

Het Agentschap voor Maritieme Dienstverlening en Kust (MDK) van de Vlaamse overheid staat in voor een veilig en vlot scheepvaartverkeer van en naar de Vlaamse havens. Het agentschap is verantwoordelijk voor de beveiliging van de Vlaamse kust tegen overstromingen en ijvert voor een geïntegreerd en duurzaam beheer van de kustzone.

NIEUW DIEPGANGRECORD	1
25 JAAR SRK	2
BELANGHEBBENDENENQUÊTE	4
ISO14001-CERTIFICAAT KUST	5
ZEE AAN TIJD. TIJD AAN ZEE	6
SNMS TOESTELLEN	7
BLAUWE LOPER	8

WWW.AGENTSCHAPMDK.BE



Vlaanderen
is maritiem

NIEUW DIEPGANGRECORD

Het containerschip 'Eleonora Maersk' (15.550 teu) is op 17 februari in de vroege uurtjes aan het Deurganckdok in Antwerpen gearriveerd met een diepgang van 15,65 meter.

Daarmee wordt het vorige diepgangrecord van 15,50 meter dat op naam van de 'MSC Savona' (14.000 teu) stond en al van mei 2011 dateerde, verbeterd.

De opvaart van het 397 meter lange containerschip van Maersks E-klasse is vlekkeloos verlopen. Dat was mogelijk dankzij de uitstekende samenwerking met de Gemeenschappelijke Nautische Autoriteit, MDK en het havenbestuur.

De 'Eleonora Maersk' vaart in de AE2 Service van het 2M Vessel Sharing Agreement van

Maersk Line en MSC (die de dienst als Swan Service verkoopt) tussen het Verre Oosten en Europa. De containerreus arriveerde rechtstreeks uit Tanjung Pelepas.

Extra transshipment

Het schip had eigenlijk eerst in Tanger en Southampton moeten lossen, maar om een vertraging bij Suez in te halen en omdat er geen ligplaatsen beschikbaar waren in de eerste twee loshavens werd besloten om rechtstreeks koers te zetten naar Antwerpen.

Aan het Deurganckdok werden ruim 5.000 containerbewegingen uitgevoerd worden, waarvan 4.300 lossingen. De importlading voor Tanger en Southampton is opnieuw op feeder schepen overgeladen o.a. het m/v 'Mozambique' met een capaciteit van 6.432 teu voor de lading naar Southampton. ■



25 jaar Schelderadarketen

In november 1978 tekenden Nederland en België het Radarverdrag, waarin de aanleg en exploitatie van de Schelderadarketen werd geregeld. In maart 1991 was de radarketen operationeel. Het succes van de keten was daarna wel direct waarneembaar: het aantal scheepsongevallen daalde drastisch.

De Schelderadarketen verleent Vessel Traffic Services (VTS) aan de scheepvaart. Met behulp van de Schelderadarketen kunnen schepen worden geïdentificeerd, posities worden bepaald en kan assistentie aan schepen worden verleend. Essentieel bestaat de radarketen uit drie kernsystemen: het radarwaarnemingssysteem (RW) voor het genereren van een tactisch verkeersbeeld, het Informatie Verwerkend Systeem (IVS) voor het administreren en opvolgen van alle schepen in het werkingsgebied, en het VHF-radiocommunicatiesysteem voor de gesprekken tussen verkeersleiders en schip. De Vlaamse en Nederlandse verkeersleiders leveren deze service, een dienstverlening van 24 uur op 24 uur, 365 dagen per jaar. Ook wil de gerenoveerde Uitkijk Zelzate op termijn een onderdeel van de Schelderadarketen worden om de trafiek op het kanaal Gent-Terneuzen nog beter op te volgen. De omvang van de schepen is ook toegenomen, de steeds groter wordende zeeschepen hebben ook een goede begeleiding nodig.



