



Aan : **College van B&W**

Datum : **2 oktober 2018**

Afzender : **Team Publiek**

Onderwerp : **Vragen PvdA over Vervoersplan 2018**

Bijlage(n) : **Geen**

Hierbij de reactie op de vragen van de PvdA-fractie over het vervoersplan van TSM.

Proces

Allereerst iets over het proces. Ondanks herhaald verzoek in het verleden, voordat de concessie van kracht is geworden, is het niet gelukt om de gemeente in een zodanige positie te krijgen, dat zij instemmingsrecht had op het vervoersplan van de rederij. In de concessiewetgeving is hierover opgenomen dat de betrokken overheden adviesrecht hebben. Dat betekent niet, dat TSM (Rederij Doeksen) een advies zomaar weg kan schuiven. TSM moet wel degelijk goed motiveren waarom zij bepaalde adviezen niet overneemt. Deze motivering en de uitgebrachte adviezen worden tezamen met het conceptvervoersplan aan het ministerie van IenM aangeboden. In de tijd ziet dat er elk jaar zo uit:

- Voor 1 juni legt TSM het conceptvervoersplan voor aan de Decentrale Overheden (gemeenten en provincie) en de Raden van Advies inclusief klantenpanels (Mieland en Terschelling).
- In de tweede of derde week van juni is er een Decentraal Overheden Platform waar het concept wordt besproken. Daar kunnen ook nog zaken worden aangepast, als iedereen het daar mee eens is. Soms is het nodig dat TSM bepaalde passages duidelijker verwoordt in het plan en soms is een duidelijke uitleg over het waarom van de maatregel voldoende voor de overheden. In die zelfde weken komen de Raden van Advies en de klantenpanels bijeen om een advies over het concept te geven.
- Uiterlijk in de eerste week van juli moeten de adviezen bij TSM binnen zijn. Vervolgens worden de adviezen verwerkt.
- Eind juli/begin augustus krijgen de betrokken partijen bericht van welke adviezen in welke vorm zijn overgenomen en welke niet. Deze laatste categorie moet altijd voorzien zijn van een motivering waarom het niet is overgenomen.
- Tegelijkertijd gaat het conceptvervoersplan naar het ministerie van IenM.
- Voor 1 oktober stelt de minister het Vervoersplan voor het jaar daarop vast.

Beantwoording vragen

1. *Is het College bekend met het feit dat van de eilanders sinds kort verwacht wordt dat zij ook hun ticket boeken voor de langzame boot?*

Het college is hier mee bekend. In het Decentrale Overheden Platform in juni 2017 en juni 2018 is dit aan de orde geweest, omdat het college het niet eens was met deze maatregel. Dit onderwerp is in het Vervoersplan van 2018 opgenomen. In dat plan is het zo geformuleerd:

'Maximum aantal vrije plaatsen voor noodgevallen aan boord van de veerboten.

Aan boord van de veerboot bestaat de ongeschreven regel dat eilanders in geval van nood onbepaald mee kunnen, ook als ze vooraf niet hebben geboekt. In de praktijk leidt dit soms tot minder comfort aan boord door een gebrek aan zitplaatsen en uiteindelijk tot klachten. Immers: er komen meer passagiers aan boord dan op dat moment is voorzien en wenselijk is. Als algemene beleidsregel stellen wij dan ook voor om aan boord van elke veerboot voortaan altijd 15 zitplaatsen vrij te houden voor eilanders die niet hebben geboekt, maar door een noodgeval toch gebruik willen maken van de veerdienst. Dit aantal biedt voldoende ruimte voor noodgevallen, maar stelt ons tegelijkertijd in staat om het comfort, de zitplaatsgarantie en de veiligheid aan boord van onze veerboten te waarborgen.'

Het vervoersplan 2018 is in oktober 2017 door het ministerie vastgesteld.

2. *In het Vervoerplan 2019 van Rederij Doeksen is te lezen dat per 1 januari 2019, er slechts 15 plaatsen voor eilanders worden vrijgehouden. Dit is nieuw beleid van Rederij Doeksen. Hoe hebben het College van B&W en de Raad van Advies gereageerd op het vervoersplan wat betreft dit specifieke onderwerp?*

De maatregel is aangekondigd in het Vervoersplan 2018 en niet in dat van 2019. Ten tijde van de behandeling van dat vervoersplan (juni 2017) was het college het niet eens met de maatregel en wilde de oude situatie graag in stand houden. Dat is in het Decentrale Overheden Platform in juni 2017 uitvoerig aan de orde geweest en het College heeft de volgende zienswijze ingediend op dit punt:

'Houd de ongeschreven regel dat eilanders altijd op de veerboot mee kunnen in stand. Mocht u dit toch willen veranderen, dan adviseren wij om een proef gedurende de zomer uit te voeren en deze proef na de zomer te evalueren.'

