

Evaluatieverslag

Consumenteninspraak Waddenveren 2017-2022

Inhoudsopgave

1. Samenvatting	3
2. Inleiding	3
2.1 Achtergrond consumentenplatform voor de Friese Waddenveren	3
2.2 Evaluatiekader	4
2.3 Scope.....	4
2.4 Onderzoeksaanpak	4
3. Doeltreffendheid	5
3.1 Invulling wettelijke adviesrol.....	5
3.2 Deelname aan overleggen	6
4. Doelmatigheid	7
4.1 Relatie tussen de effecten en de kosten van de subsidie	7

1. Samenvatting

Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren ontvangt sinds 2011 jaarlijks subsidie van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Deze subsidie is bedoeld ten behoeve van activiteiten die de consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren faciliteren en bevorderen. De doelstelling van de subsidie is om te voldoen aan de wettelijke taken van de concessieverleners en van de concessiehouders en ervoor te zorgen dat consumenteninspraak wordt gefaciliteerd. Het subsidiebedrag bedraagt gedurende de looptijd van de regeling €12.000,- per kalenderjaar.

Het ministerie van IenW heeft het opstellen van een evaluatieverslag opgenomen in de ministeriële regeling. In de evaluatie staat de vraag of de verstrekte subsidie doeltreffend (de mate waarin de doelen worden bereikt door de inzet van de subsidie) en doelmatigheid (relatie tussen effecten en kosten van de subsidie) centraal. De evaluatie is gericht op de periode dat de subsidieregeling in effect is geweest, van 2017 tot en met 2021.

Het verslag is gebaseerd op uitkomsten van documentatie van het consumentenplatform en een zelfevaluatie van het consumentenplatform. Het verslag is voor wederhoor gedeeld en getoetst met Rederij Doeksen.

Conclusies doeltreffendheid

1. *Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren heeft jaarlijks advies uitgebracht conform de daarvoor bedoelde subsidieverlening.*
2. *Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren heeft in de subsidieperiode een goede overlegrelatie gehad met de beide rederijen.*
3. *Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren neemt deel aan een breed aantal overleggen aangaande het vervoer Friese Waddenveren.*

Conclusies doelmatigheid

1. *Het consumentenplatform Waddenveren voert haar rol effectief uit conform de daarvoor beoogde subsidie.*
2. *Het adviesrecht van consumentenorganisaties wordt in algemene zin niet heel effectief ervaren.*
3. *Soms wordt een advies overgenomen, maar vaker gebeurt dit niet. Door een open en constructieve overlegrelatie te onderhouden met de rederijen kan in het voortraject al consensus worden bereikt over een voorgenomen maatregel.*

2. Inleiding

Het verslag bevat de bevindingen van de evaluatie van de subsidie aan het consumentenplatform. De evaluatieperiode beslaat de jaren 2017 tot en met 2021. De subsidie is aan het consumentenplatform van de Friese Waddenveren beschikbaar gesteld door IenW.

2.1 Achtergrond consumentenplatform voor de Friese Waddenveren

Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren ontvangt sinds 2011 een jaarlijkse subsidie. Deze subsidie is specifiek bedoeld voor activiteiten die consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren faciliteren en bevorderen. De doelstelling van de subsidie is om te voldoen aan de wettelijke taken van de concessieverleners en van de concessiehouders en ervoor te zorgen dat consumenteninspraak wordt gefaciliteerd. Met de subsidie voert het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren de volgende activiteiten uit:

1. **Advies geven over concessies van de Friese Waddenveren en over het jaarlijks op te stellen vervoerplan, de tarieven en de overige in de concessie geregelde zaken.** Deze activiteit betreft de activiteiten die voortvloeien uit de wettelijke adviesrol

voor consumentenorganisaties op grond van de wet Personenvervoer 2000 (Wp2000). Hieronder valt advisering over concessies en over de dienstregeling, zoals beschreven in artikel 31 van de Wp2000.

- 2. Deelname aan overleggen op het gebied van de Friese Waddenveren.** Deze activiteit is breed en omvat onder andere regionale overleggen, overleggen met (de)centrale overheden en met de rederijen.

Het ministerie van IenW verstrekt jaarlijks de subsidie aan het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren na een positieve beoordeling van het subsidieverzoek. De hoogte van de subsidieaanvraag ligt jaarlijks op €12.000,-.

Subsidieperiode	Subsidiebedrag per kalenderjaar
2017 – 2022	€12.000
<i>Totaal</i>	€60.000

In de evaluatieperiode is het grootste gedeelte van de aan het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren verstrekte subsidie besteed aan personeelskosten: de secretariële en inhoudelijke ondersteuning.

