

Geachte scheepsagenten en collega's,

Inleiding

Op 8 september jl. zijn we gestart met de nieuwe werkwijze voor inkomende en doorgaande scheepsreizen. Een grote verandering voor alle betrokken partijen waarbij de scheepsagent nu 'in control' is over het naar binnen halen van zeeschepen. De havenmeesters van Rotterdam en Amsterdam, het Loodswezen en Portbase hebben veel energie gestoken in de communicatie over de nieuwe werkwijze incl. instructies. Het is ons na livegang opgevallen dat er soms onduidelijkheden zijn en dat de nieuwe werkwijze nog moet aarden. Op 11 november jl. hebben we daarom een MS Teams vergadering georganiseerd om te achterhalen wat er precies speelt en of er extra uitleg benodigd is. Hierbij waren 8 agentschappen, HOC, HCC, Maasaanloop, het Loodswezen en Portbase aanwezig. Voorafgaand aan deze bijeenkomst is een lijst met 14 bespreekpunten opgesteld waarover in deze bijeenkomst discussie is gevoerd. Dit heeft enorm geholpen om een beeld te vormen wat er speelt.

Conclusie

- In het nieuwe proces blijkt de techniek het overgrote deel van de inkomende reizen goed te ondersteunen. Procesmatig blijken twee zaken meer aandacht nodig te hebben:
 - 1) Agent informeert het schip. Dit gaat vaak goed, maar lukt niet altijd.
 - 2) Het beeld bestaat dat ankerliggers die niet hoeven uit te wisselen in het nieuwe proces later belooft worden dan in de oude situatie.
- In februari 2021 gaan we het hele proces evalueren. De twee bovengenoemde zaken komen daarbij nadrukkelijk aan de orde. We onderbouwen het beeld dan met cijfers zodat we o.b.v. deze cijfers een goed besluit kunnen nemen.
- Er is behoefte aan extra uitleg. Dit pakken we op door:
 - 1) De 14 bespreekpunten uit te schrijven en te delen met de betrokken partijen.
 - 2) Te verwijzen naar de [Portbase supportpagina](#).
- Technisch is er in de systemen inmiddels een aantal bugs opgelost en werkt alles naar behoren. Er zijn nieuwe wensen waarvan de belangrijkste z.s.m. opgepakt worden.
- We gaan binnenkort een extra online 'vragen-uurtje' organiseren.

De volgorde van de [bespreekpunten](#) op de volgende pagina is gebaseerd op de chronologie van het melden en bestellen van een inkomende reis.

De 14 bespreekpunten

1. WFO vs RFE

Wanneer gebruikt de agent nu WFO (Waiting for orders) en wanneer RFE (Request for Entry).

Intenties:

Bij het melden van een inkomende of doorgaande reis dient u een keuze te maken:

- *Waiting for orders (WFO)*: Als er nog géén tijdstip bekend is waarop het schip naar binnen kan en het tot nader order buiten blijft. De ETA PBP kan niet worden ingevuld (want niet bekend), de rest van de melding kan verder zo volledig mogelijk worden ingevuld.
- *Request for entry (RFE)*: Het tijdstip waarop het schip naar binnen kan, is (bij benadering) bekend en de tijdsaspecten in de melding kunnen worden ingevuld. RFE kan ook worden gebruikt als het schip bv. eerst een dag voor anker gaat. Dan is de ETA Seabouy bv. vandaag 12:00 uur maar de ETA Pilot Boarding Place bv. morgen 10:00 uur.

2. Plannen baseren op

De agent kan de planning baseren op ETA Pilot Boarding Place of ETA (1st) Berth.

Planning baseren op

- *ETA PBP*: Tijdstip waarop het schip bij de betreffende Pilot Boarding Place verwacht wordt met de intentie om naar binnen te komen. Het verwachte tijdstip waarop het schip op de ligplaats aankomt (ETA berth) wordt vervolgens via het PCS (bij benadering) aangegeven.
- *ETA Berth*: Tijdstip waarop het schip bij de terminal voor de kant kan komen. Deze is gebaseerd op 'First line secured'.

De havenmeester en de dienstverleners plannen zodanig dat de daadwerkelijke aankomst op de ligplaats zo dicht mogelijk bij deze tijd ligt. Met deze optie gaan we er vanuit dat het schip niet eerder dan deze ETA mag aankomen. Het systeem geeft de ETA PBP aan die nodig is om de planning op de ligplaats te halen. De agent stemt de ETA PBP vervolgens af met de gezagvoerder.

