

Metamorfose

HORECAVOORZIENING 'BIJ DE BOOT'

Voertuigautomaten

DERDE GENERATIE

Texelstroom

SCHAKELT OVER OP AARDGAS



MijnTESO

MAAKT U DAAR AL GEBRUIK VAN?

Aantrekkelijkere uitstraling

VOOR HAVEN 'T HORNTJE

Stilstand is achteruitgang

Texels Eigen Stoomboot Onderneming is opgericht in 1907 en bestaat dit jaar maar liefst 110 jaar. TESO heeft deze respectabele leeftijd mede kunnen bereiken dankzij de vele opeenvolgende generaties Texelse aandeelhouders, die met elkaar telkens weer het belang onderkennen van het (voort)bestaan van hun eigen veerdienst.

Dankzij de aandeelhouders in het verleden en het heden kan anno 2017 iedereen gebruik maken van een veerdienst die vaart om te varen, niet voor de winst. Dit is een uniek gegeven en heeft er bijvoorbeeld in geresulteerd dat de prijs van het bootkaartje nu lager is dan in 2002. Naast het belang van de betaalbaarheid, staan de continuïteit, veiligheid en kwaliteit van de bootverbin-

ding in de bedrijfsvoering voorop. De wereld is voortdurend aan verandering onderhevig en het verleden biedt geen garanties voor de toekomst, echter zolang rechtstreekse belanghebbenden de aandeelhouders van TESO zijn, stelt dat ons in staat om als Texelse veerdienst de in 1907 ingeslagen weg te vervolgen.

Bij ons 110-jarig bestaan koesteren wij als TESO wat goed is én hanteren we een hoogwaardig kwaliteitsmanagementsysteem om te bevorderen dat wat goed is ook goed blijft. Zo halen wij bijvoorbeeld informatie uit dit systeem over uw ervaringen als gebruiker van de veerdienst. Dit helpt ons tevens om gericht te kunnen bepalen waar kansen liggen om de dienstverlening aan u verder te kunnen verbeteren.

De geïdentificeerde verbeterkansen wegen wij zorgvuldig aan de hand van onze doelstellingen op het gebied van veiligheid, continuïteit, betaalbaarheid, kwaliteit en duurzaamheid. Op die manier nemen wij besluiten met de ambitie om ons presteren verder te verbeteren.

In dit TESO Journaal leest u over diverse projecten die wij dit jaar uitvoeren met als doel om opnieuw stappen vooruit te zetten. Want stilstand is achteruitgang.

Ik wens u veel leesplezier toe. Graag bouwen wij samen met u voort aan de toekomstbestendigheid van Texels eigen veerdienst!

Cees de Waal, directeur

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.



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: tel. 0222 369600 of directie@teso.nl

PRODUCTIE Langeveld & de Rooy, Vismarkt 7, Den Burg - www.lenr.nl
Redactie: Patricia Gauna en Joop Rommets
Coördinatie en vormgeving: Cobie Daalder

FOTOGRAFIE Flying Focus, Pieter de Vries, TESO



De bouw van de Texelstroom is de afgelopen jaren op de voet gevolgd door de redacties van verschillende internationale vakbladen op het gebied van scheepvaart. De belangstelling ging daarbij vooral uit naar toepassing van de duurzame hybride techniek en naar het vernieuwende interieurontwerp. In het voorjaar van 2017 werd het nieuwe vlaggenschip van TESO genomineerd voor de Marine Engineering Ship of the Year award, ontving LaNaval de Spaanse scheepsbouwpreis voor het beste schip en kreeg TESO een prestigieuze Shippax Award toegekend.

