

NLC  
E.M. van Dijk, voorzitter  
Postbus 830  
3000 AV ROTTERDAM  
*Per e-mailadres: c.vandenbor@loodswezen.nl*

**Kantooradres**

Oosterhorn 4, Delfzijl

**Correspondentieadres**

Postbus 130, 9930 AC Delfzijl

T [0596] 648 100

F [0596] 647 272

E [info@sb-eemsdelta.nl](mailto:info@sb-eemsdelta.nl)

I [www.sb-eemsdelta.nl](http://www.sb-eemsdelta.nl)

**ATTENTIE!**

**Het telefoon- en faxnummer van SBE is gewijzigd:**

T [0596] 63 40 30

F [0596] 63 32 09

Datum: 20 april 2010  
Kenmerk: SBE/10-018  
Betreft: SBE-zienswijze Kwaliteitsrapportage 2009

Geachte heer Van Dijk,

Wij hebben de 'Kwaliteitsrapportage 2009: Wet markttoezicht registerloodsen d.d. 8 april 2010' in goede orde van u ontvangen, waarvoor onze dank. Met dit schrijven maken wij gaarne onze zienswijze bij u kenbaar.

### Referentiekader

Conform de eisen zoals verwoord in de Loodsenwet wordt met dit kwaliteitsonderzoek verantwoording afgelegd over het gerealiseerde kwaliteitsniveau van het loodswezen in het voorgaande kalenderjaar. Voor een verantwoorde beoordelingen en afweging van de prijs/kwaliteitsverhouding van het Nederlandse loodswezen vindt SBE<sup>1</sup> een jaarlijkse kwaliteitsevaluatie van meerwaarde. Dit jaar verschijnt de kwaliteitsrapportage voor de eerste keer en vanzelfsprekend hebben we met belangstelling kennisgenomen van de inhoud. Met dit rapport bestaat nu een referentiekader voor de kwaliteitsrapportage over het kalenderjaar 2010, waaraan ontwikkelingen, maatregelen en resultaten getoetst kunnen worden. SBE zal daar t.z.t. graag gebruik van maken.

---

<sup>1</sup> Werkgeversorganisatie Samenwerkende Bedrijven Eemsdelta SBE behartigt de belangen van de (chemische/metallurgische) industrie, energieproductie, havens en logistiek, industriële en stuwende dienstverlening in de Eemsdelta; de gemeenten Appingedam, Delfzijl en Eemsmond/Eemshaven.

## **Basisvoorziening**

U bent bekend met ons standpunt inzake de invoering van marktwerking en afbouw van kruisfinanciering. SBE is van mening dat het primaire doel van de Loodsenwet is het waarborgen van veiligheid in de Nederlandse zeehavens. Wij achten het Loodswezen hierbij een essentiële infrastructurele basisvoorziening, die in het gehele land tegen eenduidige voorwaarden en tarieven aangeboden dient te worden. Veiligheid mag nimmer een concurrentie-element tussen havens worden. Een Loodsdienst die uitsluitend het publiek belang dient, volgens landelijk eenduidige, transparante en redelijke tarieven lijkt ons hiervoor de beste garantie. Wij zijn van mening dat het eerder genomen besluit tot de invoering van marktwerking in het loodswezen gecombineerd met afschaffing van kruisfinanciering heroverwogen dient te worden.

## **Beschikbaarheid, wachttijden, vertragingen**

Voor het bedrijfsleven in de Eemsdelta is de aanwezigheid van een goed geoutilleerd, klantgericht en tijdig beschikbaar loodswezen essentieel. Wij constateren met tevredenheid dat er op dit moment slechts een korte periode geldt tussen het moment van afroepen en het daadwerkelijk aanwezig zijn van de loods. Wachttijden en vertragingen zijn in Regio Noord eerder incident dan regel. Een situatie die bij de NMa zelfs de discussie oproept of deze beschikbaarheid wellicht iets teruggeschroefd zou kunnen worden ten gunste van een lager tarief. SBE zal zich hierover intern beraden en tijdens de formele consultatie op 24 juni a.s. graag een standpunt kenbaar maken over de juiste afweging tussen beschikbaarheid en tarief met als doel de optimale balans.

## **Certificering**

Graag vernemen we van u of Regio Noord inmiddels de ISPO-certificering heeft behaald. Tevens zien we met belangstelling uit naar het behalen van ISO 9000 certificering door het Nederlands Loodswezen B.V.

## **Klant-tevredenheidsonderzoek**

U bent bezig met het uitvoeren van een onderzoek naar de klant-tevredenheid. Voor het bedrijfsleven is een klantgerichte opstelling van het loodswezen van meerwaarde en uw onderzoek zal hierover ongetwijfeld nuttige informatie en wellicht verbeterpunten opleveren. Graag zien wij de uitkomsten van het onderzoek van u tegemoet en natuurlijk zijn wij gaarne bereid tot constructief overleg over de bevindingen. Klantcontact betreft immers de wisselwerking tussen klant en dienstverlener en als klant leveren wij graag een bijdrage aan een optimale samenwerking.

## Technologie

De mogelijkheden voor de inzet van technologie zijn terecht onderwerp van overleg en studie. Wij zijn van mening dat de kansen voor technologische innovatie (zoals Loodsen Op Afstand) optimaal benut dienen te worden. Wellicht kan de noodzakelijkheid van een fysieke beloodsing door LOA met behulp van moderne radar-, sensor- en ICT-technologie, afnemen. Wij juichen de inzet van bijvoorbeeld elektronische verkeersbegeleiding tegen aanvaardbare kosten toe. Maar onderzoek zal moeten uitwijzen of moderne technologie in de (nabije) toekomst ook daadwerkelijk kan bijdragen aan een substantiële kostenreductie of eerder beschouwd dient te worden als complementair aan een loods aan boord. SBE roept het Nederlands Loodswezen op de mogelijke kansen actief te onderzoeken en verneemt graag op welke wijze hieraan invulling wordt gegeven.

In vertrouwen dat u onze zienswijze zult betrekken bij uw standpuntbepaling, verblijven wij,

Hoogachtend,  
SAMENWERKENDE BEDRIJVEN EEMSDDELTA SBE



C.G. Zijderveld,  
voorzitter



drs. J.D. (José) Kimkes,  
directeur