

Zienswijze ontwerp  
Programma van Eisen

# Concessies Friese Waddenveren



ROVER

Reizigersvereniging Rover

15-7-2025



Amersfoort, 15 juli 2025

Aan: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, directie Participatie  
Postbus 20901  
2500 EX Den Haag

Betreft: Zienswijze PvE Friese Waddenveren

Geachte heer/mevrouw,

Reizigersvereniging Rover is dé stem van de reiziger. Wij willen duurzame gedeelde mobiliteit voor iedereen. Graag maken wij gebruik van de mogelijkheid onze zienswijze te geven op het ontwerp Programma van Eisen voor de nieuwe concessies voor de Friese Waddenveren (hierna: ontwerp-PvE).

In bijgevoegde zienswijze gaan wij allereerst in op enkele uitgangspunten. Vervolgens volgen wij de indeling van de hoofdstukken van het ontwerp-PvE. Tenslotte geven wij u nog enkele technische opmerkingen op de tekst.

Wij bouwen in deze zienswijze voort op onze eerdere zienswijze op de Nota van Uitgangspunten. Onze zienswijze is mede gebaseerd op de uitkomsten van een enquête die wij bij het verschijnen van de Nota van Uitgangspunten hebben gehouden onder gebruikers van de Waddenveren. Uit deze enquête blijkt dat reizigers met name lagere tarieven wensen en een beter aanbod in de avonduren.

Uiteraard is Rover van harte bereid deze zienswijze verder toe te lichten.

Met vriendelijke groet,

Freek Bos, directeur

*Rover.  
Van reizigers,  
voor reizigers.*

## Inhoud

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Samenvatting.....                                                                         | 5  |
| Uitgangspunten concessies .....                                                           | 6  |
| a. Waddenveren als openbaar vervoer.....                                                  | 6  |
| b. Start concessies niet in hoogseizoen.....                                              | 6  |
| c. Korte concessie Waddenveren Oost voor maximale kwaliteit biedingen voor reiziger ..... | 6  |
| d. Betaalbaarheid en bereikbaarheid vraagt exploitatiesubsidie .....                      | 8  |
| e. Verdiep marktanalyse en gebruik dialoog voor bepalen exploitatiebijdrage.....          | 8  |
| f. Gunningcriteria onduidelijk.....                                                       | 9  |
| 1. Vervoeraanbod .....                                                                    | 9  |
| a. Invoering autoluw mag niet leiden tot minder afvaarten .....                           | 9  |
| b. Eis verbinding na 21:30 uur 's avonds .....                                            | 10 |
| c. Sneldiensten: meer zitplaatsen, hogere frequentie en goede spreiding over de dag ..... | 11 |
| d. Dienstregeling in beide richtingen in balans .....                                     | 12 |
| e. Sneldienst Vlieland dagelijks meerdere keren .....                                     | 12 |
| f. Interinsulair vervoer ook in zomer .....                                               | 13 |
| g. Nachtervervoer .....                                                                   | 13 |
| h. Wijziging dienstregeling gelijk met rest openbaar vervoer.....                         | 14 |
| i. Ook advies bij tussentijdse wijzigingen van de dienstregeling.....                     | 14 |
| 2. Uitvoeringskwaliteit .....                                                             | 14 |
| a. Geen reserveringsplicht voor reizigers zonder motorvoertuig .....                      | 14 |
| b. Autoplekken voor eilandbewoners .....                                                  | 15 |
| c. Definieer wat overmacht is .....                                                       | 16 |
| d. Aankomstpunctualiteit voor in ieder geval sneldienst scherper .....                    | 16 |
| e. Aansluitingen niet als excuus voor aankomstpunctualiteit.....                          | 16 |
| f. Communiceren over het overnemen van aansluitingen .....                                | 17 |
| g. Klantoordeel uitsplitsen .....                                                         | 17 |
| h. Kortere overstaptijd naar sneldienst en van veerdienst op bussen .....                 | 17 |
| 6. Schepen.....                                                                           | 18 |
| a. Stopcontacten ook op nieuwe of verbouwde schepen sneldiensten .....                    | 18 |
| b. Stille werkplekken .....                                                               | 18 |
| c. Voldoende uitstapruimte.....                                                           | 18 |
| d. Waarborg continuïteit na afloop concessie als schepen geleased zijn .....              | 19 |
| e. Definieer de eisen voor fietsenstalling aan boord .....                                | 19 |
| f. Maak ook fietsvervoer mogelijk op de sneldiensten .....                                | 19 |
| 7. Duurzaamheid.....                                                                      | 20 |
| a. Emissiereductiepad leidend, niet de aanwezigheid van laadinfrastructuur .....          | 20 |
| b. Betrouwbaarheid gaat boven brandstofefficiency .....                                   | 20 |
| c. Locatie laadpunten mag dienstregeling niet belemmeren .....                            | 20 |
| d. Impact netcongestie voorkomen .....                                                    | 20 |
| 8. Infrastructuur .....                                                                   | 21 |
| a. Ontwikkeling terminals .....                                                           | 21 |
| b. Eisen conditie vaargeul aanscherpen .....                                              | 21 |
| c. Gelijk speelveld parkeerterreinen havens .....                                         | 22 |
| 9. Tarieven, betaling en reservering .....                                                | 22 |
| a. Lagere tarieven .....                                                                  | 22 |
| b. Tariefstijgingen niet inhalen .....                                                    | 23 |
| c. Korting eilandbewoners gelijkwaardig.....                                              | 23 |
| d. Enkele reis als beschermd reisrecht.....                                               | 23 |
| e. Minimale korting frequente eilandbezoekers vastleggen en reizigers ontzorgen .....     | 24 |
| f. Geen hoger tarief bij komst elektrische schepen .....                                  | 24 |
| g. Stimuleren bezoek meerdere eilanden door korting .....                                 | 24 |
| h. OV-studentenkaart geldig maken .....                                                   | 25 |
| i. Kinderen reizen altijd gratis .....                                                    | 25 |
| j. Sneldiensten goedkoper voor reizigers .....                                            | 26 |
| k. Aansluiting bij OV pay garanderen.....                                                 | 26 |
| l. Bemensing serviceloketten .....                                                        | 26 |
| m. Kort van te voren annuleren.....                                                       | 27 |

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| n. Ook eisen stellen voor Mobility as a Service (MAAS).....                             | 27 |
| o. Fietsvervoer gratis en verduidelijken regels ligfietsen., tandems en e-bikes.....    | 27 |
| p. Parkeren garanderen en auto op de boot minder aantrekkelijk maken .....              | 28 |
| q. Handbagage gratis.....                                                               | 29 |
| 11. Reisinformatie .....                                                                | 29 |
| a. Meertalige reisinformatie.....                                                       | 29 |
| 12. Reizigersrechten .....                                                              | 29 |
| a. Meer geld terug bij vertraging .....                                                 | 29 |
| 13. Beheer en monitoring .....                                                          | 30 |
| a. Data prestaties delen met consumentenorganisaties en zoveel mogelijk open data ..... | 30 |
| 14. Samenwerking en reizigersinspraak.....                                              | 30 |
| a. Benoemen adviesrechten consumentenorganisaties .....                                 | 30 |
| b. Onafhankelijke arbitragevoorziening.....                                             | 30 |
| Begrippenlijst .....                                                                    | 31 |
| Technische opmerkingen .....                                                            | 31 |

## Samenvatting

In het ontwerp programma van eisen voor de Friese Waddenveren zijn het huidige aantal afvaarten en de huidige tarieven het vertrekpunt. Wij zijn van mening dat dit onvoldoende kwaliteit biedt voor een nieuwe concessieperiode.

### Betaalbare veerdiensten

De betaalbaarheid van de overtochten met de Friese Waddenveren moet sterk verbeteren. Dit staat met stip op de eerste plek bij de wensen van reizigers. Reizigers klagen over de hoge tarieven terwijl de veerdiensten een levensader functie vervullen. De tarieven zijn ook hoog in vergelijking met ander openbaar vervoer. Wij pleiten voor het gratis maken van het vervoer van kinderen t/m 11 jaar, het verhogen van de kortingen voor frequente reizigers, het goedkoper maken van het fietsvervoer en voor kortingen die het aantrekkelijk maken meerdere Waddeneilanden te bezoeken. Ook zien wij mogelijkheden om de sneldiensten goedkoper te maken. Dit kan door bij Waddenveren Oost de kosten per reiziger te verlagen door over te stappen op grotere schepen. Dit is ook noodzakelijk want in de huidige situatie zijn de sneldiensten op populaire tijdstippen structureel uitverkocht. Tenslotte geven we in overweging om de hoogte van de tarieven ook mee te wegen als gunningcriterium.

### Meer afvaarten, met name sneldienst in avonduren

Het aantal afvaarten is te laag om te kunnen spreken van een volwaardige levensaderfunctie. Met name in de late avonduren wordt door reizigers gevraagd om een extra verbinding vanaf de eilanden naar het vasteland en vice versa. Deze wens van reizigers scoort na de wensen ten aanzien van betaalbaarheid duidelijk het hoogst. Wij zien graag een groei van het aantal sneldiensten zodat er elke 2 uur een verbinding is. De laatste afvaart in beide richtingen zou voor een volwaardige levensaderfunctie na 21:30 uur moeten vertrekken. Ook is het vereiste aantal afvaarten naar Vlieland in het ontwerp-PvE onverklaarbaar laag ten opzichte van de andere eilanden. Hier zou een vergelijkbare hoeveelheid sneldiensten aangeboden moeten worden als naar de andere eilanden.

### Exploitatiesubsidie noodzakelijk voor levensaderfunctie

Het ontwerp-PvE gaat uit van budgetneutraliteit. Dat betekent dat de Waddenveren net als in de huidige situatie zichzelf moeten bedruipen. Dit is vreemd aangezien het overige openbaar vervoer in Nederland wel een exploitatiesubsidie krijgt. Bovendien hebben de Waddenveren een levensader functie: reizigers zijn van deze diensten afhankelijk. Voor deze functie is het noodzakelijk dat de veerdiensten beter betaalbaar worden en meer afvaarten aangeboden gaan worden. Wij dringen er daarom op aan de eis van budgetneutraliteit los te laten en een exploitatiebijdrage vast te stellen die in verhouding staat tot de exploitatiebijdragen die gelden voor overig openbaar vervoer in Nederland en de levensaderfunctie.

### Scherpere eisen uitvoeringskwaliteit en schepen

Wij vragen om scherpere eisen ten aanzien van de aankomstpunctualiteit met name voor de sneldiensten en ten aanzien van reserveren en annuleren. Ook vragen wij om een duidelijke definitie welke situaties kwalificeren als overmacht en om bij het meten van klantoordelen onderscheid te maken tussen eilandbewoners en eilandbezoekers en tussen reguliere diensten en sneldiensten. Het garanderen van aansluitingen mag niet leiden tot het niet meetellen van afvaarten in de aankomstpunctualiteit als een aansluiting is overgenomen. Door op beide te sturen (punctualiteit én overnemen van aansluitingen) is er een prikkel voor de rederij om in samenwerking met OV-bedrijven aansluitingen te verbeteren. Op de schepen dient de ruimte voor fietsen te voldoen aan kwaliteitseisen en dient reisinformatie ook beschikbaar te zijn in het Duits en het Fries.

## Uitgangspunten concessies

### a. Waddenveren als openbaar vervoer

In de reactienota op de zienswijzen op de Nota van Uitgangspunten heeft u, mede in antwoord op een door de Tweede Kamer aangenomen motie, aangegeven in het Programma van Eisen nader in te gaan op de vraag of de Waddenveren als openbaar vervoer zullen worden gezien en wat daar de gevolgen van zijn voor de eisen aan de Concessiehouder. U gaat hier echter in het Programma van Eisen niet op in.

**Advies:** *Wij vragen u in het definitieve Programma van Eisen aan te geven of u de Waddenveren vanaf de nieuwe concessie beschouwd als openbaar vervoer en wat daarvan de gevolgen zijn.*

### b. Start concessies niet in hoogseizoen

Uitgangspunt voor de volgende concessies is een looptijd van 15 jaar. U denkt nog na over het precieze start- en eindmoment van de nieuwe concessies. De huidige concessies lopen af in april 2029. Wij vinden het onwenselijk om een concessiewisseling bij de start of midden in de drukste periode van het jaar te doen. Het is daarom onwenselijk om de concessie in te laten gaan in april. Het is logischer te starten in het winterseizoen en daarbij aan te sluiten bij de datum dat de dienstregelingen in het reguliere openbaar vervoer wijzigen.

**Advies:** *Wij adviseren in overleg met de huidige concessiehouders de nieuwe concessies eerder in te laten gaan (bijvoorbeeld een looptijd van medio december 2028 tot medio december 2043).*

Gezien overgangsproblemen bij de start van andere concessies in het openbaar vervoer is het daarnaast onwenselijk in het eerste jaar veel grote wijzigingen door te voeren. Zo is het wenselijk de introductie van nieuwe veerboten niet tijdens of bij de start van het toerismeseizoen te doen. Hierbij is het van belang rekening te houden met onverwachts langere levertermijnen en eventuele technische problemen tijdens de introductiefase.

