

Snelle reparatie Texelstroom dankzij eigen technische dienst



“Het veer is de enige
verbinding tussen Texel
en het vaste land”

“Goed voor de mensen
zorgen, samen maken
zij TESO”

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 Flying Focus, Justin Sinner, Kay Kloosterboer & Jaap Verburg, Krofft Visuals, TESO

Dit TESO Journaal is ook online te vinden op www.teso.nl onder 'Over TESO' -> Bestuur en Toezicht -> TESO Journaal.

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

Ná de crisis: vrijheid, veiligheid en verbinding

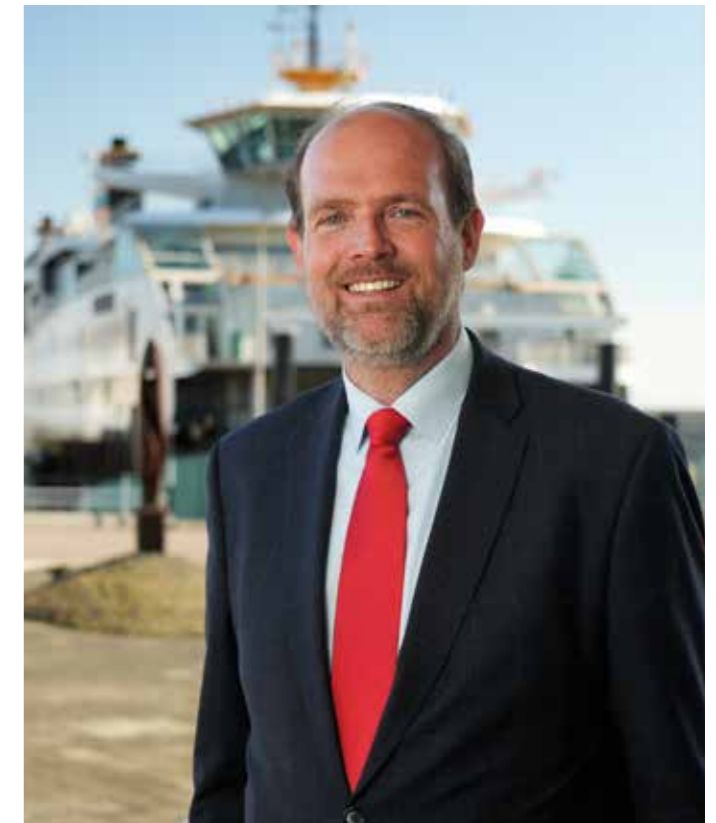
Met het kompas gericht op hoop en rust is het niet ondenkbaar dat Nederland vanaf nu gevrijwaard zal blijven van de eerder opgetreden extreme coronavirus-scenario's. Scenario's waarin voor onze gehele samenleving de meest elementaire aspecten als vrijheid en veiligheid nadrukkelijk in het gedrang kwamen.

Het was een periode waarin velen persoonlijk zijn geraakt. Ook een periode waarin onder uitdagende omstandigheden is doorgewerkt, zoals in de zorg en ook in het openbaar vervoer. En vanzelfsprekend hebben wij ons hier samen ingezet voor het in stand houden van de walverbinding.

We kunnen nu in het voorjaar van 2022 de balans opmaken en reflecteren op de afgelopen jaren. Er is in die afgelopen twee jaar veel veranderd, thuis en op het werk. Zo werd thuiswerken opeens een vanzelfsprekendheid, werden vergaderingen online bijgewoond en bestelden we onze boodschappen online.

Het loont voor TESO de moeite om terug te kijken om vast te stellen of er lessen zijn te leren uit het nabije verleden voor de toekomst. Vaststaat dat wij met blijvende veranderingen vanuit de coronaperiode de toekomst tegemoet zullen treden. Zo worden er nu aanzienlijk meer boottickets online verkocht. In reactie daarop is besloten tot een versnelde uitbreiding van het aantal automatische toegangspoorten op de Helderse veerhaven. Over het daartoe "hybride maken" van onze loketten leest u meer in dit TESO Journaal. Kort gesteld is de conclusie dat dit inzicht positieve gevolgen heeft voor de kwaliteit en de snelheid die we ter plaatse bieden aan onze reizigers.

De afgelopen twintig jaar zagen we het aantal contante betalingen geleidelijk en gestaag afnemen. De afgelopen twee jaar werd om het persoonlijk contact zoveel mogelijk te kunnen vermijden aan reizigers gevraagd om het ticket online aan te kopen of anders op de veerhaven contactloos te betalen met een bankpas. In de praktijk is gebleken dat vrijwel alle transacties online en bij het loket met een betaalpas naar wederzijdse tevredenheid kunnen worden afgehandeld. En in uitzonderlijke gevallen waarin iemand alleen contant kan betalen, is een contante betaling mogelijk, want wij willen al onze reizigers altijd zo goed mogelijk van dienst zijn. Indien er dan niet gepast betaald kan worden, wordt het wisselgeld overgeboekt naar de bankrekening van de reiziger. Dat blijkt gemiddeld slechts twee keer per dag nodig te zijn. Iedereen is duidelijk gewend geraakt aan het digitaal betalen. TESO overweegt om dat zo te laten, want deze werkwijze levert belangrijke voordelen op:



op het vlak van de veiligheid van onze medewerkers en passagiers (omdat er geen contant geld meer in de loketten is), efficiency (het leidt tot lagere handelingskosten) en het levert tijdswinst op (ook bij wissel van ochtenddienst naar middagdienst). En van deze voordelen profiteert iedereen.

