

Rapport

Bediening op afstand: eerst zien, en dan geloven

Onderzoek naar de beleving van bediening op afstand van bruggen en sluizen

Marjolein Nijhof, Sibolt Mulder en Robbert Zandvliet

Z1846 | 19 december 2006

Bestemd voor:

Mw. Petra van Konijnenburg
Mw. Nicoline Eisma-Reichenfeld

Inhoud

	Samenvatting	1
	Inleiding	2
1	Algemene houding	7
2	Veiligheidsbeleving: zorgen om goed zicht en hulpverlening in geval van calamiteiten	11
2.1	Grote zorgen om goed zicht met camera's	11
2.1.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	11
2.1.2	Beleving vaarweggebruikers	14
2.1.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	15
2.2	Zorgen om hulpverlening bij calamiteiten	17
2.2.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	17
2.2.2	Beleving vaarweggebruikers	19
2.2.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	20
3	Overige belevingsaspecten die een rol spelen zijn snelheid, communicatie, schade en sociaal contact	23
3.1	Betrokkenen vragen zich af of de bediening wel even vlot / snel blijft	23
3.1.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	23
3.1.2	Beleving vaarweggebruikers	25
3.1.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	25
3.2	Betrokkenen voorzien meer uniformiteit, maar ook complexere communicatie	26
3.2.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	26
3.2.2	Beleving vaarweggebruikers	28
3.2.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	29
3.3	Betrokken verwachten toename niet geconstateerde materiële schade	30
3.3.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	30
3.3.2	Beleving vaarweggebruikers	31
3.3.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	31
3.4	Sociaal contact tussen vaarweggebruikers en bedienaars van sluizen en bruggen gaat teloor	31
3.4.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	31
3.4.2	Beleving vaarweggebruikers	31
3.4.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	32
4	Het veranderingsproces brengt spanningen en onzekerheid met zich mee	33
4.1	Functie inhoud verandert	33
4.1.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	33
4.1.2	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	35
4.2	Werkdruk neemt toe	36
4.2.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	36
4.2.2	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	37
4.3	Arbeidsvoorwaarden verslechteren	38

4.3.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	38
4.3.2	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	38
4.4	Twijfel over nut en noodzaak, met name bij grote complexen	38
4.4.1	Beleving RWS medewerkers Zeeland	38
4.4.2	Beleving vaarweggebruikers	40
4.4.3	Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts	40
5	Aanbevelingen: zien doet geloven	41
5.1	Subjectieve veiligheidsbeleving	41
5.1.1	Conclusies	41
5.1.2	Aanbevelingen	42
5.2	Overige veranderingen	43
5.2.1	Conclusies	43
5.2.2	Aanbevelingen	44
5.3	Het veranderingsproces	45
5.3.1	Conclusies	45
5.3.2	Aanbevelingen	45

Bijlagen

Bijlage 1	Gespreksleidraad dialoogsessies
Bijlage 2	Notulen dialoogsessies
Bijlage 3	Responsverantwoording enquête
Bijlage 4	Vragenlijst enquête
Bijlage 5	Effect maatregelen op groep ‘negatief’
Bijlage 6	Tabellen met en zonder ‘weet niet’

Inhoud figuren en tabellen

1	<i>Houding (landelijk beeld)</i>	8
2	<i>Voordelen bediening op afstand (landelijk beeld)</i>	9
3	<i>Nadelen bediening op afstand (landelijk beeld)</i>	9
4	<i>Overzicht op de situatie (landelijk beeld)</i>	13
5	<i>Inschatten afstand en snelheid schepen (landelijk beeld)</i>	14
6	<i>Opmerken en afhandelen van calamiteiten (landelijk beeld)</i>	19
7	<i>Schutten van schepen bij sluisen en doorlaten van schepen bij bruggen (landelijk beeld)</i>	24
8	<i>Communicatie met schippers over de marifoon (landelijk beeld)</i>	28
9	<i>Aantal niet-opgemerkte schades (landelijk beeld)</i>	30
10	<i>Plezier in het werk (landelijk beeld)</i>	34
11	<i>Drukke op het werk (landelijk beeld)</i>	37
12	<i>Betrokkenheid praktijkmensen bij invoering (landelijk beeld)</i>	39
13	<i>Aandelen ‘negatieve houding’ vóór en ná een maatregel</i>	Bijlage 5

Samenvatting

Doel

RWS Zeeland wil vanuit de beleving van in- en externe doelgroepen een bijdrage leveren aan het optimaliseren van de implementatie van bediening op afstand van bruggen en sluisen. Om dit doel te bereiken is inzicht nodig in de positieve en negatieve aspecten van de (veiligheids)beleving van bediening op afstand en in mogelijke oplossingen om negatieve gevoelens te verminderen.

RWS Zeeland heeft via RWS AVV aan TNS NIPO gevraagd onderzoek te doen naar de (veiligheids)beleving en mogelijke oplossingsrichtingen.

Methode

Het onderzoek is gestart met dialoogsessies met bedienend personeel in Zeeland versus 'ervaren bedienaars op afstand' en schippers in september 2006, gevolgd door een online enquête onder bedienaars in heel Nederland. Het doel van de dialoogsessies was het verkrijgen van inzicht in de ervaringen, gevoelens, wensen en ideeën over bediening op afstand bij zowel RWS personeel als vaarweggebruikers.

De bevindingen uit de dialoogsessies zijn door middel van de enquête getoetst onder het RWS bedienend personeel van bruggen en sluisen in Nederland.

Bevindingen - dialoogsessies

1. Veiligheidsbeleving

In de subjectieve veiligheidsbeleving spelen twee aspecten een rol bij zowel RWS Zeeland personeel als vaarweggebruikers: **zicht** en **calamiteiten**.

1a. Zicht

- Zowel bedienaars uit Zeeland als vaarweggebruikers denken dat het zicht via camera's het zicht via het menselijk oog niet kan evenaren, met name in slechte weersomstandigheden en in het donker. Ervaringsdeskundigen en experts weerleggen deze veronderstelling: camera's zien juist meer dan het menselijk oog. Daarnaast kunnen camerabeelden worden ondersteund met radarbeelden.
- Hiernaast twijfelt RWS personeel uit Zeeland aan het werken met de camera's: ze vinden de beelden te klein en het wisselen van beelden van verschillende objecten lijkt hen verwarrend en vermoeiend. Praktijkervaringen en TNO onderzoek wijzen echter uit dat het met de juiste hulpmiddelen en techniek behapbaar is je op meerdere monitors tegelijk te concentreren.

1b. Calamiteiten

- Ten aanzien van calamiteiten delen bedienaars uit Zeeland en vaarweggebruikers de zorg dat zowel persoonlijke ongevallen als andere calamiteiten minder snel worden geconstateerd en dat er vervolgens ook minder hulp beschikbaar is om adequaat in te grijpen. Ervaringsdeskundigen geven aan dat ze persoonlijke ongevallen proberen te voorkomen door via speciale hekken onbevoegden de toegang tot het complex te

versperren. Indien persoonlijke ongevallen of gevaarlijke situaties zich onverhoopt voordoen, is het van belang dat hulpdiensten het object goed kunnen bereiken door hekken met afstandsbediening.

Aanbeveling

Met het oog op de veiligheidsbeleving is het met name van belang dat medewerkers in de praktijk getuige kunnen zijn van het reilen en zeilen van bediening op afstand. Stages kunnen hierbij helpen. Daarnaast dienen medewerkers betrokken te worden bij het opstellen van cameraplannen, zodat zij meer vertrouwen en gevoel krijgen bij deze methode van waarnemen. Daarbij dient aangetekend te worden dat de toepassing van een goed cameraplan een implementatietijd van circa twee jaar vergt.

2. Overige belevingsaspecten

Overige aspecten die – naast de hierboven genoemde veiligheidsgerelateerde aspecten – een rol spelen in de beleving van bediening op afstand bij RWS personeel en vaarweggebruikers zijn: vlotheid van de bediening, communicatie en uniformiteit, schade en sociaal contact.

2a. Vlotheid/snelheid van bediening

- Zowel RWS Zeeland personeel als vaarweggebruikers verwachten dat bediening op afstand minder vlot zal verlopen. Mensen uit de praktijk onderschrijven dit niet: de vlotheid van bediening op afstand verschilt nauwelijks van lokale bediening (bijvoorbeeld door gebruik te maken van ‘ritsend bedienen’ of ‘corridorbediening’).

2b. Communicatie en uniformiteit

- Vaarweggebruikers zien meer uniformiteit in de communicatie als een voordeel. RWS personeel uit Zeeland hoopt dat specifieke objectkennis niet teloor gaat door de uniformiteit. De voordelen van uniformiteit worden herkend in de praktijk, met name het feit dat er meer vooruit wordt gecommuniceerd.
- Men vreest voor het minder goed kunnen ‘volleggen’ van een sluis, vanwege het wegvallen van persoonlijke, directe communicatie ter plaatse en het persoonlijk overwicht van de sluismeester. In de praktijk blijkt dit niet voor problemen te zorgen. Lichtkranten zouden de communicatie met de recreatievaart kunnen ondersteunen.

2c. Schade

- Men voorziet dat het aantal geconstateerde schades zal toenemen door het gebrek aan direct toezicht en overwicht van de sluismeester. Een oplossing uit de praktijk hiervoor is een camera gericht op de stopstreep met videoregistratie. Camera’s gericht op de stopstreep bestaan al, de registratie per video is nieuw.

2d. Sociaal contact

- Een gedeelte van het RWS Zeeland personeel vraagt zich af hoe het is om met meerdere mensen te werken in plaats van zelfstandig, zoals ze nu gewend zijn.

Aanbeveling

Veel van deze zorgen hangen samen met het ontbreken van een persoon op een complex in bepaalde situaties. Ook hier kunnen praktijkvoorbeelden aantonen dat de nieuwe werkwijze zich al heeft bewezen op deze punten. Belangrijk is deze onderwerpen te bespreken in de interne en externe communicatie.

3. Het veranderingsproces

- Onder een aanzienlijk deel van het RWS Zeeland personeel bestaat weerstand tegen de overgang naar bediening op afstand. Een aspect waar zij zich met name onzeker over voelen en zorgen over maken zijn veranderingen in de functie-inhoud (meer verantwoordelijkheid, minder vrijheid; minder plezier en betrokkenheid) alsmede een grotere werkdruk.

Aanbeveling

In het veranderingsproces dient de periode van luisteren en analyseren over de beslissing expliciet te worden afgesloten. Vanaf nu dient alleen nog te worden gesproken over het ‘hoe’ van de implementatie van bediening op afstand.

Kwantitatief onderzoek bevestigt kwalitatieve conclusies

De bevindingen uit de enquête ondersteunen op de meeste terreinen de resultaten van de dialoogsessies.

Over het algemeen geldt dat de meeste aandachtspunten breed worden gedeeld door de bedienaars. In veel gevallen geeft men aan dat een proces of functie die samenhangt met het bedienen van sluizen en/of bruggen ‘verslechterd’ of ‘verminderd’ bij de invoering van bediening op afstand.

In de onderstaande tabel staat totaal-overzicht van de verschillende aandachtspunten en het percentage bedienaars dat een bepaald punt deelt. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar ‘landelijk beeld’, ‘bedienaars zonder ervaring’ en ‘bedienaars van RWS Zeeland’. De aandachtspunten zijn gerangschikt naar de mate waarin ze landelijk worden gedeeld.

Voor de meeste aandachtspunten is in de enquête een technische of organisatorische maatregel gepresenteerd. In de tabel is ook te zien wat het effect van de gepresenteerde maatregelen is (laatste twee kolommen).

In de op één na laatste kolom is te zien welk percentage respondenten dat in eerste instantie ‘negatief’ of ‘neutraal’ oordeelde na het lezen van de maatregel ‘positief’ oordeelt c.q. welk percentage respondenten dat in eerste instantie ‘negatief’ oordeelde na het lezen van de maatregel ‘neutraal’ oordeelt. Deze twee effecten zijn bij elkaar opgeteld.

In de laatste kolom is te zien welk percentage bedienaars na het lezen van de maatregel nog steeds iets als een aandachtspunt bestempelt (dat wil zeggen: een negatieve houding inneemt). De laatste kolom is dus gebaseerd op de totale responsgroep.

De aandachtspunten die door de bedienaars het breedst gedragen worden, zijn gerelateerd aan de aspecten ‘verminderd (over)zicht en inschattingsvermogen’ en ‘veiligheid’.

Bedienaars lijken het meeste heil te zien in technische maatregelen wanneer het gaat om het adresseren van de verschillende aandachtspunten. Met name radarbeelden (die camerabeelden kunnen ondersteunen) kunnen op een relatief groot draagvlak rekenen (positieve effecten: 63% en 50%). Ook van snuffel(reuk)palen verwacht men een positief effect (43%) wanneer het gaat om het opmerken van gevaarlijke situaties.

Aandachtspunt	Label	Landelijk (%)	Onervaren (%)	Zeeland (%)	Type maatregel	Positief effect op % van negatief en neutraal scorende medewerkers	Landelijk (%) ná bestuderen maatregel
Ongevallen waarnemen	'Moeilijker'	98	98	100	Hooggekwalificeerde techn. hulpmiddelen	30	49
Persoonlijke contacten	'Minder'	95	89*	83*	-	-	-
Gevaarlijke situaties waarnemen	'Moeilijker'	91	89	93	Hooggekwalificeerde techn. hulpmiddelen	43	35
Aantal niet-opgemerkte schades	'Groter'	88	87	80*	Video-opslag bij camera op stopstreep	21	70
Zicht normaal	'Minder goed'	80	88	83	Camera's/ cameraplannen	28	54
Inschatten snelheden	'Minder goed'	80	79	77	Training	24	43
Inhoud werk	'Moeilijker'	77	92*	83	Stages en objectkennis	18	56
Inschatten afstanden	'Minder goed'	77	82	70	Training	28	38
Zicht slecht weer	'Minder goed'	77	76	60*	Radar	63	26
Zicht details	'Minder goed'	75	81	70	Camera's/ cameraplannen	16	65
Toegankelijkheid complexen	'Moeilijker'	75	77	63	Bediening hekken afgesloten terreinen	22	60
Inzet uitzendkrachten	'Minder goed'	75	74	73	Opleiding + complex bezoek	4	72
Plezier werk	'Minder'	72	84*	77	Stages en objectkennis	12	65
Schutten/ doorlaten schepen	'Langzamer'	60	74*	80*	Ritsend bedienen	15	54
Zicht donker	'Minder goed'	60	56	43*	Radar	50	29
Drukte werk	'Drukker'	56	67*	77*	Technische hulpmiddelen	9	52
Technische storingen oplossen	'Langer'	55	59	53	Cameraonderhoud en reserve-camera	35	22
Betrokkenheid praktijkmensen	'Onvoldoende'	54	60	40	Bedienaars onderdeel van invoeringsteam	12	48
Communicatie via marifoon	'Drukker'	52	63*	50	-	-	-
Hulpdiensten waarschuwen	'Moeilijker'	52	60	53	Nauwe contacten met hulpdiensten	10	51
Uniforme bediening	'Meer nadruk'	38	48	43	-	-	-
Voorzichtigheid operators	'Minder voorzichtig'	5	6	3	Corridorbediening	12	4

* Wijkt significant (95%) af van het landelijk beeld

Inleiding

Achtergrond en doel

Achtergrond

Rijkswaterstaat Zeeland heeft besloten om op korte termijn de bediening van kleine sluiscomplexen en bruggen te centraliseren. In 2009/2010 zullen ook grotere complexen centraal worden bediend. Overigens wordt de helft van de grote sluisen in Zeeland al op afstand bediend, dat wil zeggen: de bediening van één bepaalde kant van de sluisen gebeurt vanuit de andere kant van het complex. Tevens wordt momenteel binnen RWS Zeeland nagedacht over de eventuele introductie van verkeersbegeleiding op afstand. Op enkele plaatsen elders in Nederland is de bediening en begeleiding op afstand al een feit.