Aanpassingen en uitbreidingen

De voorbije 25 jaar zijn er aan de SRK belangrijke aanpassingen en uitbreidingen geweest, door gewijzigde operationele inzichten van de eindgebruikers (verkeersleiders), het management (Permanente Commissie, Schelddirecteurenvergadering, het management van Maritieme Dienstverlening en Kust, en Rijkswaterstaat) en de stakeholders (havens, loods-

diensten, waterwegbeheerders, e.a.). Ook de internationale ontwikkelingen op gebied van verkeersbegeleiding van zowel zee- en binnenscheepvaart (IALA, IMO, EU, e.a.) hebben een impact op de SRK.

Dit leidde tot volgende nieuwe de VTS Simulator in 2001, een systeem voor distributie van hydro-meteo gegevens (Hymedis – 2002), de introductie van een eigen website www.vts-scheldt.net (2005), de realisatie van een AIS (Automatic Identification System) netwerk en integratie in RW (2005), een uitwisselingsplatform (genoemd Centraal Broker Systeem) voor nautische informatie met alle stakeholders (2005), een software planningstool WESP voor het berekenen van tijpoorten voor diepstekende schepen, een applicatie die rapporten en statistisch materiaal aanlevert op basis van gearchiveerde gegevens van IVS en AIS (Business Intelligence, 2007) en de implementatie van River Information Services opgelegd door



een EU-directieve om de dienstverlening naar de binnenvaart op een hoger niveau te tillen.

De keten werd en wordt ook (geografisch) uitgebreid: b.v. uitbreiding met twee radartorens ingevolge een nieuwe containerkade in Zandvliet (medio jaren '90), in 2004 werd de radartoren Oostdyckbank (offshore) in gebruik genomen. Bij Neeltje Jans werd de Lange Neel gebouwd, een radartoren van 113m hoog. Een nieuwe radartoren bij de nieuw aangelegde dam bij de toegangseuil van de Haven van Oostende is recent gebouwd en komt in gebruik in 2016.

Een aantal bijkomende radartorens zullen eveneens in 2016 in gebruik worden genomen. Het betreft drie clusters: twee volwaardige (betonnen) radartorens en een gapfiller ingevolge het ontpolderingsproject Hedwige/ Prosperpolder, twee volwaardige (betonnen) radartorens en een radarsensor op seinbord Royerssluis als eerste uitbreiding tot Boven-einde Rede Antwerpen (BRA), één volwaardige (betonnen) radartoren en een gapfiller in de zone verkeerscentrale Hansweert.



Logistieke keten en informatie-uitwisseling

De Schelderadarketen is méér dan een reeks radartorens en verkeerscentrales: bovenop de noodzakelijke ondersteuning voor het verkeersmanagement is de SRK is ook de nautische informatieprovider naar alle stakeholders in de keten geworden. Een concreet voorbeeld hierin is het CBS dat een essentieel onderdeel geworden is in de ketenwerking en de facto onmisbaar voor de economische en logistieke activiteiten binnen het Schelde estuarium.

Toekomstperspectief

De SRK zal in het komend decennium met een aantal uitdagingen worden geconfronteerd: nu staat de werking van de Schelderadarketen en de bijhorende samenwerking met de verschillende partners internationaal op een vrij hoog niveau, het moet de ambitie zijn dat we dit niveau blijven behouden door te verbeteren en te optimaliseren waar nodig,

ondanks de budgettaire beperkingen. Ook op het vlak van internationale ontwikkelingen zoals e-navigation /e-maritime toepassingen en RIS-technologie kan de SRK toonaangevend zijn op internationaal vlak. Het invoeren van gemeenschappelijke werkvloeren en coördinatiecentra, zal ook in de toekomst op de Schelderadarketen een impact hebben.

Nieuwe applicaties, zoals "Implementatie Dynamische Kielspeling" zullen een bijdrage leveren aan de capaciteitsbenutting van de Westerschelde en een optimalere doorvoer van en naar de havens.