2.2 Evaluatiekader

Voor het bepalen van de doeltreffendheid is gekeken naar het doel waarvoor deze subsidie is verleend. Het gaat hierbij om een kwalitatieve evaluatie. De wijze van uitvoering van de taken en de eventuele opgeleverde producten (in de vorm van inspraak/adviezen etc) worden kwalitatief beoordeeld. Hiervoor wordt een zelfevaluatie uitgevoerd door het consumentenplatform. Met de zelfevaluatie wordt inzicht gekregen in de taken en de producten, alsmede het oordeel van het consumentplatformen over de doelmatigheid daarvan.

De resultaten van de zelfevaluatie worden ter toetsing voorgelegd aan één belanghebbende bij de uitvoering van taken en producten van het consumentenplatform, te weten rederij Doeksen. Afhankelijk van het kwaliteitsoordeel over de uitvoering van de taken de geleverde producten kan een oordeel worden gevormd over de doeltreffendheid en doelmatigheid van de subsidie.

2.3 Scope

Het onderwerp van de evaluatie betreft enkel de subsidie aan het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren. De bevindingen over doeltreffendheid en doelmatigheid in relatie tot de subsidie gaan over de subsidieerde activiteiten en niet over de organisatie als geheel.

De bevindingen hebben betrekking op de periode 2017 tot en met medio 2021.

2.4 Onderzoeksaanpak

Het verslag is opgesteld op basis van:

Documentatie van consumentenplatform

De door het Consumentenplatform voor de Friese Waddenveren aangeleverde informatie met betrekking activiteiten die de consumenteninspraak ten aanzien van de concessies voor de Friese Waddenveren faciliteren en bevorderen

Zelfevaluatie consumentenplatform

Medewerker(s) van het platform geven perspectief op de doeltreffendheid en doelmatigheid van het platform in relatie tot de subsidie.

Daarnaast brengt het platform in kaart welke activiteiten zijn uitgevoerd om de consumenteninspraak voor concessies voor de Friese Waddenveren te faciliteren en bevorderen. Deze zelfevaluatie wordt getoetst belanghebbenden, te weten één reder en één (de)centrale overheid.

3. Doeltreffendheid

Met de verkregen subsidie voerde het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren twee activiteiten uit:

1. Activiteiten die voortvloeien uit de wettelijke adviesrol voor consumentenorganisaties waaronder de advisering over concessies en over de dienstregeling, en;
2. Deelnemingen aan overleggen op het gebied van Friese Waddenveren.

In dit hoofdstuk worden de bevindingen beschreven over de doeltreffendheid van de gesubsidieerde activiteiten. Dit wordt onderbouwd aan de hand van een zelfevaluatie door het consumentenplatform.

3.1 Invulling wettelijke adviesrol

"Voor de concessies is een aantal bepalingen uit de Wp 2000 en het Besluit personenvervoer 2000 van toepassing, onder andere voor wat betreft de positie van consumentenorganisaties bij de concessieverlening en de uitvoering van de concessie.

Zo is de concessiehouder verplicht minimaal één keer per jaar advies te vragen aan de consumentenorganisaties over een voorgenomen wijziging van de dienstregeling, van de tarieven en overige in de concessie geregelde zaken (artikel 31, eerste lid, van de Wp 2000). Volgens de concessies voor de Friese Waddenveren is de concessiehouder verplicht advies te vragen aan het Consumentenplatform Friese Waddenveren over het jaarlijks op te stellen Vervoerplan (waaronder de dienstregeling en de tarieven voor het volgende jaar) en over andere veerdienst gerelateerde zaken. Daarnaast moet de concessiehouder de consumentenorganisaties de gelegenheid bieden om met hem overleg te voeren, voordat advies wordt uitgebracht (artikel 31, tweede lid, van de Wp 2000).¹"

Bevindingen:

- Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren heeft jaarlijks advies uitgebracht conform de daarvoor bedoelde subsidieverlening.
- Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren heeft in de subsidieperiode een goede overlegrelatie gehad met de beide rederijen. In het overleg over het vervoerplan en over de aspecten van dienstuitvoering is het consumentenplatform geïnformeerd over alle relevante aspecten van de dienstuitvoering en over de voornemens ten aanzien van het vervoerplan voor het komende jaar. Omgekeerd brengt het consumentenplatform ook onderwerpen in die door de rederijen worden opgepakt. De overlegrelatie is een belangrijk aspect in het totale adviestraject omdat het consumentenplatform in het voortraject betrokken wordt en er meer ruimte is voor aanpassing en afstemming van het beleid.
- Het consumentenplatform voor de Friese Waddenveren geeft aan dat een periodiek overleg met de concessieverlener kan bijdragen aan de adviesrol jegens concessiehouder.

