stellen op verzoek van de concessieverlener. Dit is voorgekomen in het jaar 2015. De daling was niet significant, Rederij Doeksen heeft echter wel een verbeterplan opgesteld:

- Verbeterplan klanttevredenheid 2015.

Beoordeling

Rederij Doeksen voldoet over de periode 2014-2020 grotendeels aan de gestelde eisen t.b.v. klanttevredenheid in de Vervoerconcessie Friese Waddenveren West. Er zijn enkele aandachtspunten.

Programma van Eisen Artikel 2.5 Uitvoeringskwaliteit - Kwaliteit

Voor de klanttevredenheid dient het *gemiddelde oordeel* van de reizigers voor de verschillende vaartkenmerken aan 7,9 (HT) (score in referentiejaar 2009) en 8,0 (HV) (referentiewaarde concessie).

In 2015 was dit oordeel voor de verbinding Harlingen-Terschelling 7,8, daarmee dus lager dan in het referentiejaar 2009⁴¹. Echter was dit verschil niet significant. Rederij Doeksen heeft n.a.v. dit oordeel wel een verbeterplan opgesteld.

Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken

Programma van Eisen Artikel 2.5 Uitvoeringskwaliteit - Kwaliteit

Voor de klanttevredenheid dient het oordeel van de reizigers *per vaartkenmerk* niet lager dan 8,0 of niet meer dan 0,5 punt verschil indien de score in het referentiejaar lager was dan 8,5.

Op de verbinding Harlingen-Vlieland wordt deze eis niet overtreden. Op de verbinding Harlingen-Terschelling wordt onder de drempelwaarde gescoord op de volgende onderdelen in de volgend jaren⁴²:

- 2015: Prijs per persoon, Prijs per voertuig
- 2019: Prijs per persoon, Prijs per voertuig

Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken

De concessieverlener heeft de rederij naar aanleiding van deze overtreding niet verzocht een verbeterplan op te stellen.

Programma van Eisen Artikel 3.1 Schepen - Verantwoordelijkheden

Het kwaliteitsniveau van de schepen dient tenminste gelijk te blijven aan het kwaliteitsniveau van 2009, zoals onder andere bepaald door middel van de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek als bedoeld in artikel 2.5 van het programma van eisen.

In de volgende jaren, voor de volgende onderdelen en verbindingen is de score voor deze betreffende onderdelen beneden het kwaliteitsniveau van het referentiepunt (2009)⁴³, zoals naar voren is gekomen uit de klanttevredenheidsonderzoeken als bedoeld in artikel 2.5 van de concessie:

- Harlingen-Vlieland:
 - 2015: Aan boord komen
 - 2016: Zitplaats
 - 2017: Zitplaats
- Harlingen-Terschelling:
 - 2015: Zitplaats, Netheid vaartuig, Geluid
 - 2016: Geluid
 - 2017: Geluid
 - 2019: Geluid

Bron: Klanttevredenheidsonderzoeken

⁴¹ Zie Bijlagen voor de toelichtende tabellen.

⁴² Zie Bijlagen voor de toelichtende tabellen.

⁴³ Zie Bijlagen voor de toelichtende tabellen.

Programma van Eisen 9.2 Klantenservice – Klachten en suggesties

De indiener van een schriftelijk klacht of suggestie behoort uiterlijk binnen vijf werkdagen een bevestiging te ontvangen dat zijn of haar klacht in behandeling is genomen.

In de jaren 2014, 2015, 2016 en 2017 gebeurde dit niet in alle gevallen. Hierna is dit niet meer voorgekomen.

Bron: MIPOV Bijlage 2.6 Klachten en afhandelingstijd

Programma van Eisen 9.2 Klantenservice – Klachten en suggesties

De indiener van een schriftelijke klacht of suggestie behoort uiterlijk vier weken na het indienen van een klacht of suggestie een inhoudelijke reactie ontvangt.

In de jaren 2015 en 2016 is dit niet in alle gevallen gebeurd.