Verdere uitbouw van het CBS zal de informatie uitwisseling met ketenpartners op een hoger niveau brengen, zoals b.v. het toepassen van Maritime Single Window (MSW), meer integratie van de bedrijfsprocessen van de ketenpartners voor een optimale afstemming in de vaarweg. ■



BELANGHEBBENDENENQUÊTE

Het agentschap MDK organiseert alle drie jaar een uitgebreide enquête om de tevredenheid over de dienstverlening, de communicatie en het imago van het agentschap te meten. Tevens leren we zo ook nieuwe behoeften kennen. Als algemene conclusie stelt TNS-Dimarsio die het onderzoek eind vorig jaar uitvoerde, dat zowel de algemene tevredenheid als de tevredenheid over de operationele werking erop is vooruit gegaan. Dit uit zich in een beter imago en een groter vertrouwen. Tijdens het MDK Havenoverleg worden de resultaten met onze belanghebbenden besproken.

In het onderzoek zijn er drie grote luiken: de burger (die gebruik maakt van de veerdiensten), de partners en overheden (havenbesturen, kustgemeenten, yachtclubfederaties) en de rederijen en hun agenten.

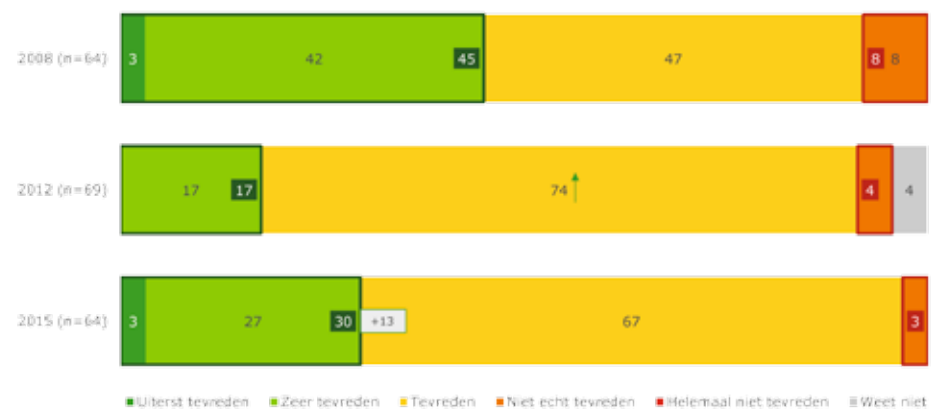
De veerdiensten

VLOOT exploiteert verschillende veerdiensten: op de Schelde, het Kanaal Gent- Terneuzen en aan de kust (Oostende en Nieuwpoort). Op vier veerdiensten werden in totaal 452 interviews afgenomen. Ongeveer de helft zijn regelmatige gebruikers van het veer. Dit zijn vaak personen die voor hun verplaatsingen naar het werk gebruik maken van de veerdienst.

Algemene tevredenheid MDK

De algemene tevredenheid is er op vooruit gegaan. Het aandeel dat zeer tot uiterst tevreden is, neemt terug toe na de daling in 2012 en bedraagt nu 3 op 10. Slechts 3% is niet tevreden over de dienstverlening. Dit is het laagste aantal sinds 2008.

Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van het agentschap MDK in het algemeen?



Uit de resultaten blijkt dat de algemene tevredenheid die in het verleden reeds zeer hoog was in de enquête van 2015 nog verder is gestegen. 95% van de ondervraagden was zeer tot uiterst tevreden. Op de veren van Hoboken en Oostende is de algemene tevredenheid het grootst. Netheid, comfort, toegankelijkheid, een goede dienstregeling en vriendelijk personeel scoren op alle veren zeer hoog.