Sinds 23 maart jl. is het gelukkig nergens meer nodig om mondkapjes te dragen en hoeven we geen 1,5 meter afstand meer te houden. Het leven is zoveel aangenamer nu het weer veilig wordt geacht om in vrijheid overal te kunnen gaan en staan. Dat is tevens een belangrijke voorwaarde om te kunnen verbinden. Ik wens u allen veiligheid en vrijheid toe in een tijdperk waarin dergelijke zaken helaas minder vanzelfsprekend zijn. Wij blijven ons onverminderd inzetten voor een goede verbinding, in de breedste zin des woords.

Ik wens u veel leesplezier toe met dit aandeelhoudersjournaal.

Cees de Waal
Directeur

Technische dienst verrichtte huzarenstukje na stormschade

Een onzachte aanraking met de onderhoudskade bij het afmeren tijdens de storm *Eunice* bezorgde de Texelstroom forse schade aan de romp. Dat gebeurde op een ongelukkig moment, vlak voor het begin van de voorjaarsvakantie. In samenwerking met een gespecialiseerd bedrijf uit België zorgde de technische dienst van TESO zelf voor de oplossing.

We praten met hoofd operationele dienst Rieuwert Pol en *superintendents* Wouter van de Steeg en Erik le Roux. "Wouter en ik zijn ieder verantwoordelijk voor de technische staat van een van de schepen en daarbij leidinggevend van de onderhoudsdienst", vertelt Erik. "Officieel ben ik verantwoordelijk voor de Dokter Wagemaker en Wouter voor de Texelstroom. Maar in de praktijk werken we nauw samen om storingen zo snel mogelijk aan te pakken. Aanpakken wil zeggen: zelf repareren of deskundige hulp inschakelen."

Dat er iets met de Texelstroom aan de hand was, ontdekten ze de maandagochtend na de storm, vertelt Erik. "Toen we op het werk kwamen, viel ons op dat de boot schever lag dan normaal en dat een ballasttank volledig gevuld was. In eerste instantie dachten we dat dit was gedaan vanwege de storm. Maar na het leegpompen van de tank, liep deze in de loop van de dag weer vol. En dat terwijl alle afsluiters dicht stonden."

Nader onderzoek leerde dat er een scheur van zo'n vijfenzeventig centimeter in de tank zat waardoor zeewater in de tank kon stromen. Wouter: "Dat hebben we conform protocol gemeld aan Lloyd's, de organisatie die onze schepen op veiligheid keurt. Maandagavond hebben we de scheur provisorisch gedicht. Om te voorkomen dat er meer water in zou komen en om de tank van binnenuit te kunnen bekijken. De scheur zat een meter onder de waterlijn, dus meer konden we op dat moment niet doen."

Wanneer de scheur precies is ontstaan, is niet met zekerheid te zeggen. "Maar het moet op vrijdagavond zijn gebeurd, bij het afmeren aan de onderhoudskade", reconstrueert Erik. Dat was op vrijdag 18 februari, de dag van *Eunice*, volgens meteorologische gegevens de op vier na zwaarste storm in Nederland sinds 1970. Rieuwert: "Onder lastige omstandigheden hebben we tot vier uur 's middags met twee boten kunnen varen. Daarna ging het niet meer en hebben we de dienst gestaakt. 's Avonds hebben we tussen zes en zeven uur twee afvaarten verzorgd, op momenten dat het net iets minder stormde. En aan het begin van de nacht hebben we nog een keer gevaren, om van beide kanten nog een klein aantal reizigers over te zetten die voor 21:00 en 21:30 uur op de veerhavens waren aangekomen."

Wouter benadrukt dat de veiligheid nooit in het geding is geweest. "Onze schepen zijn dubbelwandig, waardoor een bufferzone van zo'n vier meter is gecreëerd. Met deze scheur zou je theoretisch zonder problemen kunnen doorvaren, maar dat mag gewoon niet." Erik: "Dat lijkt misschien streng, maar er zijn al te veel scheepsrampen gebeurd. En bijna altijd was het een opeenstapeling van kleine problemen die de grote ramp veroorzaakten. Begrijpelijk dus dat dit de regels zijn. Reparatie was gewoon noodzakelijk. Om het goed aan te pakken, leek het er toen op dat het schip in een dok drooggezet zou moeten worden."

"Belangrijk om zelf kennis en kunde in huis te hebben"





Daarmee dreigde er voor TESO een groot probleem. De voorjaarsvakantie van regio Noord was net gestart, die van Midden en Zuid begonnen de vrijdag erop. Aan lange wachttijden leek dan ook niet te ontkomen. Erik: "We zijn direct gaan bellen. Naar alle werven in Nederland, maar ook naar Noord-Duitsland en Duinkerken in Frankrijk. Nergens was een droogdok beschikbaar. Op z'n vroegst in april, maar daar konden we natuurlijk niet op wachten. We moesten zelf iets bedenken om het in onze eigen haven op te lossen."

Al snel rees toen het alternatieve plan om een kofferdam te gebruiken, een half open bak, die tegen het schip wordt geplaatst en vervolgens leeggepompt, zodat de technici er droog in kunnen staan wanneer ze hun werk doen. Een methode die vaker wordt gebruikt, maar die voor TESO nieuw was. Reden om op zoek te gaan naar een bedrijf dat de reparatie zou kunnen uitvoeren. Wouter: "We konden het niet zelf. Technisch misschien wel, maar volgens de regels van Lloyd's mogen alleen gecertificeerde mensen dat doen. Als we het zelf hadden gerepareerd, hadden we daarna nog geen toestemming gekregen om te mogen varen."

Na de nodige telefoontjes kwam Erik uiteindelijk uit bij Hydrex, een bedrijf in Antwerpen dat niet alleen alle benodigde knowhow in huis had, maar bovendien beschikbaar was om snel naar Texel af te reizen. In de tussentijd moesten eerst nog ultrasone metingen worden verricht. Rieuwert: "Om exact vast te stellen hoe groot de scheur was en uit te sluiten dat hij onzichtbaar doorliep. Ook dat moest natuurlijk door een gecertificeerd bedrijf worden gedaan. Gelukkig was er op dinsdag net een deskundige op

Texel voor een klusje bij Damen. Die kon 's avonds bij ons aan de slag. Dat was een meevaller."