De reactie van TSM was in augustus 2017 als volgt:

'Het comfort van onze passagiers aan boord is voor ons heel belangrijk. De ongeschreven regel dat eilanders altijd zonder reservering met de

veerboot mee kunnen, kan er op volle boten toe leiden dat het comfort aan boord minder goed is dan wij en onze passagiers wenselijk vinden (geen zitplaats). Om te zorgen dat eilanders in geval van nood altijd mee kunnen, houden wij vanaf 2018 structureel 15 plaatsen vrij op alle afvaarten van de veerdienst.

Door deze nieuwe manier van werken kunnen wij het comfort van onze passagiers aan boord beter waarborgen en blijft de

mogelijkheid bestaan voor eilanders om in geval van nood met de veerboot mee te kunnen. Dit onderwerp leent zich wat ons betreft niet voor het uitvoeren van een proef. Wij zullen uitgebreid over dit onderwerp communiceren, zodat alle eilanders op tijd kennis kunnen nemen van de nieuwe regel.'

De Raad van Advies heeft hier in 2017 geen zienswijze op ingediend.

3. *Heeft het College, gelet op de tekst in het eilandakkoord, de belangen van de eilanders scherp in het vizier gehad en deze belangen afdoende verdedigd? Zo ja, waar blijkt dat dan uit?*

Het college heeft de belangen van de eilanders zoveel mogelijk verdedigd, zie vraag 2. In het Decentrale Overheden Platform van juni 2018 is afgesproken dat het hier om een proef zal gaan en dat het in oktober 2018 zal worden geëvalueerd. Als zodanig is dit ook in de zienswijze van de gemeente op het vervoersplan 2019 opgenomen. De tekst luidt:

'In het vervoersplan 2018 is gesproken over maximaal 15 plaatsen voor eilanders beschikbaar op de gewone veerdiensten. Dat heeft veel commotie veroorzaakt, vooral op Vlieland. Mensen willen altijd mee kunnen. Dat kan vooral op volgeboekte boten problemen opleveren omdat er niet voldoende zitplaatsen beschikbaar kunnen zijn. Inwoners moeten vooral een kaartje boeken ook voor de normale veerdienst. Let wel, mensen kunnen in noodsituaties altijd mee, daar wordt ruimte voor gemaakt. Advies: Dit jaar als test beschouwen en kijken wat de problemen zijn. In oktober een evaluatie hier op laten plaatsvinden om te kijken hoe dit in de toekomst opgepakt moet worden.'

4. *Is het College bekend met het feit dat eilanders nu al verteld wordt door medewerkers van Rederij Doeksen, dat zij niet meer zeker zijn mee te kunnen met de langzame boot als zij niet geboekt hebben?*

Nee, het college was hiervan niet op de hoogte. De regel is echter per 1 januari 2018 ingegaan. TSM geeft daarom vanaf 1 januari 2018 invulling aan die procedure. De werkwijze en wijze van communicatie is aan TSM. Navraag bij TSM heeft opgeleverd dat er met medewerkers is afgesproken, dat als iemand buiten die 15 personen regeling valt, dit altijd gemeld wordt bij een leidinggevende en dat er dan naar een oplossing wordt gezocht. Tot nu toe is er ook nog nooit iemand in Harlingen of op Terschelling blijven staan.

5. *Is het College op de hoogte van wat de aanleiding is voor de rederij om deze maatregelen te nemen?*

Het college weet dat TSM in het vervoersplan een beschrijving van de mate van zitplaatsgarantie moet geven, dat is een eis vanuit de concessie. Dat doet TSM ook. In 2019 is daar het volgende over opgenomen:

'Het aantal passagiers aan boord van de snelboten komt overeen met het aantal zitplaatsen. Iedere passagier die heeft geboekt op een afvaart van de sneldienst heeft gegarandeerd een zitplaats. Het aantal passagiers dat wij vervoeren met de veerdienst, is altijd lager dan het aantal zitplaatsen binnen. Alleen bij mooi zomerweer wordt op de dag zelf soms besloten om meer

passagiers mee te nemen aan boord van de schepen, voor zover het certificaat dit toelaat, omdat de zitplaatsen op het buitendek dan ook benut kunnen worden. Door de in deze paragraaf genoemde beleidsrichtlijnen, borgen wij zoveel mogelijk dat onze passagiers in alle weersomstandigheden voldoende comfort en kwaliteit ervaren.'