De partners van MDK

Het agentschap MDK staat zeer frequent tot haast dagelijks in contact met de vier Vlaamse havenbesturen, de tien kustgemeenten en de yachtclubfederaties. TNS-Dimarsio heeft met

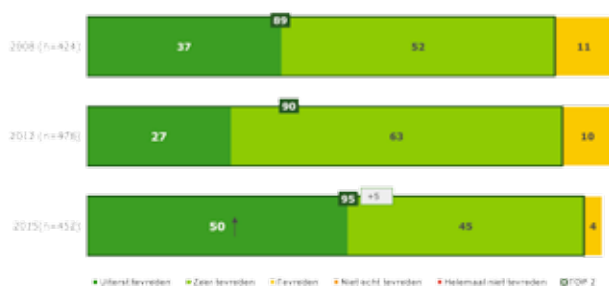
onze partners langdurige gesprekken gehad waarbij de verschillende aspecten van de dienstverlening aan bod kwamen.

Havenbesturen

Iedereen is het erover eens dat de competentie op het terrein bijzonder hoog is en dat de commerciële empathie is toegenomen. De communicatie en bereikbaarheid worden geapprecieerd, en de betrokkenheid en het professionalisme is groot. Men waardeert de verbetering die in diverse dossiers is gemaakt maar anderzijds blijven sommige zaken zoals de beloodsingsproblematiek, de continuïteit van de dienstverlening en sommige attitudes

Algemene tevredenheid veerdienst

In 2015 neemt de algemene tevredenheid over de veerdiensten toe. 95% van de gebruikers geeft aan tevreden te zijn. Ook deze keer is er geen enkele passagier ontevreden. Maar liefst 1 op 2 passagiers is nu uiterst tevreden.



Algemene tevredenheid scheepvaartbegeleiding

1 op 4 is uiterst tot zeer tevreden over de scheepvaartbegeleiding (menstel na daling in 2012). De ontevredenheid blijft erg laag (2%).

In het algemeen, hoe tevreden bent u over de dienstverlening van Scheepvaartbegeleiding?



voor verbetering vatbaar. Vaak stoort men zich aan dossiers die echter buiten de bevoegdheid van het agentschap liggen.

Kustgemeenten

In het kader van de enquête werden gesprekken gevoerd met de tien kustgemeenten (burgemeester, schepenen en/of ambtenaren). Ook hier zijn de sterke punten de competentie en know-how van het agentschap, de beroepsernst, de professionele trots en de betrokkenheid in de uitvoering van de werken. Sommige gemeenten zouden wel de voorbereiding sneller willen zien vooruitgaan. Lovende woorden zijn er ook voor de samenwerking en de contacten met het Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum (MRCC) dat kan rekenen op een hoge tevredenheid. De steun vanuit het MRCC bij evenementen wordt uitermate geaccepteerd.

Yachtclubfederaties

De federaties van kustjachthavens en strandclubs blijven erg tevreden over MDK. Globaal levert afdeling Kust een positieve bijdrage aan de uitstraling van de clubs. Vooral de betrokkenheid wordt sterk geapprecieerd. In grote lijnen worden de budgettaire keuzes van MDK onderschreven. De federaties beschou-

wen afdeling Kust als 'streng maar rechtvaardig'. Uit het rapport citeren we: 'De relaties die werden opgebouwd verlopen in een sfeer van wederzijds vertrouwen. Zoals voorheen hakt afdeling Kust knopen door wanneer nodig.'

De rederijsector

Doelstelling van dit onderdeel is informatie te verzamelen over de tevredenheid en de evaluatie van de geboden diensten zodat deze eventueel kunnen geoptimaliseerd worden. Het onderzoek vond plaats in de loop van oktober aan de hand van telefonische interviews waarbij het agentschap MDK haar klantendatabank ter beschikking stelde van de onderzoekers. Twee derde van de gecontacteerden werkten mee.

Algemene tevredenheid

Een duidelijke vooruitgang merken we in de algemene tevredenheid. Slechts drie procent is niet tevreden. De intensiteit van de tevredenheid is ook gestegen ten opzichte van 2012 (+ 13%) met 30% zeer tot uiterst tevreden klanten.

