

De vijf kernwaarden van TESO

**"Veiligheid met stip
op één bij TESO"**

Een kijkje achter de schermen tijdens
de 'natte trainingen'

**"Een betrouwbare verbinding is
voor Texel van cruciaal belang"**

In gesprek met burgemeester Uitdehaag over de plaatsing van
een noodbrug in Den Helder

Colofon

TESO Journaal is een uitgave van Koninklijke NV Texels Eigen Stoomboot Onderneming. Pontweg 1, 1797 SN Den Hoorn, Texel. Een extra exemplaar kunt u bij ons opvragen via (0222) 369600 of directie@teso.nl.

PRODUCTIE	Langeveld & de Rooy, Vismarkt 7, Den Burg - www.lenr.nl
REDACTIE	Patricia Gauna en Joop Rommets
FOTOGRAFIE	Stefan Krofft Fotografie, TESO, Flying Focus, Rabobank/ Els Broers, Matthias van Bloemendaal, Justin Sinner

Dit magazine is op de meest milieuvriendelijke wijze tot stand gekomen en wordt toegezonden aan aandeelhouders en medewerkers van TESO. Om milieu en kosten te besparen wordt per huisadres één TESO Journaal bezorgd, ook als op een adres meerdere aandeelhouders staan ingeschreven.



Voorwoord

Komt in 2031 een nieuwe kleinere veerboot in de vaart?

De artikelen voor dit TESO aandeelhoudersjournaal waren toevallig net gereed toen plotseling het coronavirus haar schaduw over de hele wereld en zo ook op Nederland wierp. De redactie heeft besloten de inhoud van dit journaal hier niet op aan te passen, de ontwikkelingen met betrekking tot het coronavirus gaan dermate snel dat we er beter aan doen om u voor de meest actuele informatie hieromtrent te verwijzen naar onze website www.teso.nl.

Indien de uitbraak van het coronavirus snel onder controle is en de maatregelen die het reizen beperken dan opgeheven kunnen worden, is de kans groot dat het de komende jaren weer drukker wordt op Texel. De DTV vervoersprognose voorspelt dat het jaarlijks aantal overzettingen richting Texel tussen nu en 2040 met ruim 300.000 voertuigen kan toenemen. In dat scenario zal de volgende boot waarschijnlijk groter zijn dan de Texelstroom.

Het lijkt onwaarschijnlijk dat de volgende veerboot een maatje kleiner zal gaan zijn dan onze huidige TESO schepen, maar dit kan niet bij voorbaat worden uitgesloten. Want het gaat bij TESO niet om “meer, meer, meer”.

TESO is geen commerciële onderneming met een winstoogmerk. TESO is als eigen veerdienst een organisatie van de reizigers voor de reizigers en dat betekent dat wij uw vervoersbehoefte zo adequaat mogelijk willen invullen. TESO past zich dus aan als de vervoersvraag wijzigt.

De aanschaf van een kleinere veerboot, zodra we de Dokter Wagemaker gaan vervangen, is denkbaar in een scenario waarin door de overheid beleid wordt ontwikkeld dat:

1. er toe leidt dat de groei van het aantal voertuigen dat naar Texel komt een halt wordt toegevoegd;
2. het OV zo aantrekkelijk maakt dat Texelgangers er vaker voor kiezen om zonder auto naar ons mooie eiland te reizen.

Ik sluit niet uit dat dit beleid er komt en dat de volgende veerboot dan inderdaad kleiner wordt. Integendeel. Want steeds meer inwoners en toeristen geven aan dat het te druk wordt op Texel en het VVV leidmotief is nu ‘Niet meer, niet minder, maar beter’. Voorts zal het klimaatakkoord leiden tot een ingrijpende energie- en mobiliteitstransitie.



Welk scenario zich ook aandient: TESO wil u een veilige, betrouwbare, kwalitatief goede, betaalbare en duurzame overtocht bieden. Nu en in de toekomst. Dit zijn onze vijf kernwaarden en in dit journaal leest u daar meer over.

Ik wens dat u en uw naasten deze onzekere tijd, waarin helaas vrijwel iedereen wordt geraakt door de effecten van de coronacrisis, zo goed mogelijk door zullen komen, in het bijzonder in goede gezondheid!