Shippax Award

Op 5 april 2017 mocht TESO, tijdens de Ferry Shipping Conference voor veerdiensten, cruise operators en toeleveranciers van de sector, een Shippax Award in ontvangst nemen. Sinds 1999 wordt deze award jaarlijks uitgereikt om innovatieve, trendsettende ontwikkelingen in de scheepvaart te stimuleren en te waarderen. TESO mocht deze award samen met het ontwerpteam van C-Job en Vripack in ontvangst nemen. De jury kent alle ins en outs en de trends binnen de branche en koos unaniem voor de Texelstroom vanwege: 'The unique CNG/diesel hybrid propulsion system and the innovative T-shaped cross section allowing for a higher car intake. Additionally, Texelstroom boasts an attractive exterior and interior design with the ship's designers being inspired by the vibrant Wadden area.'

Ship of the Year Award

Bijzonder eervol was ook dat be-

gin maart de Texelstroom werd genomineerd voor de 'Ship of the Year' award door de jury van de Marine Engineering Conference. Deze award wordt toegekend aan schepen die een baanbrekende rol vervullen ten aanzien van de technische vooruitgang in de scheepvaart wereldwijd. TESO was positief verrast met het bericht dat de Texelstroom behoorde tot de laatste drie gegadigden voor deze internationale award, en nam het in de eindstrijd op tegen de Shturman Albanov (een tanker/ijsbreker met het eerste Polar Ship Certificate) en de

Creole Spirit (een LNG tanker met DF motoren). Op 25 april jl. werd deze award tijdens de Marine Engineering Conference in Amsterdam uitgereikt aan de Russische rederij Sovcomflot voor de Shturman Albanov. Dat de onafhankelijke vakjury de Texelstroom een plek heeft gegeven in haar top 3 vanwege de 'technical developments that identified it as a landmark vessel' is een eervol gegeven en in vervolg op de Shippax Award opnieuw een mooie opsteker voor alle betrokkenen bij het project Texelstroom.

Een goede samenwerking

Het ontwerp van de Texelstroom is het resultaat van een inspirerende interactie met onder andere gebruikers, medewerkers, vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen, ontwerp bureaus en leveranciers. C-Job verzorgde in nauwe samenwerking met het projectteam van TESO het technisch ontwerp, waarbij continuïteit, veiligheid, duurzaamheid en een gewenste uitbreiding van de voertuigcapaciteit belangrijke uitgangspunten zijn geweest. Vripack was verantwoordelijk voor de vormgeving van het interieur en exterieur. Het interieur is geïnspireerd op het aangrenzende Nationaal Park en het Waddengebied.



Metamorfose horecavoorziening 'Bij de Boot'

In een prettige entourage op de boot wachten

Na de introductie van het nieuwe horeca-concept aan boord van de Texelstroom, is nu de kiosk 'Bij de Boot' op de Helderse veerhaven aan de beurt.

Afgelopen winter is er hard gewerkt. De oude eetgelegenheid is ontmanteld en heeft plaats gemaakt voor een gloednieuwe horecavoorziening waarbij kwaliteit, comfort en gemak voor de reizigers centraal staan.

Arjen Poelman, hoofd Frontoffice & Horeca vertelt dat door de sterk toegenomen hoeveelheid passagiers die TESO jaarlijks vervoert, het ook bij de horecagelegenheid, die de naam 'Bij de Boot' draagt, door de jaren heen steeds drukker is geworden. 'Steeds vaker stond de rij tot buiten de kiosk of waren er binnen geen zitplaatsen meer beschikbaar. Voor een toiletbezoek diende de reiziger de kiosk te verlaten en via een omweg buitenlangs naar het hoofdgebouw te lopen. Ook ontbrak het wat TESO betreft aan een prettige, uitnodigende en comfortabele wachtruimte voor

de reizigers. Hier lagen dus nog kansen om een verbetering te realiseren. Dit bleek ook uit de jaarlijkse passagiersmonitor en de feedback die we mochten ontvangen uit de contactmomenten van de *mystery visits*. Deze waardevolle feedback hebben we gebruikt om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.'

Metamorfose

Het interieur van de nieuwe kiosk is modern en sluit aan bij de uitstraling van de salon van de Texelstroom. 'We hebben de capaciteit vergroot door de kiosk te verbin-

den met het TESO-hoofdgebouw, meer zitplaatsen te creëren in de uitgebreide binnen- en buitenruimten en door het concept *Stop & Go* toe te passen.'