**Advies:** *Wij adviseren het eerste jaar te gebruiken als overgangsjaar waarbij geen grote wijzigingen worden doorgevoerd in de exploitatie tenzij deze gunstig zijn voor de reiziger. Wij adviseren de wisseling van veerboten buiten het toerismeseizoen te doen en niet tegelijkertijd te doen met de concessiewisseling. Leg vast dat de huidige schepen na de beoogde introductiedatum van nieuwe schepen nog een tijd beschikbaar blijven als terugvaloptie.*

### c. Korte concessie Waddenveren Oost voor maximale kwaliteit biedingen voor reiziger

Rond de verbinding met Ameland is nog veel onzeker nu er een MIRT-verkenning loopt naar een mogelijke verplaatsing van de haven aan het vasteland naar Ferwerd. Volgens de huidige planning worden de uitkomsten van deze MIRT-verkenning pas na de gunning bekend. Deze onzekerheid kan gezien de risico's impact hebben op de kwaliteit van het aanbod van de inschrijvers voor de reizigers en dit is onwenselijk. Ook in directe zin is er een risico voor reizigers op een slechtere dienstverlening. Zo kunnen zowel de locatiekeuze als de te kiezen vaargeuldimensies van impact zijn op het type aan te schaffen veerboten. Er is ook een risico dat de keuze leidt tot een slechtere dienstregeling voor reizigers. Zo is in de MIRT-verkenning "op tijd varen" nog één van de mogelijkheden die op tafel ligt. Mocht hiervoor worden gekozen dan wordt de dienstregeling onvoorspelbaar en zijn aansluitingen op de bus lastig te realiseren. Reizigers willen juist "varen op tijd".

U vindt het van belang dat de nieuwe Concessie Waddenveren Oost voldoende flexibiliteit bevat om op deze onzekerheden in te spelen en kiest daarom voor een procedure voor een

herziening van de concessie. Wij vrezen echter dat deze flexibiliteit vooral ten koste gaat van de reiziger. Wij hebben in de zienswijze op de Nota van Uitgangspunten daarom voorgesteld de MIRT-verkenning te versnellen en te werken met een tijdelijke korte concessie voor de tussenliggende periode. Dan kan er vervolgens voor de periode na deze overbruggingsconcessie een langjarige concessie worden aanbesteed waarin wel duidelijkheid is over de vaargeul en de haven. In de reactienota heeft u aangegeven deze redenering te begrijpen en de optie van een tijdelijke korte concessie in overweging te nemen. In het Programma van Eisen kiest u nu toch een andere route. U wilt wel kiezen voor een lange concessie maar dan de mogelijkheid hebben om deze concessie open te breken.

U noemt in de aanbestedingsbrief aan de Tweede Kamer drie argumenten voor deze keuze. Allereerst is een kortdurende concessie van bijvoorbeeld vijf of zeven jaar financieel minder aantrekkelijk dan een langdurige concessie. Wij onderkennen dit, maar hier tegenover kan staan dat de volgende concessie dan juist aantrekkelijker is en door de duidelijkheid zal leiden tot betere biedingen. Een kortdurende concessie hoeft ook niet 5 jaar te duren. U zou ook kunnen kiezen voor een concessie van twee jaar aangezien u reeds in 2026 de MIRT-verkenning zult afronden. Ten tweede ziet u een risico dat er over een aantal jaar ook geen duidelijkheid is. Dit risico achten wij klein want u zit zelf aan het stuur bij de MIRT-verkenning. Ten derde leidt volgens u een extra aanbesteding zowel voor IenW als voor marktpartijen tot extra administratieve lasten. Dit weegt ons inziens op tegen het resultaat voor de reiziger als de risico's voor de inschrijver worden weggenomen door een overbruggingsconcessie. Deze overbruggingsconcessie kan ook beleidsarm zijn. Wij missen in uw argumentatie een toets van de effecten voor de reiziger. U zou in onze ogen moeten motiveren waarom uw keuze voor de reiziger beter is dan een zo kort mogelijke tijdelijke concessie.

**Advies:** *Wij adviseren alsnog te kiezen voor een tijdelijke korte concessie voor Waddenveren Oost en waar mogelijk de MIRT-verkenning vaargeul Ameland te versnellen en pas een inschrijving van de concessie voor een langere periode te starten als besluitvorming over de vaargeul en haven heeft plaatsgevonden zodat er voor inschrijvers duidelijkheid is over de toekomstige aanlandingslocatie voor de veerdiensten van/naar Ameland en de realisatietermijn. Mocht u dit advies niet overnemen dan vragen wij u te komen met een dragende motivering die onderbouwt dat de reiziger door deze keuze niet zal worden benadeeld.*

Mocht u toch besluiten tot een herzieningsprocedure in verband met de besluitvorming over de vaargeul en de haven dan zijn wij van mening dat de garanties in het ontwerp-PvE voor de reiziger bij deze procedure nog onvoldoende zijn. Zo is het uitgangspunt dat de tarieven voor eilandbewoners niet meer stijgen dan de maximaal toegestane tariefstijging in hoofdstuk 9 (eis 8.4.5 onderdeel i). Wij steunen dit uitgangspunt, maar wij zijn van mening dat u niet alleen de eilandbewoners moet beschermen tegen hoge tariefstijgingen, maar ook de eilandbezoekers.

**Advies:** *Wij adviseren bij herziening van de concessie voor de verbindingen met Ameland in verband met de besluitvorming over de vaargeul en de haven als uitgangspunt te hanteren dat de beschermde tariefsoorten uit bijlage B11 en de toegestane maximale stijging van deze tarieven conform hoofdstuk 9 onverkort gelden, ook voor bezoekers van Ameland en wij vragen u het PvE op deze manier aan te passen.*

Een ander uitgangspunt dat u hanteert is dat bij een herziening van de concessie de bereikbaarheid van Ameland geborgd blijft worden (eis 8.4.5 onderdeel ii). Het is onduidelijk wat u hier bedoeld met "bereikbaarheid". In onze ogen zou u ook bij een herziening van de



concessie de eisen t.a.v. de minimale dienstregeling in bijlage B3 onderdelen A, B en C onverkort moeten gelden.

**Advies:** *Verduidelijk in eis 8.4.5.ii dat ook bij herziening van de concessie het uitgangspunt is dat de minimale dienstregeling in bijlage B3 onderdelen A, B en C blijft gelden.*

#### d. Betaalbaarheid en bereikbaarheid vraagt exploitatiesubsidie

Het ontwerp-PvE bevat geen financiële bepalingen. Uit de reactienota op de zienswijzen over de Nota van Uitgangspunten maken wij echter op dat u budgetneutraliteit als uitgangspunt hanteert. U geeft als reden dat u zich moet verhouden tot de financiële kaders op de begroting en dat er geen middelen op de begroting beschikbaar zijn om een exploitatiesubsidie voor de twee nieuwe concessies mogelijk te maken.

Wij zien dit terug in de in onze ogen te beperkte eisen ten aanzien van betaalbaarheid (zie hoofdstuk 9) en bereikbaarheid (zie hoofdstuk 1) die uitgaan van een status quo zonder verbeteringen ten opzichte van de huidige situatie. Deze eisen doen in onze ogen geen recht aan de levensaderfunctie die de Waddenveren bieden. De Waddenveren zijn meer dan een openbaar vervoerverbinding. Zij zijn vrijwel de enige verbinding voor wandelaars, fietsers en motorvoertuigen. Andere vervoervormen zoals watertaxi's hebben nu en in de toekomst slechts een marginale rol.

Iedereen beseft dat de bereikbaarheid van bestemmingen op de eilanden altijd beperkter zal zijn dan bestemmingen op het vasteland en dat aan deze bereikbaarheid een prijs zit. Maar zowel de bereikbaarheid als de betaalbaarheid zijn op dit moment onder het maatschappelijk gewenste niveau. De eilanden zijn in een groot deel van de avonduren niet bereikbaar met de Waddenveren en het tarief voor een overtocht is aanzienlijk hoger dan regulier openbaar vervoer terwijl reizigers geen alternatief hebben.

Zonder een bijdrage van overheden aan de exploitatie van de Waddenveren zijn een aantal van de door ons gewenste verbeteringen van de bereikbaarheid en betaalbaarheid niet haalbaar. Een bijdrage aan de exploitatie is logisch. Zo krijgt het reguliere regionale openbaar vervoer overal in Nederland een exploitatiebijdrage. Zelfs voor de vervoerconcessie van het hoofdrailnet geldt een kleine exploitatiebijdrage. Hoe belangrijk het reguliere openbaar vervoer ook is: het heeft nergens een levensader functie terwijl de Waddenveren dat wel hebben. Daarom ligt juist hier een exploitatiebijdrage het meest voor de hand.

Voor de Waddenveren is budgetneutraliteit en dus een kostendekkingsgraad van tenminste 100% niet realistisch bij hogere eisen ten aanzien van betaalbaarheid en bereikbaarheid terwijl deze hogere eisen wel noodzakelijk zijn. Wij zijn daarom van mening dat u een subsidie beschikbaar dient te stellen. Dat u geen ruimte ziet binnen uw begroting is hiervoor geen argument gezien de levensaderfunctie. Wij zien deze ruimte wel. U kunt budget vinden in het budget voor aanleg en onderhoud van wegen in het infrafonds. De Waddenveren zijn immers te beschouwen als "varende bruggen".

**Advies:** *Wij adviseren de eis van budgetneutraliteit los te laten gezien de levensaderfunctie van de Waddenveren.*

#### e. Verdiep marktanalyse en gebruik dialoog voor bepalen exploitatiebijdrage

U kiest blijkens de Nota van Uitgangspunten voor een concurrentiegericht dialoog light. U gaat in het programma van eisen niet in op dit vervolgproces waardoor niet duidelijk is of u nog steeds uitgaat van dit proces. Wij snappen de keuze voor dialoog gezien de complexe opgave. De dialoog mag er echter niet toe leiden dat eisen worden afgezwakt. In onze ogen



zou deze dialoog juist moeten worden gebruikt om de eisen voor met name betaalbaarheid en bereikbaarheid aan te scherpen.

Voor zover wij kunnen nagaan is er geen doorrekening door u gemaakt van de financiële effecten van de nieuwe concessies als de hogere eisen aan de betaalbaarheid en bereikbaarheid centraal worden gesteld. In de uitgevoerde marktanalyse is dit ook niet verkend. Hierdoor is er geen inzicht wat de potentiële impact is voor de vervoerontwikkeling en de financiële impact daarvan bij het inzetten van meer sneldiensten en/of een hogere capaciteit op de schepen voor de sneldiensten (en een lagere capaciteit op de reguliere veerdiensten) en/of het bieden van latere verbindingen op de dag en/of het verlagen van tarieven. Het is raadzaam om een dergelijke verdiepende marktanalyse alsnog te doen en hierover ook te spreken in de concurrentiegerichtte dialoog. U kunt dan op basis hiervan een exploitatiebijdrage vast stellen die u ter beschikking stelt aan de exploitant die het beste aanbod biedt voor deze exploitatiebijdrage.

Een andere optie is de eisen voor bereikbaarheid en betaalbaarheid op basis van een verdiepende marktanalyse en de resultaten van de concurrentiegerichtte dialoog aanzienlijk op te schroeven en vervolgens te gunnen aan de partij die de laagste exploitatiebijdrage vraagt.

**Advies:** *Wij adviseren in een verdiepende marktanalyse en/of op basis de concurrentie gerichtte dialoog een doorrekening van de financiële effecten en de effecten voor de vervoervraag van hogere ambities ten aanzien van betaalbaarheid en bereikbaarheid die passen bij de levensaderfunctie en op basis van de resultaten hiervan een exploitatiebijdrage vast te stellen voor de nieuwe concessietermijn en dit te dekken binnen uw begroting.*

#### f. Gunningcriteria onduidelijk

Wij missen in het ontwerp-PvE de gunningcriteria. Hoe gaat u de verschillende biedingen onderling vergelijken en welke eisen zijn daarbij doorslaggevend? U vraagt een minimumdienstregeling. Wij nemen daarom aan dat biedingen met een hoger aantal afvaarten beter zullen scoren dan biedingen met minder afvaarten.

In de eindrapportage “Duurzame Waddenveren” staat de optie om additionele emissiereducties aangeboden door een rederij bovenop de minimumeisen mee te nemen in de beoordeling. Wij kunnen ons dit voorstellen, maar vinden dat uiteindelijk het aanbod (aantal afvaarten) en de betaalbaarheid (lagere tarieven voor zowel bewoners als bezoekers) bij de score van de rederijen doorslaggevend moeten zijn.

**Advies:** *Laat bij de gunning het aanbod (aantal afvaarten) en de betaalbaarheid voor alle reizigers (bewoners en bezoekers) doorslaggevend zijn.*

## 1. Vervoeraanbod

### a. Invoering autoluw mag niet leiden tot minder afvaarten

Bij een substantiële afname van de vervoervraag kan met instemming van lenW van de minimale dienstregeling worden afgeweken (eis 1.1.3). Als voorbeeld noemt u een wijziging in het mobiliteitsbeleid van een gemeente waardoor het aantal auto overzettingen sterk daalt. Een daling van het aantal auto-overzettingen betekent niet dat er minder passagiers zijn. Wij vinden daarom een beperking van de dienstregeling in deze situatie niet gerechtvaardigd. De minimale dienstregeling, die in onze ogen juist te beperkt is om de levensader functie te vervullen (zie volgende paragrafen), moet ten alle tijden worden aangeboden.

Wij begrijpen dat een verlaging van het aantal auto-overzettingen wel gevolgen heeft voor de businesscase. De rekening hiervan mag echter niet op het bord van de reiziger worden gelegd in de vorm van versobering van de dienstregeling of hogere tarieven. Deze rekening mag ook niet op het bord van de gemeenten worden gelegd omdat zij hiermee worden beperkt in hun vrijheid om het beleid te wijzigen. Verder merken wij op dat als de Concessiehouder dit wel mag verdisconteren in een versobering van de dienstregeling dit tot een lastige discussie kan leiden met u als concessieverlener als de kaders niet vooraf zijn vastgesteld. Wij missen in het ontwerp-PvE deze kaders volledig.