Cees de Waal
Directeur



*“Kom op, actie!
Rol de slangen uit!”*

Veiligheid met stip op één bij TESO

Brand in een auto, hevige rookontwikkeling in de salon, vech-
tende passagiers en een ongeluk in een van de trapopgangen.
Het leek wel of alle denkbare rampspoed op 10 december 2019
samenkwam aan boord van de Texelstroom. Gelukkig was het
spel, onderdeel van de jaarlijkse ‘natte trainingen’ bij TESO.

“Bij TESO hebben we vijf kernwaarden, waaraan elke
nieuwe investering wordt getoetst: veiligheid, conti-
nuïteit, kwaliteit, bereikbaarheid en duurzaamheid.
Daarvan staat veiligheid met stip op één”, vertelt
Cees de Waal. Hij heeft de verslaggever en de foto-
graaf uitgenodigd een ochtend mee te varen om
met eigen ogen te zien hoe zo’n training eruitziet.

Het programma is er voor alle varende medewer-
kers, die verder ook jaarlijks hun vaardigheden met
EHBO, BHV en op de simulator trainen. Het is een
heel gezelschap, ongeveer zestig man groot. Naast
de kapiteins, stuurlieden, werktuigkundigen en
matrozen doen bijvoorbeeld ook de medewerkers
van het buffet mee, evenals de mannen die ‘s nachts
een oogje in het zeil houden. “We willen dat iedereen
die met calamiteiten aan boord te maken kan krijgen
is voorbereid”, vertelt De Waal.

De zogenoemde ‘natte trainingen’ staan onder leiding
van het gerenommeerde trainingsbedrijf G4S en
duren voor elke deelnemer een hele werkdag, van half
negen ‘s ochtends tot een uur of vijf ‘s middags. In vijf
dagen komt elke medewerker een dag aan de beurt.

De ochtend begint met een zogenoemde veiligheids-
ronde. Daarbij gaan de medewerkers in groepjes
het schip over. Ze wijzen de coaches en elkaar op de
veiligheidsvoorzieningen aan boord en waar ze die
kunnen vinden. Voor de hand liggende zaken, zoals
brandblussers en dozen met verbandmiddelen. Maar
bijvoorbeeld ook de kokers die op verschillende
plaatsen hangen waarin een plattegrond van het
schip zit. “Om aan de brandweer te overhandigen
wanneer zij aan boord komen”, vertelt stuurman
Stefan de Wit. Ook zijn collega’s blijken uitstekend
op de hoogte.

Als het hele schip van onder tot boven is bekeken,
gaat iedereen terug naar zijn werkplek en vaart de
Texelstroom de haven uit. Het is stil op het schip,
passagiers zijn bij zulke trainingen niet aan boord.
De Dokter Wagemaker onderhoudt deze week
de dienst. Maar al snel klinkt alarm: in een van de
ziggangen van het onderste dek staat een auto in
brand. Twee vrouwen springen er in paniek uit. De
één heeft kennelijk zelf geprobeerd het vuur te
blussen, haar handen zitten onder de brandwon-
den. De ander is in paniek en loopt hyperventilerend
rond. Medewerkers zijn snel ter plekke.

Nog geen minuut later is de reddingsoperatie in
volle gang. “Kom op, actie! Rol de slangen uit!” wordt
er geroepen. Terwijl de vrouwen worden weggeleid
van de plek des onheils, richt matroos Bart Udding
de slang op het rokende voertuig. De straal is
krachtig en al snel vraagt hij collega Bart Tuitman
om een steuntje in de rug. Kennelijk wordt ook vanaf
de andere kant gespoten, maar dat is slecht te
zien, want de rook wordt steeds dikker. Plotseling,
komt er ook water van boven: de sprinklerinstalla-
tie is aangegaan. Daar zijn de vlammen niet tegen
bestand, maar de rook is niet zomaar weg. Totdat
de kapitein besluit de klep van het dek aan beide
kanten omhoog te doen. Dan is ook de rook in een
mum van tijd verdwenen.

Op de brug bij kapitein Jacob Kooiman wordt even
later geëvalueerd: wat ging er goed, wat kon er
beter? Er heerst tevredenheid. De medewerkers
hebben snel en adequaat gehandeld en ook de
onderlinge communicatie was prima. Wel is er nog
even discussie. Een van de coaches vraagt of de
deuren naar het trappenhuis niet sneller dicht
hadden gemoeten. Dan was de rook niet naar de



salon getrokken. Hij geeft zelf het antwoord: “In dit geval had dat gekund, omdat er maar een paar auto's aan boord zijn en duidelijk was dat er niemand meer in zat. Maar als het hele dek vol staat, is dat niet zomaar na te gaan. Dan mogen de deuren niet dicht, omdat passagiers naar boven moeten kunnen vluchten.”