TSM houdt nu bewust 15 plaatsen buiten het boekingsstelsel om eilanders de mogelijkheid te bieden om op het laatste moment mee te kunnen. Dan kan iedereen nog steeds zitten. Zijn het meer dan die 15 plaatsen, dan moeten mensen op hun koffer zitten of op de trap of op de grond. Dat levert klachten op van degenen die dit overkomt. En dat is een factor die weer meetelt in de beoordeling van de minister over de prestatie van TSM. TSM kan het aantal plaatsen voor eilanders wel vergroten. Als dat een hoog aantal is (30 of meer) kan dat ook klachten opleveren van toeristen, die niet meer mee kunnen en vervolgens horen, dat die boot niet vol zat. TSM kan de gehele capaciteit om te boeken vrijgeven en eilanders daar bovenop meenemen, maar dan zullen die eilanders bereid moeten zijn om op de trap of hun eigen bagage te zitten. De vraag is maar of eilanders daar wel toe bereid zijn en daarover geen klachten indienen.

6. *Is het College zich er bewust van dat er dagelijks eilanders afhankelijk zijn van de rederij om naar hun werk of school te kunnen gaan? En dat tevens de verantwoordelijkheid bij het College en de rederij ligt dat de schoolkinderen van en naar huis kunnen?*

Het college weet dat er dagelijks schoolkinderen en eilanders heen en weer reizen naar school en werk. Het college erkent ook dat voor deze categorieën reizigers een regelmatige dienstregeling van groot belang is. Het college heeft echter geen invloed op de uitvoering van een regelmatige dienstregeling zodat kinderen elke dag van en naar huis kunnen. TSM is verantwoordelijk voor een veilige overtocht, maar evenmin verantwoordelijk voor het feit of mensen daarvoor wel of niet willen boeken. Als mensen wel boeken, weten ze ook zeker of ze wel of niet mee kunnen.

In de praktijk blijkt dat eilanders eigenlijk altijd mee kunnen. Er is ook de afgelopen zomer voor zover bekend niemand blijven staan, omdat hij of zij niet meer mee zou kunnen. Dit is gecheckt bij TSM. Zij hebben aangegeven dat de volgende verhalen de ronde gaan:

- Er zijn drie eilanders scholieren bij de balie in Harlingen gekomen op een bepaald moment. Zij begrepen de uitleg over de regel niet direct, maar zijn wel gewoon mee gekomen met de boot waar ze op wilden. Zij zijn dus niet blijven staan, dat berust op een misverstand.
- Er is ergens sprake van een begeleider van iemand met een beperking. Dat is een raadsel. Niemand van het personeel kent dit verhaal en iedereen geeft ook aan dat TSM nooit zo iemand zouden laten staan. Überhaupt hebben ze nog niemand laten staan dit seizoen.
- Het verhaal van de ambu-medewerker (Mieland) uit de LC van 18 september 2018 bleek te gaan om een ambu-medewerker die zelf geblesseerd was en met de sneldienst mee wilde. Het ging dus niet om de veerboot.

Zie verder vraag 4.

7. *Zijn er toezeggingen of afspraken b.v. bij calamiteiten kun je altijd mee?*

TSM heeft toegezegd dat eilanders met een noodgeval altijd gebruik kunnen maken van de regeling. Telefoontje, melden aan de balie of bij de incheck en er wordt samen met een leidinggevende van TSM gezocht naar een passende oplossing, zie vraag 4.

8. *Wat is, in dat geval, de definitie van een calamiteit? In het vervoersplan van 2018 staat hier niets over in.*

In theorie betreft het situaties waarin direct gehandeld moet worden. In de praktijk blijkt dat alle eilanders die met spoed of onverwacht gebruik moesten maken van de veerboot, altijd een plek hebben gekregen. Indien er geen plaats meer beschikbaar is, volgt er overleg met een leidinggevende, en wordt er gezocht naar een oplossing. Zie vraag 4.

9. *Is het College geïnformeerd door de rederij omtrent de veranderingen die plaatsvinden?*

Via het jaarlijkse concept vervoersplan en in het overleg in het Decentrale Overheden Platform wordt het college jaarlijks geïnformeerd over de wijzigingen. Er zijn ook tussentijdse contacten tussen TSM en de gemeente.

De directeur van TSM heeft overigens aangegeven dat hij ergens dit voorjaar contact heeft gehad met de fractievoorzitter van de PvdA en via een mail de aanleiding van deze maatregel persoonlijk nog eens kenbaar heeft gemaakt. De aanleiding is dat de zitplaatsgarantie meeweegt in de kwaliteitsbeleving en meting van de veerdienst en dus voor zowel de rederij als de concessieverlener belangrijk is. De concessieverlener heeft TSM destijds nadrukkelijk verzocht de zitplaatsgarantie aan boord (nog) beter te borgen. Het feit dat eilanders op het laatste moment onbepert mee konden met de veerboot, bemoeilijkt het borgen van de zitplaatsgarantie.