Wij komen tot de conclusie dat het risico van lokaal gewijzigd mobiliteitsbeleid bij IenW of de Concessiehouder moet worden gelegd en niet bij de reizigers of de gemeenten. U kunt in overleg met de Waddengemeenten voor de start van de biedingenfase duidelijkheid proberen te creëren over het mobiliteitsbeleid om dit risico voor uzelf en/of de Concessiehouder te verlagen om zo te komen tot betere biedingen voor de reiziger. U kunt ook berekenen wat het maximale risico is en dit opnemen in de concessie zodat duidelijk is dat een daling van het volume auto-overzettingen die binnen deze marge blijft niet mag leiden tot een beperking van de dienstregeling.

**Advies:** *Wij adviseren voor de start van de biedingenfase zoveel mogelijk duidelijkheid te creëren over het mobiliteitsbeleid op de eilanden (invoering autoluw). Wij adviseren indien deze duidelijkheid er niet of onvoldoende is een substantiële afname van het aantal auto-overzettingen als gevolg van gewijzigd mobiliteitsbeleid expliciet uit te sluiten als majeure ontwikkeling zoals bedoeld in eis 1.1.3. Dit betekent dat om deze reden de dienstregeling niet mag worden versoberd. Wij adviseren als alternatief een bepaling op te nemen volgens welke formule IenW in deze situatie de concessiehouder financieel compenseert op basis van de daadwerkelijk afgenomen vervoervraag als gevolg van gewijzigd mobiliteitsbeleid en welk deel van deze afname behoort bij het gezonde bedrijfsrisico dat de concessiehouder zelf dient te nemen.*

#### **b. Eis verbinding na 21:30 uur 's avonds**

Reizigers vragen om meer verbindingen, met name extra sneldiensten in de avonduren. Dit is blijkens onze enquête onder reizigers veruit de belangrijkste wens van reizigers naast de wens voor lagere tarieven (zie hoofdstuk 9). Ons uitgangspunt op basis van de resultaten van de enquête is dat het ook in de wintermaanden mogelijk zijn om een dagje eiland te doen. Dat betekent voor koffietijd op een van de eilanden kunnen arriveren en in de tweede helft van de avond nog terug kunnen varen. In de huidige dienstregeling die uitgangspunt is voor de concessie-eisen is dit niet mogelijk. Daarom voldoet de concessie in onze ogen niet aan de eisen die je kunt stellen vanuit de levensaderfunctie.

Momenteel vertrekt de laatste sneldienst vanaf Ameland om 18:45 uur en vanaf Schiermonnikoog om 20:15 uur. De laatste veerdienst vanaf Terschelling vertrekt om 17:35 uur en vanaf Vlieland om 16:50 uur. Zeker in het zomerseizoen en het weekend is er volgens reizigers voldoende vervoervraag voor latere verbindingen met name vanaf Terschelling en Ameland. Zo wordt het voor toeristen aantrekkelijker een dagje waddeneiland te doen en kunnen zij voor vertrek nog dineren op het eiland.

Omgekeerd hebben bewoners van de eilanden ook behoefte aan latere verbindingen naar de eilanden. Zo vertrekt de laatste veerdienst naar Terschelling nu al om 19:55 uur en de laatste sneldienst om 17:35 uur. Naar Vlieland vertrekt de laatste veerdienst om 19:10 uur en naar Ameland om 19:45 uur. De laatste sneldienst naar Schiermonnikoog vertrekt al om 19:45 uur. Bewoners die terug naar huis willen moeten dus al vroeg op de avond reizen. Hierdoor is familiebezoek aan de vaste wal voor deze bewoners waarbij in één dag op en neer wordt gereisd vrijwel onmogelijk.

In de nieuwe concessie stelt u de eis dat de laatste verbinding vanaf het vasteland niet eerder dan om 19 uur vertrekt. De huidige dienstregeling voldoet hieraan maar is maatschappelijk gezien onder de maat gezien de levensaderfunctie.

**Advies:** *Eis dat alle eilanden jaarrond vanaf het vaste land nog bereikbaar zijn met een verbinding na 21:30 uur in plaats van de eis dat deze verbinding na 19 uur dient te vertrekken en dat bij voorkeur jaarrond maar in ieder geval van april t/m september en in weekenden vanaf alle eilanden ook na 21:30 uur kan worden vertrokken. Voor de laatste verbinding heeft uitvoering met een sneldienst de voorkeur.*

### c. Sneldiensten: meer zitplaatsen, hogere frequentie en goede spreiding over de dag

Een tweede eis vanuit de levensaderfunctie is dat de dienstregeling voldoende vervoerscapaciteit biedt op de momenten dat reizigers dit vragen. Dit vraagt voldoende capaciteit op de schepen en om aantrekkelijke reismomenten.

Wij constateren dat de sneldiensten ook buiten het hoogseizoen zeer regelmatig zijn uitverkocht. Dit wijst er op dat de capaciteit en/of frequentie te laag is. U stelt echter nergens eisen aan de zitplaatscapaciteit van de sneldiensten en eist ook geen hogere frequenties voor de sneldiensten. U stelt zelfs dat bewoners als de sneldiensten vol zijn nog gebruik kunnen maken van de reguliere veerdiensten. Dat de sneldiensten volgeboekt zijn gebeurt echter structureel en dat is onacceptabel. Zo zit de sneldienst vanaf Ameland in de ochtendspits (vertrek 7:30 vanaf het eiland) standaard vol. Omdat een extra snelboot rond dit tijdstip inleggen lastig is omdat dan een extra boot aangeschaft zou moeten worden is het wenselijk dat bij aanschaf van schepen voor de nieuwe concessieperiode de capaciteit per boot voor de sneldienst toeneemt. Dit is van belang om voldoende capaciteit beschikbaar te hebben om schoolkinderen en forenzen te kunnen vervoeren. Wij constateren dat de huidige sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog slechts circa 50 zitplaatsen kennen. De sneldienst naar Terschelling heeft aanzienlijk meer zitplaatsen (312 of 414 zitplaatsen, afhankelijk welk schip wordt ingezet). Dit is dus een factor 6 hoger.

**Advies:** *Stel in het PvE vast hoeveel zitplaatsen de schepen voor de sneldiensten tenminste moeten bevatten bij vervanging van deze schepen. Ga daarbij voor Ameland en Schiermonnikoog uit van een aanzienlijk hoger aantal zitplaatsen dan de huidige schepen voor de sneldiensten zodat op de nieuwe schepen alle reizigers die meewillen ook mee kunnen op deze diensten.*

Invoering van autoluw beleid (zie paragraaf 1a) zal naar verwachting leiden tot meer vervoervraag voor de sneldiensten en minder voor de reguliere veerdiensten. Als veel meer reizigers kiezen voor de sneldienst, en de sneldienst meer zitplaatsen krijgt kunnen mogelijk voor de reguliere veerdienst ook kleinere schepen ingezet worden. Per saldo kan hierdoor de exploitatie mogelijk goedkoper worden omdat de sneldiensten veel korter onderweg zijn, terwijl tegelijkertijd het aantal verbindingen voor reizigers dan hoger is. Wij missen in het PvE een marktanalyse of op deze manier het aanbod kan worden verbeterd en wat dit betekent voor de eisen ten aanzien van het aantal afvaarten. Wij missen ook een analyse wat daarbij de invloed is van het invoeren van een autoluw beleid. Wij verwachten dat dit wel eens cruciaal kan zijn ten aanzien van de keuze voor de aan te schaffen schepen en de businesscase voor de gewenste hogere frequentie van de sneldiensten.

**Advies:** *Doe een marktanalyse naar de mogelijkheid het aanbod aan de reiziger te verbeteren door meer sneldiensten (frequentie + meer zitplaatsen per afvaart) te eisen in de concessies en in hoeverre invoering van autoluw beleid hierop van invloed is. Pas hierop de eisen van de concessie aan. Verhoog sowieso het minimale aantal afvaarten voor de*

*sneldiensten, bij voorkeur op elke verbinding dagelijks jaarrond, maar in ieder geval door in totaal per verbinding meer sneldiensten per jaar te vragen.*

Naast bezoekers van de eilanden is het ook van belang dat de dienstregeling aantrekkelijk is voor forenzen. Dat is momenteel voor Terschelling niet het geval. In de winter is er een sneldienst om 7:05, een reguliere dienst om 7:20 en een sneldienst 9:25 uur vanaf Terschelling. In de zomer vaart er echter een sneldienst om 7:05, een reguliere dienst om 7:20 en een sneldienst om 10:45 uur. Het gat in de dienstregeling tussen 7:05 en 10:45 uur is onwenselijk. In combinatie met de terugreis om 17:35 uur ontstaat voor forenzen die werken aan de wal een te korte werktijd. De latere verbinding terug naar Terschelling leidt echter juist tot een hele lange werkdag.

**Advies:** *Eis voor de sneldiensten een stabiel bedieningspatroon het hele jaar door met dezelfde vertrektijden die ook optimaal zijn voor forenzen. Dit kan door het minimale aantal afvaarten voor sneldiensten te verhogen. Idealiter zien wij per richting 7 tot 8 sneldiensten per dag die elke 2 uur varen.*

#### d. Dienstregeling in beide richtingen in balans

Wij constateren dat in bijlage B3 onderdeel A dagelijks het minimale aantal afvaarten van de sneldienst van Schiermonnikoog naar Lauwersoog één lager is dan in de andere richting. Dit is niet efficiënt. Hetzelfde geldt op vrijdag voor de sneldienst van Ameland naar Holwerd en op woensdag voor de reguliere veerdienst van Terschelling naar Harlingen.

Ook zien wij in bijlage B3 onderdeel B opvallende verschillen als je het minimale aantal afvaarten per jaar per richting bekijkt van elke veerdienst in vergelijking met de andere richting. In bijlage B3 onderdeel C zou de minimale capaciteit per dag per richting ook voor elke verbinding gelijk moeten zijn.

**Advies:** *Rond de minimale frequenties per dag/jaar per richting in bijlage B3 af naar boven zodat de aantallen per richting gelijk zijn.*

#### e. Sneldienst Vlieland dagelijks meerdere keren

U vraagt in de minimale dienstregeling slechts 3 afvaarten per richting per dag tussen Vlieland en Harlingen met de reguliere veerdienst en eist voor dit eiland geen dagelijkse sneldienst. Wij vinden dit een te gering aanbod voor de levensaderfunctie.

Wij beseffen dat gezien de vaarduur zonder extra schip een extra afvaart voor de reguliere veerdienst niet goed in te passen is op een aantrekkelijk tijdstip. Tegelijkertijd constateren wij dat er momenteel in de vaste dienstregeling geen sneldienst is naar Vlieland terwijl de overtocht naar dit eiland de langste is van alle Waddenveren. Er zijn weliswaar enkele sneldiensten in het hoogseizoen, maar u eist hiervoor per richting slechts circa 80 afvaarten per jaar. Dat is in het hoogseizoen gemiddeld slechts 1 afvaart per dag. Dit staat in geen verhouding tot de ruim 1100, 1700 en 2300 sneldiensten per jaar per richting die u eist voor respectievelijk Terschelling, Schiermonnikoog en Ameland. Mogelijk hangt het aantal wenselijke sneldiensten op Vlieland samen met het gewenste maximum aantal toeristische bezoekers van dit eiland, maar u gaat hier niet op in. Ook los daarvan vinden wij 80 sneldiensten per jaar veel te laag.

**Advies:** *Wij adviseren in de minimale dienstregeling voor Vlieland per dag ook enkele sneldiensten op te nemen en op jaarniveau tenminste 1100 afvaarten per richting voor een sneldienst van/naar Vlieland te eisen.*

#### f. Interinsulair vervoer ook in zomer

Wij zijn verheugd dat u het interinsulair vervoer tussen Terschelling en Vlieland in de vorm van twee afvaarten buiten schoolvakanties op werkdagen per richting hebt opgenomen in het ontwerp-PvE (eis 1.1.4). Wij zijn blij dat u hierbij voor deze verbinding niet bent uitgegaan van een alleenrecht zodat concurrentie tussen verschillende watertaxiondernemers mogelijk blijft.

Wij constateren dat op dit moment in de zomerperiode er op maandag, vrijdag en zondag ook diensten zijn van de Waddentaxi. Wij zouden deze afvaarten graag terugzien in de concessie zodat de huidige dienstregeling gewaarborgd is.

Wij zien daarnaast ook ruimte voor uitbreiding van het interinsulaire vervoer onder de concessie. In het weekend is er bijvoorbeeld nog geen vervoer tussen deze twee eilanden. Er is echter wel een vervoerbehoefte. Toeristen willen dan eilandhoppen en juist in het weekend zijn ook de wisseldagen van vakantieverblijven. Om dezelfde reden verwachten wij dat er ook tijdens schoolvakanties op werkdagen een vervoerbehoefte is, in ieder geval in de zomer. Ook tussen de andere eilanden is mogelijk voldoende vervoervraag voor het bieden van interinsulair vervoer in het zomerseizoen. Dit kan worden geboden door commerciële watertaxi's, maar het is niet vanzelfsprekend dat dit van de grond komt.

**Advies:** *Wij adviseren in het ontwerp-PvE ook de verplichting voor interinsulair vervoer tussen Vlieland en Terschelling op te nemen in weekenden (maart t/m oktober) en in het zomerseizoen op alle dagen (juni t/m augustus) en als u dit niet overneemt tenminste de huidige dienstregeling in de zomer op te nemen als minimum. Wij adviseren verder te onderzoeken of middels de gunningcriteria een prikkel kan worden opgenomen voor het verder uitbreiden van het interinsulaire vervoer.*

#### g. Nachtvervoer

Het waarborgen van 24 uur per dag bereikbaarheid is van vitaal belang voor de eilanden, vooral voor noodgevallen. U stelt in de Nota van Uitgangspunten dat er diverse watertaxiondernemers zijn die hier op inspelen en ziet geen mogelijkheden om watertaxi's te laten kwalificeren als OV en ziet ook nadelen van een alleenrecht op het watertaxi vervoer.