Na een korte koffiepauze zoekt iedereen zijn plek weer op. Voor even, want plotseling kringelt rook uit de kombuis de salon in. Passagiers krijgen via de intercom het verzoek om naar ‘de Texelse kant’ te gaan. We haasten ons, waarna achter ons een tussenwand wordt gesloten. Ook aan de andere kant zit er één. Daardoor kunnen ze de salon in drie compartimenten verdelen. Zo’n wand houdt de rook een uur buiten.

Wat er ondertussen in de kombuis en elders in de salon gebeurt, weten we niet. Maar aan deze kant lijkt de evacuatie vlekkeloos te verlopen. Totdat gekerm klinkt. In een van de draaideuren ligt een vrouw, uitgegleden in haar haast om naar buiten te komen. Buffetpersoneel bekommert zich om het slachtoffer, evenals een van de coaches, ditmaal in de rol van een verpleger van de ambulance, die ‘toevallig’ aan boord is. De vrouw heeft duidelijk veel pijn, haar been ligt bewegingloos onder haar.

Bij de evaluatie wordt er nog geruime tijd over nagepraat. “Een belangrijke vraag is: is het een wond of een breuk? In dit geval leek het een open botbreuk. Dan moet je het been stabiliseren. En gezien het infectiegevaar moet je zo schoon mogelijk werken”, vertelt de coach annex ambulanceverpleger.

Aan het einde van de ochtend gaan de verslaggever en fotograaf van boord. Voor TESO gaat de oefening nog een paar uur door. Met een brand in de wasdroger en gaslucht op het autodek. Ook wordt geëfend op het laten vieren en weer ophalen van het anker, iets wat bij de veerbotten zelden nodig is.

De sfeer na afloop is uitstekend, ook bij de organisatie. “De medewerkers van TESO houden met deze trainingen niet alleen hun vaardigheden en kennis op peil, ze worden elk jaar beter. Dat zien we lang niet overal”, complimenteert G4S.



Reacties van reizigers

Wat zeggen onze reizigers?

TESO volgt op diverse kanalen hoe reizigers de dienstverlening beoordelen. Zo ook op sociale media. Een greep uit de 375 reacties op tripadvisor!



Overtocht naar Texel “de koog”

Bij onze aankomst aan de haven verliep alles vlotjes en goed georganiseerd door de plaatselijke stewards. Tijdens het wachten op de volgende veerboot, hebben we de nodige tijd gehad voor een koffie en een sanitaire stop in de plaatselijke wachtzaal/brasserie. De joovertocht hadden we online thuis afgehandeld en een uitprint gemaakt met de code erop. Tijdens de terugreis dien je de code niet meer te scannen, enkel bij het opvaren naar Texel.



Met pech voor t poortje.. super op weg geholpen

Onze accu werd leeg getrokken door een storing. Snel handelen van t personeel van teso,zorgde dat we de boot niet gemist hebben. Extra stuk super service.

Minder lezen ▲



Perfect geregeld bij TESO

Snel en goed geregeld. Kaartje online gekocht. Werkt perfect. Mooie boot en vaart exact op tijd. Op de boot waan je al op vakantie. Koffie is prima en mooi restaurant aan boord. Personeel is vriendelijk.



Hele relaxte overtocht ondanks de wind

Hele relaxte overtocht gehad, ondanks de sterke wind. Boot vaart rustig en personeel is vriendelijk. Erg veel ruimte op de boot, wat het fijn maakt. En ook op en af de boot gaat erg soepel

Minder lezen ▲



Fantastische veerdienst

Allereerst: 2.50 euro voor retour, waarbij je zelf de dagen kunt kiezen.....dat is al zeer, zeer schappelijk. De boot is groot, ruim, mooie kantine er in met goed eten en drinken. Aardig personeel voor zover ik tot dusver heb kunnen beoordelen. Duidelijke communicatie. Mooi uitzicht..... echt op zichzelf al een leuke attractie om van Den Helder naar Texel te komen en/of weer terug.