Op woensdag rond het middaguur werd de officiële opdracht aan Hydrex verleend, waarna de Belgen direct begonnen met het maken van de kofferdam, volgens de door TESO aangeleverde gegevens. Donderdagavond arriveerden ze op het eiland met al hun materieel. Wouter: "Twee teams van drie man sterk – duikers en lassers –, zodat ze in ploegendienst konden doorwerken. Twaalf uur op, twaalf uur af. Zes medewerkers van onze eigen technische dienst verleenden hand- en spandiensten. Wij bouwden ook een werksteiger in de tank, zodat hun mensen er goed bij konden."

Op vrijdagochtend om zeven uur begonnen de werkzaamheden, twee uur later zat de kofferdam vast tegen het schip. Rond twee uur 's middags was rond de scheur een gat in de romp gezaagd. Wouter: "De Belgen hadden een groot stuk staal mee, van tweehalf bij één meter. Die plaat werd op de maat van het gat gemaakt, erin gehangen en vast gehecht. Daarna ging de nachtploeg aan het werk. Een uur of tien lang is er continu gelast. Op zaterdagochtend was om vijf uur het werk klaar."

Rond acht uur 's ochtends arriveerden een *marine surveyor* van Lloyd's en een medewerker van een testbedrijf. Erik: "Na een half uur hadden ze alles goedgekeurd. Daarna was het aan onze mensen om het gerepareerde deel te schilderen, om dit zowel van binnen als van buiten te beschermen tegen zout, vocht en zuurstof. Er zijn vier dikke lagen verf op gegaan. Om het drogen te bevorderen, hebben we

straalkachels in de bak en de tank gezet." Wouter: "Dat was nodig. Het zeewater was een graad of vijf, zes. Veel te koud om de verf goed te laten drogen."

Zaterdag om tien uur 's avonds zat het werk erop, maar veel tijd om uit te rusten was er nog niet. Erik: "Zondagochtend om zes uur kwam Hydrex om de kofferdam te verwijderen. Onze onderhoudsdienst assisteerde daarbij en maakte het schip daarna klaar om de dag erop te kunnen inzetten. In die twee dagen hebben we dertig uur gewerkt. Het tijdsbesef was een beetje weg."

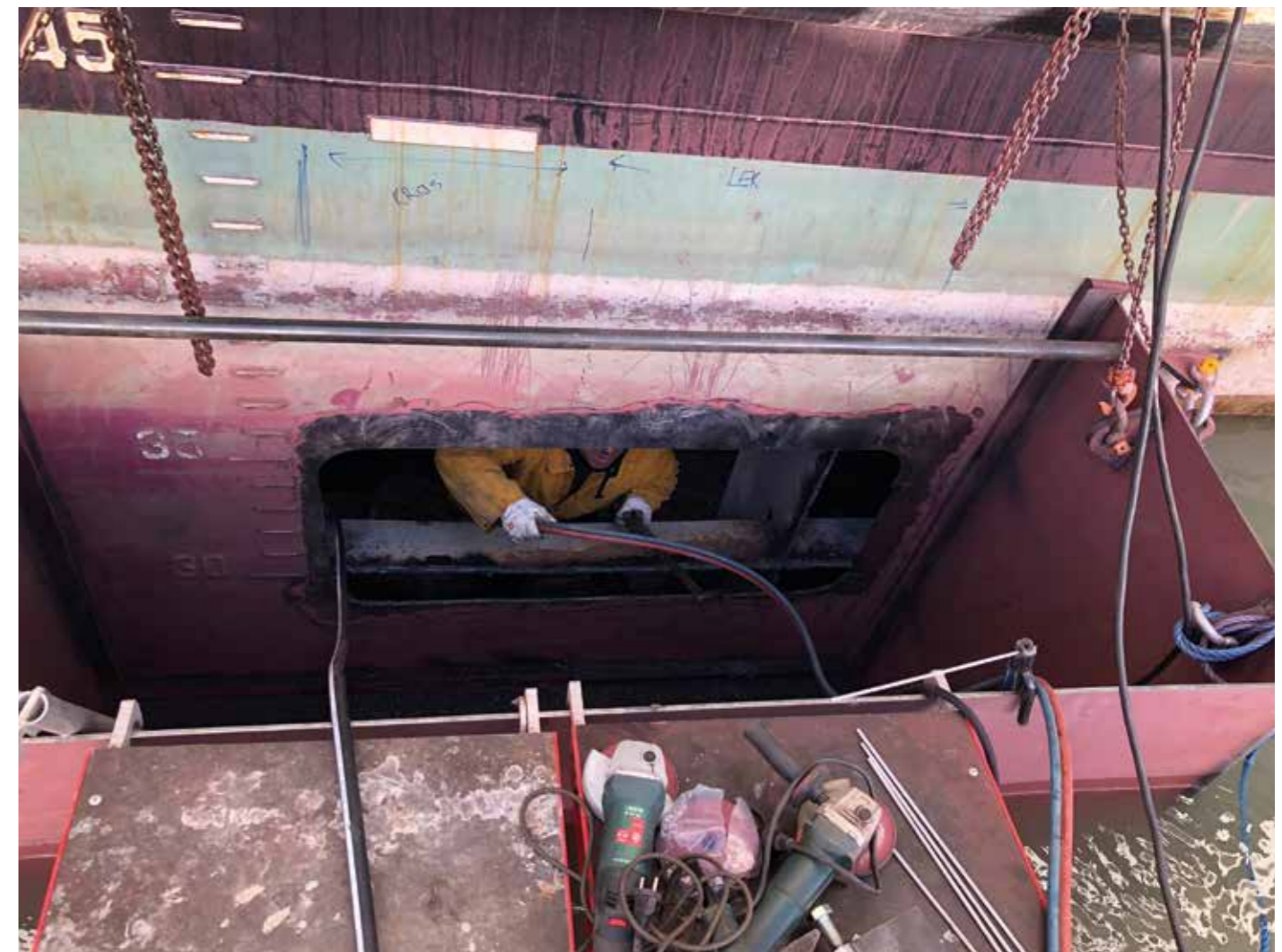
Maar het resultaat was ernaar. Rieuwert: "Op maandag konden we weer varen. Dat was zelfs een paar dagen eerder dan verwacht. Vooraf hadden we gecommuniceerd dat we zeker op maandag nog met maar één boot zouden varen en automobilisten rekening moesten houden met wachttijden. Op de vrijdag vóór de reparatie bedroegen die op Texel korte tijd twee uur en in Den Helder zelfs drie uur."

