

*Policy Research Corporation*

## **Benchmark registers**

*Aanvullend onderzoek naar de kwaliteit van dienstverlening*

28 november 2014

In opdracht van  
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

© *Policy Research Corporation*

Copyright 2014

Kantoor Nederland:

Parklaan 40

3016 BC Rotterdam

tel: +31 10 436 03 64

e-mail : [info@policyresearch.nl](mailto:info@policyresearch.nl)

website : [www.policyresearch.nl](http://www.policyresearch.nl)

Dit rapport waarop het auteursrecht van toepassing is, is bestemd voor intern gebruik door de geadresseerde. Elke vorm van gebruik door derden van dit rapport volledig of gedeeltelijk, vergt een voorafgaande schriftelijke toestemming van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

## **INHOUDSOPGAVE**

<b>I. INLEIDING.....</b>	<b>1</b>
<b>II. KWALITEITSERVARING KLEINERE REDERBEDRIJVEN .....</b>	<b>3</b>
II.1. DE KEUZE VOOR HET NEDERLANDS REGISTER EN BELANG VAN DIENSTVERLENING .....	3
II.2. ROLINVULLING TEN AANZIEN VAN WET- EN REGELGEVING .....	4
II.3. REGISTRATIE, CERTIFICERING EN VLAGGENSTAATINSPECTIES .....	6
II.4. DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVOORZIENING.....	9
II.5. KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING .....	11
<b>III. BEVINDINGEN .....</b>	<b>13</b>
<b>IV. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN .....</b>	<b>17</b>
<b>BIJLAGE I: LEIDRAAD VRAAGSTELLING IN INTERVIEWS.....</b>	<b>21</b>



## **I. INLEIDING**

### ***Achtergrond en aanleiding***

*Policy Research* voerde in 2013 in opdracht van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een benchmark uit naar de kwaliteit van dienstverlening van het Nederlandse register<sup>1</sup> in relatie tot verschillende concurrerende buitenlandse registers<sup>2</sup>. Dit onderzoek werd uitgevoerd door middel van consultatie van tien grote Nederlandse reders. Daarnaast werd onderzocht in hoeverre deze grotere reders ontvankelijk zouden zijn om (meer) bij te dragen aan een verbeterde dienstverlening door het register.

Dit benchmarkonderzoek uit 2013 biedt aanknopingspunten voor verbetering van de dienstverlening van het Nederlandse register. Het directeurenoverleg MZ-ILT van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu had daarbij wel de behoefte om te onderzoeken of de bevindingen uit het onderzoek ook opgeld deden bij de kleinere rederijbedrijven. Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft *Policy Research* ten behoeve van de interne beleidsvoering gevraagd om een aanvullend onderzoek uit te voeren naar de kwaliteitsbeleving bij deze kleinere rederijbedrijven. Ook vroeg het Ministerie specifiek te onderzoeken of en in hoeverre kleinere reders ontvankelijk zouden zijn om meer bij te dragen (hoger tarief) voor een verbeterde en/of snellere dienstverlening door het register.

### ***Doelstelling en onderzoeksvragen***

Het doel van dit aanvullend onderzoek is de totstandkoming van een actueel en representatief beeld van de kwaliteitsbeleving van kleinere rederijen in Nederland ten aanzien van de dienstverlening van het Nederlandse register. Idealiter complementeert dit beeld het bestaande inzicht in de perceptie van de grotere Nederlandse reders ten aanzien van kwaliteit van het register en de ontvankelijkheid om bij te dragen aan een verbeterde en/of snellere dienstverlening door het register. Op basis van het

---

<sup>1</sup> De belangrijkste taak van een register is het verlenen van een nationaliteit aan een schip en het naleven van verplichtingen voortvloeiende uit internationale verdragen en nationale wetgeving. Naleving van verdragen en wetgeving vindt plaats door middel van het verlenen van certificaten en het uitvoeren van inspecties ten aanzien van schip en bemanning.

<sup>2</sup> Bron: Kamerstuk II 2014/15, 31 409, nr. 67, Brief van de minister van Infrastructuur en Milieu, *Zee- en binnenvaart*. Bijlage: Policy Research Corporation (2013), *Benchmark registers*.

complementaire beeld kan het Ministerie van Infrastructuur en Milieu beter aansturen en de dienstverlening van het register doelmatig verbeteren.

Specifieke inhoudelijke vragen die in dit aanvullend onderzoek worden beantwoord:

- Hoe beoordelen de kleinere rederbedrijven de kwaliteit van dienstverlening van het Nederlandse register? Welke verschillen en overeenkomsten zijn er waar te nemen met grotere reders?
- Op welke manier(en) zou de dienstverlening van het register verbeterd dienen te worden? In hoeverre zijn reders bereid meer te betalen voor betere dienstverlening?

### ***Aanpak***

De onderzoeksvragen zijn beantwoord op basis van interviews met rederbedrijven (zie Bijlage I voor de gehanteerde vragen- en onderwerpenlijst). De vragen- en onderwerpenlijst is in overeenstemming met de lijst uit het onderzoek van 2013

Voor de studie in 2013 zijn 10 grote reders geïnterviewd. Voor deze aanvullende studie is gesproken met 8 kleinere rederbedrijven. Deze 8 kleinere rederijen bezitten gezamenlijk 74 schepen onder de Nederlandse vlag. Dit is circa 6% van de vloot onder de Nederlandse vlag (in aantallen). De 10 grote rederbedrijven die in 2013 zijn geïnterviewd bezitten gezamenlijk 250 schepen onder de Nederlandse vlag. Dit is circa 20% van de vloot onder de Nederlandse vlag (in aantallen).

### ***Leeswijzer***

Het vervolg van deze rapportage is als volgt opgebouwd: in *Hoofdstuk II* wordt de kwaliteitservaring van de kleinere rederijbedrijven beschreven aan de hand van de interviews die zijn gehouden. Vervolgens wordt in *Hoofdstuk III* ingegaan op de bevindingen die hieruit kunnen worden afgeleid. *Hoofdstuk IV* concludeert met de antwoorden op de onderzoeksvragen en de aanbevelingen ter verbetering van de dienstverlening van het Nederlands register.

## **II. KWALITEITSERVARING KLEINERE REDERBEDRIJVEN**

In dit hoofdstuk wordt de kwaliteit van de dienstverlening van het Nederlands register beschreven aan de hand van de ervaringen van Nederlandse rederbedrijven. Hierbij wordt telkens eerst een korte samenvatting gegeven van de ervaringen van grote reders op basis van de studie die *Policy Research* in 2013<sup>3</sup> heeft uitgevoerd. Vervolgens worden de ervaringen van kleinere reders beschreven op basis van de interviews die zijn gehouden.