Efficient

Dat is het woord dat me te binnen schiet... zowel de procedure om met de auto aan en van boord te gaan als ook het buffet met koffie en snacks... uitgebreid eten lukt niet want de overtocht duurt maar kort... binnen 30 minuten ben je aan en van boord met je auto... indrukwekkend efficiënt. Ik had een kop erwtensoep, goed gevuld met worst, en goed op smaak wellicht aan de zoute kant maar dat kan ook aan mij liggen...



Vlot en veilig naar de overkant!

Vlot en veilig naar de overkant voor een redelijke prijs. Onderweg snel een kopje heerlijke cappuccino en bezoek aan schoon en fris toilet. Knap hoe alles zo efficiënt geregeld is met oog voor kwaliteit en vriendelijkheid.



Goede serve

Het is makkelijk om online een ticket te kopen, bij de poort aangekomen kun je snel door de snel doorrijden en hoeft je niet zo lang te wachten. Op het boot is het personeel zeer vriendelijk. En de wc's zijn zeer schoon. De verkeersregelaars/stuarts zijn zeer behulpzaam. Pluimpje aan het personeel.



Altijd heerlijke overtocht

Wat een prachtig uitzicht heb je toch altijd vanaf de boot. Even vrij voelen begint al met de overtocht naar Texel. En zeker de nieuwe schepen zijn echt prachtig!

Noodbrug in Den Helder moet Texel minder kwetsbaar maken

Een storing aan de brug in de Helderse veerhaven op Goede Vrijdag 2018 maakte nog eens duidelijk hoe vervelend de gevolgen daarvan kunnen zijn. Hoewel de stremming maar twee uur duurde, reikte de rij auto's op weg naar Texel tot aan vliegveld De Kooy en raakte de hele binnenstad verstoppt. Met een direct beschikbare noodbrug moet dit schrikbeeld vanaf komende zomer tot het verleden behoren.



“Een betrouwbare verbinding is voor Texel van cruciaal belang”, constateert burgemeester Michiel Uitdehaag. De exacte economische schade bij een langdurige stremming is volgens hem moeilijk in te schatten. “Maar iedereen kan zich voorstellen hoe vervelend het is als het woon-werkverkeer in beide richtingen tot stilstand komt, de schappen van de supermarkten leeg raken en Texelse patiënten niet meer naar het ziekenhuis in Den Helder of Alkmaar kunnen. Ook is er het risico van imagoschade. Als onze gasten lang moeten wachten om met de boot mee te kunnen, komen ze dan de volgende keer wel weer?”

Als burgemeester is Uitdehaag binnen het gemeentebestuur verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid op het eiland en om die reden extra gespitst op een betrouwbare verbinding. “Het is duidelijk dat Texel kwetsbaar wordt als de boot niet vaart en de hulpdiensten niet over kunnen. Als de ambulance niet rijdt, zul je het moeten zoeken in alternatieven. In noodgevallen moet je patiënten met de traumahelikopter vervoeren. Of met een kleinere boot. Dat kost extra tijd. En wat dacht je

van de calamiteiten bij een grote brand? Dan wordt vaak assistentie ingeroepen van de brandweer aan de overkant. Die wagens moeten dus wel worden overgezet.”

Voor de goede orde: de verbinding *is* betrouwbaar. De afgelopen vijftien jaar werd gemiddeld maar liefst 99,8 procent van de geplande afvaarten ‘gewoon’ uitgevoerd. Jaarlijks vervallen niet meer dan vijf afvaarten door een storing aan één van de bruggen. “Dit relatief lage aantal is mede te danken aan de noodprocedures die we als TESO hanteleren. Als er een elektrische storing is, kunnen we de bruggen handmatig omhoog en omlaag slingeren. Dit vergt wel meer tijd, zo’n vijftien minuten”, legt Cees de Waal uit.

