

DRIJFVEREN

#03
maart
2024

KLACHTEN EN VERBETERINGEN 2023

In 2023 ontvingen we 204 klachten van passagiers. Dit waren er 15 meer dan in 2022. Deze verhoging in het aantal klachten werd veroorzaakt door de tijdelijke invoering van de noodzakelijke brandstoftoeslag. Los daarvan daalde het aantal klachten juist. Het totaal aantal klachten afgezet tegen het totaal aantal vervoerde passagiers is 0,03%.

De top 3 klachten van 2023	2023	2022
1. Tarief / brandstoftoeslag	(27x)	(4x)
2. Onvriendelijk (diverse afdelingen totaal)	(20x)	(26x)
3. Afhandeling bij uitval	(11x)	(12x)

Alle afdelingen zijn inmiddels aan de slag met de verbeterpunten. De inzet van het afgelopen jaar om de klachten van 2022 te verbeteren hebben vruchten afgeleverd. Op deze punten kwamen nu aanzienlijk minder klachten binnen.

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.

Mutatie voorzitter

Oeds Bijlsma heeft na vijf jaar onafhankelijk voorzitterschap in januari afscheid genomen van de Raden van Advies en Klantenpanels op Vlieland en Terschelling. Hij gaat de komende tijd het aanbestedingsteam van Rederij Doeksen ondersteunen. Door de RvA's is oud-burgemeester van Terschelling Bert Wassink voorgedragen als zijn opvolger. Hij zit de vergaderingen vanaf april voor.

Ook vanaf deze plaats bedanken we Oeds Bijlsma voor zijn kundige leiding van de afgelopen jaren en wij wensen Bert Wassink veel succes toe bij deze nieuwe functie.

De top 3 verbeteringen van 2023	2023	2022
1. Functionaliteit / storing website	(3x)	(22x)
2. Kwaliteit gerechten horeca	(5x)	(11x)
3. Geen zitplaats	(7x)	(13x)

Gelukkig benaderen onze passagiers ons niet alleen met klachten, maar ook met suggesties en complimenten. Het afgelopen jaar betroffen de complimenten vooral de vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers.

Wie niet tevreden is over de dienstverlening van Rederij Doeksen kan een klacht indienen via e-mail of het formulier op de website. 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.

NOORD-NEDERLAND ONDERSCHEIDEN MET GREEN AWARD GOLD

Vrachtcatamaran Noord-Nederland is deze maand onderscheiden met de Green Award Binnenvaart level Gold. De certificering toont aan dat er proactief maatregelen worden genomen om het milieu te beschermen en dat er betere resultaten worden geboekt op het gebied van veiligheid, kwaliteit en het milieu dan wettelijk verplicht is. In februari ontvingen de Willem Barentsz en de Willem de Vlamingh deze certificering al.

Dirk Spoor, directeur Rederij Doeksen, is erg blij met de gecertificeerde schepen: "Hiermee wordt onafhankelijk en internationaal aangetoond dat deze schepen hoog scoren op het gebied van duurzaamheid en hiermee maken we opnieuw een mooie groene stap."



REDERIJ DOEKSEN

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