De introductie van bediening (en eventueel verkeersbegeleiding) op afstand is meer dan een technisch probleem. De overgang van bediening en eventuele begeleiding op afstand brengt consequenties met zich mee voor het personeel:

- De bestaande functie-inhoud verandert (het werk wordt complexer);
- De werkplek verandert.

Dit kan ook betekenen dat een deel van het huidige bedienend personeel (nog) niet over de benodigde vaardigheden voor de nieuwe functie beschikt.

Kortom, het verandertraject biedt kansen (o.a. een uitdagender functie) voor sommigen en bedreigingen (o.a. minder autonomie, onzekerheid over de functie, meer moeten reizen voor het werk) voor anderen. In de beleving van het verandertraject gaat het dus om meer dan de beleving van de technische- en veiligheidsaspecten. Medewerkers die weerstand bieden tegen de verandering (invoering van bediening op afstand) dragen vaak veiligheidsaspecten aan als reden om tegen te zijn, terwijl er vaak andere zaken (bijv. onzekerheid over hun toekomstige werksituatie) op de achtergrond spelen.

Om de modernisering van het brug- en sluisbeheer vorm te geven is RWS Zeeland gestart met een implementatietraject, bestaande uit scholing van medewerkers en communicatie.

Naast de bovengenoemde consequenties voor het eigen personeel heeft de introductie van bediening op afstand ook consequenties voor vaarweg- en weggebruikers. Mogelijke consequenties zijn bijvoorbeeld:

- Langere wachttijden voor bruggen en sluisen;
- Minder sociaal contact.

Doel

RWS Zeeland wil vanuit de beleving van in- en externe doelgroepen een bijdrage leveren aan het optimaliseren van de implementatie van bediening op afstand. Om dit doel te bereiken, is inzicht nodig in de positieve en negatieve aspecten van de

veiligheidsbeleving van bediening op afstand en mogelijke oplossingen om negatieve gevoelens te verminderen. Hiervoor is inzicht nodig in de aard en redelijkheid van de weerstand en in oplossingsrichtingen. Immers, bij een deel van de kritiepunten spelen andere motieven dan puur de veiligheid op de achtergrond mee.

RWS Zeeland heeft via RWS AVV aan TNS NIPO gevraagd onderzoek te doen naar de veiligheidsbeleving en mogelijke oplossingsrichtingen bij:

- *RWS medewerkers en experts*: RWS medewerkers die reeds ervaring hebben met bediening op afstand, medewerkers die dit (nog) niet hebben en experts;
- *Vaarweggebruikers¹ die gebruik maken van de sluis- en brugcomplexen in Zeeland die op afstand zullen worden bediend*: binnenvaart (Nederland en België), zeevaart (Nederland en België) en recreatievaart.

Aangezien de introductie van bediening op afstand in het gehele land speelt, wordt niet alleen gekeken naar de situatie in Zeeland maar ook naar de situatie in Nederland.

Methodologie

Het onderzoek bestond uit dialoogsessies en een enquête. Als input voor het veldwerk is deskresearch gedaan om vast te stellen wat reeds bekend is op het gebied van beleving van bediening en begeleiding op afstand in het verkeer bij personeel en gebruikers.

Dialoogsessies

Doel

Het doel van de dialoogsessies was het verkrijgen van inzicht in de ervaringen, gevoelens, wensen en ideeën over bediening en begeleiding op afstand, zowel bij RWS personeel als vaarweggebruikers.

Hiernaast diende de dialoogsessies als input voor de enquête.

Werkwijze en inhoud

Er zijn twee dialoogsessies (ook wel ‘arenasessies’ genoemd) georganiseerd.

Kenmerkend voor de dialoogsessie is dat deze wordt opgebouwd rond twee groepen deelnemers ofwel twee ‘ringen’: een binnenring en een buitenring. Elke ring werd voorgezeten door een adviseur van TNS NIPO. De dialoogsessies verliepen in drie rondes aan de hand van een gespreksleidraad (zie bijlage 1) waar in grote lijnen de thema’s per ronde – in overleg met de opdrachtgever – waren vastgelegd.

Bij beide sessies keken diverse betrokkenen van opdrachtgeverzijde live via camera registratie mee vanuit een aparte meekijkruimte.

¹ RWS heeft ervoor gekozen om in dit onderzoek te focussen op de doelgroepen RWS medewerkers en vaarweggebruikers. Weggebruikers zijn derhalve geen aparte onderzoeksdoelgroep in dit onderzoek.

In de eerste ronde, die circa een uur duurde, discussieerden de deelnemers in de binnenring met elkaar over bediening op afstand. De focus lag hierbij op hun algemene kennis en houding ten aanzien van het project en veiligheidsbeleving. De deelnemers in de buitenring luisterden hier aandachtig naar en mengden zich niet in deze discussie.

Na een korte pauze volgde de tweede ronde, waarin de buitenring een samenvatting gaf van de discussie van de binnenring om zo tot een gedeelde perceptie van het onderwerp te komen. Vervolgens discussieerden zij met hen mee. De sessie werd na een pauze besloten met een derde ronde, waarin de deelnemers de resultaten uit de eerste twee rondes vertaalden naar oplossingsrichtingen en prioriteiten.

Voorafgaand aan de dialoogsessie gaf een projectbetrokkene van RWS Zeeland een korte presentatie over bediening en begeleiding op afstand in Zeeland. Dit om te zorgen dat alle deelnemers dezelfde basiskennis hierover hadden.

De eerste dialoogsessie vond plaats op dinsdag 5 september, van 13.30-17.00, in het dienstkringgebouw op de Kreekraksluizen. Aan deze sessie nam alleen RWS personeel deel. In de binnenring waren 8 RWS medewerkers – brug- en sluisoperators uit Zeeland – die nog geen ervaring hebben met bediening op afstand vertegenwoordigd. In de buitenring waren in totaal 12 RWS medewerkers uit het gehele land vertegenwoordigd die wel reeds ervaring met bediening op afstand hebben en (technische) experts op dit gebied van onder andere provincies.

Op donderdag 7 september vond op hetzelfde tijdstip de tweede dialoogsessie plaats in het bedieningsgebouw op de Kreekraksluizen. Hieraan namen zowel RWS medewerkers, experts als vaarweggebruikers deel. De 16 vaarweggebruikers (binnenvaart, zeevaart, recreatievaart) waren vertegenwoordigd in de binnenring, de in totaal 21 RWS medewerkers (zowel met als zonder ervaring met bediening op afstand) en experts namen deel aan de buitenring. Het merendeel van deze RWS deelnemers had ook deelgenomen aan de eerste dialoogsessie.

Beide consultatierondes zijn opgenomen op een videoband en er zijn notulen gemaakt door een notulist. Deze registratie dient puur als hulpmiddel voor verslaglegging achteraf. De notulen van beide sessies zijn opgenomen in bijlage 2.

Werving en selectie deelnemers dialoogsessies

TNS NIPO heeft de werving en selectie van vaarweggebruikers verzorgd. Hierbij is gelet op een goede verdeling naar type vaarweggebruikers (binnenvaart, zeevaart, recreatievaart) en vertegenwoordiging van de Belgische binnenvaart en zeevaart.

AVV RWS zorgde voor de werving en selectie van RWS personeel. Bij de werving en selectie van medewerkers van RWS Zeeland zonder ervaring met bediening op afstand is specifiek gelet op een evenwichtige verdeling naar basishouding ten aanzien van bediening op afstand (positief, neutraal, negatief). Dit om te voorkomen dat negatieve sentimenten de boventoon in de discussie zouden voeren en zo een belemmering zouden kunnen vormen voor het genereren van oplossingsrichtingen. Wat betreft de ervaren

RWS medewerkers was het van belang dat zowel leidinggevenden als operators werden geselecteerd. Hiernaast zijn ook enkele (technische) experts van onder andere provincies geselecteerd.

Enquête

De bevindingen uit de dialoogsessies zijn door middel van een enquête getoetst onder het RWS bedienend personeel van bruggen en sluizen in Nederland. Hiertoe zijn uit de dialoogsessies verschillende aandachtspunten alsmede technische en organisatorische maatregelen afgeleid die een rol (kunnen) spelen bij de invoering van bediening op afstand. Daarnaast is gevraagd naar de algemene houding en voor- en nadelen die verbonden zijn aan bediening op afstand. Uit acht² regionale directies zijn hiervoor zowel brugwachters en sluismeesters benaderd die al ervaring hebben met bediening op afstand alsmede brugwachters en sluismeesters die dit nog niet hebben.

De opzet van de vragenlijst was van dien aard dat de verschillende aandachtspunten aan alle respondenten zijn voorgelegd, maar dat (corresponderende) technische en organisatorische maatregelen alleen zijn voorgelegd aan respondenten die een bepaald aandachtspunt als zodanig onderkennen. Concreet betekent dit dat een aandachtspunt een tweede keer aan een respondent is voorgelegd (voorafgegaan door een corresponderende maatregel) indien bij de eerste keer is aangegeven dat men een bepaalde functie of een bepaald proces vindt 'verslechteren' bij de invoering van bediening op afstand. Hetzelfde is gebeurd wanneer een respondent meende dat de situatie met betrekking tot die functie of dat proces onveranderd bleef door de invoering van bediening op afstand.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 9-19 november 2006. Respondenten konden de vragenlijst gedurende deze periode via internet beantwoorden. Er is gebruik gemaakt van een e-mail als aankondigingsmethode. Alleen het bedienend personeel (sluismeesters en brugwachters) doorliep de volledige vragenlijst. De responsverantwoording is in bijlage 3 opgenomen. Bijlage 4 bevat de vragenlijst.

In het rapport zijn de enquêteresultaten zo veel als mogelijk geïntegreerd met de bevindingen van de dialoogsessies. Door middel van kaders in de tekst zijn de uitkomsten van de enquête echter ook geïsoleerd te bestuderen. Op een aantal plaatsen zijn grafieken gebruikt om de resultaten te ondersteunen. Indien van toepassing (nl. indien significant verschillend van het landelijk beeld) wordt ingegaan op de resultaten voor bedienaars die (nog) geen ervaring hebben met bediening op afstand en bedienaars die werkzaam zijn bij de dienst RWS Zeeland.

Leeswijzer

In dit rapport worden op geïntegreerde wijze de resultaten van de dialoogsessies en de enquête beschreven. Het rapport is opgebouwd uit 5 hoofdstukken.

² De RWS diensten Noord-Nederland en Noordzee zijn niet in het onderzoek betrokken omdat zij geen sluizen en bruggen beheren

- **Hoofdstuk 1** beschrijft de algemene houding van het bedienend personeel ten opzichte van bediening op afstand. Ook de (gepercipieerde) voor- en nadelen ten opzichte van bediening op afstand komen ter sprake. Hoofdstuk 1 bevat enkel uitkomsten van de enquête.
- **Hoofdstuk 2** gaat in op de veiligheidsbeleving ten aanzien van bediening op afstand. Hierbij wordt uiteengezet welke aspecten in deze veiligheidsbeleving een rol spelen bij RWS medewerkers en vaarweggebruikers. Tevens wordt bij elk van de aspecten vermeld wat volgens ervaringsdeskundigen en experts mogelijke oplossingen zijn om de veiligheidsbeleving te verbeteren.
- **Hoofdstuk 3** geeft aan welke andere – niet specifiek veiligheidsgerelateerde – aspecten in de beleving van vaarweggebruikers en RWS medewerkers een rol spelen bij (de transitie naar) bediening op afstand.
- **Hoofdstuk 4** zet uiteen welke functiegerelateerde aspecten in de beleving van RWS medewerkers een rol spelen. Hierbij gaat het met name om aspecten die in hun beleving aan hun functie zullen veranderen.
- **Hoofdstuk 5** formuleert aanbevelingen ten einde de (implementatie van) ‘bediening op afstand’ te optimaliseren vanuit de behoeften van vaarweggebruikers en RWS medewerkers.

In de bijlagen zijn de gespreksleidraad alsmede de notulen voor beide dialoogsessies opgenomen. Ook de responsverantwoording, de vragenlijst voor de enquête en de tabellen met de resultaten van de enquête zijn als bijlagen opgenomen.

1 Algemene houding

Dit hoofdstuk is gebaseerd op de resultaten van de enquête en gaat in op de algemene houding van het RWS bedienend personeel ten aanzien van bediening op afstand en de door hen ervaren voor- en nadelen.

Achtergrondkenmerken

23% van de geënquêteerde bedienaars is vanaf 2001 of later werkzaam bij Rijkswaterstaat, terwijl 21% in de periode 1996-2000 bij RWS in dienst is getreden. 17% werkt bij RWS sinds 1981-1985. Maar liefst 40% werkt sinds 2001 of later in zijn of haar huidige functie. 26% bekleedt zijn of haar huidige functie sinds 1996-2000. Iets minder dan een kwart (24%) van de geënquêteerde bedienaars is geboren in 1946-1950, 17% in 1951-1955 en eveneens 17% in 1956-1960.

Van de bedienaars heeft 38% ervaring met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele kilometers afstand. 31% heeft ervaring met het bedienen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluiskolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn. 32% heeft (nog) geen ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen.

Van de bedienaars die al ervaring hebben met het bedienen op afstand heeft 51% dit gedurende 0-5 jaar, 23% gedurende 6-10 jaar en 12% gedurende 11-15 jaar.

