

DRIJFVEREN

#03
maart
2025

KLACHTEN EN VERBETERINGEN 2024

In 2024 ontvingen we 141 klachten van passagiers. Dit waren er 63 minder dan in 2023. Het totaal aantal klachten afgezet tegen het totaal aantal vervoerde passagiers is 0,02%.

De top 3 klachten van 2024

	2024	2023
1. Onvriendelijk (diverse afdelingen totaal)	26x	(20x)
2. Kwaliteit eten	11x	(5x)
3. Afhandeling bij uitval	9x	(11x)
3. Geen zitplaats	9x	(7x)

De grootste daling vond plaats in de rubriek Tarieven en Reductieregelingen. Logisch, omdat we in 2023 nog veel (27) klachten ontvingen over de brandstof toeslag en in 2024 geen. Andere duidelijke dalingen:

Top 3 verbeteringen van 2024

	2024	2023
1. Hygiëne (met name op de veerdienst)	(3x)	(8x)
2. Niet meer aan boord mogen	(1x)	(5x)
3. Logistiek (verkeersstromen)	(2x)	(5x)

Gelukkig benaderen onze passagiers ons niet alleen met klachten, maar ook met suggesties en complimenten. Het afgelopen jaar betroffen de complimenten vooral de vriendelijkheid, het meedenken en de behulpzaamheid van de medewerkers. Daar zijn we natuurlijk ontzettend blij mee!

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.

OMLEIDING I.V.M. WERKZAAMHEDEN WADDENPROMENADE HARLINGEN

Van maandag 24 maart t/m donderdag 22 mei werkt de Gemeente Harlingen aan de herinrichting van de Waddenpromenade. De werkzaamheden vinden plaats in twee fasen. In deze periode wordt het autoverkeer omgeleid en kan er niet overal in Harlingen geparkeerd worden.

• Van 24 maart – 25 april 2025 vinden er werkzaamheden plaats tussen de Tjerk Hiddessluizen en de veerterminal.

• Van 28 april - 22 mei 2025 wordt er gewerkt tussen de veerterminal en de afslag Noorderhaven.

Reist u in deze periode van of naar Harlingen? Lees voor vertrek op www.harlingen.nl/Waddenpromenade wat dit voor u betekent. Houd in elk geval rekening met extra reistijd aan de wal.

VERLICHTING AAN BOORD



Nadat de schepen voor de kant zijn gelegd voor de nacht en alle passagiers van boord zijn, blijft de verlichting vaak nog een lange tijd branden, met name op Vlieland. We krijgen hier regelmatig vragen over: of we de verlichting misschien vergeten zijn uit te doen. Dat is niet het geval. Nadat de laatste afvaart heeft plaatsgevonden, zijn schoonmakers vaak nog tot diep in de nacht bezig om het schip weer helemaal netjes te maken voor de volgende dag. Als zij klaar zijn, dan gaan de lichten uit. En omdat de schoonmaakploeg op Vlieland kleiner is dan die op Terschelling, heeft dat team wat meer tijd nodig.



REDERIJ DOEKSEN

Rederij Doeksen

Tel. 088 9000 888

www.rederij-doeksen.nl