

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2511

Vragen van het lid **Visser** (VVD) aan de Minister van Infrastructuur en Milieu over *de problemen met het digitale KIWA-loket* (ingezonden 27 juni 2017).

Antwoord van Minister **Schultz van Haegen-Maas Geesteranus** (Infrastructuur en Milieu) (ontvangen 23 augustus 2017). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 2353.

Vraag 1

Heeft u kennisgenomen van het bericht «Wachten op kaart van de tachograaf»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Herkent u de beschreven problemen met het nieuwe digitale loket van keuringsinstantie KIWA (KIWA-loket) voor tachograafkaarten, dat sinds 17 mei jl. operationeel is? Zo ja, wat vindt u hiervan? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Ja, Kiwa heeft problemen ondervonden bij de migratie naar een nieuwe digitale omgeving voor de aanvraag van tachograafkaarten. Dit betekende dat een aantal chauffeurs langer dan gebruikelijk moest wachten op hun tachograafkaart. Ik vind dit vervelend, zeker voor ondernemers en chauffeurs die hier hinder door hebben ervaren.

Vraag 3

Hoeveel klachten zijn er inmiddels binnengekomen over de bereikbaarheid en verwerking van het KIWA-loket, al dan niet via organisaties zoals Transport en Logistiek Nederland (TLN)?

Antwoord 3

Bij Kiwa zijn 138 klachten binnengekomen die betrekking hadden op het nieuwe aanvraagstelsel en de bereikbaarheid. Bij het Meld- en Informatiecentrum van de Inspectie Leefomgeving en Transport zijn in diezelfde periode 50 meldingen over de uitgifte van de tachograaf kaarten ontvangen. Hierbij

¹ Wachten op kaart van de tachograaf», De Telegraaf, 10 juni 2017

kan het zijn dat een chauffeur zowel bij Kiwa als bij ILT een melding heeft gedaan.

Vraag 4

Wat zijn de oorzaken van de problemen en welke stappen zijn er inmiddels ondernomen?

Heeft de Inspectie Leefomgeving en Transport KIWA bijvoorbeeld aangesproken op de geconstateerde problemen? Zo nee, waarom niet? Zo ja, welke stappen dan wel afspraken zijn er gemaakt? Klopt het dat KIWA zelf inmiddels haar excuses heeft aangeboden?

Antwoord 4

Het aanvraagstelsel voor tachograafkaarten is donderdag 11 mei 2017 vanaf vijf uur in de avond tot woensdag 17 mei tot twaalf uur in de middag niet beschikbaar geweest vanwege de overgang naar een nieuw digitaal aanvraagstelsel. Kiwa heeft hier tijdig over gecommuniceerd via haar website. De brancheorganisaties en ook ILT zijn vooraf geïnformeerd. Het aanvraagproces is volledig gedigitaliseerd.

De problemen deden zich voor bij aanvragen die vlak voor 12 mei 2017 waren ingediend en er waren chauffeurs die moesten wachten aan het nieuwe aanvraagportaal.

De aanvragen van chauffeurs die vlak voor 12 mei 2017 een volledige aanvraag hadden ingediend werden niet goed overgezet in het nieuwe digitale systeem. De verdere afhandeling van die aanvragen is hierdoor vertraagd. De aanvragen die vanaf woensdag 17 mei 2017 correct in het nieuwe systeem zijn ingevoerd, zijn volgens de geplande procedure verwerkt. Het nieuwe aanvraagportaal is erop gericht het indienen van een aanvraag makkelijker en efficiënter te maken. Verschillende chauffeurs gaven echter bij de start van het nieuwe systeem aan problemen te ondervinden met het gebruik van het systeem. De vele vragen aan de kantenservice van Kiwa over het systeem maakte dat de wachttijden voor beantwoording van een vraag opliepen en chauffeurs minder snel geholpen werden.

De problemen met het overzetten van aanvragen naar het nieuwe aanvraagstelsel zijn inmiddels verholpen.