Als de brug echt niet te gebruiken is, dan treden andere noodprocedures in werking. In de Texelse veerhaven ligt sinds september 2016 een noodbrug, die het mogelijk maakt het onderste autodek te blijven gebruiken. Ook in Den Helder is een noodaanlanding, al sinds april 2014, maar deze is niet compleet. Bij Fort Harssens in de

marinehaven zijn landhoofd, remmingswerk en hijsinstallatie weliswaar permanent beschikbaar, de brug zelf ontbreekt. Deze wordt gedeeld met de andere veerdiensten in het Waddengebied en ligt in Lauwersoog, aan de Groningse kust. Bij een calamiteit wordt de brug door Rijkswaterstaat naar Den Helder vervoerd, maar het kan wel 48 uur duren voordat deze operationeel is. “Gezien de intensiteit van onze veerdienst is dat gewoon te lang”, aldus burgemeester Uitdehaag. “Bovendien kan het gebeuren dat de noodbrug door een renovatie elders al in gebruik is. Voordat je het weet, ben je aan het touwtrekken wie ‘m mag gebruiken.”

De storing op Goede Vrijdag 2018 was voor de gemeente Den Helder aanleiding om de gevolgen in kaart te brengen. Niet zo vreemd, gezien de verkeerschaos die in de marinestad ontstond. Eén van de belangrijkste aanbevelingen in het evaluatierapport dat werd opgesteld, was om ook de noodaanlanding in Den Helder te voorzien van een eigen brugdeel, dat zo nodig direct beschikbaar is. “Als we dan met beide schepen op de noodaanlanding varen, kunnen we per uur nog zo’n

tweehonderd voertuigen per vaarrichting overzetten en loopt het niet volledig vast”, aldus De Waal.

Net als bij de aanschaf van de brug op Texel wordt de helft van de kosten voor die in Den Helder door TESO betaald en de andere helft door de gemeente. Uitdehaag: “Nee, het was niet moeilijk om de politiek van de noodzaak te overtuigen. De brug staat in het coalitieakkoord dat Texels Belang, VVD en Groen-Links al in 2018 sloten. Het wachten was alleen op toestemming van verschillende overheden. Daaronder het Ministerie van Defensie, eigenaar van de marinehaven. In februari van dit jaar kwam er groen licht en kon TESO de noodbrug bestellen.”

Wanneer de brug precies in gebruik kan worden genomen, stond bij het maken van dit TESO Journaal nog niet vast. “De verwachting is dat het brugdeel in de zomer wordt bevestigd”, aldus De Waal.

Goste, moet je bebuttere en besuukere!

Waardering voor TESO in vijftien jaar vol punt gestegen

Wat vinden passagiers van de dienstverlening van TESO? Waarover zijn ze tevreden? En wat kan er beter? Om dat te onderzoeken is er sinds 2002 de TESO Passagiersmonitor, die in opdracht van de veerdienst wordt uitgevoerd door de vereniging voor beleidsonderzoek Panteia.



Kwaliteit is – naast continuïteit, veiligheid, betrouwbaarheid en duurzaamheid – een van de kernwaarden van TESO. “Ons doel is de normen van de dienstverlening voortdurend te verhogen. Toen we achttien jaar geleden met dit onderzoek begonnen, hebben we afgesproken dat we op alle onderdelen ten minste een acht moeten scoren”, vertelt hoofd operationele dienst Rieuwert Pol.

Om de oordelen van de ondervraagden goed met elkaar te kunnen vergelijken, bestaat de TESO Passagiersmonitor al achttien jaar uit dezelfde zestien vragen. De meeste hebben betrekking op alles waarmee passagiers vóór hun reis te maken krijgen. Wat vinden ze bijvoorbeeld van de bewegwijzering naar de haven? Hoe ervaren ze de parkeergelegenheid? De kaartverkoop? De tarieven en wachttijden? En de kwaliteit van de cafetaria's in Den Helder en op Texel?

Er zijn ook vragen over de kwaliteit van de reis zelf. Hoe is de dienstverlening aan boord? Wat vinden de passagiers van

de accommodatie? Wat is hun oordeel over het buffet? En ten slotte wordt gevraagd naar hun ‘overall’-indruk. Wat vinden ze van de dienstregeling? Hoe is de prijs-kwaliteitsverhouding? En welk algeheel rapportcijfer geven ze TESO?