### **II.1. DE KEUZE VOOR HET NEDERLANDS REGISTER EN BELANG VAN DIENSTVERLENING**

Het Nederlands register is ondergebracht bij de Inspectie voor Leefomgeving en Transport (ILT) en het kadaster. De ILT verzorgt de zaken rond de nationaliteitsverlening en certificering van de schepen. De privaatrechtelijke registratie vindt plaats bij het kadaster. Een deel van de certificering is door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu uitbesteed aan de klassenbureaus via een contract met ILT. Daarnaast heeft het Ministerie de uitreiking van documenten voor bemanningsleden uitbesteed aan Kiwa, ook via een contract met ILT. Interpretaties van wetgeving worden middels Instruction to Ship Owners, Shipping Companies and Recognized organisations (RO's), Beleidsregels en Information to shipping bekend gemaakt. Verder geeft ILT als toezichthouder voorlichting over wet- en regelgeving. Als toezichthouder geeft ILT in principe geen advies aan rederbedrijven.

Het varen onder de Nederlandse vlag houdt in dat rederbedrijven met al deze partijen te maken krijgen. Een constatering uit de interviews is dat rederbedrijven bij 'de dienstverlening van het Nederlands register' vaak al de verschillende partijen (ILT, kadaster, DGB, klassenbureaus en Kiwa) als één geheel zien. Daarbij wordt de Koninklijke Vereniging van Nederlandse Reders (KVNR) ook soms als onderdeel van de dienstverlening van het Nederlands register beschouwd, al heeft de KVNR in principe alleen een rol richting haar leden.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Bron: Kamerstuk II 2014/15, 31 409, nr. 67, Brief van de minister van Infrastructuur en Milieu, *Zee- en binnenvaart*. Bijlage: Policy Research Corporation (2013), *Benchmark registers*. In deze studie uit 2013 zijn de ervaringen van de grote reders uitgebreid beschreven.

<sup>4</sup> In deze studie wordt voor het 'register' uitgegaan van de formele belegging van de taken bij de ILT en het kadaster. Waar relevant en mogelijk wordt apart onderscheid gemaakt naar de ILT en het kadaster. Relevante bevindingen ten aanzien van klassenbureaus, Kiwa en KVNR worden ook apart vermeld.

### ***De keuze voor het Nederlands register***

De kleinere reders geven aan voor de Nederlandse vlag te kiezen omdat deze kwaliteit uitstraalt en binnen *Port State Control*-regimes wereldwijd als kwaliteitsvlag wordt erkend. Daarnaast speelt emotie een grote rol en zijn reders trots wanneer zij hun schepen onder de Nederlandse vlag hebben varen. De reders noemen ook het gemak om zaken met Nederlandse organisaties te kunnen doen als reden voor de keuze voor de Nederlandse vlag. Het varen onder de Nederlandse vlag biedt goede beschikbaarheid van financiering, wat voor sommige reders een aanvullende reden is om voor de Nederlandse vlag te kiezen.

### ***Belang van dienstverlening van het register***

Als gevolg van internationale wet- en regelgeving en strikte inspectieregimes, vervult het register, als verantwoordelijke instantie voor registratie en certificatie, een sleutelpositie bij het mogelijk maken van de inzet van een schip. Onvolkomenheden in de registratie en certificatie hinderen deze inzet. De kosten die reders moeten maken wanneer er bijvoorbeeld vertragingen ontstaan bij registraties of problemen bij certificering zijn hoog. Als het een dag niet mogelijk is om een schip te verhuren omdat de initiële registratie vertraagd is, levert dat een schadepost op voor de reder. Certificering en registratie raakt dus al snel de primaire bedrijfsprocessen van reders. Verder moet een kapitein bij controles in buitenlandse havens kunnen aantonen, desnoods met assistentie van de vlaggenstaat, dat zij voldoet aan de voor haar geldende regelgeving. Dit voorkomt deficiënties en daarmee vertragingen en reputatieschade, wat vervolgens leidt tot commercieel nadeel. Goede en snelle dienstverlening is dus van essentieel belang voor bedrijven actief in de maritieme cluster.

De dienstverlening van het Nederlandse register richting reders wordt beschreven aan de hand van een viertal elementen:

- de rolinvulling van het register ten aanzien van wet- en regelgeving;
- registratie, certificering en vlaggenstaatinspecties;
- dienstverlening en informatievoorziening;
- kosten van de dienstverlening.

## **II.2. ROLINVULLING TEN AANZIEN VAN WET- EN REGELGEVING**

De rolinvulling van het Nederlandse register richting reders ten aanzien van interpretatie van regelgeving wordt beschreven aan de hand van een aantal aspecten:

- de rolinvulling van het register bij de interpretatie van wet- en regelgeving door de klassenbureaus<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu is verantwoordelijk voor statutaire wetgeving. Daarnaast hanteren de klassenbureaus individuele voorschriften. Middels tripartiet overleg tussen ILT, reders en klassenbureaus werkt de ILT aan interpretaties van de wetgeving. Dit wordt geregeld in *Instruction to Recognized Organizations (ItoRO)*, *Information*



- de behulpzaamheid van het register bij vragen over de interpretatie van regelgeving zodat daar aan voldaan kan worden
- de mate waarin het register openstaat voor en een actieve rol vervult bij *equivalent arrangements*

***Rolinvulling van het register bij de interpretatie van wet- en regelgeving door de klassenbureaus***

In 2013 gaven de grote reders aan dat Nederland zeer actief is in de initiële formulering van internationale wetgeving en interpretaties door de International Maritime Organization (IMO). De betrokkenheid bij interpretatie binnen de vereniging van klassenbureaus, de International Association of Classification Societies (IACS), werd echter gezien als zeer klein.

De kleinere reders ervaren ook meestal geen actieve rol van ILT bij de interpretatie door de klassenbureaus. Bij grote wijzigingen in de wetgeving wordt door ILT echter wel richting gegeven aan de wijze waarop deze door de klassenbureaus geïnterpreteerd dient te worden. Desondanks is het soms zo dat de klassenbureaus volgens de rederijen onvoldoende op de hoogte zijn van de eisen die worden gesteld onder de Nederlandse vlag. De kleinere rederijen menen dat ILT een weinig praktische instelling heeft en dat deze geen duidelijke richtlijnen geeft omtrent de interpretatie van wet- en regelgeving.

