

“Veerdienst
verbindt ons
met overkant
én met elkaar”

**Deelnemers
Bestuursklas dragen bij
aan de maatschappij**

**Maritiem cluster TESO
en gemeente Texel
denken mee over haven
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 TESO, Sanne Brügemann,
Jorn van Eck, Renzo Steffens,
Flying Focus, Stefan Krofft

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.



Uw mening telt!

Bij uw eigen veerdienst telt uw mening. En dat zijn geen loze woorden. Indien u tijdens het reizen ooit onvrede heeft geuit bij één van onze medewerkers is er toen waarschijnlijk een klachtenkaartje aan u overhandigd met daarop deze tekst "Uw mening telt!". Het is voor Texels Eigen Stoomboot Onderneming erg waardevol om opbouwende kritische feedback van haar reizigers te ontvangen. Daar doen we graag ons voordeel mee! Dit biedt ons zicht op hoe u onze dienstverlening beleeft en zo helpt u ons om gericht te kunnen werken aan een verdere verbetering van onze prestatie.

Dergelijke informatie halen we sinds 2005 ook op via een doorlopend klantonderzoek, dat wij de 'passagiersmonitor' noemen. Op basis van deze klantmeting hebben wij recentelijk weer inzicht gekregen in dingen die we beter kunnen doen en hebben we vernomen dat een ruime meerderheid van onze reizigers onze dienstverlening opnieuw hoog waardeert. Wij zijn de 34.520 respondenten dankbaar voor de genomen moeite om in 2022 mee te werken aan dit klantonderzoek. Indien u behoefte heeft om uw feedback mondeling dan wel schriftelijk met ons te delen, dan nodig ik u graag uit om een bericht naar info@teso.nl te sturen. De koffie staat klaar!

In dit TESO Journaal passeren diverse onderwerpen de revue, zo wordt in dit nummer aandacht besteed aan de expositie bij MJM Flora. Trots zijn we op de plezierige samenwerking met enorm veel enthousiaste betrokkenen die een bijdrage hebben geleverd aan dit bijzondere project. De opening door de (oud) kapiteins was een hoogtepunt. Het was geweldig om hen weer samen te zien in het voor hen zo vertrouwde stuurhuis van de Schulpengat. In dit TESO Journaal wordt uitgebreid verslag gedaan van deze memorabele dag. De zomer breekt aan, een prachtige tijd om er op uit te trekken en van ons mooie eiland te genieten. Heeft u al een kijkje genomen in het TESO expositiepaviljoen bij Maritiem- en Juttersmuseum Flora?

Graag tot snel: op de veerhavens, aan boord of bij maritiem- en juttersmuseum Flora, waar u met uw aandeelhouderspas gratis toegang heeft tot de TESO expositie.

Cees de Waal
Directeur



TESO Paviljoen bij MJM Flora maakt trots

Met een gevoel van trots dat door alle aanwezigen werd gedeeld, werd vrijdag 17 februari in Maritiem en Juttersmuseum Flora het TESO Paviljoen geopend. Pronkstuk van de nieuwe tentoonstelling is het stuurhuis van het oude vlaggenschip Schulpengat.

Er was lang naar uitgekeken. Eigenlijk al sinds 2020, toen het van de sloop geredde stuurhuis vanuit België terug naar Texel was gekomen en met veel spektakel op het buitenterrein van Flora was geparkeerd. De verwachting was toen nog dat de opening van de tentoonstelling niet lang op zich zou laten wachten, maar corona zorgde daarna voor veel vertraging. Wie in die dagen langs Flora reed en de wat zielig aandoende restanten van TESO's voormalige vlaggenschip zag liggen, moet zich wel eens hebben afgevraagd wat er van alle mooie plannen terecht moest komen.