Erik: "Daardoor zat er ook veel druk op. Wij realiseren ons dat er van alle kanten naar TESO wordt gekeken. Ook door de gemeente Den Helder. Daar vinden ze het natuurlijk niet fijn als er een file staat met allerlei overlast tot gevolg."

"Een uur of tien lang is er continu gelast, op zaterdagochtend was om vijf uur het werk klaar."

Terugkijkend overheerst tevredenheid. Erik: "Het hele proces is vloeiend verlopen. Er is ook nauwelijks discussie geweest over de aanpak. Dat bewijst hoe belangrijk het is om zelf de kennis en kunde in huis te hebben. En de juiste contacten. Voor Hydrex was het min of meer een walk in the park. Deze mannen hebben wel voor hetere vuren gestaan. Toch gingen ze er vol voor."

In de pers was volop aandacht voor de operatie, die door de Texelse Courant een 'huzarenstukje' werd genoemd. In hetzelfde artikel toonde TESO-directeur Cees de Waal onverholen trots. "Er is een heel groot compliment op zijn plaats voor de deskundigheid, oplossingsgerichtheid en grote inzet van de collega's van de onderhoudsdienst."



TESO hoog op de agenda bij directeur Rijkswaterstaat

In al die jaren dat Nienke Bagchus voor Rijkswaterstaat met TESO te maken heeft, hebben beide organisaties in de omgang ook wel eens 'stroeve tijden' gekend. "Daarvan hebben we geleerd en onze contacten geïntensiveerd. De laatste tijd gaat het erg goed. Je mag best opschrijven dat we een constructieve samenwerking hebben."



Nienke Bagchus werkt al een jaar of twintig voor Rijkswaterstaat. Sinds vier jaar is ze directeur Netwerkmanagement voor de regio West-Nederland Noord. "Rijkswaterstaat is opgedeeld in zeven regio's. Onze regio beslaat grofweg de hele provincie Noord-Holland."

"In mijn functie ben ik verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de Rijksinfrastructuur. En ik ben intern opdrachtgever van de nieuwe infrastructuur." Kort gezegd: als de schop in de grond zit, valt het onder mijn verantwoordelijkheid. Mijn collega van Netwerkontwikkeling is verantwoordelijk voor de trajecten die daaraan voorafgaan. We zeggen wel eens tegen elkaar: Netwerkmanagement is van het *hier en nu*, Netwerkontwikkeling van het *daar en dan*."

Netwerkmanagement bij Rijkswaterstaat houdt zich van oudsher bezig met drie netwerken: die van de wegen, de hoofdvaarwegen en de watersystemen, zoals gemalen, sluisen en dijken. "In de loop der jaren is daar ook het informatienetwerk bijgekomen, waaronder het glasvezelnetwerk."

Vanaf de eerste dag dat ze deze functie bekleedt, staat TESO hoog op de agenda bij Nienke. "Het veer is de enige verbinding tussen Texel en het vaste land. Dat moet het gewoon doen. Bovendien hebben we te maken met een oude infrastructuur. Dat maakt het noodzakelijk dat we intensief contact met elkaar hebben en dat we daarin open en transparant naar elkaar zijn. TESO-directeur Cees de Waal kent de weg bij ons. Op spannende dagen belt hij regelmatig direct naar mij. Het zijn korte lijnen."

Ter vergelijking: hoog op de agenda bij Nienke staat ook het gemaal bij IJmuiden, dat heel lang het grootste van de wereld was en nog steeds het grootste van Europa is. "Dat gemaal bedient een derde deel van Nederland. Als dat het niet doet, stijgt het waterpeil in grote delen van het land. Eerst kunnen de rondvaartboten niet meer varen. Nog een stapje verder functioneert het riool niet meer. Dan drijven de drollen door de grachten, om het plastisch uit te drukken. Maar wordt het daarentegen te droog, dan wordt het Noordzeekanaal zout en ontstaan problemen voor boeren en drinkwaterbedrijven."

Een grote uitdaging in haar contacten met TESO vormt de leeftijd van de havens op Texel en in Den Helder, die zestig jaar geleden werden aangelegd. "De infrastructuur is oud en onderdelen zijn moeilijk te verkrijgen. Bovendien is het een constante afweging of het nog wel zin heeft om een kapot onderdeel te vervangen. In 2025 worden de aanleginstallaties in beide havens compleet vernieuwd. Het is zonde om nu veel te vervangen, want over een paar jaar is dat weggegooid geld. Aan de andere kant moet alles het wel gewoon blijven doen. Dat is spannend, hoewel er eigenlijk nooit grote storingen zijn. Ik heb me laten vertellen dat één vaart per jaar uitvalt door problemen met de aanleginstallatie. Dat is niet veel."