***Behulpzaamheid van het register bij vragen over de interpretatie van regelgeving***

De grote reders gaven in 2013 aan dat de bereidheid om vragen te beantwoorden bij medewerkers van het Meld- en Informatiecentrum (MIC) van ILT wel bestaat, maar dat zij niet altijd voldoende duidelijkheid kunnen geven. Reders ervaren het gebrek aan een duidelijk aanspreekpunt dat zicht heeft op het gehele dossier en kan spreken namens de betrokken overheidspartijen als een gemis. De reders zijn wel tevreden over de interpretatie en toelichting door de klassenbureaus.

De kleinere rederijen gaan met hun vragen omtrent interpretatie in eerste instantie meestal naar de klassenbureaus. Zij zijn daarbij over het algemeen tevreden over de snelheid en kwaliteit van de beantwoording van hun vragen, hoewel het niveau per klassenbureau kan verschillen. Een groot voordeel van de klassenbureaus is dat de reders hier vaak één contactpersoon (als accountmanager) hebben. Dit is bij het register niet het geval, terwijl hier wel behoefte aan zou zijn.

Wanneer contact wordt opgenomen met het MIC, ervaren kleinere reders niet altijd bereidheid van medewerkers van ILT om vragen te beantwoorden, waarbij ze ook aangeven soms doorverwezen te

---

*to Shipping* en beleidsregels. Als vlaggenstaat heeft Nederland besloten dat de *Unified Interpretations* (UIs) van de IACS in principe worden aanvaard, tenzij Nederland uitdrukkelijk aangeeft dat een specifieke UI niet wordt aanvaard. Het Ministerie van Infrastructuur en Milieu heeft binnen het klassencontract afgesproken dat, bij verschillen in interpretatie van wetgeving, de klassenbureaus eerst in overleg met de reder tot een oplossing trachten te komen. Wanneer dit niet lukt kan ILT betrokken worden. Wanneer dan blijkt dat het daadwerkelijk een hiaat of onduidelijkheid in de wetgeving betreft, wordt een interpretatie geformuleerd en wordt deze indien nodig vastgelegd in een ItoRO. In de overeenkomsten met de klassenbureaus zijn artikelen opgenomen over ontheffingen en equivalenten regelingen. De reder vraagt deze bij het klassenbureau aan en deze dient een onderbouwd voorstel bij de ILT ter beoordeling aan.

worden naar de klassenbureaus. Het kennisniveau van medewerkers van het MIC verschilt sterk, waardoor vragen niet altijd goed beantwoord kunnen worden. Daarnaast menen de rederijen dat er sprake is van een relatief hoog personeelsverloop bij ILT, waardoor kennis verloren gaat. De rederijen ervaren dat de medewerkers van het MIC over het algemeen weinig branchekennis hebben. In enkele gevallen worden vragen aan het MIC intern doorgestuurd, waarna antwoord lang op zich laat wachten of zelfs helemaal uitblijft. Wanneer men echter weet welke medewerkers van ILT benaderd moeten worden om bepaalde vragen beantwoord te krijgen, worden de vragen in de meeste gevallen goed en snel beantwoord. De medewerkers van ILT zouden er volgens de reders echter niet altijd gelukkig mee zijn wanneer zij direct benaderd worden.

***Mate waarin het register openstaat voor en een actieve rol vervult bij equivalent arrangements***

De grote reders ervaren dat Nederland openstaat voor *equivalent arrangements* en zich flexibel opstelt, mits juist beargumenteerd. Uiteindelijk hangt het echter vaak van de klassenbureaus af en moet een bureau worden gekozen dat hier ook voor openstaat.

De kleinere reders ervaren vanuit ILT ook ruimte voor *equivalent arrangements*, maar ook zij geven aan dat deze ruimte met name van de klassenbureaus moet komen.

### **II.3. REGISTRATIE, CERTIFICERING EN VLAGGENSTAATINSPECTIES**

De ervaringen van de reders met betrekking tot de rol van het register omtrent registratie, certificatie en inspecties is beschreven aan de hand van de volgende aspecten:

- de doorlooptijd van het gehele proces van registratie en certificatie
- de hoeveelheid fouten die optreden tijdens het proces van registratie en certificatie
- de mate waarin de vlaggenstaat assistentie verleent in het geval van calamiteiten naar aanleiding van *Port State Control*-inspecties
- de mate waarin de vlaggenstaat maatregelen genomen heeft om problemen ten aanzien van *Port State Control* te voorkomen

***De doorlooptijd van het gehele proces van registratie en certificatie***

In 2013 stelden de grote reders dat de doorlooptijd van registratie die door de ILT wordt uitgevoerd soms wel 3 tot 4 weken duurt, wat uitzonderlijk lang is. De registratie door het kadaster verloopt wel snel, al leidt het aanbrenge en controleren van het brandmerk soms tot vertraging. De reders gaven aan dat het mogelijk was om het gehele proces te bespoedigen door het maken van goede afspraken, telefonisch aandringen op snelle afhandeling of het contacteren van hooggeplaatste personen binnen de organisatie. Met betrekking tot de uitreiking van bemanningscertificaten zijn de grote reders niet tevreden over de dienstverlening van Kiwa aangezien de doorlooptijden sterk kunnen wisselen. Soms duurt dit 5 dagen, terwijl het in andere gevallen 2 maanden kan duren.

Vrijwel alle kleinere reders noemen de doorlooptijd van de registratie en certificatie als een belangrijk knelpunt in de dienstverlening van het register. Deze reders ervaren dat de doorlooptijden erg sterk kunnen wisselen, waarbij het hele proces soms wel 2 maanden kan duren. In het verleden (enkele jaren geleden) waren deze doorlooptijden korter. Het feit dat er door ILT wordt gewaarschuwd om op tijd verlenging van certificaten aan te vragen wordt wel als positief ervaren.

Vrijwel alle reders geven aan dat er in beperkte mate bespoediging van het proces mogelijk is, door de juiste mensen binnen ILT te benaderen. De reders geven aan dat zij door ervaring inmiddels weten met wie zij daarvoor contact op moeten nemen. Daarbij is het belangrijk om de voortgang regelmatig zelf op te volgen. Hierbij is het volgens de reders een nadeel dat er niet één contactpersoon (als accountmanager) is die het hele proces kan monitoren en coördineren.

De reders geven aan dat ook de uitgifte van documenten door Kiwa erg lang kan duren. Hoewel sommige reders ervaren dat dit verbeterd is ten opzichte van een half jaar geleden, komt het nog regelmatig voor dat reders tot 4 weken op vaarbevoegdheden moeten wachten. De afgifte van meetbrieven door de scheepsmetingsdienst duurt volgens kleinere reders ook te lang. Structureel duurt het circa een half jaar voordat definitieve meetbrieven worden afgegeven.