10. *Heeft het College actief actie ondernomen om zich te laten informeren over veranderingen die bij de rederij plaatsvinden en direct invloed hebben op het vrij heen en weer kunnen reizen voor eilanders met de langzame boot, zowel in het dagelijks leven als bij een calamiteit/noodsituatie?*

Jazeker, het college heeft actie ondernomen. Elk jaar is er een vervoersplan dat in het Decentrale Overheden Platform wordt besproken. Daarnaast lopen er ambtelijke contacten naar het Klantenpanel en de Raad van Advies. Zie antwoord bij vraag 2.

11. *Is het College zich bewust van de gevolgen die deze veranderingen hebben voor de eilanders?*

Het college is hier zich echt van bewust, zie vraag 2 en 3. Er is hierop een zienswijze ingediend op het Vervoersplan 2018 en 2019.

12. *Is het College het met de fractie van de PvdA eens, dat het voor toeristen vaak logisch is om maanden van te voren hun reis te boeken en dit voor eilanders ondoenlijk is? Zij moeten soms voor onverwachte afspraken, ziekenhuisbezoek (ook niet 1^e lijn) of het doen van boodschappen naar de vaste wal. Dit kun je niet ruim van te voren boeken. Soms doet iets zich op de dag zelf pas voor.*

Het college is het hiermee eens, maar daar is de nieuwe regeling (15 beschikbare plaatsen) voor bedoeld. Als daarvan door 3 personen gebruik van wordt gemaakt, dan blijven er nog 12 plekken open voor eilanders die zo mee willen. Deze plekken worden ook niet meer verkocht aan gasten en blijven dus leeg als er geen eilanders meer mee willen. Mocht het om meer dan 15 personen gaan, dan wordt er met een leidinggevende van TSM gezocht naar een oplossing, zodat deze mensen ook nog mee kunnen.

13. *Is het College het met ons eens dat dit nieuwe beleid, niet alleen het vrijheidsgevoel van de eilanders aantast, maar daadwerkelijk het eilandleven (leefbaarheid) op een negatieve manier beperkt en dat dit daarom een onwenselijke situatie is?*

Het college heeft begrip voor het vrijheidsgevoel van eilanders, het college vindt dit net zo vervelend. Het college is het niet eens met de stelling dat deze maatregel de leefbaarheid op een negatieve manier beperkt. Het gaat bij deze vijftien beschikbare plaatsen alleen om volle veerboten. Eilanders lopen het risico dat ze niet mee kunnen omdat ze niet geboekt hebben en de boot vol zit. Maar dan nog wordt er per geval gezocht naar een oplossing om iemand dan toch mee te laten gaan.

14. *Zo ja welke actie heeft het College daarin genomen, en wat zijn daarvan de te verwachten resultaten? Zo nee, waarom niet?*

Het college was het met het voorstel in het vervoersplan 2018 niet eens en heeft daar een zienswijze opgediend. Deze is niet overgenomen door TSM en het ministerie heeft TSM daarin gelijk gegeven door het vervoersplan in oktober ongewijzigd met onderbouwing van de genegeerde adviezen vast te stellen. In het Decentrale Overheden Platform van juni 2019 is er opnieuw discussie geweest over dit onderwerp. Zie antwoord 3.

15. *Is het College bereid hierin actief actie in te ondernemen? Is het college bereid om op zeer korte termijn de minister van VWS een aanvullend advies over het nieuwe vervoersplan 2019 te sturen?*

Het college heeft actief actie ondernomen tegen dit voorstel, zie antwoord 2 en antwoord 3. Het vervoersplan 2018 is in oktober 2017 al vastgesteld. Er loopt nu een proef, die door TSM in oktober wordt geëvalueerd. Een aanvullend advies behoort ook niet tot de mogelijkheden, het college adviseert niet aan de minister maar aan TSM.

16. *Is het College bereid om in gesprek te gaan met de rederij om terug te gaan naar de oude situatie dat eilanders altijd mee kunnen met de langzame boot? Zo nee, waarom niet?*

Het College is altijd bereid om in gesprek te gaan met TSM in het belang van eilanders. Over dit onderwerp is dat al gebeurd tijdens het Decentrale Overheden Platform in 2017 en 2018. De proef loopt nog en de evaluatie is nog niet geweest. Bij TSM zijn er tot nu toe geen signalen dat deze maatregel veel problemen oplevert. Het speelt ook alleen bij de langzame boten, als deze vol zitten. Als reizigers van TSM ergens tegenaan lopen dan is het verzoek om dit ook te melden bij TSM, zodat het daar ook bekend is en meegenomen kan worden in de evaluatie.