Om de verbouwing te realiseren is de afgelopen winter de horecagelegenheid gesloten geweest en heeft een tijdelijke 'verkoopwagen' de kiosk vervangen.

Extra ruimte

Een blikvanger is het nieuwe dakterras. Dit biedt een mooi uitzicht over de Waddenzee en de naderende veerboot.





Daarnaast biedt de verbinding met het TESO-hoofdgebouw veel extra ruimte en een comfortabele

en prettige wachtruimte met goed toegankelijke toiletfaciliteiten. Onder het genot van een kop koffie, een broodje of met een krant in de hand kunnen passagiers in een prettige entourage de volgende bootafvaart afwachten.

Stop & go

Niet alleen de kiosk is nieuw en veranderd, ook het gehanteerde horecaconcept is vernieuwd. Het nieuwe concept is gebaseerd op het principe Stop & Go. Naast de bekende manier van bestellen is het nu ook mogelijk om een be-

stelling te plaatsen via meerdere bestelzuilen. 'Met drie bestelzuilen en twee bemande kassa's kunnen we iedereen sneller van dienst zijn. Uiteraard met tenminste dezelfde service.'

'Maar de vernieuwing gaat nog verder; in de nabije toekomst willen we onze klanten de mogelijkheid bieden om bestellingen te plaatsen en af te rekenen terwijl ze onderweg zijn naar de veerhaven. Eenmaal aangekomen op het terrein hoeft men vervolgens de bestelling alleen nog maar even op te halen.'



De loodsen en de verkeerstoren ondergaan een facelift

De oevers worden verbouwd tot boardwalk

Langs het TESO-kantoor komt een tweerichtingsweg met fietsstroken

Op de plaats van de oude fietsenstalling komen duintjes

Veerhaven 't Horntje krijgt aantrekkelijke uitstraling

Dankzij een grootscheepse opwaardering krijgt het havenre-in bij 't Horntje dit voorjaar een aantrekkelijkere uitstraling.

'Voor buitenstaanders is er misschien niet veel gebeurd, maar achter de schermen zijn we het afgelopen jaar druk geweest met het schrijven van de bestekken en het opstellen van begrotingen', vertelt hoofd Technische dienst Marc Bakker. Dat gebeurde in samenwerking met projectleider Stan van Kol (compagnon van de Texelse architect Tjaard Hoeksema), Rijkswaterstaat en de ingenieursbureaus Prommenz en Royal Haskoning-DHV.

Vorig jaar is al een begin gemaakt met het project, onder meer door de gevels van het Havenrestaurant en het TESO-gebouw opnieuw te

voegen en te schilderen. De volgende fase bestaat opnieuw uit meerdere onderdelen. Meest in het oog springend zijn de oevers aan weerskanten van de fuik, die worden verbouwd tot een soort boulevard, ook wel *boardwalk* genoemd. Je kunt erover wandelen, er komen bankjes op, een *kiss & ride-zone* en de bussen en taxi's kunnen eraan parkeren. De boardwalk wordt gemaakt van onderhoudsvriendelijke straatstenen met een natuurlijke uitstraling. Voor een betere aan- en afvoer komt langs de wachtruimte en het kantoor van TESO een tweebaansweg. De betonnen rand tussen de weg en het fietspad verdwijnt. In plaats daarvan komen twee fietsstroken, duidelijk gemarkeerd door een afwijkende (rode) kleur. De opslagloods van de fietsen-

verhuurder, de verkeerstoren met nieuwe berging en de opslagloods op de onderhoudskade krijgen een facelift in de vorm van een (verticale) houten omtimmering, die wel wat doet denken aan die van museum Kaap Skil. En ten slotte komt op de plaats van de voormalige fietsenstalling een nieuw duin.