De ILT heeft Kiwa aangesproken op de geconstateerde problemen. Kiwa heeft maatregelen getroffen om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Dit betreft onder andere inhuur van extra expertise gedurende de implementatieperiode van nieuwe ICT-applicaties en betere communicatie voorafgaand en bij eventuele problemen aan belanghebbenden. Kiwa heeft in een mededeling aan de brancheorganisaties en aan ILT gemeld dat ze de vertraging en het ongemak voor de chauffeurs betreurt.

Vraag 5

Hoeveel chauffeurs/bedrijven zijn er tot op heden gedupeerd door de problemen bij het KIWA-loket? Wat vindt u ervan dat mogelijk honderden chauffeurs hierdoor het gevaar lopen dat ze (tijdelijk) thuis moeten blijven zitten? Klopt het dat KIWA aangeeft dat er door haar toedoen geen chauffeurs thuis (dreigen) komen te zitten door het niet tijdig leveren van een bestuurderskaart? Zo ja, betekent dit dat alle problemen zijn opgelost en waarom is de communicatie hier dan niet op aangepast?

Antwoord 5

Een groep van 52 chauffeurs had vlak voor 12 mei 2017 een aanvraag voor een nieuwe tachograafkaart ingediend en werd geconfronteerd met de migratieproblemen zoals beschreven in het antwoord op vraag 4. De kaarten zijn hierdoor niet binnen de, tussen ILT en Kiwa afgesproken, streeftermijn van 10 dagen afgegeven. Het klopt dat Kiwa aangeeft dat de kaarten binnen de wettelijke termijn van vier weken zijn verleend. De problemen met het overzetten van de aanvragen naar het nieuwe digitale aanvraagstelsel zijn verholpen. Kiwa heeft hiervoor haar excuses aangeboden en gezien de hinder die betrokkenen hiervan hebben ondervonden, vind ik dat terecht.

Om te voorkomen dat chauffeurs tijdelijk thuis moeten blijven informeert Kiwa standaard drie maanden voor het verlopen van de kaart de betreffende chauffeur. In deze brief staat onder meer vermeld dat de kaart alvast aangevraagd kan worden en dat de nieuwe kaart pas in gaat één dag na het verlopen van de oude kaart.

Kiwa heeft door middel van berichtgeving op haar website op 29 mei 2017 gecommuniceerd over de slechte bereikbaarheid van haar telefonische klantenservice. Daarnaast heeft Kiwa op 15 juni 2017 een mededeling over de digitale tachograafkaarten op haar website geplaatst en verzonden naar de brancheorganisaties en aan de ILT. In deze mededeling staat vermeld dat de problemen met het aanvraagstelsel zijn opgelost.

Vraag 6

Klopt het dat per 1 januari 2017 een nieuw tarievenstelsel zou ingaan, waarbij ook de prijs van de tachograafkaarten naar beneden zou worden gebracht? Wat is de stand van zaken van de ontwikkeling van dit nieuwe tarievenstelsel? Welke uitgangspunten worden er gehanteerd? Welke consultatie heeft er inmiddels plaatsgevonden? Wat is het tijdpad van verdere invoering van een nieuw tarievenstelsel?

Antwoord 6

Samen met de Staatssecretaris werk ik aan een nieuw tarievenstelsel voor de ILT en Kiwa Register. De Staatssecretaris heeft u op 7 juni jl. geïnformeerd over de nieuwe regeling tarieven Infrastructuur en Milieu.² De totstandkoming van een uniforme tariefregeling voor verkeer en vervoer zal gefaseerd plaatsvinden. De eerste fase betreft het in aantal terugbrengen van de huidige regelingen tot één regeling en het introduceren van een nieuwe opbouw van de tarieven. De invoering van de eerste fase geschiedt opbrengstneutraal. De volgende fase betreft het kostendekkend maken van de tarieven. De eerste fase vergt meer tijd dan voorzien. Naar verwachting zal de nieuwe regeling dit jaar ter consultatie aan de sector worden voorgelegd, opdat de regeling volgend jaar voor de zomer in werking kan treden. Het tarief van de tachograafkaarten maakt onderdeel uit van dit traject.

² 7 juni 2017, Kamerstuk 29 984, nr. 717.