Bron: MIPOV Bijlage 2.6 Klachten en afhandelingstijd

Aandachtspunten concessie

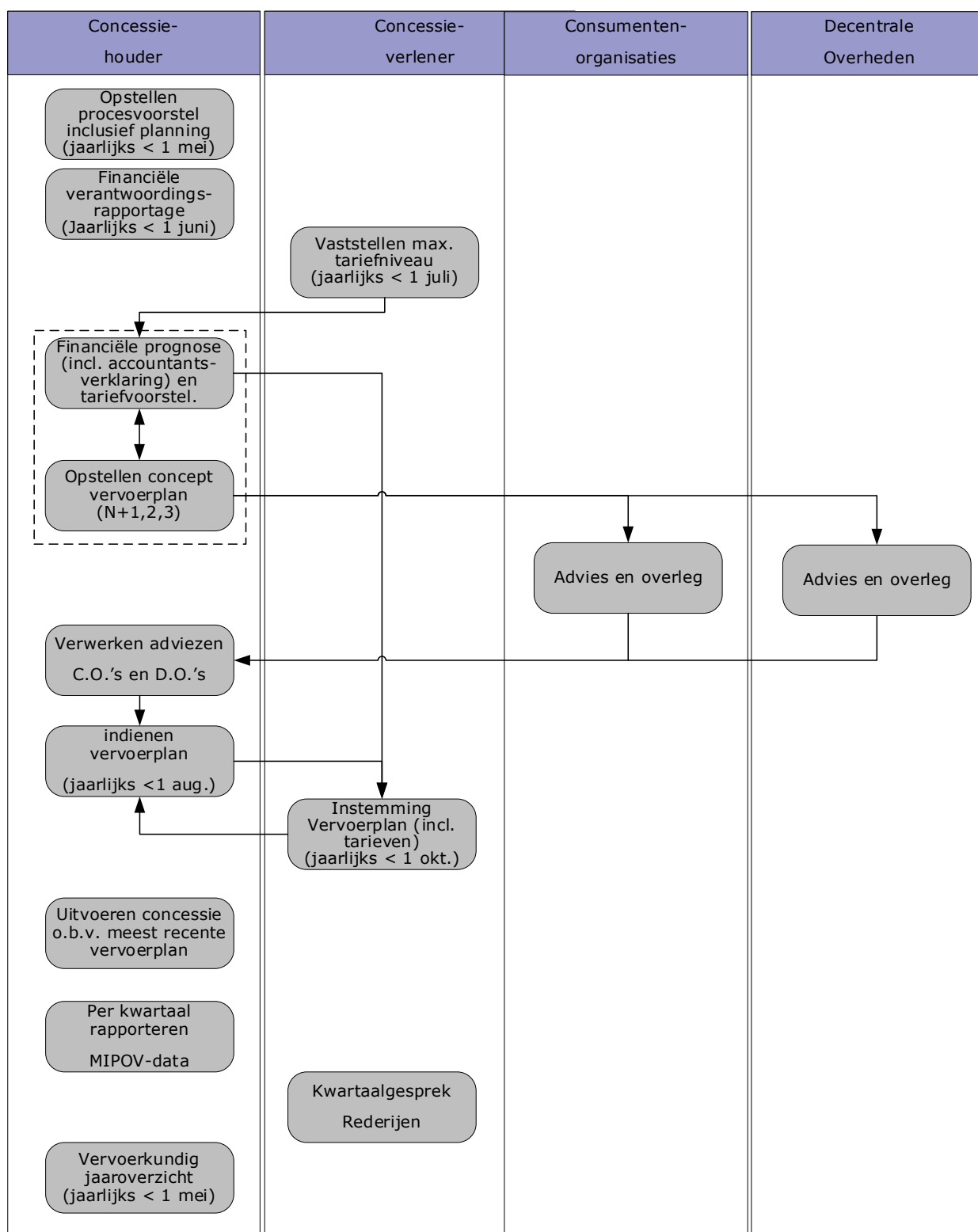
Mogelijke verbeterpunten in het kader van de klanttevredenheidsonderzoeken:

- Momenteel wordt er geen onderscheid gemaakt tussen de sneldienst en de reguliere dienst in de klanttevredenheidsonderzoeken en -rapportages.
- Momenteel wordt er geen onderscheid gemaakt tussen eilanders en toeristen in de beoordeling van de klanttevredenheid.