Passagiers werken over het algemeen graag aan het onderzoek mee. “In de begintijd reikten onze loketmedewerkers iedere vijftigste automobilist een enquête op papier uit, in totaal ongeveer tienduizend per jaar. Die formulieren moesten worden ingevuld en op de bus gedaan. Omslachtig, naar de huidige maatstaven. De respons in de eerste jaren was daardoor soms maar tweehonderd. Dat is evengoed representatief, maar het is fijner en heeft meer betekenis als je veel meer reacties krijgt. Sinds 2011 is de monitor gekoppeld aan de bestelling van e-tickets. Twee weken nadat de passagier het ticket heeft gebruikt, krijgt hij of zij per e-mail een enquête toegestuurd. Daarna is de respons zeer sterk gestegen: van 842 formulieren in 2011 naar ruim 10.000



Op nog maar twee onderdelen scoort TESO minder dan een acht. Een ervan is parkeren in Den Helder. “Het lastige is dat we daar niet zo veel invloed op hebben. Wat we wel kunnen doen, is goede informatie verstrekken. Op onze website waarschuwen we dat ons parkeerterrein een beperkt aantal plaatsen heeft en in de zomermaanden regelmatig vol staat. Als alternatief verwijzen we naar het gebruik van het openbaar vervoer. De waardering was ooit 5,57, maar is nu 7,94. Bijna een acht, dus.”

Het laagst scoort TESO voor de cafetaria op ‘t Horntje. “Een 7,56.” Pol kan zich er iets bij voorstellen. “Het is er zeker niet slecht, maar wel eenvoudig en het kan beter. Nog niet helemaal passend bij

wat TESO wil uitstralen. Komend najaar gaan we er verbouwen. Hopelijk levert dat voor volgend jaar een hogere waardering op.”

Tot slot het algemeen rapportcijfer voor TESO. “Dat is gestegen van 7,55 in 2004 naar 8,48 in 2019. Bijna een vol punt hoger. Een duidelijk bewijs van het nut van de Passagiersmonitor. Dankzij de feedback van reizigers kunnen we ze beter van dienst zijn.”

“We willen op alle onderdelen tenminste een acht scoren”

in 2012 en naar zelfs 31.000 in 2019. Dat is zeer waardevol. Van iedereen die reageert, is 1,7 procent Texelaar, komt 80,4 procent uit de rest van Nederland en is 17,9 procent Duitstalig.”

De antwoorden worden in een rapportage verwerkt en doorlopend gebruikt om zaken te verbeteren. “Zo hebben we na kritische geluiden over de hygiëne en representativiteit de toiletten in Den Helder aangepakt. En sinds vorig jaar krijgen de loketmedewerkers de training *hostmanship*. Om ons te laten inspireren en om de kwaliteit van de al zo gewaardeerde dienstverlening verder te verhogen. Die training krijgt dit jaar een vervolg en wordt uitgebreid naar de auto-opstellers.”

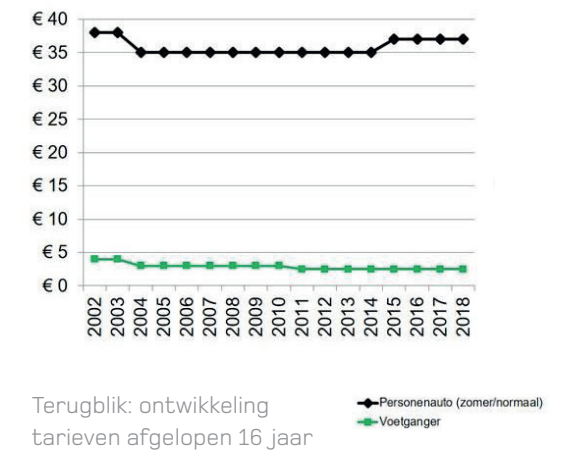
De waardering voor de kaartverkoop lag in 2011 onder de acht. “Na de invoering van het e-ticket en kentekenherkenning is dat cijfer in stapjes omhoog gegaan. Mensen hoeven in geval van online aankoop van een ticket niet meer langs het loket, waardoor er nauwelijks wachtrijen meer staan. Dat zie je terug in de resultaten. De waardering in 2019 was 9,09. Het hoogste cijfer uit alle metingen van alle onderdelen.”

Opmerkelijk is het oordeel over de prijs-kwaliteitsverhouding. “Het laagste cijfer in de beginjaren was 6,49. Vorig jaar was dat 8,06. Een waardering voor het feit dat de tarieven in al die jaren nauwelijks omhoog zijn gegaan”, constateert Pol.



Een betaalbare overtocht voor iedereen

Twee euro en vijftig cent kost een voetgangersticket voor de boot. Wie regelmatig met de boot reist, weet dat het hier om een retourtje gaat, wat overigens voor alle boottickets van TESO geldt.