Houding

Van de bedienaars die al ervaring hebben met het bedienen op afstand had 15% een (zeer) positieve houding ten opzichte van het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen *voordat* ze er in de praktijk mee aan de slag gingen (zie figuur 1). 30% geeft aan destijds een (zeer) negatieve houding te hebben ten opzichte van bediening op afstand. Onder dezelfde groep bedienaars met ervaring is de houding *op dit moment* wat positiever; 38% staat op dit moment (zeer) positief tegenover bediening op afstand.

De meerderheid (53%) van de bedienaars die (nog) geen ervaring hebben omschrijft hun houding ten opzichte van bediening op afstand *op dit moment* als (zeer) negatief. Het lijkt er dus op dat ervaring met bediening op afstand (een positieve) invloed heeft op de houding. Opvallend is wel dat de houding onder bedienaars zonder ervaring op dit moment negatiever is dan de houding onder bedienaars met ervaring voordat zij met bediening op afstand in aanraking kwamen (vergelijk staaf 1 en 3 in figuur 1).

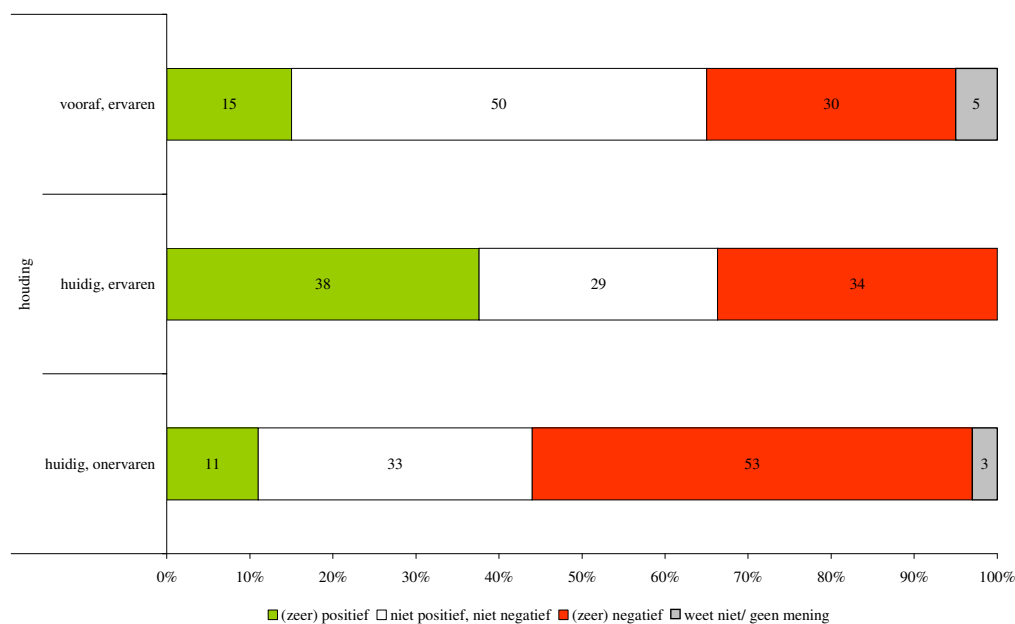
Bedienaars met ervaring die vooraf een (zeer) positieve houding hadden, hadden dat vooral omdat zij de invoering als ‘vernieuwend, uitdagend of het werk interessanter makend’ zagen. Een (zeer) negatieve houding kwam vooral voort uit ontevredenheid over de effecten van bediening op afstand op het (over)zicht en inschattingsvermogen.

Bedienaars met ervaring die nu een (zeer) positieve houding hebben, geven daarvoor als belangrijkste reden met name ‘technische vooruitgang, uitdaging’. Een (zeer) negatieve

houding in de huidige situatie komt vooral voort uit ‘overzicht, visuele mogelijkheden, onvoldoende gevoel met situatie ter plaatse’ en ‘veiligheid’.

Bedienaars zonder ervaring die nu een (zeer) negatieve houding hebben, geven daarvoor als belangrijkste redenen ‘overzicht, visuele mogelijkheden, onvoldoende gevoel met situatie ter plaatse’, ‘veiligheid’, ‘kwaliteit van dienstverlening, onpersoonlijk’ en ‘niet ter plaatse kunnen ingrijpen’.

1 | Houding (landelijk beeld)



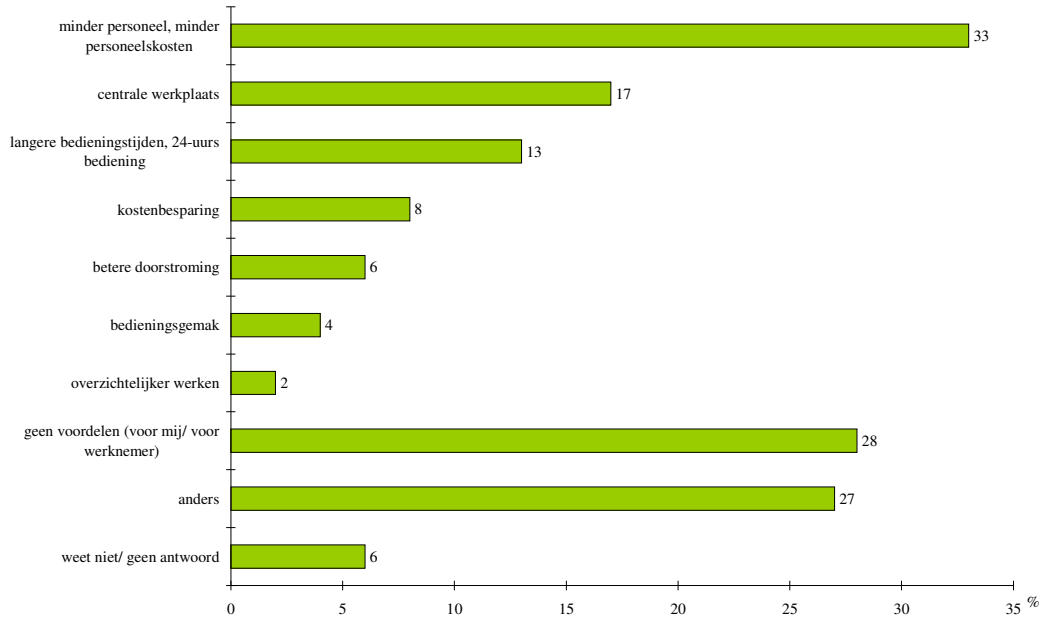
Bron: TNS NIPO, 2006

Voor- en nadelen

Alle bedienaars is gevraagd aan te geven wat zij als de drie belangrijkste voor- en nadelen van bediening op afstand beschouwen. ‘Minder personeel, minder personeelskosten’ wordt het meest aangehaald als voordeel (door 33% van de bedienaars genoemd). Andere voordelen die relatief vaak worden genoemd zijn ‘centrale werkplaats’ (17%) en ‘langere bedieningstijden, 24-uurs bediening’ (13%). 28% geeft overigens aan geen voordelen (voor zichzelf c.q. de werknemer) in bediening op afstand te zien (zie figuur 2).

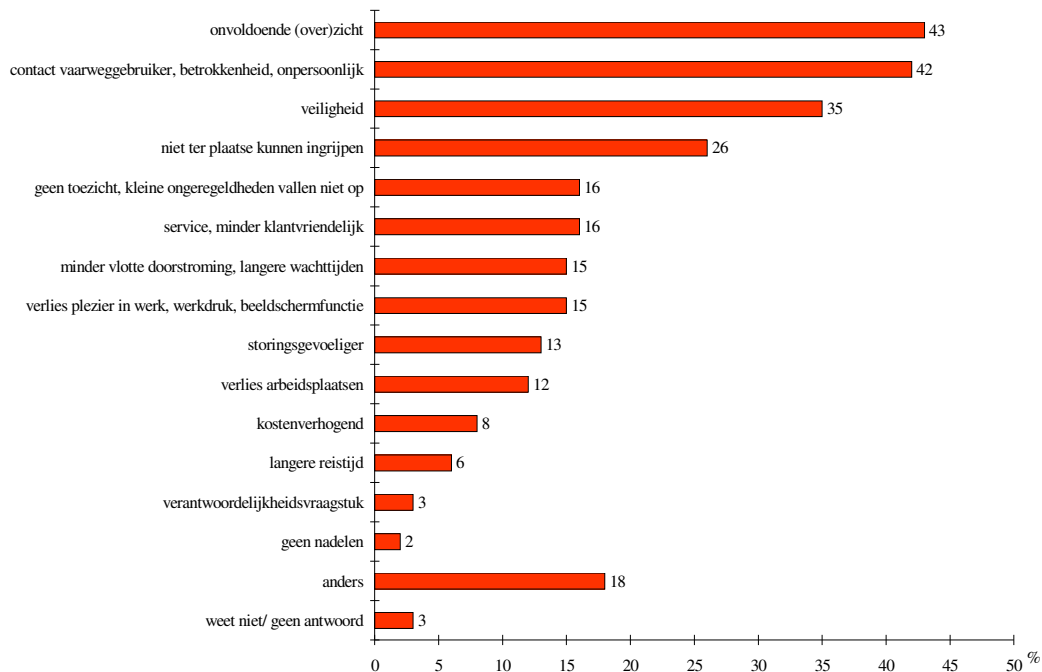
Het meest genoemde nadeel van bediening op afstand betreft ‘onvoldoende (over)zicht’ (door 43% genoemd). Ook ‘contact met de vaarweggebruiker, betrokkenheid, onpersoonlijk’ (42%) en ‘veiligheid’ (35%) worden relatief vaak genoemd (zie figuur 3). Slechts 2% van de bedienaars ziet geen nadelen in bediening op afstand.

2 | Voordelen bediening op afstand (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

3 | Nadelen bediening op afstand (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

Op- en aanmerkingen, suggesties en ideeën

Aan het eind van de vragenlijst is bedienaars gevraagd om, indien men dat wenst, op- en aanmerkingen, suggesties en ideeën ten aanzien van bediening op afstand te plaatsen. Van deze mogelijkheid heeft ruim drie kwart gebruik gemaakt.

De meest geplaatste opmerking (door 19% genoemd) heeft betrekking op 'verlies van werkplezier, hogere werkdruk'. Verder geeft 16% aan dat het (over)zicht dient te worden gewaarborgd. Het gaat dan specifiek om het inschatten van diepte, mogelijkheden om in te zoomen en de werking bij mist en lage zon.

Het afnemen van de veiligheid ter plaatse wordt door 13% aangehaald en het niet op alle/ grote objecten toepasbaar zijn van bediening op afstand door 11%. 9% noemt het verloren gaan van kennis of het werken met collegae met onvoldoende kennis of inzicht. Eenzelfde percentage wijst op het 'niet meer ter plaatse in kunnen grijpen'.

2 Veiligheidsbeleving: zorgen om goed zicht en hulpverlening in geval van calamiteiten

In dit hoofdstuk wordt uiteen gezet welke aspecten een rol spelen in de veiligheidsbeleving ten aanzien van bediening op afstand. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar RWS medewerkers enerzijds en vaarweggebruikers anderzijds. Tevens wordt bij ieder aspect aangegeven wat volgens ervaringsdeskundigen en experts mogelijke oplossingen zijn om de veiligheidsbeleving op dit aspect te verbeteren. In de tekst worden de bevindingen van de dialoogsessies gepresenteerd; in de begeleidende kaders wordt nader ingegaan op de resultaten van de enquête waarin de bevindingen van de dialoogsessies zijn getoetst.

2.1 Grote zorgen om goed zicht met camera's

2.1.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Ter vervanging van het menselijk oog worden bij de bediening (en eventuele begeleiding) op afstand camera's geïnstalleerd op de betreffende sluis- en brugcomplexen. Via monitoren kunnen sluisbedieners deze camerabeelden volgen en met behulp hiervan op afstand bedienen.

Deze overgang van zicht via het menselijk oog naar zicht via camera's is het grootste zorgpunt in de veiligheidsbeleving van RWS medewerkers. Zij delen een gevoel dat je met camera's überhaupt minder overzicht hebt en dus minder ziet dan met het menselijk oog: *'Het is gewoon doodeng om je op zo'n scherm te baseren en dan zo'n hendel over te halen.'* Een van de sluismeesters verwoordt hoe dit komt: *'Je ziet niet precies meer wat de bootmannen doen of sleepboten, je kan niet meer snel even naar buiten.'* Dit gaat volgens hen ten koste van de veiligheid: *'De veiligheid voor schepen kun je dan niet half zo garanderen als wanneer wij daar zelf bijzitten.'*

Specifiek hebben zij twijfels over het vermogen van camera's om het zicht van het menselijk oog te evenaren in geval van slechte weersomstandigheden en in het donker. *'Als het bijvoorbeeld gaat miezeren of bij mist zie je heb je slechter zicht met camera's, sommige dingen zie je allen met het blote oog'*, aldus een sluisbediener.

De *resultaten van de enquête* bevestigen bovenstaand beeld uit de dialoogsessies (zie figuur 4).

Landelijk beeld

80% van de bedienaars geeft aan dat het overzicht op de situatie bij sluizen en/of bruggen onder *normale omstandigheden* minder goed is dan met het menselijk oog. Bij situaties die het zicht verminderen, zoals *slecht weer* (mist, regen) en (met name) *duisternis*, ligt dit percentage lager (respectievelijk **77%** en **60%**); in deze situaties wordt het nut van het gebruik camera's hoger ingeschat.

Bij het waarnemen van *details* onder normale omstandigheden (niet opgenomen in figuur 4) is **75%** van mening dat het overzicht op de situatie bij bediening op afstand minder goed is dan met het menselijk oog.