Maar nu was het dan eindelijk zo ver. Aan de stijlvolle opening was veel tijd en aandacht besteed en dat viel direct al bij binnenkomst op. Aan weerszijden van de ingang van het museum stonden oud-kapiteins Sietse Broersma, Dirk Kooiman, Jan Staal, Martin Bakelaar en Alfred Schaatsenberg in vol ornaat klaar om bezoekers met een vriendelijk woord en een kwinkslag welkom te heten.

Na koffie en een taartje heetten museumeigenaren André Eelman en Judith van der Zee de aanwezigen welkom. In de oorspronkelijke plannen zou het stuurhuis naar Museum Kaap Skil gaan, maar Stichting Texels Museum zag er vanaf toen duidelijk werd hoe groot de uitdagingen waren die het Palmhoutwrak en het mogen tentoonstellen van de inmiddels

wereldberoemde Jurk aan het museum zouden stellen. Flora werd de nieuwe thuishaven en dat was eigenlijk een bijzonder toeval, vertelde Maarten Brugge, voorzitter van Stichting Juttersmuseum Texel. De voormalige boerderij was rond 1900 eigendom van TESO-oprichter dokter Wagemaker, die het pand verpachtte aan Klaas Uitgeest, de grootvader van Klaas en Jan Uitgeest, jaren later de grondleggers van het huidige museum. "Dat maakt ons extra trots dat TESO ervoor heeft gekozen het stuurhuis aan Flora in bruikleen te geven", zei Brugge.





*“Veerdienst verbindt
ons met overkant én
met elkaar”*

Verbinding

Mede dankzij de inspanningen van VIND Fondswerping en Projectondersteuning toonden meerdere fondsen interesse en samen zorgden ze voor een stevige financiële bijdrage om iets moois van het TESO Paviljoen te maken. Jacco Mokveld legde in een gloedvolle toespraak uit waarom het Texelfonds had besloten steun te verlenen. "TESO – en afgeleid daarvan dit paviljoen – is hét symbool van een zeer unieke collectieve ervaring: het dagelijkse, wekelijkse, maandelijks, jaarlijkse traject over het Marsdiep, naar en vanaf dit eiland. Een ervaring die we als Texelaars delen met elkaar en ook met

onze ontelbare gasten. De TESO-schepen zijn door de jaren heen het decor geweest van bij elkaar opgeteld miljoenen overtochten. TESO en haar bijna vanzelfsprekende dienstverlening verbindt ons in letterlijke zin met de overkant. Maar TESO verbindt ons ook, door die collectieve ervaring, in figuurlijke zin met elkaar. Die collectieve ervaring, die verbinding, dragen wij allemaal met ons mee."

Mokveld feliciteerde Flora, TESO én Texel met deze aanwinst. "Ik hoop vurig dat de ervaring van een bezoek hier bij iedere bezoeker het gevoel van gezamenlijkheid en verbinding zal versterken. Dat er



vooraf, tijdens en na het bezoek, allerlei herinneringen opkomen en dat die met elkaar worden gedeeld. Dat bestaande verbindingen daarmee sterker worden en er zelfs nieuwe verbindingen ontstaan.”

Bijzondere betekenis

Ook andere sprekers gingen in op de bijzondere betekenis van TESO. “TESO is echt van de Texelaars, in tegenstelling tot de veerdiensten van de andere Waddeneilanden. Dankzij TESO heten we iedere bezoeker daardoor al welkom in Den Helder”, sprak burgemeester Michiel Uitdehaag. Patrick Poelmann, vicevoorzitter van de raad van

commissarissen van TESO, ging terug in de geschiedenis. Dat bij de oprichting aandelen werden uitgegeven die voor elke Texelaar betaalbaar waren en dat elke aandeelhouder nog altijd één stem heeft, ongeacht het aantal aandelen dat hij bezit, noemde hij ‘uniek’, evenals het uitgangspunt van het bedrijf, dat ‘vaart om te varen en niet voor de winst’. Gerben Huisman van het Waddenfonds wees op het belang van ‘samen optrekken’, om op die manier voor draagvlak te zorgen. Texelaars kunnen dat heel goed, volgens hem. Van alle projecten die het Waddenfonds steunt, zijn er relatief veel van Texelse makelij.





