



Aan
de voorzitter van het Centraal Bureau
voor de Rijn- en Binnenvaart,
Jhr H.J.M. van der Wijck
Postbus 23133
3001 KC ROTTERDAM

Contactpersoon

drs. J. Orta

Datum

23 APR 2007

Ons kenmerk

IVW/2007/1956

Onderwerp

Dienstverlening IVW

Doorkiesnummer

-

Bijlage(n)

-

Uw kenmerk

-

Geachte heer Van Wijck ,

In uw brief d.d. 25 januari 2007 heeft u uw zorg uitgesproken over de dienstverlening aan de binnenvaart door de Inspectie Verkeer en Waterstaat.

In de afgelopen jaren heeft u in eerdere gesprekken gesteld dat de activiteiten van de Inspectie onder maat waren. Hierop is in regelmatig overleg met de sector aangegeven welke acties de Inspectie daarop heeft ondernomen. Deze verbeteracties zijn en worden niet alleen uitgevoerd maar vanzelfsprekend ook bewaakt. De Inspectie blijft streven naar een optimale prestatie. Dit gebeurt in veelvuldig overleg met de sector. Na een overleg op 6 februari jl. met medewerkers van de CBRB, is op 6 maart jl. tevens op directieniveau gesproken. In dat gesprek is concreet vastgesteld dat de telefonische bereikbaarheid in de afgelopen maanden is verbeterd: de wachttijd is nu teruggebracht tot gemiddeld 1 minuut en zal in de loop van dit jaar nog verder teruglopen tot 40 seconden. Voorts werd geconstateerd dat de verstrekking van de ondernemersvergunningen nu, in tegenstelling tot vorig jaar, goed loopt.

In hoofdlijnen komt het erop neer dat de Inspectie concreet vorm geeft aan de één-loket gedachte door alle aanvragen voor documenten en certificaten zee- en binnenvaart te behandelen via het Informatiecentrum. Ik erken dat de opstart van het centrum in 2006 moeizaam is geweest: de training en opleiding van de medewerkers heeft meer tijd gevraagd dan ingeschat en de bereikbaarheid van de medewerkers in zowel Den Haag als Rotterdam bleek lastiger in te regelen dan vermoed. Echter, met

Postbus 20901, 2500 EX Den Haag
Bezoekadres Plesmanweg 1-6, 2597 JG Den Haag

Telefoon 070 - 351 6171
Fax 070 - 351 7895



name de laatste maanden zijn de prestaties van de Inspectie op dit vlak waarneembaar verbeterd. Dat wordt ook zorgvuldig gemonitord.

Een aspect dat de Inspectie hierbij nadrukkelijk betreft is het op peil houden van kennis in de organisatie. De medewerkers van het Informatiecentrum, die het eerste loket vormen, worden continu getraind door ervaren specialisten. Indien er echter kennisvragen door het Informatiecentrum niet kunnen worden beantwoord, is er sedert enkele maanden een "E-response-systeem" (vragen en antwoorden komen vanaf het schip of, indien men geen internet heeft, van de walorganisatie via e-mail binnen) waarbij de Inspectie via de mail binnen 2 werkdagen vragen beantwoordt. De afhandeltermijn van deze e-mail vragen is inmiddels verbeterd: die bedroeg 5 werkdagen en is nu 2 werkdagen.

Ik bemerk die verbeteringen bij de Inspectie ook via een geheel andere invalshoek: al meer dan één jaar voert de Inspectie gesprekken met u en de voltallige binnenvaartbranche over de overdracht van taken op het gebied van meting en certificering naar de markt. Aanvankelijk verliepen die gesprekken mede moeizaam omdat de branche de prestaties van Inspectie onvoldoende vond. Ik heb recentelijk vastgesteld dat dit punt geen enkele rol meer speelt: in het Overlegorgaan Verkeer en Waterstaat, Deelorgaan Binnenvaart, werd dit aspect bij de afrondende bespreking (gehouden op dinsdag 20 februari jl.) door niemand meer genoemd als een mogelijke belemmering voor de taakoverdracht.

Tenslotte, op 6 maart jl. is ook gesproken over het feit dat Nederland inzake de nieuwbouw van binnenvaartschepen te maken heeft met een bijzonder hoogtepunt dat zich nooit eerder vertoonde: momenteel vindt één nieuwbouwaanvraag per dag plaats. Dit veroorzaakt een ongekend grote werkdruk voor de gehele sector (inclusief de werven), klassenbureau's, particuliere Instellingen en de Inspectie. Een maatregel om die werkdruk te reguleren is de afgifte door de Inspectie van voorlopige certificaten, een methode die al vele jaren van tijd tot tijd wordt toegepast in een periode - traditioneel het voorjaar - wanneer veel (her-)keuringen plaatsvinden. Deze certificaten worden afgegeven voor enkele maanden en overbruggen de wachttijd die er is alvorens onze inspecteurs voor een scheepskeuring langs kunnen komen. Op deze manier wordt voorkomen dat sommige schepen stil zouden komen te liggen: men kan dan immers blijven varen met een geldig, zij het tijdelijk, certificaat. Gegeven deze unieke omstandigheden vond ik het plezierig bij u begrip te vernemen voor deze maatregel. Wij van onze kant hebben daarbij toegezegd nog dit voorjaar te beginnen met een extra service, namelijk het versturen van brieven aan binnenvaartondernemers waarin we hen er op wijzen, dat hun certificaat binnen enkele maanden zal verlopen. Op die manier herinneren wij de ondernemers aan hun plicht, op tijd de vernieuwing van hun certificaat aan te vragen.

Verbetering van de dienstverlening is een continu proces waarvoor bij de Inspectie veel aandacht is. Ik hecht daarom belang aan uw opmerkingen en de goede samenwerking met de CBRB.



IVW/2007/1956

Hoogachtend,

DE STAATSSECRETARIS VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

mw. J.C. Huizinga-Heringa