#### ***De hoeveelheid fouten die optreden tijdens het proces van registratie en certificatie***

Volgens de grote reders treden tijdens het proces van registratie en certificatie vrij veel fouten op. Dit betreft met name vermelding van een verkeerde eigenaar of een onjuist tonnage op certificaten. Ook gebeurt het dat gegevens op de verschillende certificaten niet consistent zijn. Deze fouten worden gemaakt door zowel het register als Kiwa. Fouten trekken al snel de aandacht van de *Port State Control*-autoriteiten en moeten derhalve voorkomen worden.

Enkele kleinere reders geven aan dat het aantal gemaakte fouten op documenten door ILT en het kadaster de afgelopen tijd gedaald is. Wanneer er fouten worden gemaakt hebben deze echter vaak wel vertragingen tot gevolg. Deze fouten worden over het algemeen echter wel snel gecorrigeerd.

Met betrekking tot het aantal fouten dat door Kiwa wordt gemaakt hebben de kleinere rederijen verschillende ervaringen. Enkele rederbedrijven ervaren weinig fouten, terwijl andere rederijen aangeven vaak met fouten geconfronteerd te worden, die soms leiden tot lange vertragingen. Daarnaast geven de reders aan dat het erg wisselt hoe snel fouten worden gecorrigeerd, waarbij dit soms tot wel 2 weken kan duren.

***De mate waarin de vlaggenstaat assistentie verleent in het geval van calamiteiten naar aanleiding van Port State Control-inspecties***

De grote reders voelden zich gesteund door ILT als zich in zeldzame gevallen grote problemen voordoen met Nederlandse schepen. Daarbij wordt wel opgemerkt dat de betrokkenheid van buitenlandse registers veel groter en nadrukkelijker is dan die vanuit van het Nederlands register.

De kleinere reders nemen met name contact op met de klassenbureaus bij calamiteiten naar aanleiding van *Port State Control*-inspecties. Dit contact verloopt sneller omdat reders bij de klassenbureaus vaste contactpersonen hebben. Wanneer de klassenbureaus geen ondersteuning kunnen bieden wordt contact opgenomen met ILT. In die gevallen wordt de bereikbaarheid van ILT ervaren als knelpunt om tijdig bijstand te krijgen. Hierbij is het volgens de reders belangrijk om te weten bij wie men moet zijn om snel de juiste ondersteuning te krijgen. Er wordt opgemerkt dat ILT in het geval van calamiteiten met name vraagt naar de oorzaak van de problemen en dat er weinig bijstand wordt verleend om de problemen op te lossen. Een situatie waarbij een rederij slechte dienstverlening van ILT heeft ervaren is er een waarin bepaalde regelingen omtrent arbeidsovereenkomsten en geneeskundige zorg niet op orde waren, omdat de reder niet geïnformeerd was dat dit nodig was. Deze reder ervoer weinig bijstand van ILT om de benodigde documenten snel op orde te krijgen.

***De mate waarin de vlaggenstaat maatregelen genomen heeft om problemen ten aanzien van Port State Control te voorkomen***

Grote reders ervoeren dat Nederland problemen ten aanzien van *Port State Control* tracht te voorkomen door strikte naleving van de regels. In het geval van discussies met *Port State Control* zou het kunnen overhandigen van circulaire's kunnen helpen om duidelijk aantoonbaar te kunnen maken dat er aan de nationale regelgeving wordt voldaan. ILT geeft echter geen circulaire's uit.<sup>6</sup>

Kleinere reders ervaren dat Nederland problemen met *Port State Control* voornamelijk tracht te voorkomen door strikte naleving van de regels te eisen. Door de reders wordt dit echter in sommige gevallen gezien als te strikt, waardoor naleving hiervan veel tijd, geld en moeite kost. Ook duurt het hierdoor soms erg lang voordat alle benodigde controles zijn uitgevoerd. Voor schepen waarvoor internationaal geen standaard certificaten zijn voorgeschreven, is het National Safety Certificate bedacht. Reders ervaren dat het National Safety Certificate dat Nederland uitgeeft, welke afwijkt van de internationale standaarden, soms leidt tot problemen met *Port State Control*.

De reders zijn wel tevreden over de informatie die zij ontvangen van de KVNR met betrekking tot aandachtspunten voor *Port State Control*-inspecties om detenties te voorkomen. Vanuit ILT krijgen reders deze informatie niet. Sommige klassenbureaus leveren wel dergelijke informatie, maar dit is volgens de reders afhankelijk van het klassenbureau en de band die deze met de reder heeft.

---

<sup>6</sup> De ILT geeft op verzoek van reders Statements af.

#### **II.4. DIENSTVERLENING EN INFORMATIEVOORZIENING**

De ervaringen van rederbedrijven met betrekking tot dienstverlening en informatievoorziening zijn op de volgende aspecten beschreven:

- de bereikbaarheid en dienstverlening van het register
- het gemak waarmee gegevens kunnen worden aangeleverd
- de informatievoorziening door het register, met betrekking tot registratie en certificering, inspecties en aanpassingen in wet- en regelgeving

##### *De bereikbaarheid en dienstverlening van het register*

De grote reders ervoeren dat de bereikbaarheid van het register de laatste jaren is verminderd. In de breedte hebben reders de indruk dat er onvoldoende verantwoordelijkheid wordt genomen door de medewerkers voor de afhandeling van vragen en verzoeken. Er moet vaak stevig worden aangedrongen om zaken geregeld te krijgen. Vragen worden geregeld niet opgevolgd.

De kleinere reders geven aan dat de telefonische bereikbaarheid van het MIC van ILT erg wisselt, waardoor men soms direct iemand aan de telefoon krijgt, terwijl men een andere keer een half uur moet wachten. Volgens de reders is dit de afgelopen jaren echter wel verbeterd. De bereikbaarheid per e-mail is volgens de reders de afgelopen jaren ook verbeterd. Daarbij ontvangt men tegenwoordig een automatische reply waarmee wordt aangegeven dat de mail is ontvangen en dat er binnen 10 werkdagen een reactie zal volgen.