Het slotwoord was van André Eelman en Judith van der Zee. Ze gingen voor een laatste keer in op de voorgeschiedenis van het TESO Paviljoen en bekenden dat hun geduld regelmatig op de proef was gesteld, maar dat alles het wachten waard was geweest.

Nostalgie en opwindend

Daarna begaf de menigte zich naar buiten en was aan oud-kapitein Sietse Broersma de eer om met het stuk slingeren van een fles champagne de "Schulpengat" officieel te herdoopen. Gretig werd van de mogelijkheid gebruikgemaakt om een kijkje te nemen en algemeen luidde de conclusie dat Stan van Kol Architect, VIND Fondswerving en Projectondersteuning samen met projectontwerpers Verburg en Kloosterboer, aannemer Frans Zegel Bouw en de expositiebouwers van Expotise iets prachtigs van hebben gemaakt.

Resultaat is een nostalgische reis door de 116-jarige geschiedenis van TESO. Uiteraard gaat het over de oprichting, evenals over de opkomst van het toerisme. Allerlei gewone en bijzondere gebruikers komen in de tentoonstelling aan het woord. Er is aandacht voor de door TESO-bemanning uit zee





geredde geallieerde oorlogsvlieger Harald Kious, maar ook voor Rein Rijkers, de baby die in 2001 midden op het Marsdiep aan boord ter wereld kwam.

Zonder meer opwindend is de belevenis in de nabgebouwde salon van een van de oude schepen, waar je door Dokter Wagemaker zelf wordt welkom geheten, waar je de motoren onder je bankje voelt starten en waar de open en dichtklappende schuifdeuren je het gevoel geven dat de zee buiten flink tekeer gaat. En dan ben je nog niet eens boven geweest. Letterlijk en figuurlijk een hoogtepunt op de bovenste verdieping van het gebouw is het

compleet gerenoveerde stuurhuis, waar je als bezoeker meekijkt over de schouders van de kapitein en de stuurman aan het roer.

Het is niet de bedoeling hier de hele tentoonstelling na te vertellen. Daarvoor is het veel te leuk zelf een bezoek te brengen, in de geschiedenis te duiken en de trots te voelen over wat SJT, Flora, TESO en andere betrokkenen samen – Texels eigen – tot stand hebben gebracht. Aandeelhouders van TESO, medewerkers en eigenaren van een Texelse Museumjaarkaart hebben gratis toegang en zijn van harte welkom.

Gemeente Texel en TESO denken mee over haven Den Helder

Hoe bereiden we de haven van Den Helder zo goed mogelijk voor op de toekomst? Omdat het antwoord op die vraag eveneens van groot belang is voor Texel, denken en praten sinds vorig jaar ook de gemeente Texel, TESO en ondernemersplatform TOP mee. Den Helder heeft veel aan zee gebonden activiteiten. Denk daarbij niet alleen aan de zeevaart, de Koninklijke Marine en de offshore, maar bijvoorbeeld ook aan scheepsbouw en allerlei vormen van maritieme dienstverlening. Samen worden deze activiteiten ook wel het Maritiem Cluster genoemd.

Dat is geen vaststaand gegeven. Zo neemt het aantal visserijbedrijven in snel tempo af en is het de vraag hoe de offshore zich ontwikkelt. Aan de winning van gas en olie komt op termijn waarschijnlijk een einde, terwijl de productie van duurzame energie op zee juist een steeds interessantere optie lijkt.

De economische en maatschappelijke belangen zijn groot en daarom besloten de gemeente Den Helder, de Koninklijke Marine en de provincie Noord-Holland in 2020 de krachten te bundelen onder de noemer 'Ontwikkeling Maritiem Cluster'. Afgesproken werd te onderzoeken welke maatregelen moeten worden genomen, voor de lange termijn – tot 2050 –, maar gekoppeld daaraan ook de zogenaamde no regret maatregelen voor de komende jaren.