Geen ervaring met bediening op afstand

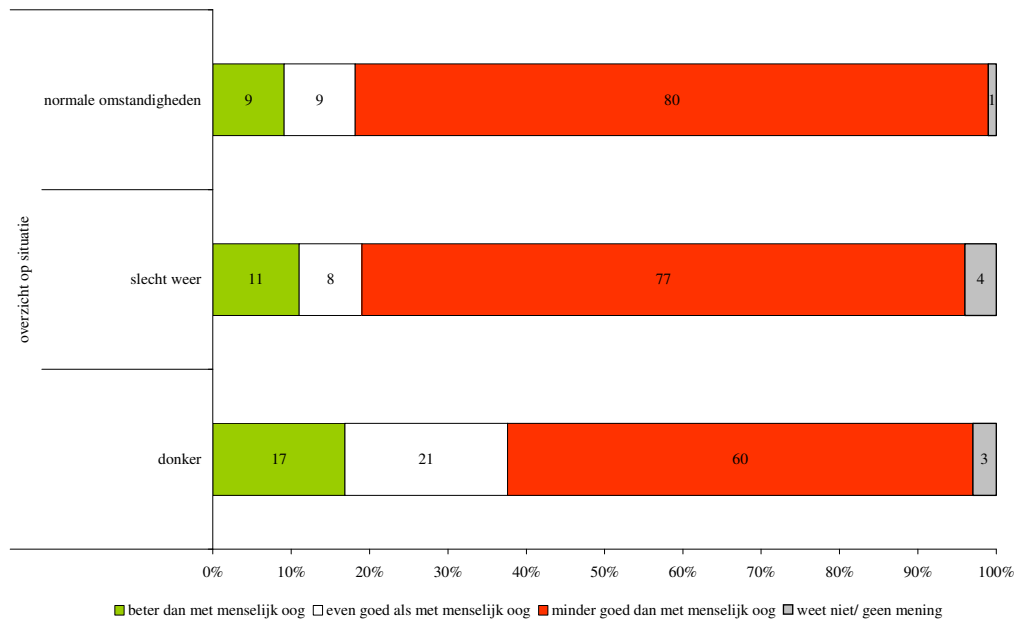
De bedienaars zonder ervaring met bediening op afstand geven geen significant* andere antwoorden dan in het hierboven beschreven landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland geven in mindere mate dan gemiddeld aan dat het overzicht op de situatie bij sluizen en/of bruggen bij slecht weer en duisternis minder goed is dan met het menselijk oog ('minder goed': respectievelijk 60% en 43%). Zij zijn dus iets positiever over het overzicht op de situatie bij slecht weer en duisternis.

* 95%-niveau; een significant verschil betekent dat een bepaald onderzoeksresultaat (verschil) niet op toeval berust, maar dat 'er werkelijk iets aan de hand is'.

4 | Overzicht op de situatie (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

De RWS medewerkers denken tijdens de dialoogsessies verder dat het inschatten van afstand met camera's minder goed kan dan met het menselijk oog: 'In een camera kun je wel kijken maar die is maar 2 dimensionaal. Je kunt dus niet zo goed afstand inschatten.' En: 'Grote zeeschepen kunnen in de problemen komen. Hoe kun je een goede inschatting maken van een schip van 245 m of langer? Dat wil ik nog wel eens zien.'

Enquête resultaten

Landelijk beeld

77% van de bedienaars is van mening dat de afstand van een schip tot de sluis en/of brug minder goed kan worden ingeschat door het gebruik van camera's bij bediening op afstand (zie figuur 5). Volgens 8% kan de afstand dan juist beter worden ingeschat.

Voor de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug geldt dat 80% aangeeft dat dit minder goed kan worden ingeschat door het gebruik van camera's bij bediening op afstand. Volgens 2% kan de snelheid dan juist beter worden ingeschat.

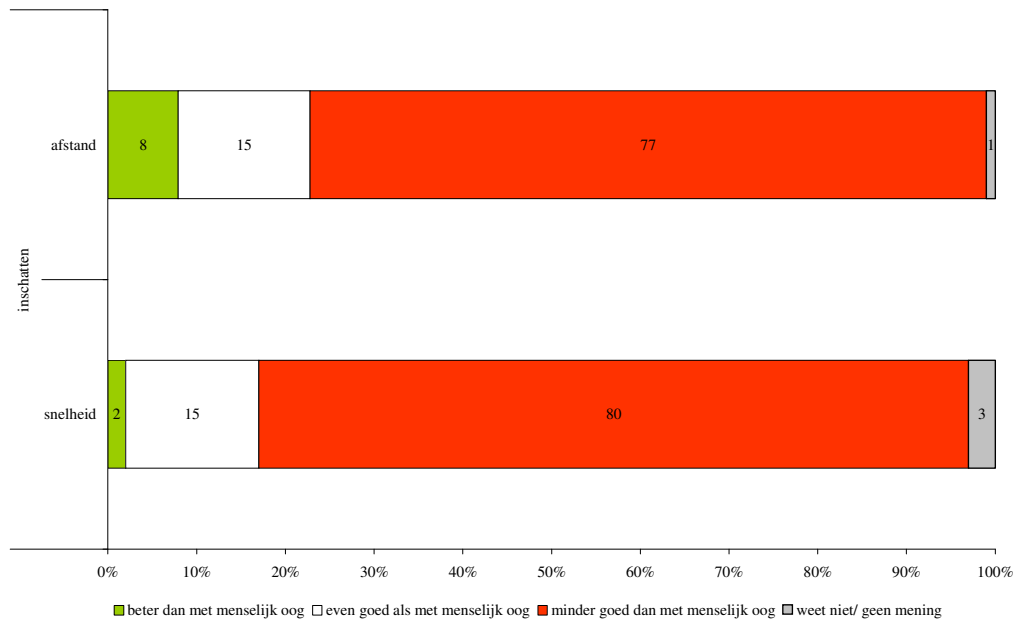
Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

5 | Inschatten afstand en snelheid schepen (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

De RWS medewerkers plaatsen hiernaast kanttekeningen bij het werken met camera's an sich. Zo denken zij dat de beeldschermen te klein zijn en lijkt het wisselen van beelden hen verwarrend. Ook zijn zij bang zich minder goed te kunnen concentreren: *'Je raakt afgestompt als je uren achter elkaar op een beeldscherm kijkt, ik kan me voorstellen dat je dan het gevoel hebt 50% minder veiligheid te kunnen bieden.'*

2.1.2 Beleving vaarweggebruikers

Bij vaarweggebruikers leven soortgelijke zorgen ten aanzien van het zicht bij bediening op afstand met camera's als bij het RWS personeel uit Zeeland. Ook zij hebben meer vertrouwen in het menselijk oog: *'Het menselijk oog ziet meer dan als je met camera's gaat trukeren'* en: *'Is een camera niet een beetje een tunnelvisie?'* Vooral de binnenvaart en recreatievaart zijn bang om over het hoofd gezien te worden in geval van bediening op afstand: *'Je moet weten dat je gezien bent, soms is het een gevoel. In de huidige situatie weet je of je gezien bent.'*

Met name bij slechte weersomstandigheden en in het donker denken zij dat camera's geen volwaardig substituut van het menselijk oog zijn. Een van de vaarweggebruikers maakt hierbij de volgende vergelijking: *'Als we op de radar varen in de mist zijn er ook meer ongelukken.'*

Een zorgpunt in de beleving van vaarweggebruikers is hiernaast het vermogen om met behulp van camera's afstanden juist in te schatten. *'Je kan met een camera nooit zo snel zien, je weet niet hoe snel het schip bij de sluis is.'*

2.1.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Ervaringsdeskundigen en (technische) experts op het gebied van bediening op afstand die mee hebben gedaan aan de dialoogsessies zijn van mening dat het zicht minimaal even goed is met camera's. Een van hen licht dit als volgt toe: *'Het menselijk oog ziet niet meer dan een camera. Met camera's werken is juist veiliger, omdat je beter overzicht hebt dan met je ogen, je kunt veel meer dingen tegelijkertijd zien. Als je ter plaatse bent, ben je met veel meer zaken eromheen bezig en wij zijn vooral met bedienen bezig, dat is je echte taak.'*

Zij denken dan ook niet dat lokaal bedienen veiliger is dan op afstand bedienen: *'In al die tijd dat we op afstand bedienen heeft maar een keer een schip een brug geramd door een fout van de bediening.'* Een collega vult aan: *'Er zijn centrales waarvandaan 40 objecten bestuurd worden, we kunnen op afstand veilig bedienen.'*

Voorwaarde hiervoor is wel dat de camera's goed staan opgesteld. In de praktijk blijkt het cruciaal dat het cameraplan ontwikkeld wordt door technici en sluisoperators samen. Dit proces van ontwikkeling tot finetuning kost wel tijd. *'Het duurt een tijdje als je zelf gewend bent lokaal te bedienen, het gaat stapje voor stapje, we beginnen juist bij de kleintjes. In totaal duurde het een jaar of twee voordat het lekker liep. Houd rekening met deze implementatietijd,'* adviseren een aantal ervaringsdeskundigen.

Als technische oplossingen noemen experts 'stitching van videobeelden'. Dit houdt in dat separate camerabeelden als het ware aan elkaar geweven worden, zodat één doorlopend, vloeiend beeld ontstaat, analoog aan of beter dan de menselijke waarneming. Er is echter nog weinig praktijkervaring mee en de techniek kan nog onderhevig zijn aan kinderziekten.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Via goed uitgedachte cameraplannen kunnen camera's zo worden geplaatst dat beelden van die camera's op een overzichtelijke manier aan de bedienaar getoond worden. Stel dat de gehele omgeving van de sluis daarbij (van bovenaf) in beeld wordt gebracht en dat de beelden worden getoond op grote beeldschermen (30 inch).

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Overzicht op situatie onder normale omstandigheden
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar 'beter': **8%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **20%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **54%** (-26%; zie bijlage 5)
- Waarnemen details onder normale omstandigheden
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar 'beter': **7%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **9%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **65%** (-10%; zie bijlage 5)

Ten aanzien van het zicht met camera's bij slechte weersomstandigheden en in het donker geven ervaringsdeskundigen aan dat ook in deze omstandigheden een camera beter ziet dan het menselijk oog. Echter, in geval van mist is dit niet altijd het geval. Als oplossing hiervoor dragen experts het gebruik van radar aan: *'Radarbeeld werkt beter bij mist dan de camera.'*

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Ten behoeve van het zicht op bruggen en sluizen bij slechte weersomstandigheden (zoals mist) en in het donker kunnen ook radarbeelden worden ingezet. Radarbeelden kunnen zo camerabeelden ondersteunen.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Overzicht op situatie in geval van slecht weer
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar 'beter': **42%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **21%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **26%** (-51%; zie bijlage 5)
- Overzicht op situatie wanneer het donker is
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar 'beter': **34%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **16%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **29%** (-31%; zie bijlage 5)

Voor het inschatten van afstand maakt het volgens de mensen uit de praktijk geen verschil of dit nu met het menselijk oog of met camera's gebeurt. Bovendien nuanceren zij deze zorg van RWS personeel en vaarweggebruikers: *'Er is nu ook al een bepaalde afstand tussen die bedienaar en de schipper, denk bijvoorbeeld aan een groot schip.'*

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Praktijkervaringen wijzen uit dat het volgen van een training met bediening op afstand bedienaars helpt om de afstanden en snelheden van schepen in te kunnen schatten.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Inschatten afstand van schip tot de sluis en/of brug
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar 'beter': **2%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **26%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **38%** (-39%; zie bijlage 5)
- Inschatten snelheid van schip van een naar de sluis en/of brug
 - o Van 'minder goed' of 'even goed' naar beter: **3%**
 - o Van 'minder goed' naar 'even goed': **21%**
 - o Aandeel 'minder goed' na maatregel: **43%** (-37%; zie bijlage 5)

Wat betreft de gedachte van RWS medewerkers uit Zeeland dat de beeldschermen te klein zijn, geven ervaringsdeskundigen aan dat zij naar tevredenheid met een 30 inch scherm werken. Een sluisbedienaar is wat teleurgesteld dat tot nu toe geen RWS Zeeland medewerkers bij hem zijn komen kijken: *'Ik heb mensen uitgenodigd om te komen kijken hoe het in de praktijk werkt met een nieuwe sluis met een 30 inch scherm. Maar er heeft nog niemand gehoor aan gegeven. Kom langs, ik ben zeer tevreden.'*

In tegenstelling tot wat onervaren RWS Zeeland medewerkers vermoeden, levert het concentreren op meerdere (wisselende) beelden geen problemen op. Experts wijzen in verband hiermee op een onderzoek van TNO. Hieruit blijkt dat het met de juiste hulpmiddelen/goede techniek en gedurende een bepaalde tijdspanne behapbaar is om meerdere monitors te hebben.

Praktijkervaringen bevestigen dit. *'Ik schakel acht uur per dag tussen verschillende objecten, heb er geen problemen me,'* aldus een van de sluismeesters. In de praktijk is het ook mogelijk om van alle beschikbare beelden slechts een selectie te tonen. Een van de bedienaars licht dit toe: *'Bij ons heb je wisselende dienst. Je krijgt twee objecten die kun je grafisch volgen. Je krijgt alleen de beelden te zien die op dat moment voor jou relevant zijn.'* Ervaringsdeskundigen merken hierbij op dat het goed werkt om het leren je te concentreren op meerdere schermen langzaam op te bouwen. Bijvoorbeeld door stage te lopen bij collegae die reeds op afstand bedienen.

2.2 Zorgen om hulpverlening bij calamiteiten

2.2.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Hoe om te gaan met calamiteiten in geval van bediening op afstand, is een belangrijk aspect in de veiligheidsbeleving van RWS Zeeland medewerkers. *'Zolang het goed gaat is het prima, maar als het fout gaat....nu kun je iemand nog iets toeroepen die op een gevaarlijk punt staat, dat kan straks niet meer.'*

Bij calamiteiten maken zij een onderscheid tussen persoonlijke ongevallen versus technische storingen etc. In geval van persoonlijke ongevallen zijn zij bang dat zij in de nieuwe situatie (bediening op afstand) minder snel een persoonlijk ongeval opmerken en minder snel zelf hulp kunnen bieden als er iets misgaat, dan in de huidige situatie (lokale bediening). Immers, in de huidige situatie zijn zij ter plaatse en in de nieuwe situatie niet. *'Iemand kwam op de verkeerde weghelpt terecht en de slagbomen zaten in de weg. Toen er hulp kwam konden die bomen niet naar boven. Dan kan het helpen als er iemand ter plaatse is,'* en *'Ik heb ook iemand in het water gehad, die krijg je alleen met zijn tweeën uit,'* aldus RWS Zeeland personeel.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Wat betreft het *opmerken van ongevallen* (bijvoorbeeld iemand is in het water gevallen) geldt dat maar liefst **98%** van de bedienaars de mening is toegedaan dat dit bij bediening op afstand moeilijker gaat dan bij lokale bediening (zie figuur 6). Ook het *opmerken van gevaarlijke situaties* (bijvoorbeeld lekkages van gevaarlijke stoffen) gaat volgens een overgrote meerderheid (**91%**) moeilijker bij bediening op afstand dan bij lokale bediening. Het regelen van de *toegankelijkheid van de sluis-en/of brugcomplexen* gaat naar de mening van **75%** moeilijker bij bediening op afstand. Het *inschakelen van instanties* (112 bellen) om hulp te verlenen aan mensen in nood wordt door de bedienaars in mindere mate als een aandachtspunt bij de invoering van bediening op afstand beschouwd (moeilijker: **52%**).

Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Wat betreft calamiteiten in de vorm van technische storingen vragen RWS medewerkers in Zeeland zich tijdens de dialoogsessies af of het bij bediening op afstand langer duurt voordat er iemand bij het complex is om dit te verhelpen. Ook vragen zij zich af wat er in de tussentijd gebeurt in geval van camera-uitval en of er dan nog wel veilig op afstand kan worden bediend. ‘*Wat als er echt grote storingen zijn?*’

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Ruim de helft (**55%**) van de bedienaars is van mening dat het oplossen van technische storingen bij de bediening op afstand langer duurt dan bij lokale bediening. Volgens 35% duurt dit bij bediening op afstand even lang.

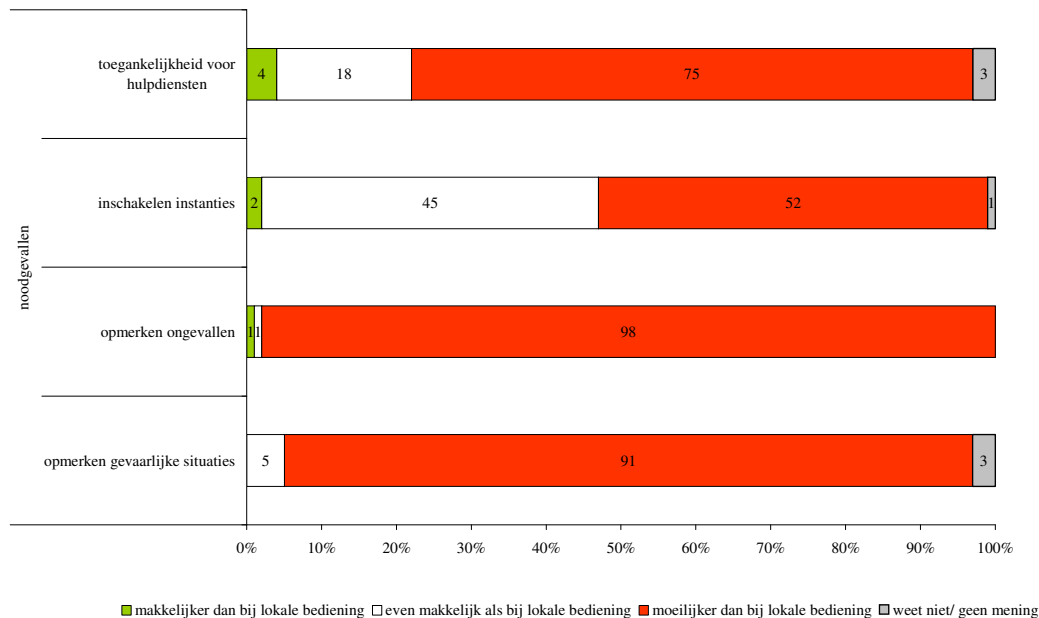
Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

6 | Opmerken en afhandelen van calamiteiten (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

2.2.2 Beleving vaarweggebruikers

Ook bij vaarweggebruikers leeft de vraag sterk hoe er in geval van bediening op afstand wordt omgegaan met (menselijke en technische) calamiteiten.

Wat betreft persoonlijke ongevallen leven er dezelfde vragen als bij RWS Zeeland medewerkers. Enkele typerende citaten van vaarweggebruikers: *‘Er zijn recentelijk twee pittige incidenten geweest, zelfs met dodelijke afloop. De vraag is of je dit soort incidenten kunt voorkomen met videobeelden.’* en *‘Wat als ik in het water kukel en men het ziet, gaat er dan iemand rijden, hoe wordt het opgelost?’*

Hiernaast vragen vaarweggebruikers zich af wat er gebeurt in geval van brand, met name bij grote sluiscomplexen. Sommigen vragen zich af hoe brand zonder directe aanwezigheid van een sluismeester kan worden voorkomen: *‘Hoe zit het met schepen met gevaarlijke stoffen, wat nu als er benzine of giftige vloeistof lekt. Of iemand op een jacht die lekker gaat roken. Een camera kan dit niet ruiken. Dat moet je dus tegenhouden, dat moet de sluismeester constateren.’*

Anderen plaatsen vraagtekens bij hoe een ontstane brand kan worden gestopt: *‘Wat als er brand is? Wie gaat het blussysteem dan bedienen? U bent wel de beheerder van die sluis!’*

2.2.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Ervaringsdeskundigen herkennen de vraagtekens die RWS Zeeland medewerkers en vaarweggebruikers bij afstandbediening en calamiteiten. Vanuit hun praktijkervaring geven zij aan hoe zij hiermee omgaan.

Persoonlijke ongevallen proberen ervaringsdeskundigen te voorkomen door het plaatsen van speciale hekken die ervoor zorgen dat onbevoegden geen toegang tot het complex hebben.

Men heeft juist niet het idee dat zich bij bediening op afstand meer persoonlijke ongevallen voordoen dan bij lokale bediening: *‘In Brabant is er nog niemand in de sluis gevallen sinds de afstandsbediening’* en *‘Het aantal aanrijdingen tegen slagbomen is echt fors gedaald, omdat mensen nu in het cameraatje kijken in plaats van directe interactie hebben en dan beslissen om toch maar te stoppen.’*

Volgens hen lijkt er dus een soort preventieve werking uit te gaan van bediening op afstand, die mensen ertoe noopt wat voorzigtiger te zijn.

Wanneer er onverhoopt toch een persoonlijk ongeval plaatsvindt, is het van groot belang dat hulpdiensten snel worden ingeschakeld, snel ter plaatse zijn en het object goed kunnen bereiken. Ervaringsdeskundigen onderhouden nauwe contacten met hulpdiensten en hebben afspraken gemaakt over de snelheid van het ter plaatse zijn van hulpdiensten. Zij bieden hulpdiensten de garantie dat zij op het object kunnen. Hiertoe is controle over de processen – zoals de bediening van slagbomen - op de complexen vereist: *‘Wij kunnen elk proces op elk moment stoppen.’*

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Ervaringen met bediening op afstand elders (o.a. in Brabant en bij provincies) wijzen uit dat de toegankelijkheid van sluiscomplexen met behulp van hekken goed is te regelen. Met behulp van bediening op afstand kunnen alle processen – zoals de bediening van slagbomen en hekken – volledig gecontroleerd worden.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Regelen toegankelijkheid complexen voor hulpdiensten
 - o Van ‘moeilijker’ of ‘even makkelijk’ naar ‘makkelijker’: **5%**
 - o Van ‘moeilijker’ naar ‘even makkelijk’: **17%**
 - o Aandeel ‘moeilijker’ na maatregel: **60%** (-15%; zie bijlage 5)

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Door het onderhouden van nauwe contacten met hulpdiensten en het maken van afspraken over de snelheid waarmee zij ter plaatse zijn, kan de hulpverlening worden geoptimaliseerd. Hiernaast wijst de praktijk uit dat er een soort preventieve werking van de camera's uitgaat. Hierdoor worden mensen voorzichtiger. Los daarvan is het verlenen van eerste hulp aan mensen in nood geen core business van Rijkswaterstaat.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Inschakelen instanties (112 bellen) om hulp te verlenen
 - o Van 'moeilijker' of 'even makkelijk' naar 'makkelijker': **1%**
 - o Van 'moeilijker' naar 'even makkelijk': **9%**
 - o Aandeel 'moeilijker' na maatregel: **51%** (-1%; zie bijlage 5)

Technische calamiteiten als brand kunnen volgens experts worden voorkomen door warmte camera's en snuffel(reuk)palen. Volgens ervaringsdeskundigen zou 'meer geel op het water' hier ook aan bijdragen.

Wanneer er eenmaal brand is uitgebroken, zijn net als bij persoonlijke ongevallen het snel alarmeren van hulpdiensten, het snel ter plaatse zijn van hulpdiensten en een goede bereikbaarheid van het complex van cruciaal belang.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Warmtecamera's (infrarood) en snuffel(reuk)palen zijn technische hulpmiddelen die behulpzaam kunnen zijn bij het opmerken van gevaarlijke situaties bij bediening op afstand.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Opmerken van ongevallen
 - o Van 'moeilijker' of 'even makkelijk' naar 'makkelijker': **11%**
 - o Van 'moeilijker' naar 'even makkelijk': **19%**
 - o Aandeel 'moeilijker' na maatregel: **49%** (-49%; zie bijlage 5)
- Opmerken van gevaarlijke situaties
 - o Van 'moeilijker' of 'even makkelijk' naar 'makkelijker': **26%**
 - o Van 'moeilijker' naar 'even makkelijk': **17%**
 - o Aandeel 'moeilijker' na maatregel: **35%** (-56%; zie bijlage 5)

Door deze inhoudelijke discussie over wat te doen in geval van calamiteiten (persoonlijke ongevallen en technische calamiteiten), loopt een andere discussie heen. Discussiepunt is in hoeverre het verlenen van hulp bij calamiteiten officieel tot de verantwoordelijkheid van RWS behoort en tot waar die verantwoordelijkheid dan strekt (sluis/vaarweg). De

uitkomst van deze discussie is dat dit zowel in de oude als nieuwe noch op de vaarweg, noch in de sluis de verantwoordelijkheid van RWS is. Enkele typerende citaten van ervaren RWS personeel: *'Het blussen van branden is al 200 jaar geen taak meer van RWS. Het is een extra service'* en *'Eerste hulp verlenen is niet onze core business, dit doe je vanuit burgerlijke solidariteit. Er verandert in dit opzicht dus niets.'*

Vaarweggebruikers en RWS personeel uit Zeeland zijn het hier nadrukkelijk niet mee eens, zij zien RWS als beheerder van de complexen wel degelijk als verantwoordelijke voor het optreden bij calamiteiten.

Wat betreft camera-uitval dragen de mensen uit de praktijk een aantal concrete oplossingen aan. Het begint met periodieke controle van de camera's ter voorkoming van uitval. Wanneer er toch sprake is van camera-uitval, is er een stapsgewijze back-up. Een RWS medewerker legt dit uit: *'Er is altijd een vijfde camera, als een andere camera het niet doet, heb je die nog. Als geen enkele camera het meer doet, ga je er gewoon heen, althans iemand om handmatig te bedienen.'* In geval van totale uitval van alle camera's, kan dus altijd worden teruggeschakeld naar lokale bediening.

Om storingen op te lossen, is het noodzakelijk dat er iemand ter plaatse naar kijkt en het verhelpt. Dit verschilt echter niet ten opzichte van de oude situatie. *'Als er een storing is, kun je direct doorgeven wat er is. RWS laat de reparaties door een aannemer doen. Dit duurt even lang als vroeger.'* Hoe op te treden in geval van storingen is bij sommigen onderdeel van een calamiteitenplan.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Het oplossen van technische storingen gebeurt al jaren door lokale aannemers. In deze werkwijze zal bij bediening op afstand geen verandering komen. Om technische storingen te beperken wordt voorgesteld de camera's periodiek te controleren en een reserve-camera in te zetten.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Duur van oplossen technische storingen
 - o Van 'langer' of 'even lang' naar 'korter': **8%**
 - o Van 'langer' naar 'even lang': **27%**
 - o Aandeel 'langer' na maatregel: **22%** (-33%; zie bijlage 5)

3 Overige belevingsaspecten die een rol spelen zijn snelheid, communicatie, schade en sociaal contact

Naast veiligheidsgerelateerde belevingsaspecten spelen bij vaarweggebruikers en RWS medewerkers ook andere aspecten een rol in hun beleving van bediening op afstand. Indirect kunnen deze aspecten wel van invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Net als in het voorgaande hoofdstuk wordt per aspect onderscheid gemaakt naar RWS personeel en vaarweggebruikers. Tevens worden bij elk aspect, indien van toepassing, potentiële oplossingen weergegeven vanuit ervaringsdeskundigen en experts. In de kaders staan weer de resultaten van de enquête gepresenteerd.

3.1 Betrokkenen vragen zich af of de bediening wel even vlot / snel blijft

3.1.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

De operators van RWS Zeeland verwachten dat bediening op afstand zal zorgen voor meer ophoud en dus een minder vlotte bediening dan in de huidige situatie, met name bij grote complexen. Het voornaamste argument dat zij hiervoor aandragen, is dat zij denken met camera's minder goed te kunnen zien en met name minder goed afstanden te kunnen inschatten dan met het blote oog. Een van de sluismeesters legt uit hoe dit volgens hem doorwerkt op de vlotheid van de bediening: *'Doordat je het minder goed ziet, kun je niet zeggen "ga alvast maar", waar dat normaal misschien wel zou kunnen'*. Een collega vult dit aan: *'Doordat je op safe speelt gaat het misschien langzamer, ook in verband met aansprakelijkheid.'*

Ook denken RWS medewerkers uit Zeeland dat bij bediening op afstand de verschillende complexen niet tegelijkertijd (maar alleen stuk voor stuk) kunnen worden bediend, wat niet bevorderlijk zou zijn voor de vlotheid van de bediening.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

60% van de bedienaars is de mening toegedaan dat het *schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen* bij bediening op afstand langzamer gaat dan bij lokale bediening (zie figuur 7).

Ongeveer de helft (49%) van de bedienaars geeft aan dat de *operators* voorzichtiger zijn bij bediening op afstand dan bij lokale bediening (niet in figuur opgenomen).

40% geeft aan dat de operators even voorzichtig zijn; volgens **5%** zijn operators bij bediening op afstand minder voorzichtig.

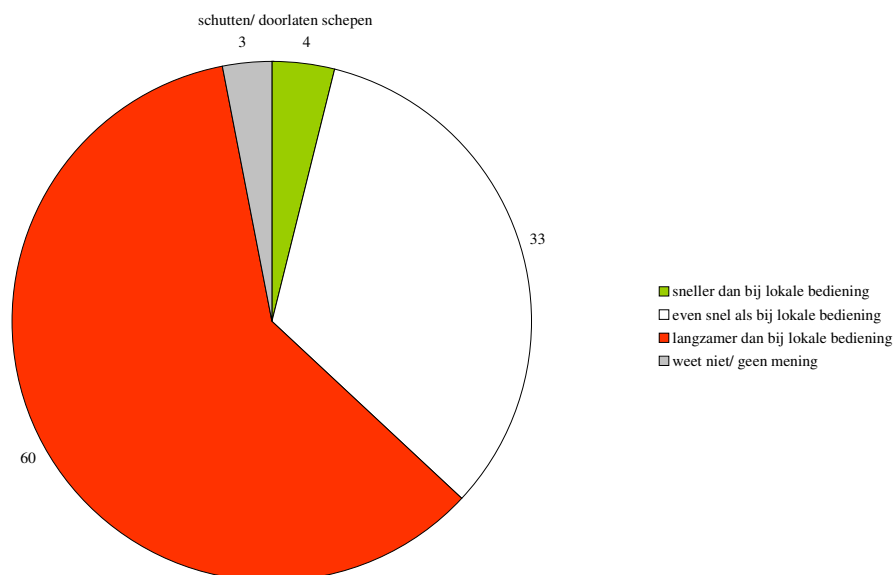
Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring met bediening op afstand geven in sterkere mate (74%) dan gemiddeld aan dat het schutten/ doorlaten van schepen langzamer gaat bij bediening op afstand. Er zijn geen significante verschillen voor voorzichtigheid.