Vier keer per jaar hebben Rijkswaterstaat en TESO zogeheten bestuurlijk overleg. Daarbij is ook meestal de gemeente Texel aanwezig, vertegenwoordigd door burgemeester Uitdehaag zelf. "En tussendoor komen we bij elkaar als het nodig is. Maar de laatste tijd gaat het zó goed, dat Cees en ik bij het vorige overleg constateerden dat we elkaar al lang niet hadden gesproken."

"De infrastructuur is oud en onderdelen zijn moeilijk te verkrijgen"

Niet altijd is de samenwerking zo soepel verlopen. "Soms ontstond gesteggel bij een storing. Hoort dit onderdeel bij TESO of bij Rijkswaterstaat? Dat soort discussies is niet goed. Voor je het weet, blijft de storing bestaan. Dat is slecht voor de verbinding en gaat bovendien ten koste van de sfeer."

Een intensivering van de contacten leidde tot verbetering. "Daarin hebben we echt geïnvesteerd. Ik herinner me gedoe met een kabel. Ik heb toen gezegd: *Repareer 'm gewoon, dan zoeken we daarna wel uit wie er moet betalen.* We hebben bovendien een top tien afgesproken van zaken om aan te pakken. Maar je moet blijven communiceren. Want het gebeurde wel dat vijf zaken van de lijst werden

Ontdek het TESO-expositie-paviljoen

aangepakt plus vijf die er niet op stonden. TESO was ontevreden, want het zouden er toch tien zijn? Het waren er ook tien, maar we hadden vijf andere zaken prioriteit gegeven. Een kwestie van elkaar blijven opzoeken. En als je ergens mee zit, er niet te lang mee blijven rondlopen.”

Met regelmaat hebben Rijkswaterstaat en TESO ook overleg met de gemeente Den Helder en de provincie Noord-Holland. “Zij hebben hun eigen plannen over werken, wonen en recreëren. In verband met de bereikbaarheid zien deze instanties de haven het liefst op een andere plek, zodat auto's op weg naar Texel niet dwars door de binnenstad hoeven. Begrijpelijk, maar op korte termijn is dat geen reële gedachte. Uitstel van de vervanging van de aanleginstallaties is voor ons dan ook geen optie. Daarom is 2025 een harde datum. Daarbij trekken TESO en Rijkswaterstaat samen op.”

“Daarom is 2025 een harde datum”

Die samenwerking is ook om een ander reden nodig. “Het is passen en meten om al dat werk aan al die netwerken in Nederland gedaan te krijgen. Dat kost veel geld en als we niks doen, kan het zomaar gebeuren dat het werk aan de veerhaven twee jaar naar achteren wordt geschoven. Dat is voor ons een *no go*. TESO heeft wel eens een brief naar het ministerie geschreven om aan te dringen op vasthouden aan het jaartal 2025. Als TESO die brief stuurt zonder het ons te laten weten, dan kunnen wij voor verrassingen worden gesteld. Maar als we het weten, dan helpt ons dat juist in ons contact met het ministerie. Ook daarbij was het belangrijk dat we elkaar op de hoogte hielden.”



We moeten nog even geduld hebben. Maar na vertraging, als gevolg van de gewijzigde locatie (van Kaap Skil naar Maritiem Juttersmuseum Flora) en vervolgens corona, is de ontwikkeling van het expositiepaviljoen nu in volle gang. In de daarin te realiseren tentoonstelling nemen we jong en oud mee op een interessante reis door het rijke heden en verleden van TESO.



In de zomer zal eerst alleen het in de originele staat teruggebrachte stuurhuis toegankelijk zijn voor bezoekers van het museum. Vanaf dat moment krijgen alle houders van een TESO aandelhouders- of personeelspas op vertoon van die pas gratis toegang tot Maritiem Juttersmuseum Flora. De werkelijke oplevering is gepland voor de

herfstvakantie. Want dan zal de tentoonstelling op de begane grond van het paviljoen klaar zijn. Vervolgens wordt het TESO-expositiepaviljoen officieel geopend. Uiteraard laten we dat dan niet zomaar voorbij gaan. U ontvangt tegen die tijd van ons een bericht daarover indien u als aandeelhouder een akkoordverklaring heeft ingevuld.

Oproep: Inleveren van uw verklaring



In de vorige editie van het TESO Journaal hebben we u gevraagd om toestemming te verlenen aan TESO om u per e-mail te mogen informeren over bijvoorbeeld (online) aandeelhoudersvergaderingen en andere relevante zaken. Het afgelopen jaar hebben veel aandeelhouders gehoor gegeven aan dit verzoek om een akkoordverklaring af te geven. Veel dank daarvoor!

Als u nog geen verklaring heeft afgegeven helpen we u graag om dat alsnog te doen. Dit kan bij de balie van het TESO-kantoor of door contact op te nemen via directie@teso.nl.

Hybride loketten

“Met dit systeem hebben ook de inzittenden van langere voertuigen baat bij een e-ticket of TESO-pas met automatische toegangsverlening op basis van kentekenherkenning.”

Al een paar weken wordt er gewerkt aan de voertuigloketten in Den Helder. Deze loketten worden omgebouwd tot zogenaamde ‘hybride loketten’. De hybride loketten kunnen als bemand loket worden ingezet, maar ook als automaat. Daarnaast is er bij alle loketten een geavanceerd lengtemetingsysteem geplaatst, waardoor het mogelijk is om hier automatisch toegang te kunnen verlenen aan voertuigen met een lengte tot maximaal 20 meter. Uiterlijk deze zomer worden deze hybride loketten in gebruik genomen.