De kwaliteit van dienstverlening is de afgelopen jaren echter wel verslechterd. Zo verschilt de deskundigheid van de medewerkers van het MIC, waardoor vragen niet altijd goed beantwoord kunnen worden. Het komt daarnaast geregeld voor dat men niet wordt teruggebeld terwijl dit wel toegezegd was. De reders geven aan dat het helpt om te weten bij wie zij moeten zijn om een antwoord te krijgen. De reders hebben het gevoel dat dit het gevolg is van het feit dat er de afgelopen jaren veel kennis verloren is gegaan bij ILT door het vertrek van inspecteurs. Reders moeten er echter wel vaak op aandringen om zaken snel geregeld te krijgen. Dit leidt soms tot vertragingen. Het zou helpen wanneer de reders één aanspreekpunt zouden hebben die het hele proces van registratie over meerdere afdelingen kan coördineren. De reders geven bovendien aan dat de klantvriendelijkheid en servicegerichtheid van de medewerkers van het MIC te wensen overlaat. Men ervaart dit bij buitenlandse registers heel anders. Meerdere reders geven aan dat het lijkt alsof buitenlandse registers meer gemotiveerd zijn om schepen onder hun vlag te brengen en te houden waardoor de medewerkers meer betrokken en servicegericht zijn. Eén reder stelt terughoudend te zijn geworden met het indienen van klachten, na ervaring dat het indienen van een klacht bij het MIC tot een tegenreactie tegen de rederij zou hebben geleid, waardoor de dienstverlening in het vervolg extra vertraging opliep.

De klassenbureaus zijn volgens de reders telefonisch wel goed bereikbaar. Het helpt daarbij dat reders bij de klassenbureaus vaak één vast contactpersoon met een rechtstreeks nummer hebben. Daarbij zijn echter wel verschillen merkbaar tussen de verschillende klassenbureaus. Enkele reders merken op dat er soms wel vertraging optreedt doordat vragen van de klassenbureaus aan ILT niet snel genoeg worden beantwoord.

Een van de reders stelt dat de separate loketten en e-mailadressen voor registratie van schepen bij het kadaster en voor bemanningszaken bij Kiwa de bereikbaarheid vergemakkelijken. De telefonische bereikbaarheid van Kiwa wordt als vrij goed ervaren. Over de dienstverlening van Kiwa zijn de kleinere reders echter minder tevreden. Hoewel van Kiwa wordt verwacht dat zij de informerende organisatie zijn met betrekking tot bemanningszaken, ervaren reders dat Kiwa niet goed in staat is om te informeren over welke certificaten benodigd zijn. Hierdoor wordt nieuwe regelgeving niet altijd goed toegepast. Zij wijten dit aan een gebrek aan specifieke scheepvaartkennis bij medewerkers van Kiwa.

***Het gemak waarmee gegevens kunnen worden aangeleverd***

De grote reders gaven aan dat alle informatie via e-mail kon worden aangeleverd. Het leveren van documenten door het register gebeurt echter niet allemaal digitaal.
--

De kleinere reders ervaren ook dat het digitaal aanleveren van gegevens aan het register gemakkelijk gaat. Veel van de benodigde documenten zijn elektronisch aan te leveren. De reders zien hierin een verbetering ten opzichte van het verleden. Er is echter nog verbetering mogelijk, aangezien bij buitenlandse registers *alle* documenten elektronisch kunnen worden aangeleverd. Daarbij worden bij sommige registers zelfs de certificaten digitaal geleverd. Een van de reders stelt dat ook het aanleveren van gegevens voor registratie en certificatie vergemakkelijkt is door de verdeling van taken over het kadaster, ILT en Kiwa. Een andere verbetering is dat reders van tevoren een waarschuwing krijgen om niet te lang te wachten met het opnieuw aanvragen van hernieuwde certificaten.

De reders zijn minder te spreken over de termijn waarop men een reactie krijgt. Soms duurt het tot 10 werkdagen tot men een reactie krijgt. Wanneer een aanvraag echter niet juist of niet compleet is ingediend, wordt dit pas na die tijd gemeld, waardoor het proces vertraging oploopt. De reders geven aan dat men bij een onjuiste aanvraag in het verleden binnen korte tijd werd opgebeld, zodat de juiste documenten snel konden worden aangeleverd en de behandeling doorgang kon vinden. Het zou de reders helpen wanneer dit opnieuw zou gebeuren. De reders zijn ook minder tevreden over het feit dat voor verschillende schepen vaak dezelfde formulieren (bijvoorbeeld bedrijfsinformatie) moeten worden aangeleverd, terwijl deze al eerder voor andere aanvragen zijn opgeleverd.

Met betrekking tot het indienen van aanvragen bij Kiwa zijn kleinere reders niet tevreden over de website waarop dit dient te gebeuren. De reders ervaren deze website als traag en complex. Daarnaast

heeft het aanvraagstelsel soms te maken met storingen, waardoor documenten niet bij te voegen zijn of volledige aanvragen gewist worden. Het bijvoegen van pasfoto's bij het aanvragen van monsterboekjes leidt ook vaak tot problemen, doordat deze aan veel eisen moeten voldoen. De reders ervaren daarnaast dat het soms lang duurt voordat men een reactie ontvangt. Ook bij Kiwa komt het hierdoor soms voor dat pas na lange tijd wordt gemeld dat een aanvraag niet juist of volledig was ingediend, waardoor de behandeling van de aanvraag vertraging oploopt.

#### ***De informatievoorziening door het register***

De grote reders gaven aan dat de relevante informatie omtrent registratie en certificering voor het Nederlands register slechts gedeeltelijk in het Engels beschikbaar was. Daarnaast vonden zij dat de website verbeterd kon worden. Zo werd EasyRules, een database van de ILT waarin actuele regelgeving kan worden opgezocht, ervaren als gebruiksonvriendelijk. Omtrent inspecties maakt het register wel bekend wat de aard van inspecties is, maar worden deze zonder aankondiging uitgevoerd. Over wijzigende regelgeving wordt volgens de grote reders niet altijd tijdig gecommuniceerd.

De kleinere reders zijn niet tevreden over de informatievoorziening door het register. Zo wordt er door ILT vrijwel niet gecommuniceerd over wijzigende wet- en regelgeving. Hierdoor is het voor rederijen soms moeilijk om hier (op tijd) aan te voldoen. De reders geven aan dat zij deze informatie vaak zelf op de website moeten opzoeken; de website wordt echter ervaren als complex en onoverzichtelijk. Het is daarnaast ook niet altijd duidelijk in hoeverre de informatie op de website actueel is. Het zou helpen wanneer het register pro-actief informatie zou verstrekken over wijzigende regelgeving.

De reders zijn tevreden over de informatie die door de KVNR wordt aangeleverd. De KVNR informeert reders regelmatig over wijzigende wet- en regelgeving en de interpretatie daarvan. Ook de klassenbureaus leveren informatie, al verschilt dit per klassenbureau en is dit volgens sommige reders afhankelijk van de relatie die zij hebben met het klassenbureau.