Bereikbaarheid

Bereikbaarheid van de Helderse havens en de ontwikkeling van het Maritiem Cluster zijn nauw met elkaar verbonden. 'Van een goede bereikbaarheid van de Kop van Noord-Holland en een goede doorstroming van het verkeer door Den Helder profiteren meerdere partijen', melden de samenwerkende partners op de website www.denhelder.nl.

'Zo heeft het een positieve invloed op de bedrijfsvoering van de Koninklijke Marine, het havenbedrijfsleven en de Helderse binnenstad. Daarbij is een goede bereikbaarheid ook van belang voor het aantrekken van bedrijven en werknemers binnen het Maritiem Cluster.'

"Maar ook de belangen voor Texel zijn groot", vertelt Don Boot, beleidsadviseur mobiliteit en vervoer voor de gemeente Texel. Samen met collega Annet Hoornsman, beleidsmedewerker regio, schuift hij geregeld aan bij het Ontwikkeling Maritiem Cluster overleg. "De drie oorspronkelijke partners hebben een rapport laten opstellen waarin de uitgangspunten zijn vastgelegd. Bij de uitwerking op basis van de uitgangspunten en de uitvoering zijn heel veel partijen nodig. Daarom zijn ook TESO en ondernemersorganisatie TOP als belanghebbenden aangehaakt."

Vakantie-eiland Texel

Uitgangspunten in het rapport zijn niet alleen een toekomstbestendige haven, maar ook de aantrekkelijkheid van Den Helder als stad om te werken en te wonen én de belangen van vakantie-eiland Texel. "Er speelt van alles en de belangen kunnen ook





conflicteren. Het verbeteren van de bereikbaarheid van de veerhaven in Den Helder kan conflicteren met het streven naar een aantrekkelijke stad om in te verblijven. Maar die verbetering kan ook worden benut om de aantrekkelijkheid van de stad te vergroten. Het is zaak een goede balans te vinden tussen de belangen van alle verschillende partners”, legt Don uit.

De samenwerkende partijen hebben afgesproken nu eerst een zogeheten nulmeting op te stellen. “Daarin leg je vast hoeveel files er zijn, hoe lang de wachttijden zijn, wanneer die optreden, wat de parkeeroverlast is et cetera. Zie het als een soort foto, waarin je de huidige situatie zo exact mogelijk vastlegt. Dat wordt het uitgangspunt bij het onderzoeken van de verschillende scenario’s om problemen op te lossen en het gevolg van besluiten te voorspellen. Is het bijvoorbeeld verstandig om het openbaar vervoer uit te breiden en wat is

*“We zitten echt
gezamenlijk in de wedstrijd”*

daar dan de impact van op het gebruik van andere vervoersmodaliteiten?”

Gezamenlijk in de wedstrijd

Hoewel het aan een extern bureau uitbesteede onderzoek nog maar net van start is gegaan, worden de uitslagen al aan het eind van dit jaar verwacht. TESO directeur Cees de Waal vertelt: “Dit is mede belangrijk omdat het Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier in 2024 plannen gaat uitwerken voor de versterking van de waterkeringen in de Helderse haven. Een goede afstemming hierover met het Maritiem Cluster draagt bij aan de beoogde uitkomst. Ook voor wat de toekomstige bereikbaarheid van de diverse havenfuncties in Den Helder betreft.”

Dat de uitslagen van het onderzoek al aan het eind van het jaar worden verwacht betekent ook dat al op korte termijn een begin kan worden gemaakt met de benodigde maatregelen, waarnaar al zo lang wordt uitgekeken. Don is optimistisch. “De samenwerking is goed. In het verleden verliep misschien niet altijd alles even soepel, maar dit keer heb ik het gevoel dat we echt gezamenlijk in de wedstrijd zitten.”