Het van de voorkant gezien meest rechtse loket werd bij wijze van test al in 2021 omgebouwd en functioneert nu al als automaat met kentekenherkenning voor lange voertuigen. “De andere loketten worden in principe een kopie van dat hybride loket”, vertelt walmanager Leon van Steen. “In de nieuwe situatie hebben we straks de huidige drie automatische toegangspoorten waar voertuigen tot en met 6,5 meter met een ticket doorheen kunnen, twee hybride loketten waar voertuigen tot en met 20 meter automatisch met een geldig ticket kunnen passeren en twee bemande loketten waar nog kaartverkoop plaatsvindt.”

De vraag voor automaten met kentekenherkenning voor langere voertuigen ontstond onder andere door de stijging van de voorverkoop van e-tickets. Leon: “Voertuigen tot en met 6,5 meter kunnen al geruime tijd gebruik maken van de drie automatische toegangspoorten. Ook mensen met een camper, caravan en vrachtwagen gaven aan gebruik te willen maken van automatische afwaardering op basis van kentekenherkenning, omdat ze al een e-ticket of TESO-pas hadden. Die mogelijkheid creëren is niet eenvoudig, omdat er dan ook een betrouwbare automatische lengtemeting voor alle lengtes nodig is.”

Met deze in technisch en operationeel opzicht uitdagende wens ging TESO op pad. “We hebben de behoefte aan een automaat voor lange voertuigen besproken met Trin-IT. Zij zijn onze leverancier van de huidige automaten en kennen TESO goed. We wilden een automaat dat in de basis gebruikt kan worden

door lange voertuigen. Maar die we ook kunnen inzetten als er veel aanbod is van gewone auto’s. Het was een complexe uitdaging. Maar we kregen in de loop van het verkenningproces vertrouwen in een mogelijke oplossing. We hebben het besluit durven nemen om een testopstelling te gaan realiseren bij één van de loketten. De ervaringen die daarmee zijn opgedaan waren positief dat het besluit is genomen om dit systeem bij alle loketten in te gaan bouwen. De komende tijd zal de werking van dit systeem in de praktijk worden verbeterd.”

Er is bijna een jaar ervaring opgedaan met de test. “Het is een continu proces van intensief testen, tegen dingen aanlopen en zo finetunen. We hebben te maken met iets heel nieuws. Nieuwe techniek en de omgeving er om heen. Zo moesten ook de borden voor het loket en teksten op de website worden aangepast. Daarnaast hebben we ook te maken met mensen. Als er één voertuig in de automatische toegangspoort rijdt dat langer is dan de lengte op het vooraf gekochte ticket, wordt dat voertuig niet doorgelaten en moet een lokettist dat met de bestuurder oplossen. Dat kost tijd en leidt tot vertraging. Het is dus echt van belang dat mensen een e-ticket kopen met een juiste voertuiglengte.”

Bij de automaten voor lange voertuigen is elke meter langer een andere categorie. “Om een exacte lengte van het voertuig te kunnen bepalen, wordt er een 3D tekening van gemaakt. Daarom is er aan de voorzijde van het loket een slagboom geplaatst, waardoor er een soort sluis is gecreëerd.” Een vereiste voor een goede meting van de lengte van het voertuig is dat er één voertuig tegelijk in de sluis staat. “Het meetproces start als een voertuig de sluis inrijdt. Vervolgens moet de lengte en het kenteken overeenkomen met het ticket dat op het kenteken is geregistreerd. Als dat overeenkomt, wil je zo snel mogelijk het ticket kunnen valideren om de doorstroomsnelheid te verhogen. In de ideale situatie opent de voorste slagboom als de achterste slagboom - aan het begin van de baan - net gesloten is. Zo kan een voertuig vrijwel zonder stoppen meteen het terrein op rijden.”



Twee loketten blijven bemand. Bij deze loketten blijft het mogelijk om een ticket ter plaatse te kopen met een bankpas. Ook blijft het linker loket, loket 1, het voorrangslot. Nieuw is dat de loketten ook beschikken over het automatische lengtemetingsysteem. Er is dus ook een slagboom voor het loket om een sluis te creëren. “Hiermee vervalt de noodzaak om een voertuig handmatig op te meten.” Dat kon weleens tot vervelende vertraging leiden, ook voor de mensen in de voertuigen achter het voertuig dat handmatig gemeten moest worden. “Dit geeft snelheidswinst en geeft ons ook een nauwkeurige lengtemeting bij ieder passerend voertuig. De techniek meet exact de lengte tot op de centimeter. Dat is wel zo eerlijk, want dankzij dit systeem komt de te betalen prijs voor het bootkaartje altijd overeen met de werkelijke lengte van het voertuig,” aldus Leon.

De lokettist krijgt zo steeds meer de rol van servicemedewerker. “Er zullen zo nu en dan gevallen zijn waarbij de voertuiglengte en de lengte op het

gekochte ticket niet overeenkomen. De lokettist zal dan ondersteunen waar dat nodig is en mensen helpen. In het begin verwachten wij dat dit nog relatief vaak het geval kan zijn. Iedereen moet er aan wennen. Het voordeel is dat mensen die regelmatig naar Texel reizen bij aanschaf van een volgend ticket wel weten welke lengte hun voertuig heeft.”

Achter de schermen

De verbinding optimaliseren door middel van software: vernieuwing van het administratieve pakket.



Team van TESO en Betabit

Het is misschien niet iets waar u direct aan denkt bij een reis met TESO. Maar de reis wordt mede mogelijk gemaakt door een veelomvattend softwarepakket. Van het kopen van een ticket voor de boot via de website of aan het loket tot het openen van de slagboom middels kentekenherkenning, herkennen van een Texels voertuig en daarbij het juiste tarief toepassen, maar ook het produceren van de vervoersstatistieken en andere rapportages zijn een paar voorbeelden van wat er letterlijk achter de schermen gebeurt om onze dienstverlening soepel

te laten verlopen. In samenwerking met software ontwikkelbedrijf Betabit uit Rotterdam wordt sinds eind 2021 gewerkt aan een nieuw op maat gemaakte en zeer belangrijke applicatie voor TESO.