Wij constateren dat op dit moment voor Ameland en Schiermonnikoog in de nacht door commerciële partijen geen mogelijkheid aangeboden wordt. Wij constateren dat dit mede komt door snelheidsbeperkingen na zonsondergang die overdag niet gelden voor de sneldiensten.

Met de opname van het interinsulaire vervoer in het ontwerp-PvE heeft u bewezen dat de door u genoemde bezwaren tegen het opnemen van de watertaxi in de concessie kunnen worden gemitigeerd. Zo ziet u in het programma van eisen de watertaxi niet als OV (vanwege het vervoer van maximaal 12 reizigers) en verleent u voor dit vervoer ook geen exclusief recht voor de Concessiehouder. De Concessiehouder krijgt alleen de plicht dit vervoer aan te bieden. Dit watertaxi vervoer zou desgewenst ook kunnen worden uitgevoerd door een onderaannemer.

**Advies:** *Wij adviseren de commerciële voorwaarden voor watertaxi's te verbeteren door het toestaan van hogere snelheden in de nacht zoals overdag wel al zijn toegestaan. Wij adviseren daarnaast in beide concessies de beschikbaarheid van een watertaxi te eisen voor de nachtelijke uren indien zich uiterlijk twee jaar na de start van de concessie geen commerciële partijen hebben aangeboden.*



#### h. Wijziging dienstregeling gelijk met rest openbaar vervoer

U stelt als eis dat de Concessiehouder de Dienstregeling maximaal één keer per jaar wijzigt, waarbij de nieuwe Dienstregeling in werking treedt op de eerste dinsdag na afloop van de kerstvakantie van het voortgezet onderwijs in de regio Noord (eis 1.4.3). De dienstregeling van het overig openbaar vervoer wijzigt echter op een ander moment, namelijk medio december.

**Advies:** Wij adviseren voor de wijziging van de dienstregeling aan te sluiten bij de wijzigingsdata van het overige openbaar vervoer en daarom eis 1.4.3 aan te passen.

#### i. Ook advies bij tussentijdse wijzigingen van de dienstregeling

Als de condities van de infrastructuur wijzigen mag de Concessiehouder de dienstregeling tussentijds wijzigen (eis 1.4.6). In dergelijke situaties moet de Concessieverlener wel instemmen maar geldt er voor Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden geen adviesrecht. De discussie over de gewijzigde dienstregeling van/naar Ameland in de afgelopen jaren bewijst de noodzaak dat ook in dergelijke situaties advies moet kunnen worden gegeven. Het alleen maar informeren van genoemde partijen zoals nu is opgenomen in eis 1.4.6 is onvoldoende.

**Advies:** Wij adviseren ook bij een tussentijdse wijziging van de dienstregeling een adviesrecht op te nemen voor Consumentenorganisaties en Decentrale overheden. Dit kan zo nodig via een spoedprocedure of door een advies achteraf waarbij de dienstregeling naar aanleiding van het advies alsnog kan worden aangepast.

In een aantal gevallen genoemd in artikel 1.4.7 is volgens het ontwerp-PvE ook geen instemming nodig van de Concessieverlener voor tussentijdse wijzigingen. Omdat dit ook wijzigingen kunnen zijn die de rest van het jaar duren vinden wij dat hier wel instemming nodig is van de Concessieverlener en dat de Consumentenorganisaties en de Decentrale Overheden ook hier adviesrecht dienen te hebben. Alleen in het geval de wijziging maximaal een maand geldig is (eis 1.4.7 sub b) is dit niet nodig.

**Advies:** Wij adviseren in de gevallen genoemd in eis 1.4.7 onder a en c wel de Concessieverlener instemmingsrecht te geven en de Consumentenorganisaties en Decentrale Overheden adviesrecht. Concreet kan daarmee 1.4.7 sub a vervallen.

## 2. Uitvoeringskwaliteit

#### a. Geen reserveringsplicht voor reizigers zonder motorvoertuig

De vervoerplicht van reizigers (eis 2.1.2) en voertuigen (eis 2.1.5) is gekoppeld aan het hebben van een geldig reisproduct. Hiermee kan een Concessiehouder de facto een reserveringsplicht hanteren net zoals nu het geval is. Wij kunnen bij het vervoer van motorvoertuigen hiervoor begrip opbrengen in verband met het beperkte aantal plekken. Ditzelfde geldt voor Ameland en Schiermonnikoog ook voor reizigers zonder motorvoertuig als zij gebruik maken van de sneldiensten zolang het aantal zitplaatsen op deze twee sneldiensten niet is uitgebreid door de introductie van grotere schepen.

Voor het vervoer van voetgangers en fietsers op de reguliere veerdiensten hebben wij geen begrip voor een reserveringsplicht. Op de sneldiensten naar Terschelling en Vlieland en uiteindelijk ook op de sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog vinden wij een reserveringsplicht ook onwenselijk. Voor ander openbaar vervoer in Nederland geldt ook geen reserveringsplicht. Een reserveringsplicht geldt alleen voor enkele internationale treinen op grote afstanden. Een reserveringsplicht kan fietsers bij pech onderweg opbreken als zij niet meekunnen bij de volgende afvaart en OV-reizigers kunnen onderweg ook

vertraging krijgen en hierdoor een afvaart missen. Een reserveringsplicht is een onnodige drempel voor reizigers en leidt er toe dat de concessiehouder de vervoercapaciteit op zo'n manier gaat optimaliseren dat niet meer vanzelfsprekend alle reizigers mee kunnen op de afvaart van voorkeur. Dit past niet bij de levensader functie van de veerdiensten zeker gezien de relatief lage frequentie. Een reserveringsplicht is daarmee ook strijdig met het uitgangspunt van een frequente dienstregeling.

U stelt in de reactienota op de zienswijzen op de Nota van uitgangspunten dat veel passagiers de mogelijkheid om te reserveren waarderen, omdat zij daarmee verzekerd zijn van een plek aan boord op het door hen geboekte tijdstip. Wij herkennen dit maar deze waardering heeft vooral te maken met het vervoer van auto's en met het feit dat het aantal zitplaatsen op de sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog momenteel te beperkt is. Een reserveringsmogelijkheid is daarnaast wat anders dan een reserveringsplicht. Wij hebben juist van reizigers veel klachten ontvangen over de recente invoering van een reserveringsplicht voor voetgangers en reizigers met een fiets op de veerdiensten naar Ameland en Schiermonnikoog. Ook gaat u niet in op onze andere bezwaren tegen een reserveringsplicht zoals de lage frequentie, de beschikbaarheid van plekken op de volgende afvaart bij het missen van een afvaart en dat de rederij de dienstregeling door het mogen hanteren van een reserveringsplicht kan optimaliseren ten nadele van de reiziger.

**Advies:** *Bepaal dat op de reguliere veerdiensten reizigers zonder motorvoertuig en reizigers met een fiets altijd een vervoerplicht geldt ook als deze niet vooraf hebben gereserveerd. Leg vast dat deze vervoerplicht ook geldt voor sneldiensten, waarbij dit voor Ameland en Schiermonnikoog pas geldt zodra hier schepen zijn geïntroduceerd met meer zitplaatsen.*

#### **b. Autoplekken voor eilandbewoners**

De Concessiehouder houdt in ieder geval op de eerste Afvaart van de Reguliere dienst vanaf een Waddeneiland en de laatste Afvaart van de Reguliere dienst naar een Waddeneiland tot 48 uur vóór de geplande vertrektijd ten minste vier en tot 24 uur vóór de geplande vertrektijd ten minste twee autoplekken vrij voor Eilandbewoners (eis 2.1.8). Het is ons onduidelijk waarom u een dergelijke eis alleen stelt voor de genoemde afvaarten en niet voor andere afvaarten op de dag. Dit betekent dat eilandbewoners met name in de zomermaanden sterk worden beperkt in hun bewegingsvrijheid, zeker in relatie tot de annuleringsoptie in eis 9.3.3 (zie 9I in deze zienswijze). Dit kan van belang zijn voor bijvoorbeeld een plotseling ziekenhuisbezoek. Ook is de 24 uren eis te beperkend. Dit zou concreet betekenen dat bij een spoedgeval om 11 uur in de ochtend pas de volgende ochtend de eerste afvaart naar het vasteland beschikbaar is.

Het beschikbaar houden van de autoplekken voor eilandbewoners wordt ook genoemd in eis 9.3.4 ten aanzien van het reserveringssysteem. In samenhang kunnen deze eisen gelezen worden als dat eilandbewoners ook al aanzienlijk langer dan 48 uur van te voren deze plekken kunnen reserveren. Dit lijkt ons strijdig met de reden waarvoor deze plekken worden vrijgehouden, namelijk reizen met een spoedeisend karakter. Wij kunnen ons voorstellen dat er in zomermaanden behoefte is aan het vrijhouden van een aantal plekken tot 48 uur van te voren om voldoende vrijheid van mobiliteit voor de eilandbewoners te garanderen.

**Advies:** *Wij adviseren in overleg met eilandbewoners tot een ruimere regeling te komen ten aanzien van het vrijhouden van autoplekken. Wij denken daarbij aan het op elke afvaart in beide richtingen vrijhouden van tenminste twee autoplekken vanaf 48 uur tot 12 uur voor geplande vertrektijd en tenminste één autoplek vanaf 12 uur tot 4 uur voor geplande vertrektijd en in zomermaanden eventueel ook nog aanvullend twee autoplekken vanaf 96 uur tot 48 uur voor de geplande vertrektijd.*



### c. Definieer wat overmacht is

De punctualiteitseis van maximaal 10 minuten te laat vertrekken en aankomen gelden behoudens overmacht (eis 2.3.4). Nergens wordt echter gedefinieerd welke soort situaties kwalificeren als overmacht. In eis 1.4.2 wordt het zelfs aan de kapitein overgelaten of er wel of niet sprake is van overmacht. In onze ogen dient u te bepalen welke situaties kwalificeren als overmacht en niet de concessiehouder.

**Advies:** *Definieer welke situaties kwalificeren als overmacht voor het meten van de punctualiteit en pas hierop het ontwerp-PvE aan (o.a. eis 2.3.4 en eis 1.4.2)*

### d. Aankomstpunctualiteit voor in ieder geval sneldienst scherper

Voor de aankomstpunctualiteit (eis 2.3.3) gaat u uit van een vertraging die niet meer mag zijn dan 10 minuten. U maakt hierbij geen onderscheid tussen reguliere veerdiensten en sneldiensten. Voor regulier is in geval van Waddenveren Oost 10 minuten circa 16% (uitgaande van een vaartijd van 60 minuten) en voor de sneldienst is 10 minuten 50% (uitgaande van een vaartijd van 20 minuten). Een toegestane vertraging van 50% is veel en sluit niet aan bij het niveau wat reizigers aanvaardbaar vinden. Voor het treinverkeer hanteert u in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet voor reizigerspunctualiteit zowel een norm voor 3 minuten als voor 10 minuten zowel voor intercity's over lange afstanden als voor sprinters over korte afstanden. Een grens van 3 minuten sluit beter aan bij de reizigersbeleving.

**Advies:** *Meet voor zowel reguliere veerdiensten als voor de sneldiensten zowel de aankomstpunctualiteit op 3 minuten als op 10 minuten. Reken de concessiehouder in ieder geval voor de sneldienst maar bij voorkeur ook voor de reguliere veerdienst af op de 3 minuten punctualiteit.*

### e. Aansluitingen niet als excuus voor aankomstpunctualiteit

De punctualiteitseisen gelden niet als er sprake is van een latere vertrek- en/of aankomsttijd om een goede aansluiting te kunnen bieden op vertraagd aansluitend openbaar vervoer als bedoeld in eisen 2.4.4. en 2.4.5. Wij vinden het bieden van aansluitingen van groot belang. In veel gevallen zal de aangepaste vertrektijd voor het bieden van een aansluiting echter minder dan 10 minuten later zijn. Deze afvaarten kunnen dan nog steeds op tijd aankomen en zouden daarom gewoon mee moeten tellen bij het bepalen van de aankomstpunctualiteit. Wij vinden het sowieso discutabel om vervolgvtragingen buiten de punctualiteitscijfers te houden. In de hoofdrailnetconcessie doet u dit ook niet. Als een trein te laat aankomt op het keerpunt en hierdoor op de terugrit ook vertraging heeft dan telt dit gewoon mee in de punctualiteit. Als u afvaarten die worden aangepast in verband met het bieden van een aansluiting wel meeneemt in de punctualiteitscijfers ontstaat er bovendien een prikkel voor de concessiehouder om goede afspraken te maken met de aanbieders van aansluitend openbaar vervoer.

Sowieso vinden wij dat als u de punctualiteitscijfers wel opschoont voor situaties dat er vertraging ontstaat voor het bieden van aansluitingen dat er inzicht moet zijn in de punctualiteit zonder dat de cijfers opgeschoond zijn voor overmacht en aansluitingen.

**Advies:** *Weeg afvaarten die later vertrekken of aankomen in verband met het bieden van aansluitingen wel mee in de punctualiteitscijfers. Tel indien u dit advies niet overneemt in de geschoonde punctualiteitscijfers in ieder geval wel alle afvaarten mee in de aankomstpunctualiteit die in verband met een aansluiting later zijn vertrokken maar wel binnen 10 minuten van de reguliere vertrektijd. Monitor sowieso de punctualiteit ook zonder*

*opschoning voor overmacht en aansluitingsgarantie en maak ook dit ongeschoonde punctualiteitscijfer openbaar op een dashboard.*

#### **f. Communiceren over het overnemen van aansluitingen**

Wij zijn blij met de bepalingen in paragraaf 2.4 die de Concessiehouder verplichten te wachten op aansluitingen en specifiek als het gaat om laatste afvaarten. U eist in eis 2.4.3 dat reizigers bij verstoringen aan boord en in de haven worden geïnformeerd. In eis 11.1.6 staat dat hieronder ook informatie over de mogelijke gevolgen voor de vervolgreis met het openbaar vervoer valt. Deze eisen zijn nog niet concreet genoeg. Juist bij vertragingen zoeken reizigers zekerheid of ze hun aansluiting nog zullen halen. Heldere en directe communicatie met reizigers in dergelijke situaties kan veel stress bij reizigers voorkomen. Reizigers in een bus willen weten of de boot blijft wachten en reizigers op de boot willen weten of de bus blijft wachten. Dit zou kunnen worden gecommuniceerd via de reisinformatie of via een SMS- of pushbericht naar reizigers die hebben aangegeven hierover geïnformeerd te willen worden.