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland geven in sterkere mate (80%) dan gemiddeld aan dat het schutten/ doorlaten van schepen langzamer gaat bij bediening op afstand. Ook hier zijn er geen significante verschillen voor mate van voorzichtigheid door de operators.

7 | Schutten van schepen bij sluizen en doorlaten van schepen bij bruggen (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

3.1.2 Beleving vaarweggebruikers

Met name de recreatievaart en de binnenvaart vragen zich af of de vlotheid bij bediening op afstand wel net zo vlot gaat als bij lokale bediening: *'Als automobilist en als schip wil je snel door. De vraag is of dat er nu op verbetert door de uniformiteit. Soms zeggen ze nu immers ga alvast maar door groen/rood heen.'* Specifiek vragen zij zich af hoe dit bij pieken gaat.

Voor de zeevaart is dit minder een issue omdat zij weinig verschil verwachten tussen de oude en de nieuwe situatie. Een zeeschipper licht toe waarom: *'Wat mij wel aangaat zijn de bedieningen van bruggen. Er staan verklikkers met infrarood signaal, dan geeft hij rood/groen. Als de procedure gestart wordt, moet de brug draaien ongeacht de tijdspanne. Je krijgt zo'n zwaar schip niet zomaar stil. Ik moet enkel weten dat ik als een bepaald punt passeer, die brug draait. Als ie maar draait, maakt het mij niet uit waar de sluismeester zit.'*

Naast deze gevolgen voor henzelf, verwachten vaarweggebruikers dat weggebruikers zullen lijden onder bediening op afstand.

3.1.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Ervaringsdeskundigen en experts geven aan dat het zicht met camera's even goed, zo niet beter, is dan het zicht met het menselijk oog. Dit heeft dus geen invloed op de vlotheid van de bediening. *'Vroeger moest een brugwachter 10 knoppen indrukken en nu kan zo'n grote brug in vier stappen naar beneden. Waar komt het op neer? De verruiming van de openingstijd is 25 tot 30 sec.'*

Dat de vlotheid in de praktijk niet in het geding blijkt te zijn, komt met name door toepassing van het principe van 'ritsend bedienen'. Dit houdt in dat wanneer iemand één (brug- of sluis)complex aan het bedienen is, hij of zij tegelijkertijd ook een ander (brug- of sluis)complex bedient. Alleen wanneer het een primair proces betreft, moet iemand zich even alléén daarop concentreren. Met uitzondering hiervan, wordt er in de praktijk dus niet één op één bediend, wat ten goede komt aan de vlotheid van de bediening.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Bij bediening op afstand kan 'ritsend' worden bediend. 'Ritsend bedienen' houdt in dat iemand meerdere sluis en/of brugcomplexen afwisselend bedient om zodoende de vlotheid van de bediening te verbeteren.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Schutten schepen bij sluisen en doorlaten schepen bij bruggen
 - o Van 'langzamer' of 'even snel' naar 'sneller': **5%**
 - o Van 'langzamer' naar 'even snel': **10%**
 - o Aandeel 'langzamer' na maatregel: **54%** (-6%; zie bijlage 5)

In additie hierop wordt bij bediening op afstand gestreefd naar het realiseren van een ‘corridor’. Dit is te vergelijken met een ‘groene golf’ voor weggebruikers: een aantal stoplichten op een bepaalde route springen aansluitend op groen, waardoor de weggebruiker niet hoeft te stoppen en kan doorrijden. Voor vaarweggebruikers betekent dit dat ze vlot door kunnen varen op een bepaalde vaarroute, doordat bruggen op deze route aaneensluitend zijn geopend.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Bij bediening op afstand kan gestreefd worden naar een ‘corridorbediening’ (een soort ‘groene golf’). Hierdoor zijn bruggen op een bepaalde route aaneensluitend geopend.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- De operators zijn...
 - o Van ‘minder voorzichtig’ of ‘even voorzichtig’ naar ‘voorzichtiger’: **9%**
 - o Van ‘minder voorzichtig’ naar ‘even voorzichtig’: **3%**
 - o Aandeel ‘minder voorzichtig’ na maatregel: **4%** (-1%; zie bijlage 5)

Een toereikende personele bezetting is uiteraard een voorwaarde voor een vlotte bediening: *‘Op zo’n centrale is altijd een bezetting van meerdere mensen. Dan hoef je de telefoon niet te laten gaan en kun je gewoon even naar de wc.’* Seizoenspieken worden opgevangen door de inzet van extra personeel. Ook geven sommige bedienaars aan dat zij in het recreatieseizoen hulp krijgen van zogenaamde ‘opzwaaiers’ die ter plaatse aanwijzingen geven aan recreatievaarders ter bevordering van de doorstroom.

3.2 Betrokkenen voorzien meer uniformiteit, maar ook complexere communicatie

3.2.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Ten aanzien van het verloop van de communicatie en de uniformiteit daarvan bij bediening en begeleiding op afstand is wat onzekerheid bij RWS Zeeland medewerkers.

Allereerst vrezen ze dat de uniformiteit ten koste gaat van lokale objectkennis: *‘Ik ben bang dat ze teveel landelijk gefocussed zijn op de uniformiteit en te weinig naar de specifieke objecten kijken.’*

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Volgens **38%** van de bedienaars is er bij bediening op afstand in vergelijking met lokale bediening meer *nadruk op het op eenzelfde manier bedienen van het complex*. Slechts 13% geeft aan dat de nadruk op uniformiteit bij bediening op afstand minder groot is. Naar de mening van ongeveer een derde is er bij bediening op afstand en lokale bediening even veel nadruk op het op eenzelfde manier bedienen van het complex. 17% van de bedienaars weet het niet of heeft geen mening.

Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

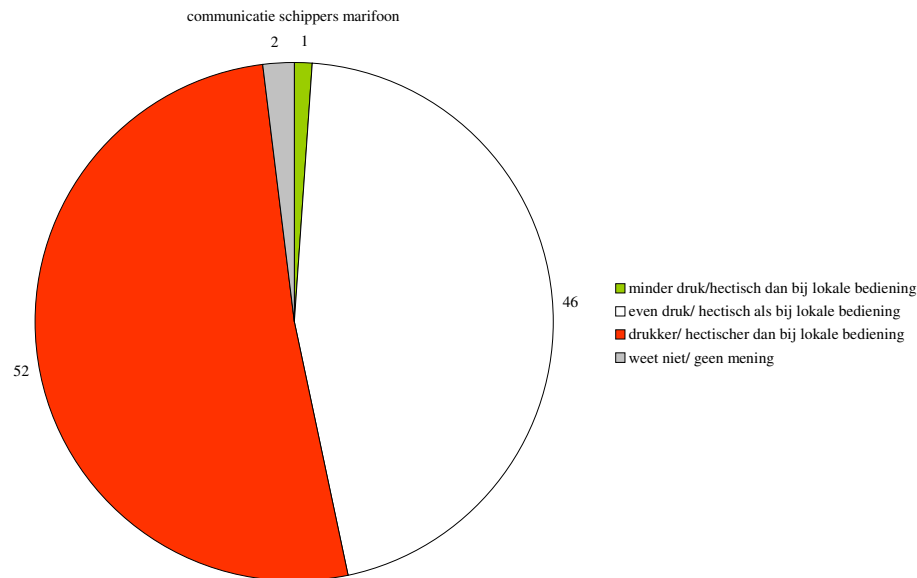
Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Hiernaast lijkt het de RWS medewerkers uit Zeeland tijdens de dialoogsessies moeilijk om met heel veel schippers tegelijk te communiceren. Het wordt lastiger om direct even iets kort te sluiten, bijvoorbeeld bij het volleggen van de sluis.

RWS Zeeland medewerkers geven aan dat er in de communicatie grote verschillen bestaan tussen recreatie- en beroepsvaart: *'Een beroeps weet waar je het over hebt, maar bij de recreant moet je dat maar afwachten.'* Hier komt nog bij dat slechts een deel van de recreatievaart over een marifoon beschikt. Zij denken derhalve dat met name de communicatie met recreatievaarders in de nieuwe situatie moeilijker wordt.

Tot slot vragen zij zich af onder welke omstandigheden zij straks moeten communiceren: *'wordt het straks niet een kippenhok waar je je nog maar moeilijk kan concentreren?'*



Bron: TNS NIPO, 2006

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Volgens meer dan helft (**52%**) van bedienaars is de *communicatie met schippers over de marifoon* (bijvoorbeeld bij het volleggen van de sluis) drukker/ hectischer bij bediening op afstand dan bij lokale bediening (zie figuur 8). Volgens 46% maakt dit niet uit. Slechts 1% geeft aan dat de communicatie met schippers bij bediening op afstand minder druk/ hectisch is.

Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring met bediening op afstand geven in sterkere mate (63%) dan gemiddeld aan dat de communicatie met schippers drukker/ hectischer zal zijn.

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

3.2.2 Beleving vaarweggebruikers

Meer uniformiteit in de communicatie zien vaarweggebruikers juist als voordeel van begeleiding en bediening op afstand. Het huidige gebrek hieraan kan volgens hen tot misverstanden leiden. Een schipper geeft hier een voorbeeld van uit de praktijk: *'Er zijn nu stijlverschillen. Iedere sluismeester gaat anders om met de snelheid van een schip en met communicatie. Sommigen vertellen precies wanneer de sluis open gaat en anderen niet. Vroeger mocht je niet door groen/rood en kreeg je op je donder. Kortom het is een*

probleem dat het niet overal altijd even duidelijk is onder dezelfde omstandigheden of je wel of niet doormag.'

Daarentegen zien zij ook nadelige gevolgen voor de communicatie door bediening en begeleiding op afstand, met name bij het 'volleggen van een sluis'. *'De sluismeester bepaalt bij het volleggen van de sluis: wie waar komt te liggen. Een goede indeling en doorverdelen van mensen is hierbij van belang. Directe communicatie en persoonlijk overwicht worden op prijs gesteld. Nu kan de sluiswachter naar buiten lopen, straks niet meer,'* zet een schipper uiteen.

Vaarweggebruikers bevestigen de door RWS personeel ervaren verschillen qua communicatiekundigheid tussen recreatievaart en beroepsvaart. Recreatievaarders hebben meer behoefte aan informatie en beschikken niet altijd over een marifoon, in tegenstelling tot de beroepsvaart die kundiger en ervarener is in de communicatie en altijd over een marifoon beschikt.

De zeevaart geeft aan dat zij geen verschillen verwachten qua communicatie in de nieuwe situatie. Een schipper legt uit waarom: *'Ik vaar al 24 jaar zonder persoonlijk contact met de sluismeester, of de man die sluis nou bedient op plaats A of B, dat maakt niets uit. Ik heb toch geen contact met de bedienaar. Alles gaat met de marifoon.'*

3.2.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Ervaringsdeskundigen en experts geven tijdens de dialoogsessies aan dat zowel bepaalde informatie zelf als de manier waarop deze wordt gegeven inderdaad uniformer en daardoor duidelijker wordt. Dit komt volgens hen onder meer doordat er meerdere bedienaars tegelijkertijd met één chef in dezelfde ruimte aanwezig zijn.

Een voordeel van deze verbeterde informatievoorziening is bijvoorbeeld *'dat er juist vooruit gecommuniceerd kan worden'* (corridor gedachte).

Mensen uit de praktijk ervaren geen moeilijkheden met het communiceren met meerdere schepen tegelijk en het wegvallen van directe communicatie ter plaatse. *'Er is nu ook al een bepaalde afstand tussen die bedienaar en de schipper, denk bijv. aan een groot schip. Je hoort de marifoon, of er nou honderd meter draad of kilometers tussen zit. De mondelinge communicatie blijft dus hetzelfde,'* vat één van hen samen.

Met name ter vergemakkelijking van communicatie met de recreatievaart opperen experts als technische oplossing het plaatsen van lichtkranten.

Over de omstandigheden waarin bedienaars op afstand met schepen communiceren, hoeven zij zich geen zorgen te maken volgens ervaringsdeskundigen: *'Er zitten 9 man in een hele grote ruimte. Je kan gewoon 1 op 1 communiceren en het is niet luidruchtig.'*

Ook brengen experts het bestaan van speciale geluidswerende voorzieningen uit Duitsland naar voren.

3.3 Betrokken verwachten toename niet geconstateerde materiële schade

3.3.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Bij bediening op afstand verwachten RWS Zeeland medewerkers tijdens de dialoogsessie een toename van het aantal schades door het door hen veronderstelde verminderde zicht. *‘Je ziet minder goed wanneer een schip schade maakt, bijvoorbeeld door tegen de sluisdeur aan te tikken. Wanneer er hier nu een aanvaring plaatsvindt met een sluisdeur, dan kun je dat met het blote oog zien, ook al is het een lichte schade.’*

Enquête resultaten

Landelijk beeld

88% van de bedienaars geeft aan dat het *aantal niet-opgemerkte schades* bij bediening op afstand groter is dan bij lokale bediening (zie figuur 9).

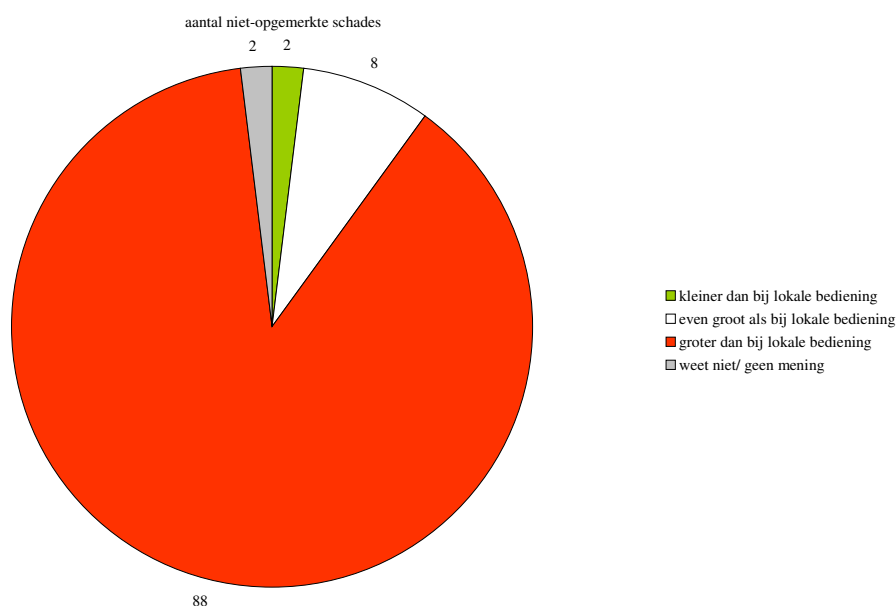
Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland geven in minder sterke mate (80%) aan dat het aantal niet-opgemerkte schades bij bediening op afstand groter is dan bij lokale bediening

9 | Aantal niet-opgemerkte schades (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

3.3.2 Beleving vaarweggebruikers

Ook vaarweggebruikers vermoeden tijdens de dialoogsessies dat er een toename zal zijn qua niet geconstateerde schade. *‘Als er schade komt aan een paal of deur is sociale controle belangrijk. Als niemand het heeft gezien?’*.