## **II.5. KOSTEN VAN DE DIENSTVERLENING**

Met betrekking tot de kosten van dienstverlening rond registratie en certificatie zijn de volgende aspecten onderzocht:

- de beoordeling van de kosten van de dienstverlening van het register
- de bereidwilligheid van reders om meer te betalen voor betere dienstverlening

***Beoordeling van de kosten van de dienstverlening van het register***

De grote reders beoordeelden de kosten van de dienstverlening van het Nederlandse register als laag.

De kleinere reders beoordelen de kosten van de dienstverlening van het register als vrij hoog. Dit betreft met name de kosten van certificatie door ILT en Kiwa. Ook de bijkomende kosten voor de dienstverlening van de klassenbureaus worden als hoog ervaren. Met de klassenbureaus valt soms echter te onderhandelen over de kosten. Enkele reders ervaren ook dat zij te veel geld en tijd kwijt zijn aan inspecties als gevolg van de hoge kwaliteitseisen die het Nederlands register stelt. Reders vinden het vreemd dat de kosten van inspecties voor grote schepen gelijk zijn aan die voor kleine schepen, terwijl deze minder tijd kosten. Dit is in het nadeel van rederijen met kleinere schepen. Reders menen dat de drempel om over te stappen op een andere vlag laag is door de hoge kosten die onder de Nederlandse vlag gemaakt moeten worden. In de huidige economische tijden stellen reders de contributie aan de KVNR hoog te vinden.

***Bereidwilligheid van reders om meer te betalen voor betere dienstverlening***

Enkele grote reders gaven aan bereid te zijn bij te dragen aan een dienstverlening die een betere verhouding tussen prijs en prestatie kent.

De kleinere reders geven vrijwel allemaal aan dat zij niet bereid zijn om bij te dragen aan een betere dienstverlening van het Nederlandse register. Zij stellen dat de dienstverlening de afgelopen jaren verslechterd is, terwijl de kosten zijn gestegen. Ook heeft de economische crisis een grote impact gehad op de maritieme sector, waardoor een tariefverhoging in de ogen van de reders niet gepast zou zijn. Enkele reders geven aan dat de kosten zelfs zouden moeten dalen zodat de drempel om schepen onder de Nederlandse vlag onder te brengen verlaagd wordt.



### **III. BEVINDINGEN**

Dit hoofdstuk omvat een opsomming van de bevindingen met betrekking tot de kwaliteit van het Nederlands register die uit de gesprekken met de kleinere reders naar voren zijn gekomen.

#### *Algemeen*

- Reders kiezen met name voor de Nederlandse vlag omdat deze kwaliteit uitstraalt en binnen *Port State Control*-regimes wereldwijd als kwaliteitsvlag wordt erkend. Daarnaast speelt emotie een grote rol en zijn reders trots wanneer zij hun schepen onder de Nederlandse vlag hebben varen.
- Opvallend is dat er discrepanties bestaan tussen de formele rollen van de verschillende partijen die bij het register betrokken zijn (ILT, kadaster, klassenbureaus, Kiwa) en de verwachtingen die de rederbedrijven hierover hebben. Hoewel het Nederlands register formeel belegd is bij de ILT en het kadaster, worden ook dienstverlening door klassenbureaus, Kiwa en in gevallen ook KVNR meegenomen in de overwegingen van reders bij vragen over de kwaliteit van het Nederlands register. Discrepanties in verwachtingen en praktijk betreffen bijvoorbeeld dat de 24/7-piketdienst van ILT voor ondersteuning niet als zodanig wordt ervaren door reders<sup>7</sup>, dat rederijen snel antwoord op hun vragen verwachten, ook wanneer regelgeving nog niet duidelijk is vastgesteld en dat blijkt niet bij iedereen bekend te zijn dat de seminars over grote wijzigingen in wet- en regelgeving en over ontstane problemen bij PSC-inspecties in het buitenland niet alleen door de KVNR maar ook door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu en ILT worden georganiseerd.

#### *Rolinvulling bij interpretatie wet- en regelgeving*

- Het Nederlands register speelt volgens de meeste reders geen actieve rol bij de interpretatie van wet- en regelgeving door de klassenbureaus. Bij vragen hieromtrent biedt het register ook niet altijd opheldering. Hierdoor zijn klassenbureaus soms onvoldoende op de hoogte van de eisen die worden gesteld onder de Nederlandse vlag.

---

<sup>7</sup> ILT hanteert een 24/7-dienst waarbij buiten kantooruren de inspecteur koopvaardij op piketdienst beschikbaar is. Voor ontheffingen op het gebied van bemanningszaken is deze inspecteur beschikbaar. Voor alle overige ontheffingen zijn overeenkomsten gesloten met de klassenbureaus om buiten kantooruren bij spoedgevallen zelf ontheffingen te verlenen en ILT hierover later te informeren.

- Het Nederlands register en de klassenbureaus bieden volgens de reders voldoende ruimte voor *equivalent arrangements*, waardoor *special purpose vessels* en andere bijzondere schepen kunnen worden geregistreerd.

#### *Registratie, certificering en inspectie*

- De doorlooptijd van registratie en certificatie wordt door vrijwel alle reders als problematisch aangemerkt. Dit hele proces kan soms tot 2 maanden duren. Daarnaast moeten reders de aanvragen regelmatig zelf opvolgen om de voortgang te garanderen.
- Reders vinden met name de betrouwbaarheid van doorlooptijden belangrijk. Men moet erop kunnen vertrouwen dat het proces van registratie en certificatie binnen de daarvoor gestelde tijd is doorlopen zodat dit in de planning kan worden meegenomen. Dit is met name voor kleinere reders van belang, aangezien het voor deze bedrijven vaak minder gemakkelijk is om op lange termijn te plannen dan voor grotere rederbedrijven.
- Vrijwel alle reders zijn niet tevreden over de bereikbaarheid en klantvriendelijkheid van het Nederlands register. Zo duurt het vaak lang voordat men iemand aan de telefoon heeft bij het MIC van ILT en kunnen vragen soms niet goed beantwoord worden omdat de deskundigheid van de medewerkers verschilt. Er is veel behoefte aan contactpersonen die het hele proces van registratie en certificatie kunnen coördineren en vragen kunnen beantwoorden.
- Door de strikte kwaliteitsnaleving tracht het Nederlands register problemen met *Port State Control* te voorkomen. Hoewel dit past bij de uitstraling van de Nederlandse vlag, vinden sommige reders dat de kwaliteitseisen te streng zijn en naleving hiervan te veel tijd, geld en moeite kost.

