



Klachten 2020



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 deze maand de klachten van 2020 door het managementteam besproken. In totaal kwamen er in 2020 187 klachten binnen. Dit waren er 56 minder dan in 2019. Het totaal aantal klachten in vergelijking met het totaal aantal vervoerde passagiers komt op 0,03%.

Kanttekening: coronagerelateerde klachten zijn niet meegenomen in het rapport en in de totalen.

Evaluatie

Wij werden als Rederij afgelopen jaar geplaagd door de storm in februari, het ongeluk met het ms Vlieland, de vertraagde ingebruikname van onze nieuwe schepen, de coronacrisis, de technische problemen met het ms Koegelwieck en de brand aan

boord van het ms Midland. Deze overmachtssituaties leidden tot veel wijzigingen in de dienstregeling met klachten als gevolg.

Vriendelijkheid en de houding van de medewerkers blijft binnen de verschillende afdelingen een punt van aandacht, vooral in gevallen waarin passagiers boos of teleurgesteld zijn. In begin 2020 is een start gemaakt met gastvrijheids-trainingen, hier wordt na de coronacrisis een vervolg aan gegeven.

Suggesties en complimenten

Onze passagiers benaderen ons niet alleen met klachten, maar ook met suggesties om de dienstverlening te verbeteren en complimenten. Afgelopen jaar betroffen de complimenten vooral de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers.

De top 3 klachten van 2020

	2020	2019
1. Afhandeling bij uitval	(27x)	-
2. Onvriendelijk (diverse afdelingen totaal)	(24x)	(34x)
3. Niet geïnformeerd	(13x)	(2x)



Ms Midland onderweg naar Griekenland

Op zaterdag 24 april j.l. is de Midland op eigen kiel vertrokken naar Griekenland. Op 19 april j.l. is het schip officieel overgedragen aan de nieuwe koper, de Atlantides Group uit Piraeus. De Midland gaat in Griekenland varen tussen de havenstad Piraeus en een aantal Griekse eilanden. Op uitdrukkelijk verzoek van de koper is aan het vertrek van de veerboot zo weinig mogelijk aandacht besteed. We wensen het schip en de nieuwe eigenaars een behouden vaart toe.

2 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

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.

Oprijdservice

Wanneer u uw auto wilt laten oprijden, zorg er dan zelf voor dat uw autosleutels zijn voorzien van een label met naam, telefoonnummer en kenteken.

Ticket-automaten

Er zijn twee nieuwe ticketautomaten in Harlingen geplaatst. Deze zijn voorzien van nieuwe software zodat u nog gemakkelijker uw boottickets kunt boeken en wijzigen.

Contactgegevens nog up-to-date?

Zijn het e-mailadres, uw mobiele nummer en uw adresgegevens nog correct? Alleen met de juiste gegevens kunnen we u tijdig bereiken als de door u geboekte reis door omstandigheden wijzigt of uitvalt. Check uw gegevens in uw Doeksen-account. Hier kunt u ook aangeven of u de Drijfveren en onze nieuwsbrieven digitaal wilt ontvangen.



Vermijd drukte, kom tijdens het eilander uur

Speciaal voor eilanders is het eilander uurtje in het leven geroepen. Komt u tussen 10.30 en 11.30 uur bij de balie, dan vermijdt u de drukte rondom boottijden en hebben we alle tijd om u te helpen.

Tip: op dinsdag, woensdag en donderdag is het extra rustig om die tijd. Vergeet u niet alle benodigde documenten (uittreksel gemeente, oude passen en eventueel uw kentekenbewijs) mee te nemen?

Onze medewerkers staan voor u klaar!

WhatsApp

Korte vragen beantwoorden wij ook graag via WhatsApp. Ons nummer is 06 133 264 06.

Let op: via WhatsApp kunt u niet boeken, wijzigen of annuleren.



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



REDERIJ DOEKSEN