**Advies:** *Wij adviseren de Concessiehouder te verplichten via de reisinformatie en waar mogelijk en voor reizigers die dat wensen ook via een SMS- of pushbericht te communiceren wanneer wordt gewacht op een aansluiting en een inspanningsverplichting op te nemen afspraken te maken met de OV-concessiehouders dat zij ook communiceren wanneer zij wachten op een vertraagde veerdienst.*

#### **g. Klantoordeel uitsplitsen**

De Concessiehouder spant zich aantoonbaar in om de klanttevredenheid voortdurend te verhogen van zowel eilandbewoners als eilandbezoekers (eis 2.5.2). Wij onderschrijven deze eis. Deze eis heeft echter alleen waarde als bij het meten en publiceren van de klanttevredenheid via de OV-klantenbarometer (eis 2.5.1) ook het onderscheid wordt gemaakt tussen deze twee doelgroepen. We geven in overweging bij de meting ook te differentiëren naar reguliere dienst en sneldienst. Zo kan het oordeel over de zitplaatskans of de prijs tussen deze twee diensten sterk verschillen.

**Advies:** *Wij adviseren positief op het meten van het klantoordeel per verbinding afzonderlijk. Wij adviseren in aanvulling daarop bij de meting en publicatie van de OV-klantenbarometer onderscheid te maken tussen eilandbewoners en eilandbezoekers en tussen reguliere diensten en sneldiensten.*

#### **h. Kortere overstaptijd naar sneldienst en van veerdienst op bussen**

Meerdere reizigers klagen bij de verschillende veerdiensten over de lange overstaptijden die momenteel op sommige momenten worden aangeboden. In meerdere gevallen gaat hierdoor de reistijdwinst van de sneldienst compleet verloren. In sommige gevallen is er zelfs helemaal geen aansluitende bus.

**Advies:** *Wij adviseren met de provincie te verkennen of het mogelijk is om in de havens aan de vaste wal en bij voorkeur ook op de eilanden zowel een busaansluiting te bieden op elke afvaart van de reguliere veerdienst als op elke afvaart van de sneldienst.*

De Concessiehouder hanteert een overstaptijd van circa 10 tot 20 minuten gerekend vanaf de aankomst van het aansluitend (openbaar) vervoer in een haven tot aan het vertrek van het Schip of gerekend vanaf het moment dat de eerste Reizigers het Schip verlaten na aankomst in de haven tot aan het vertrek van het aansluitend openbaar vervoer (eis 1.2.2).

Voor het halen van de reguliere veerdienst is 10 tot 20 minuten een redelijke overstaptijd. Voor de sneldienst is dit echter een onnodig lange overstaptijd. In omgekeerde richting: bij

de overstap vanaf de veerboot op de bus is een overstaptijd van 10 tot 20 minuten onnodig lang. Van belang is vooral een goede wachttijdregeling. Deze regeling stelt u voor de schepen voor in paragraaf 2.4. Een dergelijke regeling is ook nodig voor de bussen voor als het ontschepen langer duurt en/of de boot een paar minuten vertraging heeft. Als die wachttijdregeling goed is vastgelegd in de concessie van het busvervoer dan kan de overstaptijd in de dienstregeling worden beperkt tot de tijd die nodig is om naar de bus te lopen. U stelt dat een dergelijke wachttijdregeling er nu is tenzij er minder dan 100 passagiers aan boord zijn. Defacto is er hierdoor voor de sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog geen wachttijdregeling omdat deze sneldiensten maar circa 50 zitplaatsen hebben.

**Advies:** *Wij adviseren de overstaptijd van bussen op de sneldiensten en van de schepen op bussen te beperken tot de noodzakelijke overstaptijd onder voorwaarde van een goede wachttijdregeling in de concessies zodat bootreizigers weten dat de bus op hen wacht. Wij adviseren afspraken te maken dat de wachttijdregeling in alle situaties gaat gelden dus ook voor de sneldiensten met minder zitplaatsen.*

## 6. Schepen

### a. Stopcontacten ook op nieuwe of verbouwde schepen sneldiensten

Voor nieuwe of verbouwde schepen voor de reguliere dienst geldt de eis dat er vanaf elke zitplaats een goed bereikbare, werkende stroomaansluiting aanwezig is met voldoende vermogen om een smartphone/laptop op te laden. Deze eis stelt u opvallend genoeg niet voor de sneldiensten. Wij constateren verder dat op sommige schepen recent de Schuko-stopcontacten zijn vervangen door USB-punten. Hierdoor zijn deze laadpunten niet meer geschikt voor apparaten die niet met een USB-kabel direct kunnen opladen zoals veel laptops. Hoewel technologische ontwikkelingen onzeker zijn vinden wij dat een gemiddelde laptop geladen zou moeten kunnen worden op de schepen en dat betekent dat volgens de huidige standaarden een Schuko-stopcontact niet mag ontbreken.

**Advies:** *Verplicht ook voor nieuwe of verbouwde schepen voor de sneldienst bereikbare stopcontacten vanaf elke zitplaats en specificeer voor alle nieuwe of verbouwde schepen dat naast een USB-laadpunt ook een Schuko-stopcontact aanwezig dient te zijn dan wel de technische standaard die gangbaar is op het moment van aanschaf/verbouw. Overweeg zowel USB-A als USB-C te specificeren.*

### b. Stille werkplekken

De veerdiensten worden veelvuldig gebruikt door forenzen. Gezien de vaarduur op de reguliere veerdiensten en voor Waddenveren West ook op de sneldiensten verwachten wij dat een groep reizigers behoefte heeft aan bel/werk cabines of stiltezones vergelijkbaar met de stiltecoupés in treinen.

**Advies:** *Wij geven in overweging om voor nieuwe of te verbouwen schepen extra eisen op te nemen in het programma van eisen ten aanzien van stille werkplekken op de schepen idan wel dit als wens op te nemen.*

### c. Voldoende uitstapruimte

In de reactienota op de zienswijzen bij de Nota van Uitgangspunten heeft u aangegeven dat u bij het specificeren van de veiligheidseisen in het Programma van Eisen aandacht zult hebben voor voldoende ruimte tussen de auto's voor het uitstappen van passagiers. Wij zien dit niet terug in de eisen.

**Advies:** *Neem eisen op voor de uitstapruimte voor auto's op nieuwe schepen.*

**d. Waarborg continuïteit na afloop concessie als schepen geleased zijn**

De rederij heeft de vrijheid om te kiezen of hij de schepen in eigendom heeft of deze leaset, zolang zij ervoor zorgt dat het eigendom van schepen die voor overname in aanmerking komen, na afloop van de concessie zal worden overgedragen. U heeft de overnameregeling (bijlage A1) niet gepubliceerd dus deze kunnen wij niet beoordelen. Wij merken wel op dat u in het ontwerp-PvE niets regelt voor de continuïteit van de Waddenveren na afloop van de nieuwe concessieperiode in geval een groot deel of alle schepen door de rederij geleased worden. Als u hier niets voor regelt is de kans aanwezig dat geleasede schepen na afloop van de concessie niet meer beschikbaar zijn.

**Advies:** *Wij adviseren u te borgen dat ook in geval van leasen de continuïteit van de Waddenveren gewaarborgd blijft bijvoorbeeld door een verlengingsoptie van het leasecontract.*

**e. Definieer de eisen voor fietsenstalling aan boord**

U vraagt voldoende stallingsruimte voor fietsen (eis 6.3.5). U definieert niet waar deze stallingsruimte aan moet voldoen qua ruimte en hoeveel plekken er beschikbaar moeten zijn zodat de Concessiehouder voldoet aan deze eis. Reizigers vragen in onze enquête een meer fietsvriendelijke inrichting van de stalling op de schepen en van het inschepingsproces. Zo moeten reizigers naar Vlieland en Terschelling op het schip alle fietsen tegen elkaar zetten en mogen fietsen naar Terschelling soms niet meer mee omdat de ruimte nodig is voor auto's. Reizigers naar Schiermonnikoog geven aan dat er geen goede plek is voor bolderkarren waardoor deze vaak de doorgang blokkeren.

**Advies:** *Wij adviseren eis 6.3.5 aan te scherpen ten aanzien van de kwaliteit en de omvang van de stallingsmogelijkheden voor fietsen aan boord. U kunt bijvoorbeeld voor nieuwe of verbouwde schepen het minimum aantal beschikbare fietsplekken relateren aan het aantal zitplaatsen en eisen dat deze stallingen moet voldoen aan de eisen van Fietsparkeur. Ook kunt u eisen stellen aan de beschikbare ruimte voor bolderkarren en buitenmodelfietsen.*

**f. Maak ook fietsvervoer mogelijk op de sneldiensten**

Veel reizigers vragen om de mogelijkheid hun fiets mee te nemen op de sneldiensten. Momenteel is dat niet mogelijk. In eis 6.3.5 eist u ook alleen maar fietsplekken op de reguliere diensten. Door fietsen ook toe te staan op de sneldiensten krijgen reizigers die hun fiets meenemen meer reismogelijkheden. Dit past bij de levensader functie die de veerdiensten (reguliere en sneldiensten) gezamenlijk vervullen. Wij trekken de vergelijking met treindiensten waar op grond van Europese regelgeving het aanbieden van fietsvervoer ook verplicht is in nieuwe HSL-treinen. Bovendien is fietsvervoer ook mogelijk op de kleinere watertaxi's die slechts maximaal 12 reizigers vervoeren. Dan moet fietsvervoer ook mogelijk zijn op de veel grotere schepen voor de sneldiensten.

**Advies:** *Wij adviseren eis 6.3.5 aan te scherpen zodat het vervoer van fietsen aan boord ook verplicht wordt voor nieuwe of verbouwde schepen voor de sneldiensten en voor deze schepen ten aanzien van het fietsvervoer dezelfde normen gaan gelden voor de aantallen fietsplekken en de kwaliteit van deze plekken als die gelden voor de schepen voor reguliere verbindingen (gerelateerd aan het aantal zitplaatsen).*

## 7. Duurzaamheid

### a. Emissiereductiepad leidend, niet de aanwezigheid van laadinfrastructuur

De Concessiehouder moet zich aan het emissiereductiepad houden voor de CO<sub>2</sub>-uitstoot (eis 7.1.6) maar is volgens het ontwerp-PvE tegelijkertijd gehouden te varen met Batterij Elektrische Schepen zodra de laadinfrastructuur beschikbaar is (eis 7.1.7). Er kan spanning ontstaan tussen deze twee eisen. Wij missen duidelijkheid voor inschrijvers op welke termijn de overheid op zijn vroegst de laadinfrastructuur kan verzorgen en in hoeverre vervolgens eis 7.1.7 geldt als de rederij pas later elektrisch gaat varen maar wel voldoet aan het emissiereductiepad,

**Advies:** *Geef meer helderheid over de flexibiliteit van de planning van de uitrol van elektrisch varen. Geef voor inschrijvers garantie vanaf welke datum elektrische laadinfrastructuur gegarandeerd kan worden en geef aan welke flexibiliteit rederijen hebben binnen de kaders van eis 7.1.6 om pas later over te stappen op elektrisch varen ook als de laadinfrastructuur al is gerealiseerd.*

### b. Betrouwbaarheid gaat boven brandstofefficiency

De concessiehouder vaart zoveel mogelijk brandstofefficiënt (eis 7.1.2). Deze eis onderschrijven wij van harte zolang deze niet strijdig is met het behalen van de gewenste vaartijd, en/of het inlopen van eerder opgelopen vertragingen.

**Advies:** *Leg in eis 7.1.2 een relatie tussen efficiency en haalbaarheid van de dienstregeling, bijvoorbeeld door de toevoeging “onder voorbehoud dat daarmee de dienstregeling betrouwbaar kan worden uitgevoerd”.*

### c. Locatie laadpunten mag dienstregeling niet belemmeren

Waar in de Nota van Uitgangspunten nog een discussie was over het aantal oplaadpunten zien wij dit niet terug in het Programma van Eisen. Dit geeft onzekerheid voor rederijen die een bieding willen uitbrengen.

Wij missen een analyse wat het laadproces betekent voor de dienstregeling en het aantal benodigde schepen. Is er bij batterij elektrisch varen overdag tussentijds laden nodig en past dat in de korte periode dat de schepen in de haven zijn? Sowieso mag de locatie van de laadpunten geen beperking opleggen aan de dienstregeling. Mocht worden gekozen voor 1 laadpunt per verbinding dan is het wenselijk dat dit laadpunt op de eilanden komt omdat het wenselijk is dat de schepen overnachten op de eilanden om zo vroeg in de ochtend een verbinding te kunnen bieden.

**Advies:** *Maak inzichtelijk waar de laadpunten komen en in hoeverre dit impact heeft op de dienstregeling en zo ja wat van de rederij wordt verwacht om deze impact voor de reiziger te mitigeren. Kies ten behoeve van een optimale dienstregeling voor de reiziger voor het plaatsen van laadpunten op de eilanden, eventueel indien nodig aangevuld met laadpunten aan de vaste wal.*

### d. Impact netcongestie voorkomen

In bijlage B9 is geregeld wanneer de Concessieverlener en de Concessiehouder in overleg treden over de benodigde laadinfrastructuur voor Batterij Elektrische schepen. Ondanks de hierin voorziene lange voorbereidingstijd voorzien wij dat deze termijn niet genoeg is gezien de landelijke netcongestie. Dit kan een negatief effect hebben op de kwaliteit van de inschrijvingen omdat de inschrijvers dit risico moeten incalculeren.