#### *Dienstverlening en informatievoorziening*

- Doordat vrijwel alle benodigde documenten digitaal aan te leveren zijn, is het aanleveren van informatie de afgelopen jaren verbeterd. Er is echter nog verbetering mogelijk, doordat bij sommige buitenlandse registers zelfs de aangevraagde certificaten digitaal worden opgeleverd. De termijn waarop men reactie krijgt, laat te wensen over.
- Vrijwel alle rederijen zijn niet tevreden over de informatievoorziening door het register. Zij menen dat er te weinig gecommuniceerd wordt over wijzigende wet- en regelgeving, waardoor het soms moeilijk is om hieraan te voldoen. Daarnaast wordt de website van ILT ervaren als complex en onoverzichtelijk.

#### *Kosten dienstverlening*

- De kleinere reders beoordelen met name de kosten van certificatie onder de Nederlandse vlag als vrij hoog.
- Er bestaat vrijwel geen bereidheid bij de kleine en middelgrote rederijen om meer bij te dragen aan een betere dienstverlening van het Nederlands register. Men is van mening dat de kwaliteit van dienstverlening de afgelopen jaren is verslechterd tot onder het niveau dat verwacht mag worden, terwijl de kosten zijn gestegen.

*Overig*

- Rederijen zijn over het algemeen tevreden over de dienstverlening door de klassenbureaus. Ook de informatievoorziening door de klassenbureaus is over het algemeen goed, al verschilt dit per klassenbureau. De kosten voor deze dienstverlening worden door sommige reders echter wel als vrij hoog ervaren.
- De dienstverlening van Kiwa wordt door de reders als onvoldoende aangemerkt. Hoewel er volgens sommige reders de afgelopen tijd verbeteringen merkbaar zijn, zijn de doorlooptijden nog steeds lang en worden er regelmatig fouten gemaakt. Daarnaast verloopt het aanleveren van gegevens aan Kiwa moeizaam door de storingsgevoelige website. Bij onvolledige aanvragen duurt het soms lang voordat dit gemeld wordt, waardoor aanvragen vertraging oplopen.
- De reders zijn tevreden over de informatievoorziening door de KVNR omtrent wet- en regelgeving en de interpretatie daarvan, hoewel de contributiekosten – in de huidige economische tijden – als hoog worden ervaren.
- De reders menen dat buitenlandse registers meer gemotiveerd lijken om schepen onder hun vlag te brengen en houden.



## IV. CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksvragen beantwoord en worden aanbevelingen gedaan ter verbetering van de kwaliteit van het Nederlands register.

Op basis van de interviews met kleinere rederbedrijven kan worden geconcludeerd dat deze reders over het algemeen ontevreden zijn over de dienstverlening van het Nederlands register (met name ILT maar ook voor delen van het kadaster). Als negatieve aspecten van de dienstverlening wordt met name gewezen op de doorlooptijd van het proces van registratie en certificatie, de bereikbaarheid, deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers van het register, het aantal fouten dat wordt gemaakt en de informatievoorziening door het register. Hoewel enkele reders aangeven dat de dienstverlening door het register de afgelopen jaren is verbeterd, blijft men ontevreden.

Ook de dienstverlening door Kiwa wordt aangemerkt als onvoldoende. Hierbij zijn de reders met name ontevreden over de doorlooptijd van certificering, het aantal administratieve fouten, de deskundigheid van de werknemers en het aanvragen van certificaten via de website. Hoewel een aantal rederijen ervaart dat de dienstverlening door Kiwa de afgelopen tijd is verbeterd, zijn er andere rederijen die dit tegenspreken en geen verbetering waarnemen. De rederijen zijn wel vrijwel allemaal tevreden over de dienstverlening door de klassenbureaus.

Wanneer de vergelijking wordt gemaakt met de beoordeling door de grote rederbedrijven zoals deze in 2013 door *Policy Research* is onderzocht, valt op dat er weinig verschillen bestaan tussen de beoordelingen door kleinere en grote rederijen. De grote rederijen beoordeelden de dienstverlening van het Nederlands register over het algemeen eveneens als onvoldoende. De aspecten waarover men niet tevreden was komen ook sterk overeen.

De dienstverlening van het Nederlands register zou verbeterd dienen te worden door de doorlooptijden van registratie en certificering te verkorten. Hierbij dient ook aandacht te worden besteed aan het verminderen van het aantal fouten dat wordt gemaakt. Daarnaast dient de bereikbaarheid van het register te worden verbeterd en zou getracht moeten worden de deskundigheid en betrokkenheid van de medewerkers van het register te vergroten. De reders wensen daarnaast betere informatievoorziening door het register omtrent wet- en regelgeving.

Met betrekking tot de kosten van de dienstverlening valt op dat de kleinere rederijen deze kosten over het algemeen als hoog beschouwen. De grote reders gaven in 2013 aan dat zij de kosten van de dienstverlening laag vonden. Daarnaast is de bereidbaarheid om bij te dragen aan betere dienstverlening van het register bij kleinere rederbedrijven kleiner dan bij de grotere rederijen. Er lijkt daarom op dit moment geen marge te zijn om de tarieven van dienstverlening te verhogen, aangezien dit ertoe zou kunnen leiden dat met name de kleinere reders besluiten om hun schepen om te vlaggen. De meeste kleinere reders zijn van mening dat de kwaliteit van de dienstverlening onvoldoende is en zou moeten worden verbeterd zonder dat de tarieven verhoogd worden. Een belangrijke constatering in gesprekken is dat bij kosten van dienstverlening door het register, kleinere reders hier impliciet ook andere kosten mee in ogenschouw nemen zoals de kosten van klassenbureaus evenals de tijd en moeite om certificatie en registratieprocessen te doorlopen.

Op basis van deze conclusies formuleert *Policy Research* enkele aanbevelingen. Deze aanbevelingen komen voort uit de belangrijkste aandachtpunten die door de rederbedrijven zijn genoemd in de interviews. Aangezien er op dit moment geen marge lijkt te zijn om de tarieven voor dienstverlening te verhogen, raadt *Policy Research* aan om eerst te onderzoeken op welke wijze(n) de dienstverlening op korte termijn kan worden verbeterd alvorens te overwegen om de tarieven aan te passen.