Deelnemers Bestuursklas dragen bij aan de maatschappij

Jong talent de kans geven zich te ontwikkelen en daarmee de bestuurlijke kwaliteit op Texel verhogen. Met die bedoeling ging in november 2014 de eerste Bestuursklas Texel van start. Wat is er van die ambities terechtgekomen? We vroegen het coördinator Liesbeth Halbertsma.

TESO stond in 2014 aan de wieg van Bestuursklas Texel. Dat was niet zomaar een aardig gebaar aan jonge en ambitieuze Texelaars om hun bestuurlijke capaciteiten te verbeteren. “Als Texelse gemeenschap willen we grip houden op onze ontwikkeling en zélf onze toekomst kunnen bepalen. Om dat te realiseren is voldoende bestuurskracht van groot belang”, betoogde Dirk de Lugt, destijds voorzitter van de raad van commissarissen, bij de introductie van het initiatief.

Coördinator Liesbeth Halbertsma constateert een soortgelijke noodzaak. “Jongeren op Texel en ook in de Kop van Noord-Holland gaan vaak weg om te studeren en komen lang niet altijd terug. Dat betekent dat het maar een kleine groep jonge bewoners is die de motoren van de samenleving zijn. Of het nu gaat om de zorg, het onderwijs of ondernemen, de kwaliteit ervan is enorm belangrijk.” Aan de eerste editie van de Bestuursklas deden dertien jongeren mee. De keren daarna waren dat er





zestien en twaalf. De vierde, die op dit moment in de afrondende fase verkeert, telt er opnieuw twaalf. Het grootste deel woont op Texel, maar sinds de tweede editie, toen Rabobank Kop van Noord-Holland tot de organisatie toetrad, zijn ook jongeren uit de Kop van Noord-Holland welkom. "De Bestuursklas lijkt op Texel toch bekender te zijn", constateert Liesbeth.

Nek uitsteken

Niet iedereen die zich aanmeldt, mag automatisch meedoen. Een harde voorwaarde is dat iemand bestuurslid is van een vereniging of stichting. "Door op die manier hun nek uit te steken, laten jongeren zien een bijdrage te willen leveren aan de samenleving. Wat voor organisatie dat is, is van minder belang. Dat kan een turnvereniging zijn, maar ook een club van jonge boeren."



De jonge deelnemers krijgen in twee jaar onderricht in effectief besturen. Daarin spelen onder meer vergadertechnieken een rol. Maar ook gaat het erom hoe ze een vereniging beter op de kaart leren zetten. Misschien nog wel belangrijker is volgens de opleidingscoördinator het vergroten van hun zelfkennis en zelfvertrouwen. "Mensen die goed in het leven staan, zijn gelukkiger en kunnen meer aan."

De mate van succes van de Bestuursklas is moeilijk hard te maken. "Het is nu eenmaal geen exacte wetenschap en rechtstreekse verbanden zijn niet aan te tonen. Om toch een idee te krijgen, meten we regelmatig de vorderingen van de deelnemers. Zo krijgen ze vooraf, halverwege en na afloop vijftien vragen over hun bestuurlijke vaardigheden en de vraag zichzelf een cijfer te geven. Na twee jaar zijn ze zelf vergeten wat ze de eerste keer hebben ingevuld. Maar ik heb het bijgehouden en de vooruitgang is duidelijk zichtbaar."

Doorstromen

Liesbeth constateert ook dat mensen met meer zelfvertrouwen sneller doorstromen naar zwaardere functies, van bijvoorbeeld een bestuur van een sportvereniging naar een belangenvereniging van een bepaalde beroepsgroep. "In het bestuur van ondernemersplatform TOP zitten nu vijf oud-deelnemers. Toen we begonnen zat er niet één jongere in. En kwam er een keer iemand bij, dan haakte die al snel weer af. Niet mijn sfeer, niet mijn cultuur, hoorde je dan als verklaring. Eenzaam tussen de oude mannen, om het oneerbiedig te zeggen. Hoewel ze nog bezig zijn met de transitie, is een organisatie als TOP nu moderner en transparanter dan tien jaar geleden." Andere oud-deelnemers maken bijvoorbeeld deel uit van de raad van commissarissen van TESO, de raad van toezicht van het Maartenhuis en de raad van commissarissen van Woontij. "En we hebben iemand in de gemeenteraad: Niels Rutten. Ik zeg niet dat zij er allemaal niet waren gekomen zonder de Bestuursklas. Dat zou aanmatigend zijn. Maar het heeft ze ongetwijfeld geholpen in het vergroten van hun vaardigheden en kennis."