De werkzaamheden zijn een deelproject van de stichting Loodsen door het Landschap en worden gefinancierd door het Waddenfonds, STIFT, de provincie Noord-Holland en TESO. Andere plannen, zoals het opwerpen van een hoog duin aan de oostkant en de herinrichting van de parkeerplaatsen, zijn niet van de baan, maar wachten nog op financiering. Het werk wordt volgens planning eind juni afgerond.

Openingstijden

Voorheen konden de reizigers pas vanaf 08.30 uur terecht bij de kiosk. Omdat het belang van een optimale klantbediening voor TESO centraal staat is besloten dat de nieuwe kiosk geopend zal zijn vanaf 06.00 tot en met de laatste afvaart om 21.30. Op deze wijze kunnen alle reizigers op ieder moment van de kiosk genieten, ook de vroege vogels. 'De klant staat nooit meer voor een gesloten deur, wordt sneller geholpen en kan gebruik maken van meer zitplaatsen in een aantrekkelijke setting. We hopen dat de reizigers deze nieuwe service zullen waarderen'.

Derde generatie voertuigautomaten

Ruim tien jaar geleden werden door TESO in Den Helder de eerste voertuigautomaten in gebruik genomen. Zes jaar geleden verschenen de gele automaten en nu heeft u wellicht de nieuwe rode test-automaat zien staan of heeft u er zelfs al gebruik van gemaakt. We hebben het over de derde generatie voertuigautomaten, waarmee sneller dan voorheen toegang tot het TESO-terrein wordt verleend.



Blijven ontwikkelen

'De eerste maand wordt een pilot gedraaid met voertuigautomaat 17, de meest rechter automaat. Als dat tot tevredenheid stemt, worden ook de twee andere voertuigautomaten vervangen.' ICT-ers Eric Blaauw en Adrie Kikkert volgen de ontwikkelingen bij de nieuwe automaat op de voet. 'Zo'n twee jaar geleden is het traject voor de ontwikkeling van een nieuwe voertuigautomaat opgestart. In deze tijd hebben we waardevolle lessen geleerd

met afgebakende experimenten. We zijn niet over één nacht ijs gegaan en zijn met de projectgroep en leveranciers onze plannen blijven ontwikkelen tot ze aan onze wensen en eisen voldeden.'

Verkooppunten

De gele voertuigautomaten staan er sinds 2011. Deze voertuigautomaten functioneerden als 'verkoop- en toegangsverleningspunten'. Bestuurders die al een ticket hadden aangeschaft, maar

ook mensen die nog een voertuigticket wilden kopen, konden bij die voertuigautomaten terecht. In de loop van de jaren zijn er verbeteringen doorgevoerd om de doorstroming te versnellen. Zo werd bijvoorbeeld de betaalmogelijkheid uit de voertuigautomaat verwijderd.

De reden: het afwaarderen van een ticket gaat vele malen sneller dan een pintransactie én de verschillende betaalmogelijkheden maakten de techniek complexer, waardoor de kans op storingen relatief groot

was. De pinapparatuur werd verwijderd en de software aangepast. 'De nieuwe rode automaten hebben we dan ook met een ander doel ontworpen. Er kan alleen worden afgewaardeerd middels een E-ticket of TESO-pas, met of zonder kentekenherkenning. Door een sterk toenemend gebruik van tickets met afwaardering op basis van kentekenherkenning komt dit de doorstroming ten goede.'

Technische snufjes

Met de kennis van de nieuwste technische oplossingen en inzichten die de projectgroep in de loop van de tijd heeft opgedaan, is de voertuigautomaat vanaf de grond af aan opnieuw ontwikkeld. De nieuwe voertuigautomaat maakt gebruik van beproefde standaard componenten, die de betrouwbaarheid en snelheid en daarmee de vlotte doorstroming bevorderen. Zo is de kentekenherkenningstechniek doorontwikkeld, wordt er gebruik gemaakt van een nieuw soort

lengtemeting door middel van lasers en kan uw e-ticket op een smartphone worden gescand. 'We kunnen zeggen dat we een automaat hebben ontwikkeld waarmee we de komende vijf jaar vooruit kunnen.'