Vaartijden

De vaartijden tussen de ETA PBP en de ETA 1^e ligplaats worden bepaald a.d.h.v. een tabel met gemiddelde tijden. Dit zijn langjarige gemiddelde tijden en voor de meeste schepen geeft dit een hele goede indicatie. Echter, sommige schepen gaan veel sneller, transporten gaan veel langzamer. Het blijft dus een indicatie en als u zeker weet dat u schip sneller is dan het gemiddelde, kunt u daar evt. rekening mee houden door bv. de ETA_PBP hierop aan te passen. Als er op het HCC/HOC grote afwijkingen worden verwacht, kan via het havenmeestersysteem (HaMIS) de vaartijd voor deze reis handmatig worden aangepast. Als de reis bevestigd is, worden de nieuwe ETA's naar het PCS teruggekoppeld.

De vaartijdentabel is in beheer bij het Loodswezen en wordt doorlopend gemonitord en aangepast als blijkt dat de vaartijd voor een bepaalde ligplaats(-groep) anders is.

3. **ETA PBP voor tijschepen**

Planning baseren op 1e ligplaats voor tijschepen i.r.t. de standaard vaartijd. Deze lijkt soms niet zuiver genoeg. Opgegeven tijpoort is nu 'Passage punt X' of 'Monding haven Y' en moet dan worden teruggerekend naar ETA PBP.

Op dit moment onderzoeken we of de tijpoort gebaseerd kan worden op de ETA PBP zodat de agent deze niet zelf hoeft in te schatten. Hier komen we nog op terug.

Daarnaast komt binnenkort tijpoort info in PCS beschikbaar. Met de werkgroep gaan we kijken hoe we dit optimaal kunnen benutten. Tot die tijd werken we zoals we altijd hebben gedaan en bij twijfel kunt u contact opnemen met HCC/HOC.

4. **Uitwisselen**

De agent kan bij het uitwisselen met een vertrekkend schip ervoor kiezen om een inkomende reis handmatig (zelf) te bestellen of automatisch door PCS te laten bestellen.

De 'Auto-order = Yes' zorgt voor een risico bij inkomende tijschepen.

Uitwisselen

U kunt in PCS aangeven om met uw inkomend schip te willen uitwisselen met een vertrekkend schip. Hiermee weten de havenmeester en de dienstverleners ook meteen dat u op de hoogte bent dat de ligplaats nog bezet is. Aangeven dat u wilt uitwisselen in PCS kan alleen voor schepen naar de Europoort en schepen > 200 meter buiten de Europoort.

Automatisch bestellen (Auto-order = Yes/No)

- *Auto-order = NO*: Met deze optie 'abonneert' u zich op notificaties zodra er iets wijzigt op het vertrekkende schip. U krijgt dit in het PCS scherm, via email en een SMS op uw mobiel (mits dit wordt ingevuld) te zien. Hiermee blijft u altijd zelf 'in control' en kunt u o.b.v. de informatie die automatisch verstuurd wordt, zelf actie nemen en evt. uw ETA aanpassen of een bestelling doen.
- *Auto-order = YES*: Met deze optie 'abonneert' u zich óók op notificaties zodra er iets wijzigt op het vertrekkende schip. U krijgt dit in het PCS scherm, via email en een sms op uw mobiel (mits +316..... wordt ingevuld). Het grote verschil is hier dat het PCS uw inkomende schip automatisch bestelt zodra het vertrekkende schip besteld wordt. Het inkomende schip schuift indien nodig automatisch mee als het vertrekkende schip vertraagt.

Bij *Auto-order = YES* gaat dus het bestellen van het inkomende schip en indien nodig het schuiven van de ETA automatisch. En daar ligt dus ook het risico dat een tijgebonden schip door een vertraging van het vertrekkende schip dusdanig schuift dat het buiten haar tijpoort valt. Wij adviseren dan ook om bij tijschepen altijd auto-order = NO te kiezen. Kiest u toch voor YES dan dient u zich te realiseren dat dit een risico is wanneer u bv. de mail of de SMS, die u in alle gevallen krijgt, niet op tijd leest.

Op dit moment heeft het PCS (nog) geen kennis van tijgebonden schepen. Dat gaat zeer binnenkort veranderen. Dat is goed nieuws, want dan kunnen we dit risico elimineren. De manier waarop we dat gaan doen, gaan we met de leden van de werkgroep en nautische dienstverleners bespreken.