Als we inzoomen op de operationele werking is men het meest tevreden over de bekwaamheid van de loods en de alternatieven die geboden worden bij ongunstige weersomstandigheden (nieuwe beloodingsmiddelen). Ook de tevredenheid over de contactpersonen is groot.

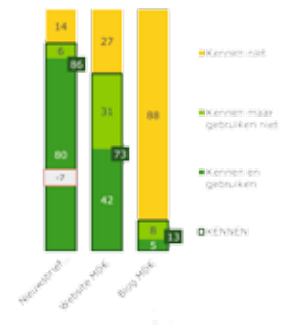
Kennis en gebruik informatiekanaalen MDK

9 op 10 beschikt over voldoende informatie. De nieuwsbrief MDK is even bekend als in 2012, maar hij wordt iets minder gelezen (hoewel nog steeds door 8 op 10). 4 op 10 gebruikt de website (idem als in 2012). 1 op 10 gebruikt de blog.

Zou u zeggen dat u voldoende informatie hebt over de activiteiten van MDK als geheel?



Kent u / Gebruikt u ... ?



De tijdigheid en juistheid van de facturatie, de prijsstructuur op basis van de blokmaat, en de prijs-kwaliteit verhouding kunnen op een tevredenheid van 90% en meer rekenen. Nochtans geeft 80% van de ondervraagden verbeterpunten aan. Deze hebben vooral te maken met beschikbaarheid van loods, een flexibeler opstelling en betere operationele communicatie en alternatieven bij slechte weersomstandigheden.

Ook scheepvaartbegeleiding weet uiterst goede resultaten te boeken. Een kwart van de ondervraagden meldt dat ze zeer tevreden zijn over de geleverde inspanningen. 88% procent van de ondervraagden gaf aan over voldoende informatie te beschikken voor de veilige en vlotte vaart van tijschepen en gasschepen. Bijzonder significant is de uitgesproken tevredenheid over het meedenken inzake schaalvergroting en het verstrekken van informatie. Slechts een kleine minderheid (5%) kon zich hier niet in terug vinden.

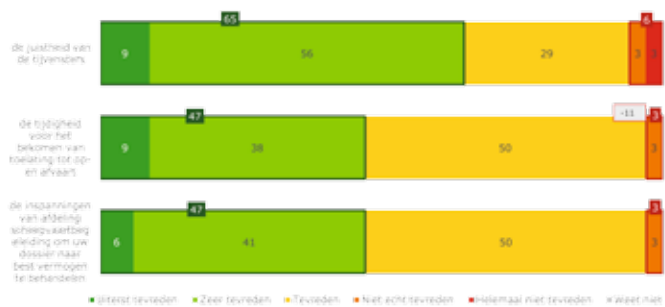
Ten slotte geeft 88% van de ondervraagden aan over voldoende informatie te beschikken over de activiteiten van MDK als geheel. Enkel het nieuwe medium de blog moet verder onder de aandacht gebracht worden.

De resultaten van de enquête worden nu in verschillende werkgroepen binnen het agentschap verder geanalyseerd waarna daar waar wenselijk verbetertrajecten worden opgesteld. ■

Tevredenheid procedure in detail

Men blijft het meest tevreden over de juistheid van de tijvensters, maar ook over de inspanningen en de tijdigheid voor het bekomen van de toelating is men zeer tevreden. De ontevredenheid over deze tijdigheid uit 2012 is grotendeels weg gewerkt.

Hoe tevreden bent u over...



AFDELING KUST BEHAALT ISO14001-CERTIFICAAT

Eind 2015 werkte afdeling KUST haar implementatietraject voor de milieunorm ISO14001 af. Na een positieve externe audit mag de afdeling zich nu de trotse houder noemen van het ISO14001-certificaat.