“Organisaties worden modern en transparanter”



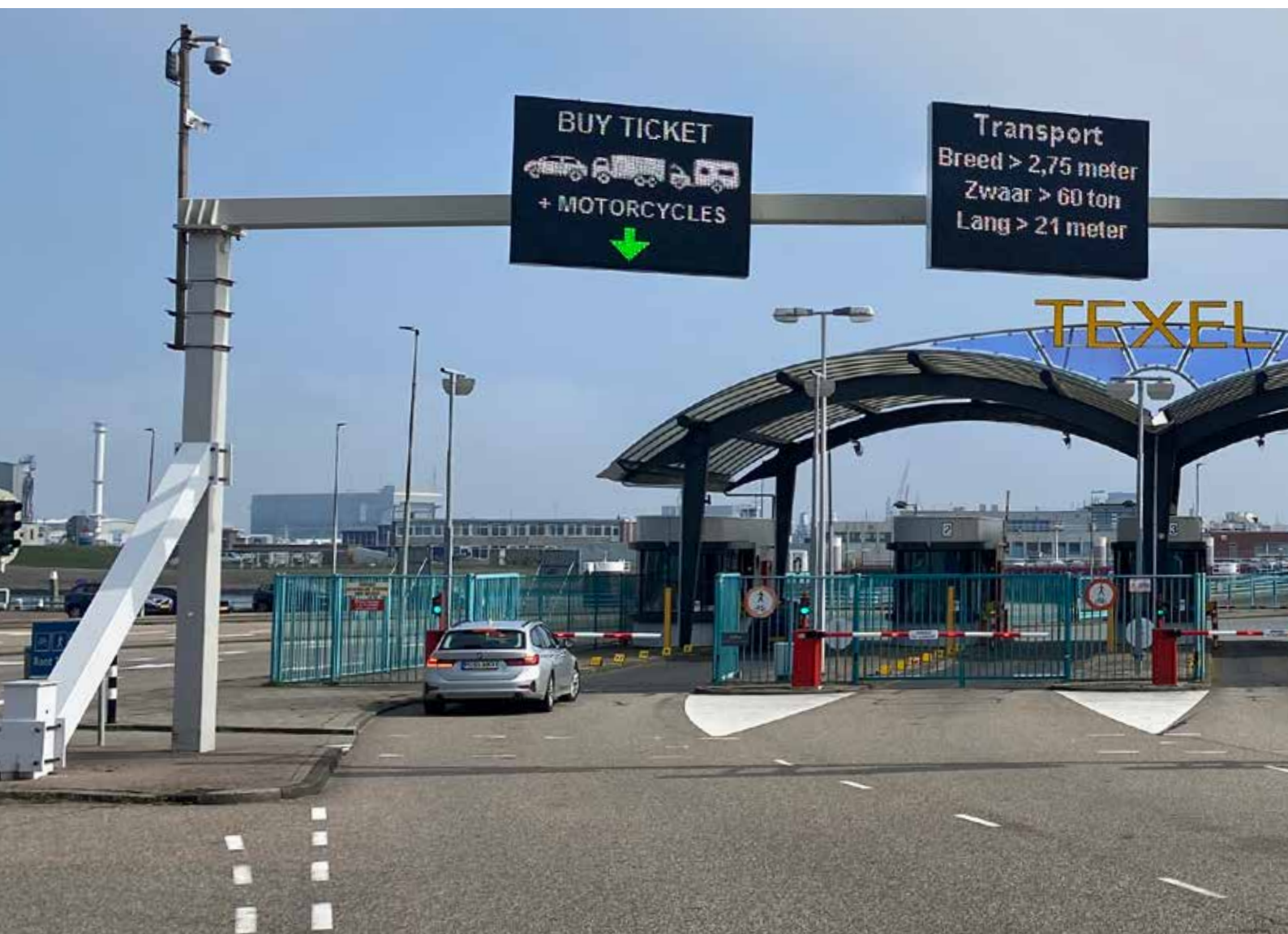
Netwerk opbouwen

Belangrijk is volgens Liesbeth ook het netwerk dat deelnemers opbouwen. Ze constateert dat ze elkaar ook buiten de Bestuursklas regelmatig opzoeken en helpen. “Ondernemers hebben elkaar altijd beconcurrereerd. Ik hoor regelmatig van jongeren dat ze daar helemaal niet mee bezig zijn. Ze organiseren samen Texel Culinaire, een festival of een ander evenement dat niet alleen voor henzelf, maar voor een veel grotere groep van belang is. De samenleving wordt opener. Blijkbaar vindt de generatie van nu dat belangrijk.”

Reden genoeg om komend najaar met een vijfde editie van de Bestuursklas van start te gaan. “TESO en Rabobank zijn tevreden en blijven support bieden”, zegt Liesbeth verheugd. Voor haarzelf is het de laatste keer dat ze als coördinator betrokken is. “Het wordt tijd voor nieuwe mensen. Ik ben bezig er twee in te werken: Hein Dijksterhuis en Koozje van Frankenhuisen. Ik ben zesenzestig. Nog niet oud en ik red me nog goed. Maar het is belangrijk dat je in deze functie de taal van de jonge deelnemers blijft spreken. Laten zij dat maar zijn.”

In de 'happy flow' langs de automatische kaartcontrole

Om het laden van de boot zo soepel mogelijk te laten verlopen, zet TESO de afgelopen jaren nadrukkelijk in op de verkoop van e-tickets en geautomatiseerde kaartcontrole. Over het algemeen pakt dit goed uit, al blijft het met de nieuwe mogelijkheden een voortdurende uitdaging om zoveel mogelijk passagiers bij het juiste loket en daarmee in de happy flow te krijgen.