De huidige BackOffice applicatie, zoals het nu heet, gaat al een tijdje mee en is geleverd door Sqills uit Enschede. "In 2009 hebben TESO en Sqills een bestaand softwarepakket verder ontwikkeld naar de standaarden van TESO en in 2011 is het in gebruik

genomen," vertelt Eric Blaauw, ICT-coördinator bij TESO en projectleider voor dit project. "Alle gegevens rondom producten, tickets, kentekens, de aansturing van de automaten, communicatie met de kassa's, MijnTESO, informatie en organisatie van aandelen en aandeelhouders, rapportages en nog veel meer worden dagelijks met behulp van de BackOffice afgehandeld. Het is één van de belangrijkste kernapplicaties van TESO." Met de komst van automaten, online verkoop, kentekenherkenning en andere en services om het proces van de overtocht soepel te laten verlopen, functioneert dit softwaresysteem als een spin in het web, maar is het ook steeds complexer geworden.

Na een jarenlange samenwerking met Sqills stapt TESO dit jaar over naar een nieuwe leverancier. "Eind 2020 gaf Sqills aan zich te gaan specialiseren in de softwareontwikkeling ten behoeve van spoorvervoerders en dus te stoppen met de ondersteuning van de BackOffice van veerdiensten. Naar aanleiding van dit bericht zijn we gestart met de oriëntatie naar een geschikte leverancier. Een eerste verkenning leverde een zevental partijen op waarmee gesprekken zijn gevoerd. Uiteindelijk zijn drie leveranciers op de shortlist beland. Na verschillende gesprekken met het interne projectteam, bestaande uit Cees Goslinga, Wendy Kooiman, Petra Kooiman, Patricia Gauna en Cees de Waal, zijn door deze drie partijen gedegen uitgewerkte offertes bij ons ingediend, waarna verder is onderhandeld over de inhoud van die voorstellen. In september 2021 is Betabit gekozen als de nieuwe leverancier om een nieuwe BackOffice met ons te ontwikkelen," aldus Eric.

Inmiddels is het project in volle gang. Ondanks dat TESO tevreden was met de functies in de huidige BackOffice, raakte de applicatie vooral technologisch gezien op leeftijd. Dit moment liet TESO niet als kans aan zich voorbij gaan. "We hebben de kans aangegrepen om met de nieuwste technologie een compleet nieuwe applicatie te ontwikkelen met grotendeels dezelfde functies. In plaats van BackOffice gaan we de naam TAS hantieren, het Ticket Administratie Systeem."

Dit maakt het tegelijk een uitdagend project waarbij 'onder water' allerlei processen en systemen inzichtelijk gemaakt en op elkaar afgestemd moeten worden. "Omdat de BackOffice als maatwerk is ontstaan uit een standaard pakket in 2009, bevat de huidige software ook een aantal inmiddels overbodig gebleken componenten en componenten die niet optimaal werken. Gelukkig weten we met alle kennis en kunde van het team goed uit te leggen aan de ervaren ontwikkelaars van Betabit wat we willen en hoe we het willen."

"Het beoogde eindresultaat van het project is dan ook een applicatie die minstens hetzelfde kan als we nu gewend zijn. Gebaseerd op de nieuwste technologie waar we weer jaren mee vooruit kunnen. En waarmee TESO efficiënter en prettiger kan werken dan nu soms het geval is. Voor de reizigers is het in eerste instantie minder zichtbaar dat alles achter de schermen wordt vernieuwd. Het project is geslaagd als de reizigers zo min mogelijk merken van de overgang naar het nieuwe systeem, dat alles wat door deze software wordt aangestuurd naar behoren functioneert. Verder zal TESO dankzij de nieuwe software de komende jaren haar reizigers op onderdelen beter kunnen bedienen dan nu het geval is."

Betabit is een toonaangevende IT-dienstverlener die consultancy, nearshoring en Microsoft-technologie levert bij de ontwikkeling en het beheer van applicaties. Er zijn zes regionale kantoren (Rotterdam, Eindhoven, Amsterdam, Utrecht, Den Haag en Apeldoorn). Het hoofdkantoor is gevestigd in Rotterdam. In Servië zijn 96 werknemers beschikbaar voor nearshoring en projecten verdeeld over twee kantoren gelegen in Belgrado en Novi Sad. Met deze nearshoring propozitie hebben ze de mogelijkheid kennis, ervaring en resources snel op en af te schalen. Wij werken in het project ook met verschillende mensen uit Servië samen, terwijl het project vanuit Nederland wordt begeleid.



Interview

Nieuwe commissaris Corrie Setz voelt verantwoorde- lijkheid

Of het nu om het runnen van een school, een bootdienst of een andere organisatie gaat, als leidinggevende moet je zo goed mogelijk voor medewerkers zorgen. “Als zij zich prettig voelen, zullen ze ook beter presteren.”

Dat zegt Corrie Setz, sinds januari lid van de raad van commissarissen van TESO.

Corrie woont nog maar kort op Texel. In februari 2019 werd ze connector en twee weken daarna rector-bestuurder van OSG De Hogeberg. Even daarvoor had de school het predicaat 'zeer zwak' gekregen. Een zorgelijke situatie. De inspectie constateerde een 'negatieve en verziekte cultuur' en sprak de vrees uit dat het wel eens vier of vijf jaar kon gaan duren voordat de orde enigszins hersteld zou zijn. "Belachelijk, veel te lang, vond ik. Dat gaat ten koste van je leerlingaantal en zou wel eens de doodsteek voor de school kunnen betekenen. We zijn onmiddellijk aan de slag gegaan. Al na het eerste jaar zei de inspectie: *Het lijkt wel of we op een andere school zijn*. Een jaar later kwamen ze met zes inspecteurs, die in totaal veertig lessen bijwoonden. Ze konden niet geloven dat het zó goed ging en dachten dat we een toneelstukje hadden opgevoerd. Maar het was echt zo. En dat terwijl corona er nog eens overheen was gekomen."