Met het behalen van dit certificaat verbindt de directie van afdeling KUST er zich toe een beleid te voeren met aandacht en respect voor het milieu. Bij de uitvoering van de activiteiten worden de milieuwetten en -reglementeringen die van toepassing zijn, nageleefd.

Voor alle activiteiten zijn actieplannen uitgewerkt met als doel de prestaties op vlak van milieu voortdurend te verbeteren. De milieuaspecten worden systematisch opgevolgd en gecontroleerd.

Als aanbestedende overheid zal afdeling KUST bijzondere aandacht verlenen aan de milieupaspecten van aanbestede opdrachten. Hiertoe zal een proactieve communicatie met betrekking tot milieu- en kwaliteitsaspecten gevoerd worden naar relevante stakeholders.

Er wordt eveneens geïnvesteerd in de bewustwording en de opleiding van de werknemers



in het toepassen van goede voorbeelden op het vlak van milieu en kwaliteit. Tot slot zal afval gescheiden worden.

Milieuactiviteiten blijven een belangrijk criterium voor de prestatiebeoordeling van de organisatie. Afdeling KUST ziet er op toe dat al haar werknemers de milieureglementering naleven.

Met het behalen van het ISO14001-certificaat breidt de afdeling een succesvol vervolg aan haar kwaliteitstraject. Begin 2014 behaalde de afdeling immers al het certificaat ISO9001:2008 kwaliteitsmanagementsysteem. Deze erkenning is het resultaat van belangrijke inspanningen van belanghebbenden, klanten, partners en vooral het personeel van afdeling KUST. ■

Website afdeling KUST in nieuw jasje

De website van afdeling KUST zit sinds 1 januari in een nieuw jasje. De site kreeg naast de nieuwe huisstijl van de Vlaamse overheid ook een hippe en eigentijdse look mee. Vanaf nu vind je het laatste nieuws over de projecten van afdeling KUST al op de homepage. Surf snel naar www.afdelingkust.be om het zelf te ontdekken.

ZEE AAN TIJD. TIJD AAN ZEE

Afdeling KUST neemt op zaterdag 23 april deel aan de aftrap van de 20ste Week van de Zee.

In een stand op de Zeemarkt zal afdeling KUST informatie geven over het Masterplan Kustveiligheid. Naast onze stand geven ook nog tal van andere workshops en interactieve stands je een zicht op de boeiende wereld van de verschillende kustactoren. Op de startdag kunnen bezoekers eveneens deelnemen aan drie wandelingen (6, 12 of 18 kilometer).

De Week van de Zee is een initiatief van de provincie West-Vlaanderen, samen met de tien kustgemeenten en diverse kustactoren. Het centrale thema dit jaar is "Zee aan tijd. Tijd aan zee." Van 22 april tot en met 8 mei vinden langs de hele kust allerlei activiteiten plaats. Het volledige programma vind je op www.weekvandezee.be.

De Zeemarkt vindt plaats op zaterdag 23 april, van 10u tot 17u, in Openluchtcentrum Duin en Zee in Oostende. ■



LOODSWEZEN VERNIEUWT SNMS TOESTELLEN

LOODSWEZEN

In het kader van schaalvergroting werden zo'n zes jaar geleden de eerste SNMS-toestellen in gebruik genomen, voor het loodswezen een stap op onbekend terrein.

Dankzij de inzet van alle partijen die hierbij betrokken waren, werd - ondanks vele kinderziektes - een systeem op poten gezet dat de loods een schat aan extra informatie bezorgde. In de jaren die daarop volgden ondergingen Qastor en andere randsoftware reeds vele aanpassingen en verbeteringen. Op een vervanging van de hardware was het echter wachten tot eind 2015. Dit kan lang lijken maar het zegt ook veel over de deugdelijkheid van de Lenovo toestellen die sinds 2009 gebruikt worden.

Zij hebben hun waarde meer dan bewezen.