Op basis van haar statuten heeft de eigen veerdienst geen winstoogmerk, maar een bereikbaarheidsoogmerk. Dit betekent dat de inkomsten door TESO worden aangewend om de continuïteit van de verbinding te kunnen garanderen én om de dienstverlening verder te verbeteren. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is dat TESO streeft naar betaalbare tarieven voor alle reizigers. Een betaalbaar tarief voor iedereen die van en naar Texel reist om het eiland voor iedereen toegankelijk te maken. Betaalbaarheid is dan ook één van de kernwaarden van TESO.

Crowdfunding

Een veerdienst willen zijn voor iedereen, voor alle reizigers die van de veerboot gebruik moeten maken om van en naar Texel te kunnen reizen, dat idee ontstond al in 1907 bij Dokter Wagemaker. Het verhaal dat u vast bekend in de oren klinkt: alle inwoners van Texel, arm en rijk, konden een aandeel verwerven in de nieuwe veerdienst: Texels Eigen Stoomboot Onderneming. Aandelen werden verhandeld van 5 en 25 gulden en het benodigde startkapitaal voor de veerdienst werd op deze manier vergaard. De rest is geschiedenis. Sindsdien is TESO een organisatie van de gebruikers voor de gebruikers van deze vervoersdienst. "Een voorbeeld van crowdfunding, nog voor het begrip bestond", zoals TESO-bootdienst op de website van Rijksdienst Ondernemend Nederland wordt genoemd.

Prijsontwikkeling

Op basis van een gedegen lange termijn visie en een daaraan gekoppeld financieel plan blijft TESO zich inzetten voor betaalbare tarieven voor iedereen. Dit heeft er onder andere toe geleid dat de vervoerstarieven de afgelopen jaren niet of nauwelijks zijn gestegen. Sterker nog, de vervoerstarieven zijn nu lager dan in 2002.

Van huis tot vakantiehuis

Om de bereikbaarheid van Texel ten opzichte van de Randstad verder te verbeteren pleit TESO voor een kwalitatief hoogwaardig en betaalbaar openbaar vervoer van 'huis tot vakantiehuis'. De veerhavens zijn bereikbaar met het openbaar vervoer en mede dankzij het voetgangersticket voor € 2,50 wordt het voor de reiziger aantrekkelijk gemaakt om de auto thuis te laten. Indien de integrale OV keten van 'huis tot vakantiehuis' op de aspecten kwaliteit, reistijd en kostprijs verbetert, zullen Texelgangers in toenemende mate kiezen voor het openbaar vervoer in plaats van de auto. Dat pakt dan positief uit voor het klimaat, zal bijdragen aan een verdere afname van de verkeersproblematiek op de N250 en tevens zorgen voor een daling van de parkeerdruk in de omgeving van de veerhavens.

Transitie naar volledig duurzame veerdienst

Zonnepanelen op 't Horntje en op de Texelstroom, een hybride schip dat vaart op gas in combinatie met batterijen, het gebruik van groene walstroom van Texelenergie, een milieuvriendelijk afmeersysteem, het aanbieden van lokale Texelse producten in de kiosk en het buffet. Het zijn een paar voorbeelden van hoe TESO haar verantwoordelijkheid neemt als het gaat over duurzaamheid.





“Jaarlijks willen we vervolgstappen zetten om onze ecologische voetafdruk continu te verkleinen”

“In 2008 hebben we duurzaamheid toegevoegd aan de kernwaarden van TESO. Deze waarden zijn voor ons leidend bij de besluitvorming inzake nieuwe projecten. Dit betekent dus dat we bij al onze projecten nadrukkelijk bezien of zich daarbij kansen aandienen om onze prestatie op het vlak van duurzaamheid verder te verbeteren”, aldus Cees de Waal. “Een voorbeeld hiervan is de recycling van de Schulpengat. Nadat duidelijk was geworden dat een verantwoorde verkoop van de Schulpengat aan een rederij niet mogelijk was, is door ons besloten om het schip zo duurzaam mogelijk te laten recycleren binnen de Europese Unie.”

Inmiddels zijn we twaalf jaar verder sinds duurzaamheid één van de kernwaarden van TESO is geworden. Hoewel er al mooie stappen zijn gezet om minder CO₂ uit te stoten en het energieverbruik te verminderen, laat TESO het niet hierbij. Op dit moment doet TESO mee aan de Rabobank Circulair Ondernemen Challenge. Arjen Poelman, hoofd frontoffice en horeca, vertegenwoordigt TESO tijdens de workshops van de Circulair Ondernemen Challenge en Vera Moll, senior adviseur bij KPMG sustainability, begeleidt TESO hierbij.

