



Drijfveren

Update maatregelen Rederij Doeksen als gevolg van coronavirus

Rederij Doeksen heeft een serie van maatregelen genomen, waarmee we inspelen op de gevolgen van het coronavirus. Belangrijkste uitgangspunt is dat we de gezondheid van onze medewerkers, passagiers en andere betrokkenen voorop stellen. We volgen hierbij al vanaf het begin de richtlijnen van het RIVM en de overheid.

Alle genomen hygiënemaatregelen worden verlengd tot en met 19 mei a.s. De beperkte basisdienstregeling wordt op de vrijdagen uitgebreid met een extra retourafvaart. Dit maakt het mogelijk alle passagiers die reeds voor deze periode geboekt stonden, te vervoeren. De regel dat 35 eilanders ongeboekt meekunnen, blijft van kracht. Raadpleeg voor de tijden www.rederij-doeksen.nl.

Als dienstverlener hebben we geen bevoegdheden om te handhaven op de naleving van de hygiënemaatregelen. Handhaving is een directe taak van de autoriteiten. Wél vragen we passagiers dringend op 1,5 meter afstand van anderen plaats te nemen aan boord en in de wachtruimtes. Daarnaast doen we de dringende oproep om aan boord zoveel mogelijk op de plaats te blijven zitten.



We houden u via www.rederij-doeksen.nl/corona en via onze sociale media op de hoogte, wanneer er aanvullende relevante informatie is.



Twee minuten stilte op zee

Op 4 mei herdenken we in Nederland om 20.00 uur de slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog en allen die sindsdien omkwamen tijdens oorlogen en vredesmissies. Een prachtige en betekenisvolle traditie. Maar hoe zorgen we voor twee minuten stilte op een boot midden op de Waddenzee?

Motoren stil

Aan boord volgen we gewoonlijk het volgende protocol. De vlag op het achterschip van de schepen gaat vanaf 18.00 uur half stok en de motoren vallen om klokslag 20.00 uur twee minuten lang stil. Zo geven we onze passagiers en bemanningsleden de gelegenheid om in stilte te gedenken. Dit jaar gaan de vlaggen al vanaf zonsopgang half stok, conform de instructie van de Overheid. Dit jaar is het 75 jaar geleden dat de Tweede Wereldoorlog werd beëindigd.

Ontvangen klachten: hoe ging het in 2019?

Wie niet tevreden is over de dienstverlening van Rederij Doeksen kan een klacht indienen via e-mail, de klachten- en suggestiebusjes aan boord, het formulier op de website en de sociale media. Klachten worden binnen twee weken na ontvangst beantwoord en teruggekoppeld aan de betreffende hoofden van dienst. Het correct uitvoeren van de klachtenprocedure wordt extern gecontroleerd door onafhankelijk klassebureau Lloyd's en de concessieverlener.

Jaarlijks houdt het managementteam een aparte klachtenvergadering om de grote lijnen van het afgelopen jaar te evalueren. Zo werden afgelopen maand de klachten van 2019 door het managementteam besproken. In totaal kwamen er in 2019 243 klachten binnen. Dit waren er 12 minder dan in 2018. Het totaal aantal klachten in vergelijking met het totaal aantal vervoerde passagiers komt hierdoor op 0,03%.

De top 3 klachten van 2019:

- Onvriendelijk (34x)
- Geen zitplaats (17x)
- Rookbeleid (14x)

Evaluatie

Een gastvrije houding van onze medewerkers is belangrijk voor een dienstverlener als Rederij Doeksen. Begin 2020 is al gestart met een nieuwe serie gastvrijheidstrainingen die goed worden ontvangen door onze medewerkers. Samen trainen met zelf aangedragen (lastige) praktijkvoorbeelden. We hebben er alle vertrouwen in dat de klachten op dit punt volgend jaar een stuk minder zijn. De klachten over het niet kunnen vinden van een zitplaats, hadden voornamelijk betrekking op drukke

afvaarten van het ms Midland. Het ms Midland is met name ingericht met banken en hierdoor gebruiken passagiers vaak meerdere zitplaatsen. Ons nieuwe beleid is dat wanneer er extra afvaarten worden ingezet, passagiers van andere afvaarten die dag een e-mail krijgen om hen hierop te attenderen. Ze kunnen desgewenst omboeken, waardoor er op alle afvaarten een betere spreiding ontstaat. Tot slot het rookbeleid. Per 1 januari 2019 zijn alle schepen, terreinen en terminals rookvrij. Vanzelfsprekend moesten onze gasten daar even aan wennen en meldten zich mensen die het niet eens waren met deze beslissing. We gaan ervan uit dat passagiers steeds meer gewend raken aan deze maatregel om tot een gezondere omgeving te komen.

Suggesties en complimenten

Onze passagiers benaderen ons niet alleen met klachten, maar ook met suggesties om de dienstverlening te verbeteren en complimenten. Afgelopen jaar werden er weinig suggesties gedaan. De complimenten betroffen met name veelvuldig de hulp aan mindervaliden en bij ziekenhuisopnames, de huisdiervrije zones, de horeca en het rookverbod.



Rederij Doeksen scoort een 8,2 en 8,5 in de OV-Klantenbarometer

Rederij Doeksen scoort resp. een 8,2 (lijn Terschelling) en een 8,5 (lijn Vlieland) in de OV-Klantenbarometer op de veerverbindingen en daar zijn we trots op! We bedanken onze reizigers voor deze prachtige waardering!

De enquêtes die de komende tijd aan boord gepland stonden, zijn door de huidige omstandigheden opgeschort. Het is niet duidelijk wanneer deze kunnen worden afgenomen. Ondanks dat en de huidige, moeilijke omstandigheden staan wij ook het lopende jaar voor onze passagiers klaar om allen een comfortabele en zorgeloze overtocht te bieden. En werken we er hard aan om onze service nog verder te verbeteren.

In 2019 toetste onderzoeksbureau Goudappel Coffeng 80 onderzoeksgebieden. Reizigers waardeerden een OV-reis in 2019 gemiddeld met een 7,8, zo bleek uit de OV-Klantenbarometer. Het jaar ervoor was dat nog een 7,7. Het algemeen oordeel van de reiziger over het OV is nog nooit zo hoog geweest.

Kosteloos wijzigen van uw reis

We hanteren, als gevolg van het coronavirus, momenteel een gewijzigde dienstregeling. Deze maatregel is in ieder geval tot en met 19 mei van kracht. Passagiers die al een boeking hebben gemaakt, kunnen deze kosteloos wijzigen. Dat betekent dat zij de boeking op een door hen zelf te bepalen moment kunnen gebruiken. Rederij Doeksen heeft intensief overleg met de overheid over steunmaatregelen. In afwachting daarvan wordt ook de annuleringsregeling tijdelijk opgeschort. De korte termijn maatregelen die we nu nemen, zijn bedoeld om de continuïteit van de veerdienst en de ondersteuning van medewerkers prioriteit te geven. We vragen daarvoor begrip van onze gasten.

Rederij Doeksen
Tel. 088 9000 888
www.rederij-doeksen.nl



REDERIJ DOEKSEN