



Drijfveren

#02  
februari  
2019



## Samen- werken? Graag!

Momenteel werken we al samen met diverse eilander ondernemers. Samen bieden we eilandgasten arrangementen met korting op verblijf én bootticket. Bent u eilander ondernemer en geïnteresseerd? Leg uw plan voor aan Hoofd Marketing en Communicatie Annemieke van Brummelen via [a.vanbrummelen@rederij-doeksen.nl](mailto:a.vanbrummelen@rederij-doeksen.nl)



## 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.

# Ontvangen klachten Hoe ging het in 2018?

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 2018 door het managementteam besproken. In totaal kwamen er in 2018 255 klachten binnen. Dit waren er 49 minder dan in 2017. Het totaal aantal klachten in vergelijking met het totaal aantal vervoerde passagiers komt hierdoor op 0,03%.

### De top 3 klachten van 2018:

- Geen zitplaats (15x)
- Onvriendelijk (13x)
- Kwaliteit horeca / 15 plaatsen eilanders (11x)

### Evaluatie

Zowel op de lijn Vlieland als Terschelling ontvingen we klachten over het maximum aantal vrijgehouden plaat-

sen voor eilanders. Daarop is dat aantal verhoogd. Het bereiden van patat en snacks in de oven zorgt voor een andere smaak dan veel passagiers gewend zijn. Daarnaast was er tijdelijk een probleem met de kwaliteit van de geleverde patat. Dit is inmiddels opgelost. Aan gastvrijheid wordt door alle afdelingen blijvend veel aandacht besteed. We vinden het belangrijk dat passagiers zich welkom voelen bij Rederij Doeksen. Andere onderwerpen waarover klachten werden ontvangen, waren de uitgang van de sneldienst op Terschelling. Met toestemming van de gemeente Terschelling werd tijdelijk een korte looproute gebruikt, hetgeen helaas voor chaos en onduidelijkheid zorgde op het haven terrein. Vergeleken met 2017 kwamen er in 2018 veel minder

klachten binnen over de onderwerpen dienstregelingen, aansluitingen, marketing, acties en informatievoorziening. Alle klachten zijn per afdeling teruggekoppeld aan de betreffende hoofden van dienst, die hiermee het komende jaar aan de slag gaan om een merkbare verbetering te realiseren.

### 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 de vriendelijke ontvangst en service.



# 112.530

## Klimaatneutrale boekingen

In 2018 zijn er maar liefst 112.530 klimaatneutrale boekingen gemaakt, doordat onze passagiers een vrijwillige bijdrage doneerden van € 0,50. Passagiers die hiervoor kozen, bedanken we heel hartelijk! Alle bijdragen maken we mét onze eigen jaarlijkse compensatie van 5.000 dienstreizen over aan het FairClimateFund.

De bijdragen van afgelopen jaar zijn ten goede gekomen aan het Bagepalli Cooli Sangha project in India. FairClimateFund bouwt voor huishoudens 12.000 biogasinstallaties die werken op mest en daarmee ca. 2 ton CO<sub>2</sub> per jaar besparen. De installatie levert schonere energie, minder ontbossing en meer tijd om te besteden aan andere bronnen van inkomsten.

De projecten van FairClimateFund zijn ook gericht op het verbeteren van het klimaat en leefomstandigheden van gezinnen met een laag inkomen, door middel van het verspreiden van verbeterde houtovens en aanleren van een verbeterde kooktechniek. FairClimateFund levert dus op een fairtrade manier CO<sub>2</sub>-credits. Meer informatie leest u op [www.fairclimatefund.nl](http://www.fairclimatefund.nl).



### Stopcontacten op ms Vlieland vervangen door usb-poorten

Oververhitte stekkers van opladers kunnen ervoor zorgen dat mobiele telefoons beschadigd raken en zelfs onbruikbaar worden. Tijdens de meest recente werfbeurt van ms Vlieland hebben we daarom de helft van het aantal stopcontacten aan boord vervangen door veilige usb-aansluitingen. Op deze manier kunnen passagiers probleemloos gebruik maken van de mogelijkheid om hun telefoon of tablet op te laden. Ook op de andere schepen zullen stopcontacten door usb-aansluitingen worden vervangen.

## Zomerdaltarieven: flinke korting voor u én uw gasten

Ook eilanders profiteren van het zomerdaltarief. Van 1 april t/m 31 oktober 2019 vaart u op onderstaande afvaarten met maar liefst 20% korting op personen, auto's en fietsen:

06.55 uur Vlieland – Harlingen

19.00 uur Harlingen – Vlieland

07.00 uur Terschelling – Harlingen

19.55 uur Harlingen – Terschelling

Verhuurt u accommodaties op Terschelling of Vlieland? Attendeer uw gasten dan ook op de aantrekkelijke zomerdaltarieven. Meer informatie leest u op [www.rederij-doeken.nl/daltarief](http://www.rederij-doeken.nl/daltarief).



## Handig: schoolkaart nu en online te verlengen

Voor het verlengen van je schoolkaart hoef je vanaf nu niet meer naar de servicebalie. Je regelt dit heel gemakkelijk online, tenminste, als je gebruik maakt van een automatische machtiging.

Verlengen voor het schooljaar 2019/2020 kan trouwens al vanaf nu, je hoeft dus niet meer tot 1 augustus te wachten. Tip: vergeet niet vóór 1 oktober van het nieuwe studiejaar een ingevulde en ondertekende schoolverklaring in te leveren, dus zet hiervan alvast een melding in je telefoon!

Havenweg 8, 8899 BB Vlieland  
T 088 – 9000 888 (lokaal tarief)  
E [info@rederij-doeksen.nl](mailto:info@rederij-doeksen.nl)  
W [www.rederij-doeksen.nl](http://www.rederij-doeksen.nl)



REDERIJ DOEKSEN