Fast lane

De online verkoop van tickets kent nog steeds een sterk stijgende lijn. Dit is gunstig voor zowel TESO als voor de reizigers. De gemiddelde tijdsduur voor het afwaarderen van een voorverkoop ticket is korter dan bij aanschaf van een ticket bij een bemand loket met contante betaling of pintransactie. Sinds de komst van de tekstkar worden voertuigen met en zonder ticket aan het begin van het terrein voor de loketten van elkaar gescheiden. Dit is een hele verbetering. Op deze manier komen voertuigen met de juiste betaalwijze in de juiste rij te staan. Voertuigen (tot 6,5 meter) met ticket hebben op drukke momenten meestal het voordeel dat ze

kortere rijen hoeven te staan doordat zij worden voorgesorteerd richting de fast lane naar de voertuigautomaten. Met de komst van de nieuwe voertuigautomaten zal de afhandeling nog vlotter verlopen. Een snellere doorstroming is prettig voor de klant en draagt er toe bij dat TESO de capaciteit van de voertuigdekken van de schepen optimaal binnen de beperkte beschikbare tijd kan benutten.

Aandeelhouders

Aandeelhouders kunnen met de aandeelhouderspas nog geen gebruik maken van de voertuigautomaten. Het tegoe op die pas is persoonsgebonden en bij de bemande loketten dient te worden vastgesteld dat u zelf gebruik maakt van uw pas. TESO verwacht dat de volgende generatie automaten mogelijk voorzien zal kunnen worden van een irisscan of een andere techniek waarmee bij die automaten persoonsidentificatie kan plaatsvinden.





Texelstroom schakelt over op aardgas

Minder uitstoot dankzij varen op gecomprimeerd aardgas

Aardgas is een nieuwe brandstof in de scheepvaart, daardoor ontbrak het nog aan passende regelgeving. Om die reden diende de ingebruikname van deze relatief schone brandstof te worden uitgesteld. Het streven is nu dat de Texelstroom in de maand mei voor het eerst zal varen op gecomprimeerd aardgas, kortweg CNG.

Het is 22 maart, acht maanden na de officiële overdracht, wanneer we een kijkje aan boord van de Texelstroom nemen. Projectleider Bert de Jonge geeft uitleg over de vorderingen. 'We spoelen de gasleidingen met stikstof. Dat is om ze onder druk te testen. Eerder hebben we dat al met water gedaan. Stikstof is een neutraal gas, dat ook de eigenschap heeft dat het leidingen droogt. Na deze test zijn ze dus meteen schoon en droog.'

Certificeringstraject

Naarmate TESO meer duidelijkheid verkreeg over de regelgeving, moesten de tekeningen een paar keer worden aangepast. Nogal wat voeten in de aarde had ook de aanschaf van de twee opslagcontainers. 'We hebben met Duitse en Amerikaanse leveranciers gesproken en uiteindelijk gekozen voor het Noorse Umoe. Dit bedrijf was bereid om het volledige certificeringstraject met ons te doorlopen.' De containers werden

op 22 november 2016 geplaatst. 'Helaas bleek kort daarna dat er een andere afsluiter nodig was voor een volledig optimale werking van het systeem. Deze had een lange levertijd. Na het spoelen van de leidingen wordt het systeem uitvoerig getest. Daarna gaan we voor het eerst gas bunkeren en een week lang proefvaren zonder passagiers.'

Het bunkeren gebeurt 's nachts in de haven en lijkt sterk op het tanken van LPG bij een auto. 'Dat kan onbemand, maar om alle risico's uit te sluiten krijgen ook onze nachtwachten een opleiding. Het vullen duurt ongeveer vijf uur. Op een volle tank kunnen we anderhalve dag varen. Als de boot er voor twee ziekenreizen uit moet, kom je niet aan die vijf uur. Maar dat is geen probleem, want de motor vaart net zo eenvoudig op zwavelarme dieselolie.'