Activiteiten:

- Het Consumentenplatform Waddenveren Oost (CWO) en het Consumentenplatform Waddenveren West (CWW) hebben jaarlijks overleg met de rederijen over het conceptvervoerplan, ter voorbereiding van het adviestraject.
- Het CWO heeft daarnaast jaarlijks overleg met rederij Wagenborg Passagiersdiensten (WPD) over aspecten van de dienstuitvoering zoals:
 - Vaarweg,
 - Aanmeerlocaties,
 - Terminals en wachtruimten,
 - Toegankelijkheid,

¹ Staatscourant 2017 nr. 47209

- Dienstregeling, regulier en sneldienst,
- Informatievoorziening (website, reserveringen, dynamische reisinformatie etc.),
- Tarieven en kaartsoorten (regulier en sneldienst),
- Klanttevredenheid en klachten,
- Boten.
- Het consumentenplatform heeft gevraagd en ongevraagd advies uitgebracht (als daartoe aanleiding was).

3.2 Deelname aan overleggen

"Deelname aan overleggen ten behoeve van het vervoer met de Friese Waddenveren. Deze activiteit is breed en omvat onder andere regionale overleggen, overleggen met (de)centrale overheden en met de rederijen.²"

Bevindingen:

- Het consumentplatform voor de Friese Waddenveren neemt deel aan breed aantal overleggen aangaande het vervoer Friese Waddenveren.

Activiteiten:

- Het consumentenplatform wordt gefaciliteerd door Rocov Fryslân (twee leden van het Rocov zijn ook lid van het consumentenplatform). Vandaaruit is er periodiek overleg met de Provincie Fryslân en met Arriva. Dit gaat bijvoorbeeld over ketenaspecten (aansluiting bus/boot en trein/boot) en soms over de mogelijke overdracht van de concessie naar de provincie Fryslân.
- Het consumentenplatform neemt ook deel aan het overleg over de verkenning oplossingsrichtingen voor de vertragingen op de route naar Ameland (VBA2030).
- Het consumentenplatform neemt ook deel aan het overleg met Programma Rijke Waddenzee over de toekomst van het Wad en de bereikbaarheid en leefbaarheid van de eilanden.
- Het consumentenplatform neemt ook deel de midterm evaluatie aangaande de concessieverlening van de Friese Waddenveren.
- Het CWO overlegt twee keer per jaar met rederij WPD en het CWW overlegt één keer per jaar met rederij Doeksen.
- De ambtelijk secretaris wordt in ingezet voor de organisatie van overleggen, het opstellen van brieven en adviezen, het maken van verslagen, het doen van subsidieaanvragen en als aanspreekpunt van het consumentenplatform.

Figuur uitgevoerde activiteiten subsidie

Overleg CWO over:	2017	2018	2019	2020	2021
Openplanproces vertragingen	03-feb				
Vervoerplan	10-mrt	09-mrt	08-mrt	X	07-mei
Bereikbaarheid Ameland					25-jun
Aspecten dienstuitvoering	13-okt	12-okt	01-nov	06-nov	05-nov
Overleg CWW over:					
Vervoerplan	25-apr	24-apr	23-apr	X	20-apr
Afstemming tussen eilanden					13-okt
Start mid term review					10-nov
Programma rijke waddenzee					24-nov

In 2020 zijn er vanwege de coronapandemie minder overleggen geweest en is er voornamelijk per email contact geweest over de adviesaanvragen.

² Staatscourant 2017 nr. 47209

4. Doelmatigheid

4.1 Relatie tussen de effecten en de kosten van de subsidie

Bevindingen:

- Het consumentenplatform Waddenveren voert haar rol effectief uit conform de daarvoor beoogde subsidie.
- Het adviesrecht van consumentenorganisaties wordt in algemene zin niet heel effectief ervaren. De vervoerder kan een advies, mits hij dit motiveert, naast zich neerleggen. Dit is niet alleen het geval bij de Waddenveerconcessies maar bij alle regionale vervoerconcessies voor bus en trein en ook bij het hoofdrailnet. De resultaten van het consumentenplatform Waddenveren zijn wat dat betreft niet anders. Soms wordt een advies overgenomen, maar vaker gebeurt dit niet. Door een open en constructieve overlegrelatie te onderhouden met de rederijen kan in het voortraject al consensus worden bereikt over een voorgenomen maatregel.
- De overleggen betreffende de ketenaspecten (Arriva) worden als doeltreffend omschreven.
- Naast de wettelijke adviesrol houdt het consumentplatform voor de Friese Waddenveren ook een website bij.