Circulair Ondernemen Challenge

De Circulair Ondernemen Challenge is een initiatief van de Rabobank en helpt bedrijven bij het in kaart brengen van circulaire en duurzame kansen. Vera Moll is namens KPMG, kennispartner bij de Challenge, een aantal keer bij TESO op bezoek

geweest: “Samen met collega’s van KPMG en Rabobank creëren we een bedrijfsscan voor de deelnemers, waar we op basis van een intake-gesprek, publieke informatie en kennis uit eerdere challenges en andere ervaringen, kansen in kaart brengen. Deze kansen worden afgestemd op de wensen van de deelnemer en kunnen gaan over diverse aspecten van het circulaire concept: van hoogwaardiger oplossingen van reststromen, tot het omvormen van een business model, van voorbereid zijn op verwachte wetgeving, bijvoorbeeld rondom *disposable plastics*, tot duurzame inkoop, energiegebruik en duurzame inzet van mensen. Tijdens het bedrijfsbezoek op locatie bespreken we deze kansen, scherpen we ze aan en doen we een eerste aanzet om het gekozen idee verder te ontwikkelen.” De bedrijfsscan leverde TESO een verscheidenheid aan interessante nieuwe ideeën op. Sommige hiervan haalbaar, andere niet.

Poelman heeft deelgenomen aan een aantal workshops: “De challenge geeft ons handvatten om over dingen na te denken. Jaarlijks willen we stappen zetten om onze ecologische voetafdruk te verkleinen. In 2031 komt een nieuwe, nog duurzamere veerboot in de vaart. Ons doel is om dan een schip aan te schaffen dat 100% groene energie gebruikt en geen CO₂ uitstoot.” Maar TESO kijkt verder dan alleen het schip. “Bedrijfsbreed wil TESO verdere maatregelen nemen om te verduurzamen. De Challenge heeft ons uitgedaagd om een roadmap te maken naar 2031 waarin in de loop van de tijd

verschillende projecten op het gebied van duurzaamheid naar voren komen. We zijn nu bijvoorbeeld in gesprek met de leverancier van onze bedrijfskleding. Oude, versleten kleding is een product dat goed hergebruikt kan worden. Ook wordt onze koffieprut verzameld om op Texel oesterzwammen op te kweken. Via een korte lokale keten komen deze oesterzwammen terug aan boord, waar ze worden verwerkt in één van de soepen in het buffet. TESO stelt zich ambitieuze doelen, zoals afvalvermindering, reductie in energieverbruik en circulair ondernemen.” In maart is TESO ook betrokken geweest bij de lancering van het waterstof-consortium Hydro.Re.Gen.

Dat dit onderwerp serieus wordt genomen binnen TESO beaamt ook Vera Moll. Met behulp van haar begeleiding is een groep collega’s van TESO verder gegaan met dit onderwerp. “Wat direct opviel in de samenwerking was de open cultuur en intrinsieke motivatie om het bedrijf te verduurzamen en op meerdere manieren een waardevolle bijdrage te leveren aan de maatschappij. Er werd op een positief kritische manier nagedacht over de mogelijkheden die circulaire economie kan brengen en een bredere groep uit de organisatie werd betrokken om hierover mee te denken.”

Met de Texelstroom ontving TESO vanuit de scheepvaartwereld al erkenning voor haar voortrekkersrol op het gebied van duurzaamheid. Naast de andere ambities die TESO heeft, ziet ook Moll

hier nog kansen: “TESO vervult een essentiële logistieke service om mensen van en naar Texel te brengen. Maar de organisatie is meer dan dat. De onderneming kan haar voorbeeldrol meer zichtbaar maken voor de passagiers. Zo heeft TESO niet alleen impact op de eigen operatie, door bijvoorbeeld minder uitstoot te realiseren en afval te minimaliseren, maar ook door anderen te inspireren. Dat kunnen zowel klanten, andere veerdiensten als toeleveranciers zijn. Hiermee vergroot TESO de duurzame impact en vervult de organisatie een rol die het goed past: die van duurzame verbinder.”