Grasgas

Met grote belangstelling volgt TESO een proef van de Gasunie

en de bedrijven Harvestag uit Lelystad, AB Texel en AT Texel om gas te winnen uit Texels gras. Bert de Jonge: 'Dit biogas, ook wel grasgas of groen gas genoemd, is bij verbranding nog minder belastend voor het milieu dan aardgas, dat zelf al veel schoner is dan diesel. Bovendien maak je je door zelf gas te winnen minder afhankelijk van overkantse leveranciers.'

Voor TESO is het niet meer dan een volgende stap in een proces om steeds schoner te varen. 'In Noorwegen is al een veer dat op elektriciteit vaart. Ongeveer net zo groot als de Texelstroom. En het traject, over een fjord, is net zo lang als Texel-Den Helder.'

Beide alternatieven zijn voor TESO nog toekomstmuziek. 'Maar de Texelstroom gaat vijftienvijf jaar mee. Ik ben ervan overtuigd dat we bij de vervanging van de Dokter Wagemaker omstreeks 2030 alweer veel verder zijn.'



Maakt u al gebruik van MijnTESO?

Bij TESO krijgen studenten regelmatig de kans om stage te lopen. Studenten met heel verschillende opleidingsachtergronden kunnen zo kennismaken met de praktijk van hun technische tot bedrijfskundige opleidingen. In februari is de Texelse Lianne ter Steege gestart met haar afstudeerstage. Zij doet onderzoek naar het gebruik van de online service MijnTESO.

Lianne ter Steege volgt de opleiding Bedrijfskunde MER (Management, Economie en Recht) aan de Hogeschool InHolland. Sinds februari dit jaar loopt zij stage bij TESO. 'In het vierde leerjaar moet ik een afstudeeronderzoek doen bij een organisatie. Omdat ik aan de overkant studeer, reis ik regelmatig met de boot. TESO leek mij een interessante organisatie voor mijn afstudeerstage. Het is qua vervoersontwikkeling een snelgroeiende organisatie en er zijn belangrijke operationele processen, wat goed aansluit bij mijn opleiding. Toen heb ik gesolliciteerd. Tijdens de eerste gesprekken kwam al snel een onderwerp naar voren: de online service MijnTESO.'

MijnTESO

Via de online service MijnTESO kunnen reizigers hun TESO-pas

raadplegen. 'Het is heel handig', vertelt Lianne, die zelf ook gebruik maakt van MijnTESO. 'Je kunt je TESO-pas koppelen aan je account. Dan kun je zien hoeveel retouren er nog op de pas staan. Je kunt ook je pas opwaarderen, waardoor je zeker weet dat er genoeg retouren op je pas staan en dat niet meer hoeft na te vragen bij het loket. Vooral handig als je de boot moet halen.'

Onderzoek

Tijdens haar afstudeerstage onderzoekt Lianne hoe MijnTESO een bijdrage kan leveren aan tijdswinst en extra efficiency in het verkoopproces in Den Helder. In het onderzoek brengt Lianne het gebruik van MijnTESO in kaart. 'Ik woon op Texel en vooral nu ik bezig ben met dit onderzoek spreek ik regelmatig mensen over dit onderwerp. Het is

interessant om erachter te komen waarom reizigers deze service wel of niet gebruiken. Als ik dat duidelijk in kaart heb gebracht, kan ik dit koppelen aan tijdswinst en efficiency in het verkoopproces. Een reiziger die bijvoorbeeld zijn of haar TESO-pas via MijnTESO opwaardert, hoeft dit niet meer bij het loket te doen. Daarnaast kan de reiziger gebruik maken van de voertuigautomaten. In juni rond ik mijn stage af en geef ik een presentatie over mijn bevindingen.'

'Het is een uitdagende opdracht, waarbij ik de vaardigheden en theorieën die ik tijdens mijn opleiding heb geleerd kan toepassen. Ik hoop vooral dat ik met mijn onderzoek en advies een steentje bij kan dragen voor de reiziger en TESO. En natuurlijk dat veel reizigers MijnTESO gaan gebruiken!'