**Advies:** Wij adviseren reeds voor de aanbesteding te starten met de procedures voor realisatie van laadinfrastructuur voor zover dit nodig is met het oog op netcongestie en in de aanbestedingsdocumenten hier zoveel mogelijk garanties voor op te nemen om te voorkomen dat dit risico negatieve gevolgen heeft voor de biedingen.

## 8. Infrastructuur

### a. Ontwikkeling terminals

De rederij moet voor de exploitatie van de veerdiensten gebruik maken van de bestaande terminalgebouwen welke tegen een vergoeding beschikbaar gesteld worden. De kwaliteit van de terminalgebouwen en aanleginrichtingen is van invloed op de reisbeleving en de efficiëntie van de uitvoering van de veerdiensten. Het is onduidelijk welke ambities u op dit vlak heeft terwijl het wel gaat over een lange periode van 15 jaar. Indien u van mening bent dat vernieuwing van de terminalgebouwen geen onderdeel is van de vervoerconcessie dan vragen wij u hoe u dan wel stuurt op aanpassingen aan deze gebouwen analoog aan de stationsagenda die u heeft voor het spoor en de investeringen die provincies doen in busknooppunten.

Wij merken op dat reizigers verschillende mogelijkheden zien om deze productiemiddelen te verbeteren zodat de kwaliteit van de reis verbeterd. Zo wordt aandacht gevraagd voor grotere overdekte wachtruimtes (Ameland, Holwerd, Vlieland), voor het beperken van de afstand tussen de terminal en de boot voor reizigers met een lichamelijke beperking en voor de toegankelijkheid van deze route (hellingen en smalle doorgangen). Ook vragen reizigers om meer beschutting tijdens het lopen van de wachtruimte naar het schip.

**Advies:** Wij adviseren te verkennen in hoeverre de huidige terminals en aanleginrichtingen voldoen aan de eisen van deze tijd voor comfort en toegankelijkheid en welke mogelijkheden er zijn dit te verbeteren en vast te leggen welke partij hiervoor verantwoordelijk is gedurende de concessietermijn.

### b. Eisen conditie vaargeul aanscherpen

Wij begrijpen dat vanuit uw rol als concessieverlener een uitzondering wenst ten aanzien van de condities van de vaargeulen. Wij vinden het echter zorgelijk dat nu al in paragraaf 1.4 over de dienstregeling expliciet wordt gesproken over situaties waarin schepen op elkaar moeten wachten omdat passages slechts op bepaalde plekken mogelijk zijn. Hiermee wordt in feite de huidige (niet adequate) vaargeul naar Ameland als uitgangspunt genomen (eis 8.4.1) en verdere verslechtering ook niet helemaal uitgesloten.

Wij missen in paragraaf 1.4, maar ook in paragraaf 6.2 en 8.1, de verplichtingen waaraan u als concessieverlener én verantwoordelijke voor de vaargeulen aan gehouden kunt worden. Dit is wel essentieel voor de ook door u gewenste robuuste dienstregeling. Ook is onduidelijk wie er na 2031 verantwoordelijk is voor het onderhoud van de vaargeul. Wij nemen aan dat dit onderhoud bij Rijkswaterstaat blijft aangezien in de bijlagen B5 t/m B7 alleen gesproken wordt over de productiemiddelen in de haven en niet over het onderhoud van de vaargeul. Wij vinden het ook een te groot risico voor de concessiehouder mocht u voornemens zijn om het vaargeul beheer bij de concessiehouder te leggen.

**Advies:** Wij adviseren te verduidelijken wie in de toekomst verantwoordelijk is voor het onderhoud van de vaargeulen. Leg daarbij in het PvE de minimale gegarandeerde vaargeul vast (breedte/diepte) inclusief een inspanningsverplichting van Rijkswaterstaat als beheerder van deze infrastructuur om deze maatvoering in stand te houden. Beschouw daarbij niet de



*huidige vaargeul als minimum maar een vaargeul waarin een robuuste dienstregeling geboden kan worden.*

### c. Gelijk speelveld parkeerterreinen havens

In het overzicht van productiemiddelen zegt u niets over de parkeerterreinen bij de havens op de vaste wal. Deze parkeerterreinen zijn een essentieel onderdeel van de ketenreis voor zowel eilandbezoekers als eilandbewoners. In Harlingen zijn deze parkeerterreinen in beheer van de gemeente. In Holwerd worden de parkeerterreinen P1 en P2 echter geëxploiteerd door Wagenborg. Dit kan mogelijk zorgen voor een probleem in de situatie dat Wagenborg niet de exploitant wordt van de nieuwe concessie. Ook zorgt dit voor een potentieel ongelijk speelveld tijdens de aanbesteding. Zo kan Wagenborg uitgaan van hogere parkeertarieven om zo een aantrekkelijker bod te kunnen doen voor de veerdienst of de winnaar van de concessie op andere manieren tegenwerken. In Lauwersoog wordt het parkeerterrein en de parkeergarage bij de haven geëxploiteerd door een BV die voor zover bij ons bekend los staat van de veerexploitant.

**Advies:** *Wij adviseren voor het parkeren in de havens op de vaste wal een gelijk speelveld te creëren voor alle bidders op de concessie Waddenveren Oost. De voorkeur heeft daarom om de parkeerexploitatie in Holwerd over te dragen aan de gemeente, aan een onafhankelijke BV dan wel om deze parkeerexploitatie onderdeel te maken van de concessie en dus over te dragen aan de nieuwe concessiehouder als Wagenborg de concessie niet zou winnen. Deze laatste optie heeft onze voorkeur waarbij wij u adviseren ook afspraken te maken over lage tarieven en gereserveerde plekken voor eilandbewoners.*

## 9. Tarieven, betaling en reservering

### a. Lagere tarieven

De veerdiensten zijn voor bewoners van de Friese Waddeneilanden de levensader met het vasteland en voor bezoekers het belangrijkste vervoermiddel om de eilanden te bereiken. Er is voor reizigers nauwelijks een alternatief. Er zijn naast de veerdiensten alleen enkele watertaxi's. De veerdiensten fungeren als brug of beter gezegd als een tolbrug. Tegenover de wegenbelasting staat slechts een beperkte korting voor frequente gebruikers van de veerdienst. De tarieven liggen bovendien voor zowel bewoners als bezoekers per kilometer veel hoger dan het reguliere openbaar vervoer.

Uit de OV-klantenbarometer volgt dat waardering van de tarieven van de Waddenveren veruit het laagst scoort. Ook uit een enquête die Rover heeft uitgevoerd onder gebruikers van de Waddenveren blijkt dat de betaalbaarheid van de overtochten met stip op de eerste plek staat. Reizigers klagen over de huidige hoge tarieven terwijl de veerdiensten een levensader functie vervullen. Zij vragen voor de nieuwe concessie om lagere tarieven.

Wij vinden dit een belangrijk en duidelijk signaal van reizigers. Wij begrijpen niet dat u in het ontwerp-PvE geen gehoor heeft gegeven hieraan maar de huidige tarieven als uitgangspunt heeft genomen voor de nieuwe concessieperiode. Wij zijn van mening dat de betaalbaarheid in de nieuwe concessieperiode aanzienlijk moet verbeteren.

**Advies:** *Wij adviseren de maximale tarieven van de beschermde reisrechten in bijlage B11 voor bezoekers ten minste te verlagen naar het niveau van het gemiddelde tarief in het regionaal openbaar vervoer in het stads- en streekvervoer in Nederland waarbij bewoners daar bovenop een korting krijgen.*

### b. Tariefstijgingen niet inhalen

U gaat uit van een maximaal tarief voor beschermde reisrechten (eis 9.1.3) en van een maximale jaarlijkse tariefstijging (eis 9.1.8). U heeft het echter ook over het jaarlijks indexeren van het maximaal tarief (eis 9.1.3). Dit roept de vraag op hoe dit moet worden gelezen als de concessiehouder in het eerste jaar niet het maximaal tarief hanteert maar een lager tarief. Het mag niet zo zijn dat de concessiehouder in latere jaren tariefstijgingen “inhaalt”. Dit hangt ook samen met de vraag in hoeverre de hoogte van de tarieven ook onderdeel is van de gunningcriteria.

**Advies:** *Wij adviseren uit te gaan van een maximale jaarlijkse tariefstijging (eis 9.1.8) waarbij uit wordt gegaan van de daadwerkelijke tarieven in het voorgaande jaar en inhalen van tariefstijgingen indien de maximale ruimte in eerdere jaren niet is benut expliciet uit te sluiten. Het maximaal tarief voor beschermde reisrechten (eis 9.1.3) geldt daarmee alleen voor het eerste jaar. Voor de volgende jaren geldt dan als maximum het tarief dat ontstaat door toepassing van de maximaal toegestane tariefstijging ten opzichte van het tarief in het voorgaande jaar. We geven in overweging het aangeboden tarief te laten meewegen in de gunningcriteria.*

### c. Korting eilandbewoners gelijkwaardig

Voor de korting voor eilandbewoners gaat u in de bijlage B11 beschermde reisrechten uit van de huidige tarieven. Dit betekent dat u voor Waddenveren West uitgaat van een korting van circa 66% en voor Waddenveren Oost van een korting van circa 57%. U onderbouwt dit verschil in kortingspercentage verder niet. Wij vinden dit onderscheid niet gerechtvaardigd nu wordt gestart met een nieuwe concessie.

**Advies:** *Hanteer binnen de beschermde reisrechten dezelfde korting voor bewoners voor beide concessies. Ga uit van een korting van circa 66%. Dit percentage mag lager zijn als u ons algemene advies in de vorige paragraaf overneemt om de tarieven te verlagen, mits de betaalbaarheid ook voor bewoners verbeterd.*

### d. Enkele reis als beschermd reisrecht

U heeft retourtarieven opgenomen als beschermd reisrecht zodat de beschikbaarheid gegarandeerd is en de tarieven hiervan slechts gematigd kunnen stijgen. In eis 9.1.4 eist u dat de Concessiehouder voor een enkele reis een tarief hanteert van maximaal 60% van het retourtarief. In het openbaar vervoer is het verschil tussen tarieven van enkele reizen en retours reeds jaren geleden afgeschaft. Door het mogelijk maken van een verhoudingsgewijs hoger tarief voor een enkel reis benadeelt u reizigers die voor de andere richting gebruik maken van ander vervoer zoals een watertaxi. U benadeelt hiermee ook exploitanten van deze andere diensten. Wij zien ook geen enkele economische reden om voor enkele reizen een hoger tarief te hanteren.

Bovendien missen wij de expliciete bepaling dat de enkele reis daadwerkelijk beschikbaar is. Dit is relevant omdat voor Ameland en Schiermonnikoog enkele reizen richting de eilanden momenteel niet worden verkocht terwijl ze in de andere richting wel worden aangeboden. Het is wenselijk dat dit wel mogelijk wordt in beide richtingen. Reizigers kunnen immers ook op een andere manier het eiland verlaten, bijvoorbeeld met een commerciële watertaxi. Het niet aanbieden van enkele reizen belemmert deze concurrentie. Ook weten reizigers niet altijd wat de exacte datum van de terugreis wordt. Het aanbieden van enkele reizen geeft reizigers dan meer flexibiliteit.

**Advies:** *Wij adviseren enkele reizen op te nemen in bijlage B11 als beschermd reisrecht en dit tarief vast te stellen op 50% van een retour. Eis 9.1.4 kan vervolgens vervallen.*

#### e. Minimale korting frequente eilandbezoekers vastleggen en reizigers ontzorgen

Volgens eis 9.1.5 hanteert de Concessiehouder een kortingstarief voor frequente reizigers. U definieert echter nergens hoe hoog deze korting is. Theoretisch kan hierdoor al aan deze eis worden voldaan als een korting van slechts enkele procenten wordt geboden.

De Waddenveren West kennen momenteel geen korting voor frequente reizigers. Wel is er in de zomer een dalkorting van 20% op enkele reizen. De Waddenveren Oost kennen een korting van circa 10% voor 10-retourtickets en circa 20% voor 20-retourtickets. Dit aanbod is weliswaar niet persoonsgebonden, maar kan slechts één keer per dag worden ingezet en is dus niet geschikt voor groepen. Wij verwachten dat er onder toeristen die een paar keer per jaar de eilanden bezoeken en onder toeristen die 1 tot 4 weken op de eilanden verblijven ook behoefte is aan een korting voor minder dan 10 retours.

Voor de meerretourtickets moet op dit moment voor 7,50 euro een pas worden aangeschaft van de Concessiehouder zodat bij eenmalig gebruik een deel van de korting weer verloren gaat. Door te eisen dat het kortingstarief beschikbaar is via OVPay is voor reizigers geen aparte pas meer nodig.

Ter vergelijking: De kortingen voor eilandbewoners liggen momenteel rond de 60% (zie paragraaf 9b). Wij onderschrijven het belang van een betaalbare oversteeek voor eilandbewoners. Tegelijk vinden wij het verschil in korting met andere frequente gebruikers van de veerdienst erg groot. Wij zijn van mening dat de korting voor deze frequente eilandbezoekers daarom moet worden verhoogd.