Sinds TESO ruim vijftien jaar geleden voor het eerst een onbemand loket in gebruik nam, is de automatisering bij de toegangsverlening van voertuigen op de veerhaven van Den Helder niet meer weg te denken. Inmiddels koopt ongeveer zestig procent van hen z'n e-ticket vooraf via www.teso.nl. Er zijn drie poortjes met automatische kaartcontroles voor voertuigen tot 6,5 meter en één voor voertuigen tot twintig meter, naast de nog drie bemande loketten. "We hebben een lange aanloop achter de rug en ook behoorlijk last van kinderziektes gehad. Maar het gaat steeds beter. Dat komt ook door de automatisering elders in de maatschappij. Dankzij parkeergarages en autowasserettes raken mensen steeds meer bekend met fenomenen als self-service, e-tickets en kentekenherkenning, waardoor de verkoop van e-tickets verder groeit", vertelt hoofd operationele dienst Rieuwert Pol.

Toch is er nog ruimte voor verbetering. "Technisch werkt het systeem goed, dat kon je op de donderdag voor Pasen goed zien. Een heel drukke dag, toch zag je bij de onbemande kaartcontrole de auto's met caravans in een lange rij achter elkaar doorrijden. De happy flow, noemen we dat. Maar één iemand die fout zat, omdat de werkelijke lengte van diens voertuigcombinatie afweek van de lengte op het vooraf aangekochte e-ticket zorgde daar direct voor vertraging", constateert walmanager Leon van Steen.

Loketten met sensor

Na een proef met één loket zijn sinds een jaar alle geautomatiseerde loketten uitgerust met een sensor, die de lengte van het voertuig exact meet. Komt de vastgestelde lengte overeen met de lengte voor het ticket dat de passagier heeft gekocht, dan gaat de slagboom open en kan het voertuig doorrijden.