#### ***Inzet op kwaliteitsverbeteringen dienstverlening op korte termijn***

- Vanwege het belang van de maritieme sector voor Nederland, zou verbetering van de dienstverlening van het Nederlands register en de gelieerde partijen leiden tot verbetering van het Nederlandse vestigingsklimaat<sup>8</sup>.
- Hierbij is ook van belang dat voor de reders duidelijk is hoe de rol- en verantwoordelijkheidsverdeling is over de verschillende partijen die betrokken zijn bij het Nederlands register. Verwachtingen en percepties van reders komen niet altijd overeen met de formele rol- en verantwoordelijkheidsverdeling. Betere informatievoorziening door betrokken partijen bij het register (bijvoorbeeld op hun websites) over hun eigen rollen en verantwoordelijkheden als die van de anderen zorgen voor verduidelijking waardoor reders sneller weten bij wie ze moeten zijn voor welke vraagstukken.
- *Policy Research* raadt aan om allereerst te bekijken hoe de wacht- en doorlooptijden kunnen worden verkort. Het proces van registratie en certificatie dient te worden gestroomlijnd door knelpunten in het proces te identificeren en verhelpen. Hierbij zou ook gekeken kunnen worden naar het digitaal leveren van certificaten aan rederijen en schepen. Het zou daarnaast helpen om rederijen een contactpersoon (accountmanager) aan te wijzen die het registratieproces kan monitoren en coördineren, zodat deze de rederbedrijven kan informeren over de voortgang van het proces en zo de betrouwbaarheid van het proces kan verhogen. Door de processen te

---

<sup>8</sup> Zoals ook als aandachtspunt is aangewezen in de Evaluatie Zeevaartbeleid 2008-2013 (Kamerstuk II 2014/15, 31 409, nr. 67, Brief van de minister van Infrastructuur en Milieu, *Zee- en binnenvaart*).

verbeteren en waar mogelijk te standaardiseren kunnen daarnaast fouten in de registratie en certificatie worden voorkomen.

- *Policy Research* beveelt daarnaast aan om te onderzoeken hoe de deskundigheid en betrokkenheid van medewerkers van het register kunnen worden vergroot, dan wel hoe vragen sneller bij de juiste persoon kunnen komen. Dit zou moeten garanderen dat vragen van reders op korte termijn en binnen gestelde termijnen beantwoord kunnen worden.
- *Policy Research* raadt aan om te bekijken hoe de informatievoorziening aan rederbedrijven en klassenbureaus omtrent wet- en regelgeving kan worden verbeterd. Door reders te informeren over de implicaties van wijzigende wet- en regelgeving kunnen zij hier eerder aan voldoen en worden problemen bij inspecties voorkomen. Eventueel kan deze verantwoordelijkheid bij een andere partij worden ondergebracht. Hierover dient dan wel duidelijkheid te worden geschapen bij de rederbedrijven. Daarnaast beveelt *Policy Research* aan om aandacht te besteden aan het verbeteren van de website, zodat reders relevante informatie gemakkelijker kunnen vinden.
- *Policy Research* doet daarnaast de aanbeveling om te onderzoeken hoe de dienstverlening van Kiwa verbeterd kan worden. Hierbij dient met name gekeken te worden naar het verbeteren van de bereikbaarheid en doorlooptijden, het verminderen van het aantal gemaakte fouten en het vergemakkelijken van het aanleveren van informatie.

#### ***Overwegingen omtrent verhogen tarieven dienstverlening***

- Na een verbeteringsslag van de dienstverlening van het register zou kunnen worden overwogen om de tarieven aan te passen. Reders hebben verschillende redenen om hun schepen onder de Nederlandse vlag te laten varen en zullen niet snel besluiten hun schepen om te vlaggen, mits de kwaliteit hoog genoeg is. Op dit moment ervaren zij de kwaliteit echter als onvoldoende, waardoor een tariefverhoging zou kunnen leiden tot het omvlaggen van schepen door met name kleinere reders.
- *Policy Research* raadt aan om bij eventuele aanpassing van de tarieven van de dienstverlening van het register rekening te houden met het feit dat reders meer dan alleen de directe kosten van certificatie en registratie in aanmerking nemen bij hun keuze voor een register. Er dient daarom gekeken te worden naar de impact op het totale kostenplaatje voor reders: de kosten en ingestoken tijd voor dienstverlening van de ILT en het kadaster, de kosten en tijd voor certificaten van Kiwa, de kosten en tijd voor dienstverlening van de klassenbureaus en kosten voor vestiging in Nederland. Naast de kosten speelt ook sentiment een rol; in de huidige economische situatie is een tariefverhoging moeilijk verklaarbaar.





## **BIJLAGE I: LEIDRAAD VRAAGSTELLING IN INTERVIEWS**

In de gesprekken met reders is de volgende lijst met vragen en onderwerpen als leidraad gehanteerd.

### *Certificering*

- Hoe ervaart u de doorlooptijd van het gehele proces van registratie en certificatie?
- Wat is de doorlooptijd van de documenten aangaande bemanningszaken?
- Wat is de foutmarge bij certificering en welk soort fouten treden op?
- Zijn verschillen merkbaar tussen de verschillende certificerende partijen in doorlooptijd en foutmarge?

### *Vlaggenstaatinspecties*

- Is er sprake van bijstand als er calamiteiten optreden met *Port State Control*?
- Voert de vlagstaat een proactief beleid met betrekking tot het voorkomen van deficiënties en detenties?

### *Dienstverlening*

- Wat zijn de ervaringen met de bereikbaarheid van het register?
- Wat zijn de ervaringen met het aanleveren van informatie aan het register?
- Wat zijn de ervaringen met de klachtenprocedure van het register?

### *Informatievoorziening*

- Verstrekt het register tijdige en goede informatie over registratie en certificering?
- Verstrekt het register tijdige en goede informatie over aanpassingen in regelgeving?
- Verstrekt het register tijdige en goede informatie over inspecties?
- Is het gemakkelijk de op dat moment geldende informatie te vinden?

### *Regelgeving*

- Vervult het register een actieve rol bij de interpretatie van wet- en regelgeving door de klasse bureaus (voorkomen strengere IACS rules t.b.v. inspecties)?
- Is het register behulpzaam bij vragen rondom interpretatie van regelgeving?
- Staat het register open voor en vervult het een actieve rol bij equivalent arrangements (teneinde innovatie te bevorderen)?

*Overig*

- Wat zijn opvallende zaken (of belangrijke voor- en nadelen) van het register?
- Wat zijn de ervaringen van de reder met ILT, SZW, het kadaster en Kiwa?
- Wat zijn de ervaringen met andere betrokken partijen?

*Concluderend dienstverlening*

- Op welke wijze zou de dienstverlening verbeterd dienen te worden?

*Kosten van de dienstverlening*

- Wat zijn de kosten voor de certificaten/dienstverlening?
- In hoeverre zou uw organisatie bereid zijn meer te betalen voor extra/betere dienstverlening?
- Zou u bereid zijn 20% meer te betalen wanneer de dienstverlening 20% sneller zou verlopen?
- Zou u bereid zijn 20% meer te betalen wanneer er 20% minder fouten gemaakt zouden worden?