



## KLACHTENPERCENTAGE IN 2021 GELIJK GEBLEVEN

Wie niet tevreden is over de dienstverlening van Rederij Doeksen kan een klacht indienen via e-mail, 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 een onafhankelijk bureau en de concessieverlener.

Jaarlijks houdt het managementteam een klachtenvergadering om de grote lijnen van het afgelopen jaar te evalueren. Zo werden vorige maand de klachten van 2021 door het managementteam besproken. In totaal kwamen er in 2021 214 klachten binnen. Dit waren er 27 meer dan in 2020. In 2021 hebben wij meer passagiers vervoerd dan in 2020, waardoor het totaal aantal klachten afgezet tegen het totaal aantal vervoerde passagiers net als in 2020 0,03% is. Kanttekening: corona-gerelateerde klachten zijn niet meegenomen in het rapport en in de totalen.

### De top 3 klachten van 2021

	2021	2020
1. Onvriendelijk (div. afdelingen totaal)	(28x)	(24x)
2. Afhandeling bij uitval afvaart	(18x)	(27x)
3. Krap autodek	(14x)	-

### Evaluatie

De Willem Barentsz en Willem de Vlamingh hebben voor het eerst deze zomer de hoofdstregeling gevaren. Dit was zowel voor onze passagiers als voor onze medewerkers even wennen. De indeling en het gebruik van het autodek is wezenlijk anders dan op de andere veerschepen. Ondanks dat de opstel-

banen van de Willems breder zijn dan die op de oudere veerboten, kan het tijdens drukke afvaarten op het autodek erg krap zijn. Dat heeft te maken met het feit dat auto's steeds breder worden en met de indeling van het autodek op de Willems. Om meer ruimte op het dek te krijgen, is de autodekcapaciteit inmiddels naar beneden bijgesteld. Daarnaast proberen we op het autodek tijdens het laadproces zoveel mogelijk ruimte te creëren om uit te stappen, door de voertuigen op een slimme manier in te delen.

Bij calamiteiten communiceren we transparant naar onze passagiers.

Dit zorgt voor meer begrip, maar toch ontkomen we soms niet aan ontevredenheid over de wijzigingen en gaat er wel eens iets mis. Bij wijzigingen door bijvoorbeeld een technische storing of weersomstandigheden kunnen passagiers pas op het laatste moment geïnformeerd worden.

Vriendelijkheid en de houding van de medewerkers (empathie) blijft binnen de verschillende afdelingen een punt van aandacht, vooral in gevallen waarin passagiers boos of teleurgesteld zijn.

### Suggesties en complimenten

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

## VRIJ VERVOER EN € 5.000 AAN HULP VOOR VLUCHTELINGEN OEKRAÏNE

Rederij Doeksen is geschokt door de ontwikkelingen in Oekraïne en draagt graag bij aan de steun aan mensen die het oorlogsgeweld ontvluchten. Oekraïense vluchtelingen die een veilig onderkomen hebben gevonden op Terschelling of Vlieland, helpen we door vrij vervoer naar het eiland. Ook hebben wij diverse busjes met inge-

zamelde spullen voor de Oekraïners gratis vervoerd. Daarnaast maken we € 3.000 over aan Giro555 (opbrengst niet afgehaalde gevonden voorwerpen 2020 en 2021). We steunen Opvang Oekraïne-Terschelling met een geldbedrag van € 2.000. Van dit geld worden spullen en boodschappen voor de vluchtelingen betaald.

## KLANTENPANELS EN RADEN VAN ADVIES VERGADEREN IN APRIL

In april vergaderen de Klantenpanels en Raden van Advies van Rederij Doeksen op beide eilanden. Zijn er breed gedragen onderwerpen betreffend de service van Rederij Doeksen die u graag wilt aankaarten? Meld het één van de contactpersonen. U vindt hun namen en mailadressen door in te loggen op het eiland deel van [www.rederij-doeksen.nl](http://www.rederij-doeksen.nl).

## MONDNEUS-MASKER NIET MEER VERPLICHT

Vanaf woensdag 23 maart is het niet meer verplicht een mondneusmasker te dragen in de terminals, op de terreinen en aan boord. Helaas is corona nog niet verdwenen.

Mocht u het prettig vinden tóch een mondkapje te dragen, doe dat dan gerust. Reist u liever op een rustiger afvaart? Kies dan voor de laatste reis naar het eiland of de eerste reis vanaf het eiland.



## WERKZAAMHEDEN RIJKSWATERSTAAT IN HARLINGEN VAN START

In april starten de omvangrijke werkzaamheden van Rijkswaterstaat aan de kade en op het terrein in Harlingen. De werkzaamheden nemen een aantal maanden in beslag. In grote lijnen gaat het om deze verbeteringen:

- ~ De terreinen worden opnieuw geasfalteerd en ingedeeld en de afmeerpalen opnieuw geconserveerd.
- ~ Om de functie van de damwand te beschermen plaatst men 450 anodes (kathodische bescherming). Hierdoor zullen de damwanden minder snel gaan roesten.
- ~ De auto- en passagiersbruggen worden gereviseerd en hiervoor zullen ze tijdelijk verwijderd en vervangen worden.

Later dit jaar zullen ook de werkzaamheden op Terschelling starten. In 2023 volgt Vlieland. Aan passagiers vragen we om de komende maanden rekening te houden met enige hinder tijdens het in- en ontschepen. Wij informeren hen via onze website, Doeksen TV, e-mailings en sociale media. Met Rijkswaterstaat is regelmatig contact over de voortgang van dit grote en ingrijpende project.



## AANKOMSTTIJDEN VIA TWITTER

Op verzoek van de Raden van Advies en Klantenpanels op beide eilanden is gezocht naar een goede manier om de aankomsttijden op beide eilanden te communiceren. Zo kunnen openbaar vervoer, bagagevervoer en overig transport hun diensten beter laten aansluiten op de aankomsttijden van de boot.

Inmiddels wordt de geschatte aankomsttijd (Estimated Time of Arrival) op Vlieland en Terschelling per afvaart geautomatiseerd gecommuniceerd via de Twitterkanalen @DoeksenV en @DoeksenT.

## 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

**Rederij Doeksen**  
Tel. 088 9000 888  
[www.rederij-doeksen.nl](http://www.rederij-doeksen.nl)