5. Earliest time of port entry

De agent kan gebruik maken van de 'Earliest time of port entry'. Eigenlijk zijn er 2 manieren waarop dit veld gebruikt kan worden.

In 1^e instantie was de 'Earliest time of port entry' bedoeld om aan te geven dat het schip, indien mogelijk, evt. eerder belooft mag worden, maar in ieder geval niet vóór deze tijd. Dat kan handig zijn als het schip bv. bij operationeel contact iets eerder op de PBP lijkt aan te komen, de ligplaats vrij is en er een loods op tijd beschikbaar is.

In 2^e instantie is er discussie geweest over de 2 uur besteltermijn voor U/V-reizen versus de 3 uur besteltermijn voor I/D-reizen. Hierop is besloten dit veld óók te kunnen gebruiken bij uitwisselaars en daarmee aan te geven dat het zeer gewenst is om het inkomende schip eerder te beloodsen zodat scherp uitwisselen mogelijk blijft.

Het Loodswezen geeft aan alleen bij uitwisselen te kijken of er eerder dan de besteltermijn geleverd kan worden. In de communicatie is het beeld ontstaan dat dit voor alle bestellingen zou gelden. Dit is niet het geval en de afspraak is nu dat het Loodswezen de 'Earliest time of port entry' alleen gebruikt bij uitwisselen en voor deze schepen haar uiterste best doet om z.s.m. te beloodsen zoals aangegeven.

6. Aantal sleepboten

De agent kan aangeven of (Yes/No) en hoeveel sleepboten hij wil. Bij twijfel, of wanneer de inschatting bewust aan het Loodswezen wordt gelaten, kiest hij voor LAB.

Er is al vaker aangegeven dat sommige agenten nog steeds kiezen voor Tugs = 'NO' terwijl in de praktijk wel degelijk sleper(s) nodig zijn. In het nieuwe digitale bestelproces beoordelen de sleepdiensten bij de bestelling of zij kunnen leveren. Als er geen sleepboten zijn besteld (Tugs = 'NO') dan worden deze schepen niet meegenomen in de planning. Wij willen hier nogmaals aandacht voor vragen omdat dit het planningsproces verstoort en op andere plekken voor vertraging kan zorgen. Weet u, na contact te hebben gehad met de gezagvoerder, het nog niet zeker? Kies dan LAB (Loods Aantal Boten) zodat u zeker weet dat dit goed komt. Bij 'NO' worden er géén sleepboten besteld, en daarmee ook niet ingepland voor het betreffende schip, wat voor nare last-minute vertragingen kan zorgen.

Voor sluispassages in de zeesluis van IJmuiden dient u het aantal sleepboten in de sluis op te geven via het 'remarks' veld bij 'Tugs'.

7. Ruim van te voren bestellen

De agent kan ruim van te voren een bestelling doorgeven. Belangrijk voor het proces is de betrouwbaarheid van ETA's zodat dienstverleners beter vooruit kunnen plannen.

Er is geen beperking op het bestelmoment. Dat is fijn voor de planning als bv. lijnschepen ver van te voren al kunnen voorspellen hoe laat ze op de PBP zijn en dit ook halen. Maar als deze tijden nog niet kloppen, frustreert dat de planning en is het beter om deze reizen nog niet te bestellen. Pas als zeker is dat het schip de tijd op de PBP haalt, bestelt u de inkomende reis. Betrouwbare planningen zijn cruciaal voor een efficiënte haven. Het zou jammer zijn als we het ver vooruit kunnen bestellen moeten gaan inperken in het PCS en vragen u daarom om hier rekening mee te houden.

Afbestelkosten

Vanaf 1 december zal het Loodswezen (Rotterdam) afbestelkosten op inkomende reizen in rekening brengen als binnen 2,5 uur voor de laatst bestelde ETA PBP een bestelling met 3 uur of meer later gemaakt wordt. De nieuwe werkwijze heeft geen effect op de huidige afspraken met het Loodswezen Amsterdam-IJmond.

8. **Bevestiging bestelling**

De havenmeester en dienstverleners hebben de intentie om z.s.m. maar uiterlijk binnen 30 min. (ná verstrijken besteltermijn) een bevestiging te sturen naar PCS.