Maar is dat niet het geval, dan stagneert het. Rieuwert: "Medewerkers van de bemande loketten zien op hun tablet dat er iets mis is. Een van hen verlaat z'n eigen loket om te helpen. Wat is er mis? Klopt de lengte niet? Dat kan, mensen vergeten soms dat hun auto langer wordt door de fietsen achterop. Of heeft de passagier misschien helemaal geen e-ticket gekocht? Daarna loopt de klant met onze medewerker mee naar het loket om de transactie alsnog in orde te maken. Dat zorgt nog voor te veel vertraging. Dat vinden wij onacceptabel lang. We streven er nu naar om dit deelproces te versnellen."

Om de sensoren zo goed mogelijk te laten werken, wordt sinds kort gebruikgemaakt van extra slagbomen. Rieuwert: "Een sensor ziet de voorkant van een auto en de achterkant en meet het tussenliggende gedeelte. Maar een voertuig dat daar vlak achter rijdt, kan voor verwarring zorgen. Daarom creëerden we met een extra slagboom een sluis, waarin maar één voertuig staat."

"Zoveel mogelijk passagiers door het juiste loket loodsen"

Extra slagbomen

Dat passagiers soms het gevoel hebben dat deze extra slagbomen voor vertraging zorgen, kan hij zich wel voorstellen. "We proberen het proces verder te versnellen. Winst valt misschien te boeken door de achterste slagboom al te openen op het moment dat de voorste dichtgaat. Een kwestie van fine tuning. Daar zijn we mee bezig. Aan de andere kant is die tijdwinst er wel écht. Voorheen moest een medewerker uit zijn of haar loket komen om een voertuig met behulp van een wielje met de hand te meten, als je daar achter stond te wachten werd het geduld op de proef gesteld. Bovendien is de sensor heel nauwkeurig en heb je dus geen discussie meer en ook dat scheelt tijd."

Ondertussen blijft het een uitdaging om passagiers bij het juiste loket te krijgen. Matrixborden worden door niet iedereen goed gelezen, waardoor een happy flow 'zomaar' in een unhappy flow kan veranderen. Rieuwert: "We hebben wel het idee gehad om met lijnen van verschillende kleuren op het wegdek te werken, zoals in een ziekenhuis. Daar krijg je bij binnenkomst te horen dat je de gele lijn moet volgen om bijvoorbeeld naar radiologie te moeten en dat werkt heel goed. Maar dat mag bij ons niet, volgens de provincie. Kleuren als blauw, groen en geel hebben





in het verkeer al een betekenis. Die kun je dus niet een aparte TESO-betekenis geven. Maar misschien kunnen we iets vergelijkbaars realiseren met corresponderende kleuren op e-tickets en matrixborden.” Leon: “De techniek ontwikkelt zich razendsnel. Het is aan ons om de mogelijkheden die automatisering biedt, zo goed mogelijk te benutten. Daarvoor hebben we voortdurend overleg. Binnen TESO, maar ook met leveranciers.”

Aandeelhouders

In dat proces wordt ook nagedacht over het versnellen van het verwerken van voorrangkaarthouders. Leon: “Zij kunnen net als anderen gewoon door een auto-maat. Maar als het in die rij stopt, staan ze nog te wachten. Daarom adviseren we hen bij drukte het meest linkse bemande loket te nemen.”

Rieuwert: “En we denken ten slotte ook na over manieren om aandeelhouders en medewerkers van TESO zo snel mogelijk door de loketten te loodsen. Zij hebben een personaliseerde pas en moeten voor herkenning op basis van de foto op de pas nog door een bemand loket. Dat zou eigenlijk anders moeten, bijvoorbeeld met geautomatiseerde gezichtsherkenning, maar hiervoor hebben we op het moment nog geen oplossing. Dat gaat op termijn ongetwijfeld wel komen!”

Ontdek het TESO paviljoen