**Advies:** *Definieer de minimale korting voor frequente reizigers (eilandbezoekers) als beschermd reisrecht in bijlage B11 en leg expliciet vast dat deze korting ook beschikbaar is via OV-pay (zowel bankpas als met de toekomstige OV-paypas) zodat hier geen extra kosten aan verbonden zijn. Bepaal in overleg met consumentenorganisaties voor de start van de aanbesteding de vormgeving van dit beschermde reisrecht in bijlage B11. Wij stellen voor uit te gaan van een korting van minimaal 10% voor 5-retours, minimaal 20% voor 10-retours en minimaal 30% voor 20-retours. Dit zou zo mogelijk ingevuld kunnen worden door een product met oplopend voordeel zoals momenteel ook geldt in het busvervoer in Zeeland zodat reizigers niet steeds opnieuw een product hoeven aan te schaffen.*

#### f. Geen hoger tarief bij komst elektrische schepen

In eis 9.1.9 stelt u dat u kunt besluiten de index waarmee tarieven kunnen stijgen te herzien op basis van de uitkomsten van de Mid Term Review of wanneer wordt overgegaan op elektrisch varen. Wij hebben begrip voor een technische wijziging van de index omdat deze nu onder meer afhankelijk is van de ontwikkeling van de brandstofkosten. Deze aanpassing mag echter niet leiden tot een structureel hogere tariefstijging.

**Advies:** *Verduidelijk dat de mogelijkheid van aanpassing van de index voor de tariefstijging louter technisch is en dat het niet mag leiden tot hogere tarieven dan die mogelijk zouden zijn zonder aanpassing van deze index.*

#### g. Stimuleren bezoek meerdere eilanden door korting

De meerretourtickets van Waddenveren Oost zijn op dit moment alleen per eiland verkrijgbaar. Hierdoor zijn ze niet geschikt voor toeristen die in een seizoen meerdere eilanden willen bezoeken. Wij constateren dat de tarieven van losse afvaarten voor Waddenveren Oost bijna gelijk zijn voor de twee eilanden en voor Waddenveren West helemaal gelijk zijn. Daarnaast zijn de tarieven voor de Waddenveren West ongeveer een factor 2 hoger zijn dan de tarieven voor Waddenveren Oost vanwege de langere vaartijd. Wij

zien kansen voor een korting voor reizigers die meerdere eilanden bezoeken zowel binnen beide concessies afzonderlijk als concessieoverstijgend. Dit komt naar onze verwachting niet van de grond als u het niet expliciet eist.

**Advies:** *Bepaal in beide concessies dat het beschermde reisrecht dat korting biedt voor frequente reizigers geldig is voor beide eilanden binnen de concessie zodat dit product gebruikt kan worden door toeristen die in een seizoen beide eilanden willen bezoeken. Neem daarnaast in beide concessies een verplichting op dit of een vergelijkbaar reisrecht concessieoverstijgend te maken zodat deze geldig is naar alle vier Friese Waddeneilanden. Omdat u beide concessies verstrekt kunt u dit afdwingen ook als er sprake is van verschillende concessiehouders.*

#### **h. OV-studentenkaart geldig maken**

De OV-studentenkaart is niet geldig op de Waddenveren ondanks het feit dat het hier wel gaat om openbaar vervoer. Voor studenten die inwoner van de eilanden zijn of waarvan de ouders op de eilanden wonen is er via de waddengemeenten ter compensatie een aparte vergoeding. Deze vergoeding dekt echter niet volledig de kosten van de veerdiensten. Wij zijn van mening dat hier een oplossing voor moet worden gevonden. Het meest voor de hand liggend is het geldig maken van de OV-studentenkaart op de Waddenveren. Dit leidt mogelijk tot een groei van studententoeristen. Wij denken echter dat dit effect beperkt is omdat de OV-studentenkaart in de hoogzomer niet geldig is. Bovendien zou een groei van het aantal studenten buiten de hoogzomer een bewijs zijn dat de huidige veertarieven voor studenten te hoog zijn.

Wij beseffen dat u hierover overeenstemming dient te bereiken met de minister van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Zolang deze overeenstemming niet is bereikt is er wel een oplossing nodig voor studenten die wonen op de eilanden of wiens ouders op de eilanden wonen.

**Advies:** *Wij adviseren dat de OV-studentenkaart voor alle studenten geldig wordt op de Friese Waddenveren. Wij adviseren zolang dit niet is geregeld afspraken te maken met de Waddengemeenten voor een volledige vergoeding van de veerdiensten voor studenten die wonen op de eilanden of wiens ouders daar wonen van een jaarabonnement. U zou dit kunnen regelen door in de concessie een gratis pas voor studenten op te nemen die door de gemeenten kan worden verstrekt.*

#### **i. Kinderen reizen altijd gratis**

Kinderen van 0 t/m 3 jaar reizen ook in de nieuwe concessies gratis met de Waddenveerdiensten. Uitzondering blijven volgens bijlage B11 de sneldiensten naar Vlieland en Terschelling. Hierdoor zijn deze sneldiensten naar deze twee eilanden voor gezinnen erg duur. De sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog zijn en blijven wel gratis voor kinderen van 0 t/m 3 jaar. Dit onderscheid is alleen te verklaren vanuit de bestaande situatie, maar is niet gerechtvaardigd bij de start van een nieuwe concessie.

**Advies:** *Wij adviseren in bijlage B11 van het ontwerp-PvE de concessiehouders te verplichten kinderen van 0 t/m 3 jaar ook op de sneldiensten gratis mee te nemen.*

Kinderen van 4 t/m 11 jaar reizen momenteel op de reguliere veerdiensten ongeveer voor de helft van het tarief van volwassenen. De toeslag voor de sneldiensten is voor kinderen ongeveer gelijk aan die van volwassenen. In vergelijking met het overige openbaar vervoer is het tarief voor kinderen ten opzicht van het tarief voor volwassenen hoog. Steeds meer OV-diensten zijn zelfs voor kinderen helemaal gratis. Zeker gezien het feit dat de

veerdiensten een levensader functie vervullen zijn wij van mening dat ook kinderen t/m 11 jaar altijd gratis zouden moeten kunnen reizen.

**Advies:** *Wij adviseren in bijlage B11 van het ontwerp-PvE de concessiehouders te verplichten kinderen van 4 t/m 11 jaar op de reguliere veerdiensten gratis mee te nemen en de tarieven voor kinderen van 4 t/m 11 jaar voor de sneldiensten in ieder geval aanzienlijk te verlagen zodat dit niet meer is dan 50% van dat van volwassenen.*

#### j. Sneldiensten goedkoper voor reizigers

Op dit moment zijn de sneldiensten aanzienlijk duurder dan de reguliere veerdiensten en dit is ook in het ontwerp-PvE voor de nieuwe concessies het uitgangspunt. Op zich is het verschil in tarief ten opzichte van de reguliere veerdiensten te verklaren door de aanzienlijk kortere reistijd voor reizigers. Als de snelheid over vergelijkbare afstand met het reguliere OV wordt vergeleken dan zijn deze hogere tarieven echter niet gerechtvaardigd. Bovendien hebben exploitanten op de sneldiensten minder personeel nodig (geen horeca, geen op- en afrijden van auto's) en zijn de personeelskosten per bemanningslid ook lager doordat de vaartijd aanzienlijk korter is.

Wij hebben geen inzicht in de brandstofkosten maar wij verwachten dat dit niet het grote verschil in het tarief kan verklaren. Tegenover de hogere vaarsnelheid staat namelijk ook dat het om kleinere en lichtere schepen gaat aangezien er geen auto's meegaan op deze schepen.

Wel is er op de sneldiensten naar Ameland en Schiermonnikoog sprake van veel minder zitplaatsen dan op de reguliere verbindingen. In paragraaf 1c hebben wij echter al onderbouwd dat het wenselijk is op deze verbindingen voor de sneldiensten grotere schepen te introduceren. Daarmee kan zonder de inzet van extra personeel veel meer reizigers worden vervoerd per afvaart waardoor de kosten per reiziger naar onze verwachting aanzienlijk zullen dalen.

**Advies:** *Wij adviseren de hoogte van het maximumtarief voor de sneldiensten te onderbouwen op basis van een marktanalyse waarbij voor Ameland en Schiermonnikoog ook wordt uitgegaan van grotere schepen voor de sneldienste. Wij verwachten dat het resultaat is dat dit maximumtarief verlaagd kan worden.*

#### k. Aansluiting bij OV pay garanderen

Wij zijn blij dat de Concessiehouder dient aan te sluiten bij OVpay (eis 9.2.2). Wij begrijpen echter niet dat u hier nog een voorbehoud maakt dat dit naar het oordeel van de Concessieverlener wel technisch haalbaar moet zijn. OVpay heeft zich al technisch bewezen en wordt nu uitgerold. Ook valt op dat u het alleen heeft over het betalen via de bankpas maar niet over de OV-pas die binnenkort wordt geïntroduceerd en niet over betalen met een mobiel met NFC-chip.

**Advies:** *Wij adviseren eis 9.2.2 aan te scherpen zodat de Concessiehouder verplicht is reizen met OV-pay mogelijk te maken voor alle beschermde reisrechten, niet alleen met de bankpas maar ook met andere betaalmethoden van OV-pay zoals de OV-pas en mobiel.*

#### l. Bemensing serviceloketten

In eis 9.2.3 (aanschaf tickets) en eis 9.3.2 (reserveren) wordt gesproken over serviceloketten. U definieert niet wat u daaronder verstaat. Betekent dit dat het serviceloket ook bemenst dient te zijn of wordt een ticket automaat ook als een serviceloket gezien? U stelt ook geen eisen aan de openingstijden van dit loket en aan te accepteren betaalmiddelen.



**Advies:** Wij adviseren te verduidelijken dat de serviceloketten bemenst dienen te zijn en contanten betalingen dienen te accepteren en de minimale openingstijden op te nemen.

#### m. Kort van te voren annuleren

U eist dat annuleren tot een maand van te voren kosteloos kan (eis 9.3.3). Deze lange periode van een maand lijkt onwenselijk en past niet bij de levensaderfunctie. In de zomerperiode is voor eilandbewoners bovendien reserveren de enige optie willen ze zeker zijn van een plek omdat de plekken die voor eilandbewoners worden vastgehouden vooral voor spoedvervoer bedoeld zijn, zie 2b.

**Advies:** Wij adviseren de termijn voor kosteloos annuleren veel dichterbij de datum van vertrek te leggen. In onze ogen zou dit tot 24 uur van te voren moeten kunnen. Indien u voor een langere periode kiest dan vragen wij dit nader te onderbouwen gezien het feit dat kosteloos wijzigen wel tot een uur voor vertrek mogelijk is.

#### n. Ook eisen stellen voor Mobility as a Service (MAAS)

Het ontwerp-PvE bevat in tegenstelling tot de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet geen eisen ten aanzien van Mobility as a Service (MAAS). Wij vinden dit een gemiste kans. Ook andere aanbieders moeten in staat worden gesteld tickets te verkopen voor de Waddenveren.

**Advies:** Neem in het PvE de eis op dat de Concessiehouder moet voldoen aan de eisen zoals opgenomen in het document 'Concessiebijlage MaaS-waardige bestekseisen' dat is opgesteld door CROW-KpVV en is vastgesteld door de concessieverlenende overheden. Leg vast dat alle beschermde reisrechten uit bijlage B11 dienen te behoren tot het referentieaanbod dat ook door andere MAAS-partijen kan worden aangeboden.

#### o. Fietsvervoer gratis en verduidelijken regels ligfietsen., tandems en e-bikes

In onze enquête onder gebruikers van de Friese Waddenveren geven meerdere reizigers spontaan aan dat zij de tarieven voor het vervoer van fietsen te hoog vinden. U heeft het tarief voor het vervoeren van fietsen nu opgenomen als beschermd reisrecht in tabel B11. U heeft daarbij de tarieven echter niet verlaagd.

Waar andere bestemmingen in Nederland voor fietsers gratis bereikbaar zijn, moeten fietsers richting de Waddeneilanden betalen voor de oversteek: niet alleen voor zichzelf maar ook voor de fiets. Wij vinden de tarieven tussen de 10,50 en 18,56 euro per fiets niet passen bij de levensaderfunctie van de Waddenveren waarbij de Waddenveren fungeren als varende brug voor de fietsen.

Het past ook niet bij de wens om het gebruik van auto's op de Waddenveren te ontmoedigen. Ook liggen deze tarieven aanzienlijk hoger dan de tarieven voor het vervoeren van fietsen met de trein wat slechts 7,95 kost. Voor dit tarief kunnen fietsen bovendien worden vervoerd van de ene naar de andere kant van het land, over een veel grotere afstand dus. En dat terwijl de trein voor fietsen geen levensaderfunctie vervult.

**Advies:** Wij adviseren het vervoer van één fiets per passagier gratis te maken in bijlage B11 en anders het tarief te maximeren op het tarief van NS én de Concessiehouder daarbij te verplichten de NS Fietsdagkaart Dal op alle afvaarten met de reguliere veerdiensten te accepteren zodat reizigers die hun fiets meenemen in de trein en op de Waddenveren slechts 1x een fietsticket hoeven aan te schaffen.

Het begrip fiets wordt nergens gedefinieerd. Hierdoor is onduidelijk wat de eisen zijn t.a.v. het vervoer van ligfietsen, tandems en e-bikes.



**Advies:** *Wij adviseren te verduidelijken wat de eisen zijn voor het vervoer van ligfietsen en tandems en vast te leggen dat voor e-bikes dezelfde regels gelden als voor fietsen.*

**p. Parkeren garanderen en auto op de boot minder aantrekkelijk maken**

Hoewel parkeervoorzieningen bij de havens geen onderdeel zullen uitmaken van de toekomstige concessies zijn deze wel sterk bepalend voor de kwaliteit van de ketenreis. Nu al is de parkeercapaciteit en de vlotte en veilige afwikkeling van het verkeer bij de parkeerterreinen een aandachtspunt. Meerdere waddeneilandbewoners merken op dat zij graag bij de parkeervoorzieningen aan de vaste wal gegarandeerde plekken krijgen dicht bij de terminal.