Agenten ervaren dat de afgesproken tijd niet altijd wordt gehaald. Dit geldt met name als er naast een loods ook slepers gevraagd worden. We monitoren dit al geruime tijd en zien dat het steeds sneller gaat. Onlangs zijn er verbeteringen in GIDS (Systeem waarin de nautische dienstverleners de capaciteit met elkaar afstemmen) aangebracht zodat het voor de sleepdiensten makkelijker wordt om beter te plannen. We verwachten dat de bevestiging van de bestelling de komende periode steeds sneller kan.

9. **Veel ETA wijzigingen op bestelde reizen**

De agent krijgt updates van het schip over de ETA en kan updates versturen zodra hij weet dat er een afwijking is van een half uur of meer. De AIS data (PortXchange) kan hierbij helpen.

Agenten ervaren dat de tijden vanuit PortXchange niet accuraat zijn en worden niet of nauwelijks gebruikt. We gaan dit bespreken met de ontwikkelaars van PortXchange en onderzoeken waar dit aan ligt.

10. **Kwaliteit meldingen**

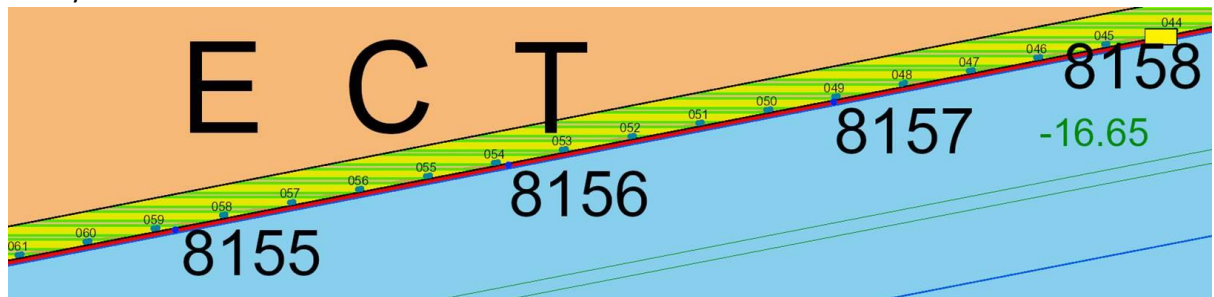
- Boldernummers: HCC belt regelmatig de agent omdat deze ontbreken.
- Defects: Bv. boegschroef defect móet gemeld worden.
- Betrouwbare ETA's
- ETA PBP: Bestelde schepen moeten op aangegeven ETA bij Pilot Boarding Place zijn.

Heel veel meldingen en bestellingen zijn keurig op orde en volledig ingevuld. Echter, we merken dat dit bij sommige reizen nog niet goed gaat. Om het 'havenproces' zo efficiënt mogelijk te laten verlopen, moet deze informatie tijdig en betrouwbaar zijn. Wij vragen daarom nogmaals aandacht om hier rekening mee te houden.

Bij een melding met intentie RFE wordt de ETA PBP gebruikt voor de dynamische sluisplanning van de zeesluis. Het melden van een zo betrouwbaar mogelijke ETA PBP is dan van belang om zo efficiënt mogelijk gebruik te kunnen maken van het sluisencomplex.

Tip: Oeverfrontnummers i.r.t. boldernummers

In 'MyPort' kunt u de 'Havenmeester havenkaart' starten:



Hiermee kunt u nauwkeurig bepalen welk oeverfrontnummer (bv. R8156) u moet kiezen die past bij de boldernummers. Als het schip bv. van boldernummer 44 t/m 59 komt te liggen, kiest u het oeverfrontnummer dat (ongeveer) in het midden ligt, dus R8156). Het kan zijn dat u bv. het oeverfrontnummer in de kaartlaag eerst moet aanzetten voordat deze zichtbaar wordt.

11. Bellen agent bij andere ETA

Wanneer een bestelde ETA niet kan worden waargemaakt, hetzij doordat de havenmeester deze tijd niet kan honoreren, hetzij dat een van de dienstverleners geen middelen/mensen op tijd beschikbaar heeft, volgt een bevestiging met een andere tijd waarop het wel kan. Wanneer de ETA 30 minuten of meer afwijkt, neemt het HCC contact op met de agent. Er wordt niet gebeld als de gezagvoerder een andere tijd doorgeeft!

Er bestond verwarring over wanneer het HCC de agent belt bij een wijziging op een bestelde ETA PBP of ETA Berth. Er wordt gebeld met de agent zoals hierboven staat beschreven.

In Amsterdam wordt een e-mail gestuurd met de gewenste en uiteindelijk bevestigde ETA.