Op de aanbesteding voor de nieuwe laptops tekenden verschillende fabrikanten in. Na uitgebreide testen door de SNMS-lesgevers viel de keuze opnieuw op een Lenovo toestel: de Lenovo carbon X1. Deze krachtige laptop stelt de gebruiker in staat op een accurate manier het (soms veeleisende) Qastor programma te blijven gebruiken, en toch ook van de voordelen van een tablet te proeven. Zo is het toestel flinterdun, heeft het een touchscreen, en biedt het de mogelijkheid om eenvoudige apps te installeren en gebruiken. De 3G/4G modem in het toestel is uiteraard ook een gigantische stap vooruit t.o.v. wat de vorige toestellen te bieden hadden. Zo stammen de X200 en X201 nog uit de tijd dat mobiel internet nog in z'n kinderschoenen stond. De WWAN modem in de X1 is veel krachtiger en stabiel, en in de X1 zit nu ook een nieuwe SIM-kaart die de mogelijkheid biedt om te connecteren met alle mobiele netwerken.

Wat betreft de AIS connectoren verliep de eerste aanbesteding minder vlot. Geen van de firma's die intekenden konden een product



aanbieden dat betrouwbaar en stabiel was voor beloodsing. Een tweede ronde leverde wél een product op dat weerhouden werd: de ADQ2 van AD Navigations, een toestel met naast de eerder gekende functionaliteiten ook een RoT sensor. Een vaak gehoorde opmerking is de omvang van de connectoren, ook bij dit nieuwe type. De reden hiervoor is echter simpel: een goede en betrouwbare AIS connector

die te allen tijde correcte informatie door speelt, die krijg je niet in een luciferdoosje.

Intussen varen zo'n 90 loodsen reeds met het nieuwe toestel en het windows 8.1 besturings-systeem en de reacties van de gebruikers waren zeer positief. Tegen de lente van 2016 trachten we de volledige SNMS-vloot te hebben vervangen. ■

BLAUWE LOPER

CAMPUS LEERHAVEN ANTWERPEN



Op vrijdag 19 februari werd Campus Leerhaven officieel geopend. Onder het motto "De juiste koers van kleuter tot volwassene" brengt Campus Leerhaven leerlingen uit vier Antwerpse scholen samen. De maritieme opleidingen van De Scheepvaartschool – Cenflumarin, het CVO Antwerpen en het SYNTRA Midden-Vlaanderen gaan in de nieuwe campus door.

BELGIAN BOAT SHOW



MARITIEM PARK



De Scheepvaartklassen leggen een maritiem park aan op Campus Leerhaven. Hiervoor zijn ze nog op zoek naar scheeps- en havengebonden materiaal. Wil jij een partner worden? Neem dan contact op met Kris Dockx, scheepvaartklassen@gmail.com.

KALENDER EVENEMENTEN

- 23 april Startdag ' Week van de zee'
- 11-22 april : Seminarie "Nautical Accessibility & Maritime Traffic Management" voor Apec cursisten
- 23 april: opendeur Mercator instituut
- 22 mei: opendeur Cenflumarin
- 26-29 mei 'Oostende voor anker' aan de gebouwen van Vloot in Oostende
- 18 juni: Open Haven Terneuzen
- 1-2 juli: Navy Days Zeebrugge
- 7-10 juli Antwerpen : Tall Ships Race

Colofon

Jaargang 11 - nummer 37 - maart 2016 - driemaandelijks magazine

Redactie: Tony Vuylsteke, Rita Bertens, Sofie Terryn, Eva Descamps, Tom Moortgat, Sofie Rommelaere, Katty Cypers, Charlotte Devriendt, Sandra De Canck

Verantwoordelijke uitgever: Kapt. Jacques D'Havé, administrateur-generaal, Maritieme Dienstverlening en Kust

Contact: Tom Moortgat, tel 02-553 77 12, fax 02-553 77 05, tom.moortgat@mowvlaanderen.be

Graaf de Ferraris-gebouw, Koning Albert II-laan 20 bus 5, 1000 Brussel