	Scores		T.o.v. 2009					Conform concessie (2,5 PVE)																					
	2009	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2009	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2017	2018	2019	2020											
Vleiland	Algemeen oordeel totale vaart	8,1	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5		8,1	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5		8,1	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5		8,1	8,3	8,2	8,3	8,5	8,5	
	Zitplaats	8,7	8,7	8,2	8,2	9,1	9		8,7	8,7	8,2	8,2	9,1	9		8,7	8,7	8,2	8,2	9,1	9		8,7	8,7	8,2	8,2	9,1	9	
	Netheid vaartuig	8	8,3	8,2	8,2	8,4	8,5		8	8,3	8,2	8,2	8,4	8,5		8	8,3	8,2	8,2	8,4	8,5		8	8,3	8,2	8,2	8,4	8,5	
	Netheid sanitair	7,5	7,9	7,9	7,9	8,1	8,2		7,5	7,9	7,9	7,9	8,1	8,1		7,5	7,9	7,9	7,9	8,1	8,2		7,5	7,9	7,9	7,9	8,1	8,2	
	Klantvriendelijkheid personeel	8	8,4	8,4	8,3	8,5	8,9		8	8,4	8,4	8,3	8,5	8,9		8	8,4	8,4	8,3	8,5	8,9		8	8,4	8,4	8,3	8,5	8,9	
	Geluid	8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	7,6		8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	7,6		8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	7,6		8,1	8,2	8,1	8,1	8,1	7,6	
	Aan boord komen	8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	9		8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	9		8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	9		8,5	8,4	8,6	8,5	8,7	9	
	Informatie opstapplaats	7,7	7,9	8,0	8,0	8,3	8,3		7,7	7,9	8,0	8,0	8,3	8,3		7,7	7,9	8,0	8,0	8,3	8,3		7,7	7,9	8,0	8,0	8,3	8,3	
	Netheid wachtruimte	7,5	7,9	8,0	8,0	8,1	8,4		7,5	7,9	8,0	8,0	8,1	8,4		7,5	7,9	8,0	8,0	8,1	8,4		7,5	7,9	8,0	8,0	8,1	8,4	
	Informatie boeken	8	8,1	8,1	8,1	8,3	8,5		8	8,1	8,1	8,1	8,3	8,5		8	8,1	8,1	8,1	8,3	8,5		8	8,1	8,1	8,1	8,3	8,5	
Terschelling	Informatie bij vertering	7,1	7,6	7,7	7,7	7,8	7,3		7,1	7,6	7,7	7,7	7,8	7,3		7,1	7,6	7,7	7,7	7,8	7,3		7,1	7,6	7,7	7,7	7,8	7,3	
	Vervoerbewijs	8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7		8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7		8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7		8,4	8,6	8,5	8,5	8,5	8,7	
	Prijs persoon	6,5	6,5	6,6	6,6	6,9	6,1		6,5	6,5	6,6	6,6	6,9	6,1		6,5	6,5	6,6	6,6	6,9	6,1		6,5	6,5	6,6	6,6	6,9	6,1	
	Prijs motorvoertuig	3	5,4	5,5	5,8	6,4	4		3	5,4	5,5	5,8	6,4	4		3	5,4	5,5	5,8	6,4	4		3	5,4	5,5	5,8	6,4	4	
	Stiptheid	8,3	8,8	8,7	8,6	8,9	9,2		8,3	8,8	8,7	8,6	8,9	9,2		8,3	8,8	8,7	8,6	8,9	9,2		8,3	8,8	8,7	8,6	8,9	9,2	
	Frequentie	7,1	7,2	7,1	7,1	7,4	7		7,1	7,2	7,1	7,1	7,4	7		7,1	7,2	7,1	7,1	7,4	7		7,1	7,2	7,1	7,1	7,4	7	
	Bagage	8,3	8,4	8,4	8,3	8,6	8,6		8,3	8,4	8,4	8,3	8,6	8,6		8,3	8,4	8,4	8,3	8,6	8,6		8,3	8,4	8,4	8,3	8,6	8,6	
	Algemeen oordeel totale vaart	7,9	7,8	8,0	8,1	8,2	8,2		7,9	7,8	8,0	8,1	8,2	8,2		7,9	7,8	8,0	8,1	8,2	8,2		7,9	7,8	8,0	8,1	8,2	8,2	
	Zitplaats	8,3	7,8	8,3	8,6	8,8	9,2		8,3	7,8	8,3	8,6	8,8	9,2		8,3	7,8	8,3	8,6	8,8	9,2		8,3	7,8	8,3	8,6	8,8	9,2	
Netheid vaartuig	7,8	7,7	8,0	8,1	8	8,2		7,8	7,7	8,0	8,1	8	8,2		7,8	7,7	8,0	8,1	8	8,2		7,8	7,7	8,0	8,1	8	8,2		
Netheid sanitair	7,2	7,3	7,8	7,9	7,7	7,8		7,2	7,3	7,8	7,9	7,7	7,8		7,2	7,3	7,8	7,9	7,7	7,8		7,2	7,3	7,8	7,9	7,7	7,8		
Klantvriendelijkheid personeel	7,9	8,0	8,1	8,2	8,2	8,7		7,9	8,0	8,1	8,2	8,2	8,7		7,9	8,0	8,1	8,2	8,2	8,7		7,9	8,0	8,1	8,2	8,2	8,7		
Geluid	7,1	7,0	7,0	6,9	7,1	6,9		7,1	7,0	7,0	6,9	7,1	6,9		7,1	7,0	7,0	6,9	7,1	6,9		7,1	7,0	7,0	6,9	7,1	6,9		
Aan boord komen	8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	9		8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	9		8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	9		8,1	8,1	8,3	8,3	8,6	9		
Informatie opstapplaats	7,6	7,8	7,9	7,9	8	8,1		7,6	7,8	7,9	7,9	8	8,1		7,6	7,8	7,9	7,9	8	8,1		7,6	7,8	7,9	7,9	8	8,1		
Netheid wachtruimte	7,5	7,8	7,9	7,9	7,8	8,2		7,5	7,8	7,9	7,9	7,8	8,2		7,5	7,8	7,9	7,9	7,8	8,2		7,5	7,8	7,9	7,9	7,8	8,2		
Informatie boeken	7,9	7,9	8,1	8,1	8,2	8,3		7,9	7,9	8,1	8,1	8,2	8,3		7,9	7,9	8,1	8,1	8,2	8,3		7,9	7,9	8,1	8,1	8,2	8,3		
Informatie bij vertering	7,5	7,4	7,6	7,4	7,6	7,2		7,5	7,4	7,6	7,4	7,6	7,2		7,5	7,4	7,6	7,4	7,6	7,2		7,5	7,4	7,6	7,4	7,6	7,2		
Vervoerbewijs	8,4	8,2	8,4	8,4	8,5	8,6		8,4	8,2	8,4	8,4	8,5	8,6		8,4	8,2	8,4	8,4	8,5	8,6		8,4	8,2	8,4	8,4	8,5	8,6		
Prijs persoon	6,2	5,6	6,2	6,3	6,6	4,9		6,2	5,6	6,2	6,3	6,6	4,9		6,2	5,6	6,2	6,3	6,6	4,9		6,2	5,6	6,2	6,3	6,6	4,9		
Prijs motorvoertuig	5	4,2	4,6	5,1	5,2	4,4		5	4,2	4,6	5,1	5,2	4,4		5	4,2	4,6	5,1	5,2	4,4		5	4,2	4,6	5,1	5,2	4,4		
Stiptheid	8,5	8,6	8,6	8,2	8,6	9,1		8,5	8,6	8,6	8,2	8,6	9,1		8,5	8,6	8,6	8,2	8,6	9,1		8,5	8,6	8,6	8,2	8,6	9,1		
Frequentie	7,3	7,3	7,2	7,3	7,5	7,2		7,3	7,3	7,2	7,3	7,5	7,2		7,3	7,3	7,2	7,3	7,5	7,2		7,3	7,3	7,2	7,3	7,5	7,2		
Bagage	7,9	8,0	8,2	8,3	8,4	8,5		7,9	8,0	8,2	8,3	8,4	8,5		7,9	8,0	8,2	8,3	8,4	8,5		7,9	8,0	8,2	8,3	8,4	8,5		