12. Bellen agent bij afbestelling

Wanneer een bestelde reis door het HCC/HOC wordt afgewezen, neemt het HCC/HOC altijd contact op met de agent.

Er bestond verwarring over of het HCC de agent belt wanneer een bestelde reis wordt afgewezen. Dit gebeurt in de praktijk vrijwel nooit, maar als, is er vrijwel altijd telefonisch contact.

13. Informeren schip

De agent is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van de gezagvoerder (het schip) over het exacte moment van binnenkomst/beloodsing.

In de nieuwe werkwijze is de agent volledig 'in control' en is verantwoordelijk voor het informeren van het schip. In de praktijk zien we dat dit heel goed gaat. Echter, wij merken bij Maasaanloop 2 dingen:

1. Met name in de nacht en in het weekend is er minder communicatie van agent richting schip.
2. Er zijn gevallen waarbij de agent het schip niet te pakken krijgt.

We vragen agenten de mogelijkheden te blijven onderzoeken om toch het schip z.s.m. te kunnen informeren. Maasaanloop zal als vangnet de schepen oproepen die besteld zijn en naar binnen mogen en waarvan de kapitein op een gegeven moment zelf nog geen contact heeft gezocht en wij het vermoeden krijgen dat het schip geen bericht van de agent heeft gekregen.

14. Portbase Servicedesk <-> HCC

Kastje naar de muur bij een probleem?

De indruk ontstond dat de agent soms van het kastje naar de muur wordt gestuurd wanneer hij een probleem heeft bij het melden of bestellen. Gelukkig bleek dit een incident. Over het algemeen is het duidelijk dat vragen over het PCS bij de Servicedesk van Portbase thuishoren en vragen over het proces door het HCC/HOC beantwoord kunnen worden.

Aanvullend

Tijdens de vergadering zijn er nog aanvullende vragen gesteld.

15. Vaartijdentabel inzichtelijk voor agenten

Is de vaartijdentabel, die gebruikt wordt om de tijd te 'berekenen' tussen Pilot Boarding Place en 1e ligplaats, beschikbaar voor agenten?

Als een agent een reis opvoert in PCS wordt de vaartijd voor die reis zichtbaar als verschil tussen ETA PBP en ETA Berth. Het Loodswezen onderzoekt hoe de totale tabel het beste op haar website kan worden gepubliceerd.

16. Bevestiging bestelling per e-mail

Is het mogelijk om de bevestiging (al dan niet met gewijzigde ETA) en wijzigingen op de bevestigde reis per e-mail te kunnen ontvangen?

We hebben dit in de werkgroep met agenten van 25 november jl. besproken en deze is opgenomen in een lijst met een aantal andere gebruikerswensen. We verwachten in januari 2021 te kunnen starten met de realisatie van een aantal wensen die we in de werkgroep prioriteren.

17. Uitwisselen met meerdere schepen

A) Is het mogelijk om aan te geven dat een inkomend schip gaat uitwisselen met 2 schepen die op de ligplaats liggen?

B) Is het mogelijk om aan te geven dat er 2 inkomende schepen gaan uitwisselen met 1 schip op de ligplaats?

Vooralsnog markeren wij deze situaties als uitzondering en zien een enorme uitdaging in complexiteit en dus kosten om dit te ondersteunen. Er is een goede workaround mogelijk:

A) Goede communicatie met de terminal is hier van belang. Zij kunnen aangeven welk schip als laatste vertrekt. Kies dit schip om mee uit te wisselen, het andere schip is dan reeds vertrokken.

B) Het is een risico om 2 schepen tegelijk naar binnen te halen die dezelfde bestemming hebben.

Kies hier het schip dat als 1^e naar binnen moet en laat deze uitwisselen met het vertrekkende schip. Pas de ETA van het 2^e inkomende schip hierop aan zodat deze 'gewoon' besteld kan worden zonder uit te wisselen. U kunt ook kiezen voor de optie 'Entry after other vessel' indien het 2^e schip moet afmeren langs het 1^e schip.

18. **Online instructies te zien op Portbase Support Pagina.**

Zijn de online instructiesessies opgenomen?

De laatste online instructiesessie is opgenomen en in 3 delen af te spelen via de Portbase Support Pagina. U kunt deze daar altijd nog eens bekijken. U vindt hier ook de initiële uitgebreide communicatie over de nieuwe werkwijze. Na het versturen van dit bericht organiseren wij nog een online 'vragen-uurtje' via MS Teams. U krijgt hiervoor nog een uitnodiging.