3.3.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

In de praktijk blijkt een oplossing te bestaan om schade te constateren: een camera die op de ‘stopstreep’ is gericht met videoregistratie. Door deze beelden op te nemen en achteraf terug te spelen, kan ook nadien de verantwoordelijke voor schade worden geconstateerd.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Bij bediening op afstand kan een schip dat schade veroorzaakt achteraf met behulp van camera’s op de ‘stopstreep’ met video-opslag worden opgespoord.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Aantal niet-opgemerkte schades
 - o Van ‘groter’ of ‘even groot’ naar ‘kleiner’: **8%**
 - o Van ‘groter’ naar ‘even groot’: **13%**
 - o Aandeel ‘groter’ na maatregel: **70%** (-18%; zie bijlage 5)

3.4 Sociaal contact tussen vaarweggebruikers en bedienaars van sluizen en bruggen gaat teloor

3.4.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Een ander aspect waar bediening en begeleiding invloed op kan hebben, is het ‘sociaal contact’. Bedienaars van sluizen en bruggen uit RWS Zeeland vragen zich af hoe het is om met meer mensen te werken en staan hier neutraal in. *‘Sociaal gezien denk ik dat het beter is dat je met meer mensen werkt. Aan de andere kant ben ik veel zelfstandigheid gewend,’* aldus een sluisbedienaar.

3.4.2 Beleving vaarweggebruikers

Met name binnenvaartschippers gaven tijdens de dialoogsessies aan dat het menselijk contact met sluisbedienaars voor hen belangrijk is: *‘Schippers zijn al zo alleen. Dat beetje contact is belangrijk.’*

Binnenvaartschippers betreuren ook het feit dat in de nieuwe situatie het schip op de sluis de post niet meer kan brengen en het dan niet meer mogelijk is om iets aan boord te (laten) brengen.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Naar de mening van maar liefst **95%** van de bedienaars zijn er bij bediening op afstand minder *persoonlijke contacten* dan bij lokale bediening. Van degenen die aangeven dat er minder persoonlijk contact tussen schippers en bedienaars is, beschouwt een meerderheid (**81%**) dit als een nadeel van bediening op afstand.

Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring schetsen een iets gematigder beeld; binnen deze groep zal volgens 89% sprake zijn van minder persoonlijke contacten.

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland schetsen een iets gematigder beeld; binnen deze groep zal volgens 83% sprake zijn van minder persoonlijke contacten.

Zij zijn dit ook in mindere mate (64%) als een nadeel van bediening op afstand.

3.4.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Mensen uit de praktijk hebben hier geen oplossing voor, wel een nuancering: *‘Nu is er ook weinig contact.’*

4 Het veranderingsproces brengt spanningen en onzekerheid met zich mee

De transitie van bediening en eventuele begeleiding op afstand heeft ook gevolgen voor het personeel. Immers de bestaande functie-inhoud verandert en het werk wordt complexer. In de beleving van het verandertraject gaat het dus om meer dan de beleving van de technische- en veiligheidsaspecten. Aangezien deze aspecten van invloed kunnen zijn op het vertrouwen in en bereidheid tot acceptatie van potentiële oplossingen voor veiligheidsaspecten (en daarmee op een voorspoedig verloop van het implementatieproces), zijn deze aspecten het vermelden waard.

Logischerwijs gaat het bij de meeste aspecten uitsluitend om de beleving van RWS personeel. Uitzondering hierop is het aspect 'nut en noodzaak', dat ook in de beleving van vaarweggebruikers een aandachtspunt is.

4.1 Functie inhoud verandert

4.1.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Sommigen vinden de veranderde functie-inhoud een uitdaging: *'Ik zie het wel als een uitdaging om het beroep organisatorisch interessanter te maken. Maar er moet eerst goed duidelijk gemaakt worden wat er gaat gebeuren en hoe er gewerkt gaat worden.'*

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Volgens 77% is het werk bij bediening op afstand *inhoudelijk* moeilijker/ complexer dan bij lokale bediening. Van alle bedienaars geeft slechts 3% aan dat het werk bij bediening op afstand inhoudelijk makkelijker/ eenvoudiger is dan bij lokale bediening.

Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring met bediening op afstand zijn relatief stellig; volgens 92% wordt het werk inhoudelijk moeilijker/ complexer.

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Andere RWS medewerkers Zeeland vinden tijdens de dialoogsessies dat ze erop achteruit gaan: *'Er zal een stukje plezier en betrokkenheid gaan missen als je het allemaal niet meer recht voor je gezicht ziet gebeuren'* en *'Je levert een stukje zelfstandigheid in.'* Ook lijkt het bedienen via vele beeldschermen sommigen lastig en verwarrend.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

72% van de bedienaars geeft aan dat het werk bij bediening op afstand minder plezierig/ leuk is dan bij lokale bediening (zie figuur 10). Volgens 18% is het werk even plezierig/ leuk en 3% vindt het werk plezieriger/ leuker.

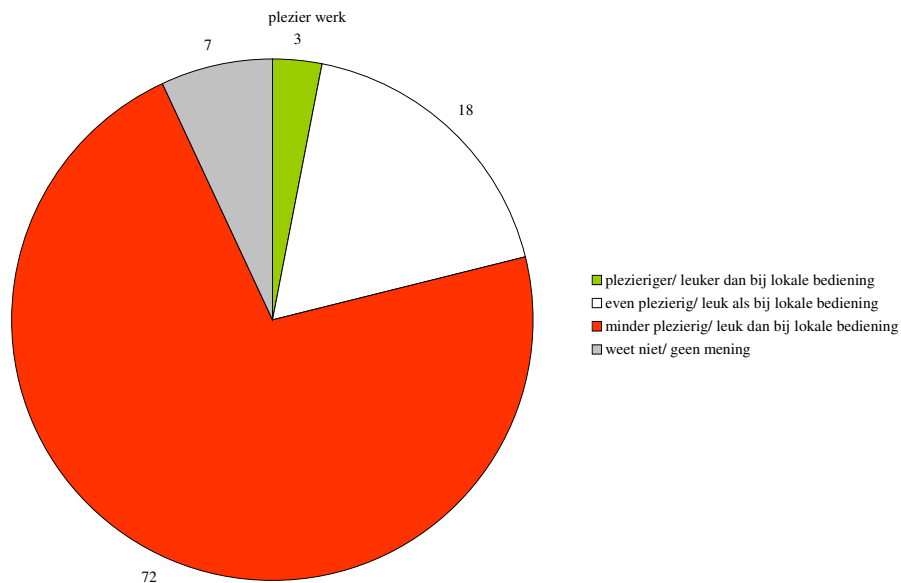
Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring met bediening op afstand geven in sterkere mate (84%) dan gemiddeld aan het werk minder plezierig/ leuk te vinden dan de bedienaars met ervaring.

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

10 | Plezier in het werk (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

Hiernaast zien RWS medewerkers uit Zeeland het op afstand laten bedienen van complexen door uitzendkrachten die nog nooit lokaal hebben bediend met lede ogen aan: *‘Wij kennen de objecten, die mensen (uitzendkrachten) hebben nog nooit een sluis van dichtbij gezien. Het wordt dan net een soort computerspelletje spelen voor hen. Als je uitzendkracht bent geweest op de sluis kun je na een jaar een test doen voor verkeersleider, dat was vroeger ondenkbaar.’*

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Driekwart (75%) van de bedienaars is van mening dat *uitzendkrachten* de werking van een complex 'in het echt' minder goed leren bij bediening op afstand dan bij lokale bediening. Volgens 17% maakt dit niet uit, terwijl slechts 1% aangeeft dat uitzendkrachten dit beter leren bij bediening op afstand dan bij lokale bediening. 7% van de bedienaars weet het niet of heeft geen mening.

Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

4.1.2 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Collegae die reeds ervaring hebben met bediening op afstand herkennen zich in de twijfels en onzekerheden van hun RWS Zeeland collegae. Ook zij zagen in het begin tegen de verandering op. Dankzij een stage bij een centrale waar op afstand werd bediend en een bezoek aan alle te bedienen objecten wisten zij beter wat hen te wachten stond. *'Mensen stonden vroeger alleen op de sluis en iedereen zag tegen de verandering op. Met de nieuwe opleiding was het zo dat nieuwe mensen twee weken bij de sluisen moesten rondlopen en beeld krijgen van de werking en de objecten. Dan pas kwamen ze bij de centrale terecht,'* vertelt een sluismeester. Een collega herkent dit: *'Bij ons was eerst ook onzekerheid. We hebben eerst echt bij alle objecten gekeken en zijn daarna gaan bedienen.'*

Voldoende inwerktijd is cruciaal: *'Voor de bruggen heb je twee maanden inwerktijd nodig en voor de sluisen 3 maanden, dus dat pak je niet even over.'*

Een van de sluisbedienaars geeft aan al eerder mensen te hebben uitgenodigd om te komen kijken. Tot zijn teleurstelling is er tot nu toe niemand gekomen. Hij benadrukt het belang van het komen kijken. Immers, dan ziet men pas wat het in de praktijk behelst en kan men zich een juist en volledig beeld vormen: *'Een kwestie van eerst zien en dan geloven!'*

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Stages bij centrales met bediening op afstand en bezoeken aan alle te bedienen objecten leiden ertoe dat iedereen weet wat hen te wachten staat.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Inhoud van het werk
 - o Van ‘moeilijker’ of ‘even makkelijk’ naar ‘makkelijker’: **1%**
 - o Van ‘moeilijker’ naar ‘even makkelijk’: **17%**
 - o Aandeel ‘moeilijker’ na maatregel: **56%** (-21%; zie bijlage 5)
- Plezier in het werk
 - o Van ‘minder plezierig’ of ‘even plezierig’ naar ‘plezieriger’: **2%**
 - o Van ‘minder plezierig’ naar ‘even plezierig’: **10%**
 - o Aandeel ‘minder plezierig’ na maatregel: **65%** (-7%; zie bijlage 5)

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Bij bediening op afstand is er voor uitzendkrachten een opleiding (inclusief bezoeken aan complexen) om te weten te komen hoe een sluis in het echt functioneert.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Leren werking complex ‘in het echt’ door uitzendkrachten
 - o Van ‘minder goed’ of ‘even goed’ naar ‘beter’: **1%**
 - o Van ‘minder goed’ naar ‘even goed’: **3%**
 - o Aandeel ‘minder goed’ na maatregel: **72%** (-3%; zie bijlage 5)

4.2 Werkdruk neemt toe

4.2.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Een veranderde functie-inhoud gaat in de beleving van RWS Zeeland medewerkers gepaard met een verhoogde werklust: ‘*Je krijgt het straks drukker*’, ‘*Je taak wordt intensiever, omdat je meer objecten bedient en niet maar een brug*’ en ‘*Zwaardere werklust. Je moet kunnen worden afgerekend op wat je doet.*’ Over het algemeen zijn de RWS medewerkers uit Zeeland hier niet gelukkig mee.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Ruim de helft (**56%**) geeft aan dat werk drukker is/wordt dan bij lokale bediening (zie figuur 11). **56%** van degenen die aangeven dat het werk drukker is/wordt, vindt dit een vervelend nadeel van bediening op afstand. 8% ziet het als een voordeel.

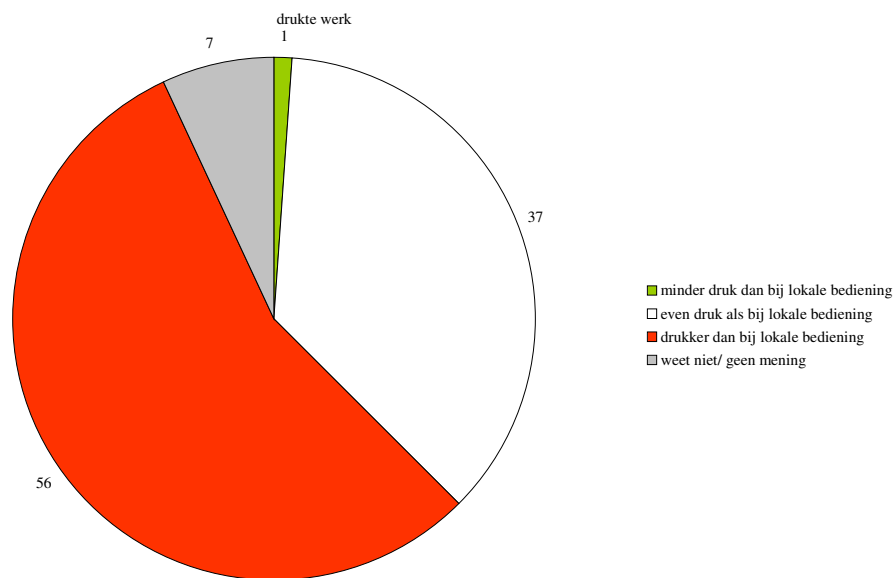
Geen ervaring met bediening op afstand

Bedienaars zonder ervaring geven in sterkere mate (67%) dan gemiddeld aan dat het werk drukker wordt bij bediening op afstand.

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland geven in sterkere mate (77%) dan gemiddeld aan dat het werk drukker wordt bij bediening op afstand. Zij zien dit ook in sterkere mate (74%) dan gemiddeld als een vervelend nadeel van bediening op afstand.

11 | Drukke op het werk (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

4.2.2 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Collega-bedienaars die werken met bediening op afstand geven aan dat zij er geen problemen mee hebben. Bovendien biedt het meer mogelijkheden. In geval van pieken wordt extra mankracht ingezet.

Experts geven hiernaast aan dat er een werkbelastingsonderzoek door TNO plaats heeft gevonden waaruit blijkt (TNO) dat het met de juiste hulpmiddelen en techniek behapbaar is om met meerdere monitoren te werken.