Bijlage A - Scores klanttevredenheidsonderzoeken

Bijlage 3 – Vervoerplancycclus



Bijlage 4 – Geraadpleegde bronnen

De onderzoeksvragen zijn beantwoord op basis van een uitgebreide documentenanalyse en gesprekken met betrokkenen vanuit het ministerie, de rederij, de decentrale overheden, reizigers(organisaties), Rijkswaterstaat en het Rijksvastgoedbedrijf.

■ Documentenanalyse

In het kader van de midterm review is een groot aantal verschillende bronnen geraadpleegd met betrekking tot de periode 2014-2020. Deze bronnen betroffen onder andere de vervoerplannen van de rederij, de Kamerbrieven aangaande de vervoerconcessie Friese Waddenveren West, MIPOV-data, klanttevredenheidsonderzoeken, openbare en interne documentatie van de rederij ten behoeve van de uitvoering van de vervoerconcessie Friese Waddenveren West, uitgevoerde overige onderzoeken ten behoeve van de vervoerconcessie Friese Waddenveren West, wet- en regelgeving en uiteraard de vervoerconcessie Friese Waddenveren West zelf.

■ Geïnterviewde organisaties

De volgende organisaties zijn in het kader van de midterm review geïnterviewd: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, Rederij Doeksen, Provincie Fryslân, Gemeente Harlingen, Gemeente Vlieland, Gemeente Terschelling, Rijkswaterstaat, Rijksvastgoedbedrijf, Consumentenplatform Waddenveren West, Klantenpanel en Raad van Advies Vlieland, Klantenpanel, Raad van Advies Terschelling.

Urban Matters,
People Matter



AT Osborne

Postbus 168
3740 AD Baarn
(035) 543 43 43

© 2022, AT Osborne

www.atosborne.nl