Volgens u is het in eerste instantie aan de eiland- en walgemeenten, provincies, het Rijksvastgoedbedrijf (hierna: RVB) en exploitanten van parkeervoorzieningen om hier afspraken over te maken. Wij zijn blij dat u desondanks in de reactienota op de zienswijzen over de nota van uitgangspunten bereidheid hebt getoond met genoemde partijen in overleg te treden om het gesprek over parkeren op gang te brengen, zodat er, buiten de concessies om, goede afspraken gemaakt kunnen worden. Gezien de grote samenhang met de concessie vinden wij het wenselijk dat dit gesprek spoedig wordt gevoerd.

**Advies:** *Maak met alle betrokken partijen afspraken over het aanbieden van gegarandeerde parkeerplekken voor bewoners in de haven aan de vaste wal dicht bij de terminal. Onderzoek met deze partijen welke verbeteringen er mogelijk zijn in een vlotte en veilige afwikkeling van het verkeer rond de parkeerterreinen op de vaste wal.*

Wij constateren dat het parkeertarief aan de vaste wal niet beschermd is maar het tarief voor het meenemen van de auto op de veerdiensten wel. Vanuit de gedachte van het autoluw maken van de waddeneilanden zou het juist andersom moeten zijn. Als het meenemen van de auto op de veerdiensten relatief goedkoop is ten opzichte van het parkeren aan de wal dan zullen mogelijk meer reizigers kiezen voor het meenemen van de auto. Meerdere reizigers merken in onze enquête op dat het nu reeds bij meerdaagse vakanties aantrekkelijk is om de eigen auto mee te nemen naar Terschelling en Ameland in plaats van deze te parkeren aan de wal. Wij vragen u daarom de huidige tarieven voor het vervoer van auto's niet als status quo te nemen.

**Advies:** *Bescherm de (ontwikkeling van de) parkeertarieven in de havens aan de vaste wal. Biedt in het PvE ruimte voor de Concessiehouder uit te gaan van hogere tarieven voor het vervoeren van auto's mits dit teruggesluisd wordt naar reizigers door het tarief voor personen te verlagen. Voor bewoners dient het vervoer van een auto op de schepen niet duurder te worden. Onderzoek ook of het mogelijk is het OV op de eilanden goedkoper te maken en dit te verrekenen in de tarieven voor het meenemen van auto's.*

Invoering van een autoluw(er) beleid op Terschelling en Ameland zal leiden tot meer geparkeerde auto's aan de vaste wal. Dit vraagt uitbreiding van de parkeercapaciteit maar nog liever: een groter aandeel reizigers dat voor het vervoer van/naar deze havens gebruik maakt van het openbaar vervoer. Voor de inschrijvers op de concessies is het van belang te weten in hoeverre extra parkeercapaciteit gerealiseerd gaat worden en verbeteringen in het openbaar vervoer doorgevoerd gaan worden bij de invoering van autoluw beleid.

**Advies:** *Onderzoek welke uitbreiding van parkeercapaciteit nodig en mogelijk is bij een keuze voor autoluw en de mogelijkheden bij invoering van dit beleid meer reizigers te verleiden om met het OV naar de havens te komen.*

#### q. Handbagage gratis

U eist dat handbagage gratis kan worden meegenomen (eis 9.1.6). Deze eis onderschrijven wij. Welken dient deze eis verduidelijkt te worden om te voorkomen dat de concessiehouder voor bagage boven een bepaald gewicht extra kosten in rekening gaat brengen.

**Advies:** *Wij adviseren te verduidelijken dat handbagage in de ruimste zin van het woord gratis meegenomen mag worden mits de reiziger dit zelf zonder hulp kan vervoeren. Wij adviseren expliciet uit te sluiten dat extra kosten in rekening worden gebracht voor bagage op basis van gewicht of omvang.*

### 11. Reisinformatie

#### a. Meertalige reisinformatie

In paragraaf 5.2 eist u dat het personeel vragen verstaat die in de Friese taal worden gesteld. Voor de reisinformatie eist u in hoofdstuk 11 (eis 11.2.3 en 11.2.4) alleen communicatie in het Nederlands en Engels, maar noemt u het Fries niet. Wel eist u voor de Waddenveren Oost ook reisinformatie in het Duits. Duitse toeristen maken ook veelvuldig gebruik van de Waddenveren West en wij zien niet in waarom de informatie zoals bedoeld in hoofdstuk 11 niet ook in het Fries zou kunnen worden verstrekt.

**Advies:** *Wij adviseren reisinformatie ook te verplichten in het Fries voor beide concessies en ook in het Duits voor Waddenveren West.*

### 12. Reizigersrechten

#### a. Meer geld terug bij vertraging

Voor een passende compensatie bij een onderbroken reis verwijst u in paragraaf 12.5 naar EU verordening 1177/2010 (rechten van passagiers die over zee of binnenwateren reizen) en EU verordening 2021/782 (rechten en plichten van treinreizigers). Het is onduidelijk waarom u naar beide verordeningen verwijst en welke verordening voor gaat als er sprake is van verschillen in rechten.

Beide verordeningen geven recht op een vergoeding van 25% bij vertragingen van minstens 1 uur en 50% bij vertragingen van minstens 2 uur. De geld-terug-bij-vertraging regeling zoals u heeft vastgelegd in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet is royaler. Deze keert 50% uit bij een vertraging van minstens een half uur en 100% bij een vertraging van minstens een uur. Wij zien niet in waarom deze regeling niet ook zou kunnen gelden voor de veerdiensten aangezien de punctualiteit van deze veerdiensten hoger ligt dan die van het treinverkeer.

Genoemde verordeningen vereisen in artikel 19 lid 2 ook een royalere regeling voor frequente reizigers die herhaaldelijk te maken hebben met vertragingen. Dit moet door de Concessiehouder worden uitgewerkt. U kunt de minimale eisen hiervan ook vastleggen in het PvE. Door voor alle reizigers dezelfde voorwaarden op te nemen als in de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet is dit niet nodig omdat dan voor alle reizigers gunstiger voorwaarden gelden dan welke zijn opgenomen in de verordeningen. Dit is in onze ogen eerlijker omdat alle reizigers op een vertraagde afvaart even veel worden benadeeld.

**Advies:** *Wij adviseren voor geld-terug-bij-vertraging aan te sluiten bij de eisen van de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet en niet bij de soberder regeling uit de EU-verordening. Indien u dit advies niet overneemt adviseren wij u te specificeren welke rechten reizigers in de concessies hebben die vallen onder artikel 19 lid 2.*

**Advies:** *Wij adviseren voor andere reizigersrechten te verduidelijken welke reizigersrechten gelden op basis van welke verordening. Wij adviseren ook aan te geven voor welke rechten u scherpere eisen stelt dan de EU-verordening.*

### 13. Beheer en monitoring

#### a. Data prestaties delen met consumentenorganisaties en zoveel mogelijk open data

Wij juichen het toe dat voor de monitoring van de concessies wordt aangesloten bij het Model Informatie Profiel OV (MIPOV), de management informatie methode die gangbaar is in het openbaar vervoer. U regelt echter alleen het delen van deze data met de concessieverlener. Ook belanghebbenden zoals decentrale overheden en consumentenorganisaties hebben belang bij deze data, bijvoorbeeld ten behoeve van de advisering. In de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet heeft u daarom opgenomen dat deze data ook met deze partijen wordt gedeeld en data sowieso zo veel mogelijk beschikbaar is via een openbaar dashboard (artikel 63 t/m 67 HRN-concessie).

**Advies:** *Wij adviseren de concessiehouder te verplichten MIPOV-data ook te delen met decentrale overheden en consumentenorganisaties en deze data ook zoveel mogelijk te presenteren via een openbaar dashboard en beschikbaar te stellen als open data en hierbij aan te sluiten bij de bepalingen in artikel 63 t/m 67 van de HRN-concessie.*

### 14. Samenwerking en reizigersinspraak

#### a. Benoemen adviesrechten consumentenorganisaties

Het ontwerp-PvE bevat een adviesrecht op het vervoerplan en het tariefvoorstel. Wij missen een opsomming van de overige onderwerpen waarover consumentenorganisaties adviesrecht krijgen. Dit is relevant omdat u er vooralsnog niet voor lijkt te kiezen de Waddenveren als openbaar vervoer te bestempelen waardoor niet automatisch de bepalingen uit de Wet en het Besluit Personenvervoer 2000 gelden.

**Advies:** *Wij adviseren een adviesrecht op te nemen voor consumentenorganisaties op (wijziging van) de Algemene Voorwaarden en in het verlengde van de bepalingen in het Besluit Personenvervoer artikel 33 ook over toegankelijkheid, betaalmethoden, veiligheid en voorschriften voor geld terug bij vertraging en klachtafhandeling.*

#### b. Onafhankelijke arbitragevoorziening

U stelt in de Nota van Uitgangspunten niet tussen de partijen te willen staan. Dit is een belangrijk aandachtspunt omdat u niet alleen concessieverlener bent maar het Rijk ook eigenaar is van havenfaciliteiten en de vaargeulen beheerd. Ook is dit belangrijk gezien de levensaderfunctie van de Waddenveren wat een fundamenteel verschil is met het overige openbaar vervoer in Nederland.

Wij zien het genoemde uitgangspunt niet terug in het ontwerp-PvE. Gezien de afhankelijkheid van reizigers en bewoners van de veerverbindingen is een sterke positie van decentrale overheden en consumentenorganisaties van belang. Een vrijblijvende adviesrol zonder escalatiemechanisme zoals bij regulier openbaar vervoer geldt is hiervoor niet voldoende.

**Advies:** *Wij adviseren een onafhankelijke arbitragevoorziening in te voeren voor beslechting van conflicten tussen de concessiehouder en decentrale overheden en/of consumentenorganisaties over de uitvoering van de concessie. Dit voorkomt dat IenW als concessieverlener zich in dit soort conflicten hoeft te mengen. Wij adviseren deze arbitragevoorziening ook te laten gelden voor conflicten tussen Rijkswaterstaat of het Rijks*

*Vastgoed Bedrijf aan de ene kant en decentrale overheden, consumentenorganisaties en/of de concessiehouder aan de andere kant ten aanzien van het onderhoud en beheer van de vaargeul, terminals en aanleginrichtingen.*

## Begrippenlijst

De definitie van het begrip Eilandbewoner is van belang omdat dit recht geeft op lagere tarieven en op gebruik van autoplekken die voor eilandbewoners worden vastgehouden voor spoedvervoer. Onder eilandbewoners wordt volgens de begrippenlijst ook begrepen een kind of jongere tot 21 jaar waarvan minimaal één van de ouders Eilandbewoner is. Wij merken op dat er ook studenten zijn die ouder zijn dan 21 jaar wiens ouders op de eilanden wonen. Een OV-studentenkaart is bovendien 5 jaar te gebruiken en studiefinanciering kan, afhankelijk van de startdatum van de studie ook nog langer doorlopen tot zelfs boven de leeftijd van 30 jaar.

**Advies:** *Wij adviseren in de definitie van het begrip eilandbewoner de leeftijd van 21 jaar te verhogen naar tenminste 24 jaar en daarnaast ook jongeren die ouder zijn maar nog gebruik maken van studiefinanciering ook onder dit begrip te laten vallen.*

## Technische opmerkingen

Wij hebben in het ontwerp-PvE een aantal technische fouten en onduidelijkheden gevonden. Wij vragen u deze te corrigeren:

- In eisen 1.4.5, 1.4.8, 2.4.3, 9.1.12 en 12.3.2 wordt gesproken over “relevante communicatiekanalen”. Wij herkennen deze term uit de vervoerconcessie voor het hoofdrailnet. In het ontwerp-PvE ontbreekt de afbakening van deze term echter in de begrippenlijst.
- De punctualiteitseis van maximaal 10 minuten te laat vertrekken en aankomen gelden behoudens overmacht (eis 2.3.4). Hierbij wordt verwezen naar eis 2.2.2 en 2.2.3. Dit moet zijn eis 2.3.2 en eis 2.3.3.
- Er worden verschillende termen gebruikt voor loketten. Zo wordt in eis 12.2.8 en in de introductie van paragraaf 12.2 gesproken over “informatieloketten”, in eis 12.2.1 over “loketten”, in eis 9.2.2 en 9.3.2 over “serviceloket” en in eis 9.3.3 over “service-loket”.
- In eis 7.1.7 schrijft u over 100% CO<sub>2</sub>-uitstoot. Dit moet zijn 100% beperking van de CO<sub>2</sub>-uitstoot.
- In Bijlage B9 en in eis 7.1.7 beschrijft u het proces voor de introductie batterij elektrische schepen. Hierbij is de ingebruikname van deze schepen gekoppeld aan het moment van beschikbaar komen van de Laadinfrastructuur. Onderdeel van de laadinfrastructuur is de laadinstallatie. Deze laadinstallatie realiseert de concessiehouder zelf. Hiermee kan de Concessiehouder de ingebruikname van de schepen dus vertragen. Wij adviseren dit te voorkomen.
- Blijkens bijlage B9 lid 4 komt de Concessiehouder in aanmerking voor een subsidie ter compensatie van de aanschafkosten van de laadinstallaties. De hoogte van deze subsidie is niet gespecificeerd.
- Bijlage B11: De beschermde tarieven in het winterseizoen voor Waddenveren West voor personen en voertuigen liggen abusievelijk circa 25% hoger dan de tarieven in 2024 terwijl alle andere tarieven zijn gebaseerd op 2024.

Reizigersvereniging Rover  
Postbus 2132, 3800 CC  
Amersfoort  
T: +31 33-4220450  
M: [secretariaat@rover.nl](mailto:secretariaat@rover.nl)