De nieuwe rector nam diverse ingrijpende maatregelen. Zo gaf ze jonge docenten met een tijdelijk contract de zekerheid van een vaste aanstelling. "Om de kwaliteit te verhogen, moet je investeren. In overleg met de raad van toezicht zijn we tijdelijk buiten de begroting gegaan." Als rode draad door haar werkwijze liep de omgang met de medewerkers. "Een organisatie houdt je draaiende met elkaar. Dus moet je heel goed voor de mensen zorgen. Dat betekent niet dat je ze alleen maar moet vertroetelen. Je moet het ook zeggen als iets niet kan of niet goed is. Maar vertel het eerlijke verhaal."

Haar werkwijze viel op. Niet alleen in de onderwijswereld, maar ook daarbuiten. Ze zou een aanwinst zijn voor de raad van commissarissen, dacht de ondernemingsraad (OR) van TESO. "Ze zochten iemand die tussen de mensen stond. Dat vond ik heel eervol. Ik was pas tweeënhalf jaar op Texel."

De OR maakte bij de voordracht voor het eerst gebruik van een speciale bevoegdheid: het *versterkt recht van aanbeveling*. Lachend denkt ze terug aan de eerste ontmoeting met OR-voorzitter Thijs Westerlaken en -secretaris Bart Udding. "Het moest geheim blijven, want bij TESO wist verder niemand er nog van en bovendien zou de vergadering pas veel later zijn. Maar het grappige was dat ze in die grote gele TESO-jassen op de stoep van de school stonden." Gierend: "Ik vroeg nog: *Het moest toch geheim?*"

Na een paar plezierige gesprekken, had Corrie meerdere redenen om zich kandidaat te stellen. "Ik had toevallig net een opleiding Toezichthouding en Commissariaat afgerond. De school was redelijk op orde en het leek me leuk mijn eigen horizon weer eens te verbreden. Ik wil altijd leren, dingen doorgronden, geïnspireerd worden. Dat geeft ook weer energie voor mijn werk op school."

Corrie groeide in het Groningse Paterswolde op als lid van een ondernemersfamilie. "Aan vaderskant hadden we een autobedrijf, aan moederskant een kledingzaak. Als achttienjarige sprong ik al bij in de garage van mijn vader en hielp ik klanten met accuproblemen bij het starten. Ik ben altijd geïnteresseerd geweest in techniek. Tijdens de meeloopdag in de machinekamer van de Dokter Wagemaker rook ik de lucht van diesel en was ik weer even thuis."

Ze studeerde bedrijfseconomie en had daarna samen met haar toenmalige man vier jaar lang een eigen horecabedrijf. "Hotel-restaurant le-sicht in Oudega. Tien kamers, een à la carte restaurant, een feestzaal en gelegen aan het water. Je moest het er in zes maanden verdienen. Ik kan me daarom goed inleven in de strandexploitanten op Texel."

Nadat ze de eigenares van het kinderdagverblijf van haar eigen kroost had geholpen de administratie op poten te zetten en het bedrijf te reorganiseren, kreeg haar carrière een andere wending. In de loop der jaren had ze diverse (interim) functies als manager en adviseur in vooral het onderwijs en de zorg. Zo leidde ze vier jaar de hogere school voor journalistiek Windesheim en was ze hoofd studentenzaken op de Hanzehogeschool, een instituut

"Goed voor de mensen zorgen, samen maken zij TESO"



Raad van commissarissen en directie TESO

met 27.000 studenten. Lang niet overal belandde ze in een gespreid bedje. Meerdere malen kreeg ze te horen dat het aan de medewerkers lag als het niet goed ging. "Dan kun je moeilijk iedereen ontslaan en op zoek gaan naar anderen. De oplossing is vaak het systeem kloppend te maken waarbinnen die mensen hun werk moeten doen. Zo heb ik het hier op de OSG ook gedaan. Ik zorg goed voor mijn mensen, dan zorgen zij goed voor hun leerlingen."

Tijdens een meeloopdag bij TESO maakte Corrie kennis met het bedrijf en voerde ze gesprekken met medewerkers van alle geledingen: van de administratie tot de verkeerstoren en van de loketten tot de horeca, de machinekamer en de brug. Ze raakte diep onder de indruk en vertelt enthousiast over ervaringen. "Het was mooi om te zien hoe gepassioneerd er wordt gewerkt en hoeveel expertise TESO in huis heeft."

Na pas twee vergaderingen te hebben bijgewoond, is ze nog zoekende naar

haar rol binnen de raad van commissarissen. "De huidige groep is al lang bij elkaar. De directeur informeert ons heel goed, waardoor je als commissaris betrokken blijft bij de organisatie. Tegelijkertijd is het goed gepaste afstand te houden voor een frisse blik. Ik vind het altijd leuk om voor advocaat van de duivel te spelen. Zo voorkom je tunnelvisie."

Een speciale verantwoordelijkheid voelt ze naar de medewerkers van TESO. "Ik kan ze niet vertegenwoordigen. Dat is niet mijn taak als commissaris. Maar ik ben wel door de OR naar voren geschoven en vind dat we goed voor onze mensen moeten zorgen en goed naar ze moeten luisteren. Samen maken zij TESO. Bovendien zou ik zelf ook niet voor een organisatie willen werken waar ik niet word gezien."