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- De praktijk wijst uit dat de werkdruk bij bediening op afstand behapbaar is. Ook uit een werkbelastingonderzoek van TNO blijkt dat het met de juiste hulpmiddelen en techniek behapbaar is om met meerdere monitoren te werken.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Drukke op het werk
 - o Van ‘drukker’ of ‘even druk’ naar ‘minder druk’: **0%**
 - o Van ‘drukker’ naar ‘even druk’: **9%**
 - o Aandeel ‘drukker’ na maatregel: **52%** (-4%; zie bijlage 5)

4.3 Arbeidsvoorwaarden verslechteren

4.3.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Ook qua arbeidsvoorwaarden voorzien RWS Zeeland medewerkers een verslechtering. Met name door een langere reistijd *‘door de afstandsbediening moeten we straks veel langer gaan reizen, helemaal naar het Topshuis’*. Naast deze langere reistijd denkt de meerderheid bovendien dat de functie-inhoud minder aantrekkelijk wordt terwijl de werkdruk tegelijkertijd toeneemt, terwijl hier (qua salaris) *‘niets tegenover staat’*.

4.3.2 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Volgens sommigen scheelt het juist *‘in de positieve zin in hiërarchie en schaling’*.

4.4 Twijfel over nut en noodzaak, met name bij grote complexen

4.4.1 Beleving RWS medewerkers Zeeland

Er is nog steeds een nut-noodzaak discussie gaande tussen medewerkers onderling. Deze discussie wordt telkens aangezwengeld. Kortom, zij zien nut en noodzaak van bediening en begeleiding op afstand (nog) niet in. De meerderheid ervaart het als iets dat van bovenaf is opgelegd, als iets dat als een voldongen feit wordt gepresenteerd zonder dat zij er voor hun gevoel voldoende in zijn betrokken: *‘Er is veel over gepraat binnen het management, maar de werkvloer wordt ermee geconfronteerd. Wij moeten het uitvoeren.’*

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Volgens iets meer dan de helft (**54%**) worden de praktijkmensen onvoldoende betrokken bij de invoering van bediening op afstand (zie figuur 12). 21% neemt een neutraal standpunt in, terwijl eveneens 21% van mening is dat de praktijkmensen voldoende bij de invoering worden betrokken.

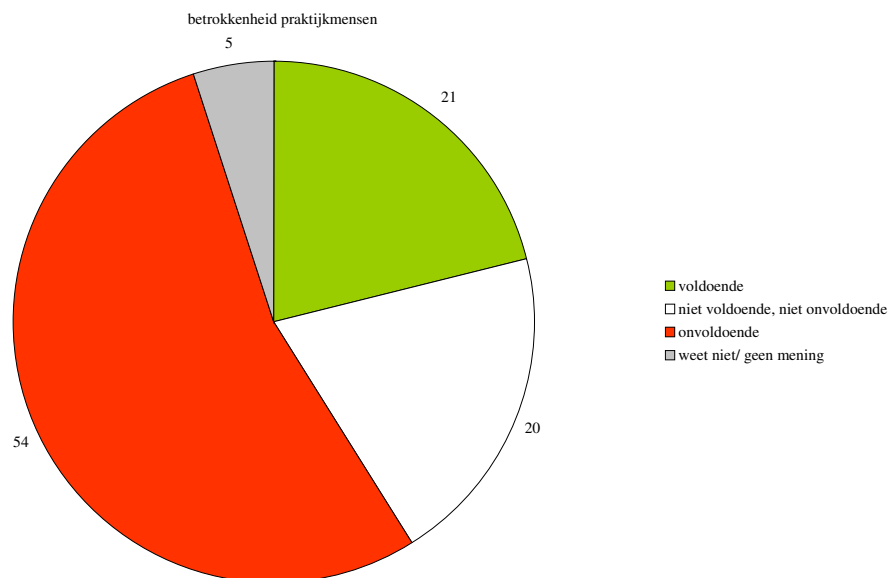
Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

12 | Betrokkenheid praktijkmensen bij invoering (landelijk beeld)



Bron: TNS NIPO, 2006

RWS medewerkers uit Zeeland twijfelen er tijdens de dialoogsessies niet alleen aan of de dienstverlening er daadwerkelijk op vooruitgaat (de grote complexen worden al 24 uur per dag bediend), maar ook aan de financiële kosten/baten:

‘Ik heb heel erg het gevoel dat de veiligheid van objecten niet goed is meegerekend in de kostenbegroting.’ Kortom voor de grote complexen vragen zij zich af of de benodigde investeringen in veiligheid (cameraplan etc) wel opwegen tegen de uiteindelijke winst.

Enquête resultaten

Landelijk beeld

Straks worden de kleinere bruggen en sluisen door bediening op afstand 24-uur per dag bediend. **46%** van de bedienaars verwacht dat er van deze service weinig gebruik gemaakt zal worden. Daarentegen verwacht 32% dat er veel gebruik gemaakt van zal worden. 21% weet het niet of heeft geen mening.

Geen ervaring met bediening op afstand

Geen significante verschillen met het landelijk beeld

Bedienaars in Zeeland

Bedienaars in Zeeland verwachten in sterkere mate (70%) dan gemiddeld dat er van deze service weinig gebruik gemaakt zal worden

4.4.2 Beleving vaarweggebruikers

De binnenvaart ziet weinig voordelen qua dienstverlening: *'We kunnen er alleen maar op achteruit gaan. We hebben nu optimale bediening, 24 uur p/d. Op de grote sluisen kan het niet beter.'* Over het algemeen betwijfelen vaarweggebruikers voor de grotere complexen of de kosten wel opwegen tegen de baten. *'Als belastingbetaler wil ik weten wat de kosten/baten zijn.'*

4.4.3 Beleving en potentiële oplossingen van ervaringsdeskundigen en experts

Ervaringsdeskundigen en experts constateren dat er behoefte is aan meer berichtgeving en duidelijkheid. Experts benadrukken dat wel degelijk alle kosten zijn meegenomen: *'De terugverdientijd bedraagt volgens schatting zo'n tien jaar, maar als je het heel scherp berekent op de punt en de komma kom je slechts op zo'n 6-7 jaar uit.'*

Enquête resultaten – effect maatregel

Maatregel

- Een vertegenwoordiging van de bedienaars is bij alle stappen van het invoeringsproces onderdeel van het invoeringsteam.

Effect op perceptie (landelijk beeld)

- Betrokkenheid praktijkmensen
 - o Van 'onvoldoende' of 'niet voldoende, niet onvoldoende' naar 'voldoende': **7%**
 - o Van 'onvoldoende' naar 'niet voldoende, niet onvoldoende': **5%**
 - o Aandeel 'onvoldoende' na maatregel: **48%** (-6%; zie bijlage 5)

5 Aanbevelingen: zien doet geloven

Op basis van het onderzoek worden in dit hoofdstuk aanbevelingen gegeven om het proces van invoering goed te laten verlopen. De beleving van de veiligheid en overige bedieningsaspecten en het invoeringsproces zelf worden besproken.

Daarbij dient te worden beseft dat onder de geuite technische zorgen en bezwaren soms andere motivaties schuilen. Het gaat dan niet meer zo zeer om de invoering van bediening op afstand (die discussie is afgesloten), maar over hoe de invoering het best kan worden vormgegeven.

5.1 Subjectieve veiligheidsbeleving

5.1.1 Conclusies

In de subjectieve veiligheidsbeleving spelen twee aspecten een rol bij zowel RWS Zeeland personeel als vaarweggebruikers: **zicht** en **calamiteiten**.

1a. Zicht

- Men denkt dat het zicht via camera's het zicht via het menselijk oog niet kan evenaren, met name in slechte weersomstandigheden en in het donker. Dit resulteert volgens hen in een gebrek aan totaaloverzicht en het niet goed kunnen inschatten van afstand, wat een negatieve invloed op de veiligheid heeft.
- Ervaringsdeskundigen en experts weerleggen deze veronderstelling: camera's zien juist meer dan het menselijk oog. Een radar ziet echter beter in mist dan een camera. Een technische oplossing om het zicht via camera's te optimaliseren is 'stitching': het via een computer aan elkaar weven van losse camerabeelden zodat één geheel ontstaat. Daarnaast kunnen camerabeelden worden ondersteund met radarbeelden.
- Hiernaast twijfelt RWS personeel aan het werken met de camera's: de beelden zijn te klein en het wisselen van beelden van verschillende objecten lijkt hen verwarrend en vermoeiend.
- Praktijkervaringen en TNO onderzoek wijzen uit dat het met de juiste hulpmiddelen en techniek behapbaar is je op meerdere monitors tegelijk te concentreren. Een oplossing om het aantal beelden te verminderen, is het alleen tonen van beelden die op dat moment relevant zijn.

1b. Calamiteiten

- Ten aanzien van calamiteiten deelt men de zorg dat zowel persoonlijke ongevallen als andere calamiteiten (zoals brand) minder snel worden geconstateerd en dat er vervolgens ook minder hulp beschikbaar is om adequaat in te grijpen.
- Mensen uit de praktijk geven aan dat ze persoonlijke ongevallen proberen te voorkomen door via speciale hekken onbevoegden de toegang tot het complex te

versperren. Mogelijke oplossingen voor het constateren van brand zijn snuffelpalen en warmtegevoelige camera's. Wanneer er zich toch een persoonlijk ongeval voordoet of brand uitbreekt is het van belang dat hulpdiensten snel worden ingeschakeld, snel ter plaatse zijn en het object goed kunnen bereiken door hekken met afstandsbediening. Hiertoe is controle over alle processen op het complex vereist. Men kan niet meer zelf eerste hulp verlenen. Dat was vroeger en is nu geen officiële RWS verantwoordelijkheid.

- Ook vraagt men zich af hoe bediening op afstand verloopt in geval van camera-uitval.
- In de praktijk blijkt er altijd een back-up camera aanwezig te zijn. Mocht die ook uitvallen, dan gaat men over tot lokale bediening.

5.1.2 Aanbevelingen

- RWS medewerkers zonder ervaring kunnen zich geen goede, realistische voorstelling maken van hoe bediening op afstand er in de praktijk aan toe gaat. Daarom kleuren zij hun verwachtingen in op grond van – bange – vermoedens die niet stroken met de praktijk. De medewerkers met ervaring stellen dat zij vergelijkbare processen hebben doorgemaakt toen zij de invoering meemaakten. De analyse toont aan dat door praktijkervaring de negatieve vooroordelen op diverse punten zullen verminderen. Daarom is ons advies om RWS-medewerkers in de praktijk te laten ervaren hoe het werkt, bijvoorbeeld door hen stage te laten lopen bij complexen die reeds een aantal jaren op afstand worden bediend. Eerst zien en dan geloven is daarom de titel van ons rapport. Stages zullen waarschijnlijk effectieve communicatiemiddelen blijken voor deze doelgroep dan de andere kanalen.
- Uit gesprekken met medewerkers bleek dat het belangrijk is dat de eigen leidinggevende hierbij niet aanwezig is, zodat men zich vrij voelt om alle 'domme' vragen die in hen opkomen aan hun collega's te stellen. Blijkbaar moet er rekening mee worden gehouden dat er binnen de cultuur van deze groep medewerkers veel angst voor zichtbare onzekerheid leeft.
- Collega's met ervaring kunnen ambassadeurs worden richting collega's die nog voor de verandering staan. Een dilemma daarbij is dat de meest innovatieve en meest ambitieuze collega's niet altijd de optimale aansluiting hebben met de totale groep collega's. Voor de ontwikkeling van optimale ambassadeurs is het verstandig om ook te kijken wie de beste personen voor die rol zouden zijn met een goede aansluiting binnen het corps en ook die dan op stage en cursus te sturen.
- Betrek het bedienend personeel bij het opstellen en fine-tunen van het cameraplan. Niet alleen hebben zij een schat aan ervaring en hebben vanuit die expertise zicht op wat nodig is, ook zal dit hun vertrouwen in en bereidheid tot het werken met camera's ten goede komen.
- Houdt rekening met een totale implementatietijd van het cameraplan (van ontwikkeling tot fijnlijpen) van twee jaar.
- Bouw het werken met meerdere beelden langzaam op en onderzoek de haalbaarheid en wenselijkheid van technische oplossingen zoals stitching.

- Focus in de communicatie met weg- en vaarweggebruikers op de weinige verschillen die er qua veiligheid in de nieuwe ten opzichte van de oude situatie zijn. Neem hun zorgen weg door feiten en cijfers – bijvoorbeeld door ongevalscijfers van de oude naast de nieuwe situatie te zetten – en door hen met eigen ogen (live danwel via videobeelden) te laten zien hoe het in zijn werk gaat. Stip de eventuele zorgen die er leven aan, en laat vooral sluisbedienaars zelf aan het woord (testimonials).
- Kortom, men moet het vertrouwen hebben dat de veiligheid in de nieuwe situatie de veiligheid in de oude situatie evenaart.

5.2 Overige veranderingen

5.2.1 Conclusies

Overige aspecten die – naast de hierboven genoemde veiligheidsgerelateerde aspecten – een rol spelen in de beleving van bediening op afstand bij RWS personeel en vaarweggebruikers zijn: vlotheid van de bediening, communicatie en uniformiteit, schade en sociaal contact.

2a. Vlotheid/snelheid van bediening

- Zowel RWS Zeeland personeel als vaarweggebruikers verwachten dat bediening op afstand minder vlot zal verlopen. Argumenten voor deze verwachting zijn dat zij door camera's minder goed afstand kunnen inschatten waardoor zij het zekere voor het onzekere nemen en schepen alleen nog bij groen en niet langer bij 'groen/rood' laten passeren.
- Mensen uit de praktijk onderschrijven dit niet: de vlotheid van bediening op afstand verschilt nauwelijks van lokale bediening. Dit komt met name door het ritsend bedienen: men kan tegelijkertijd een brug en een sluis bedienen. Bovendien streeft men een corridorwerking na, oftewel een 'groene golf'.

2b. Communicatie en uniformiteit

- Vaarweggebruikers zien meer uniformiteit in de communicatie als een voordeel; het voorkomt misverstanden doordat zij niet langer met de verschillende individuele stijlen van sluisbedienaars te maken hebben. RWS personeel hoopt dat specifieke objectkennis niet teloor gaat door de uniformiteit.
- De voordelen van uniformiteit worden herkend in de praktijk, met name het feit dat er meer vooruit wordt gecommuniceerd.
- Men vreest voor het minder goed kunnen 'volleggen' van een sluis, vanwege het wegvallen van persoonlijke, directe communicatie ter plaatse en het persoonlijk overwicht van de sluismeester. Dit zal met name een issue worden voor de recreatievaart, die niet altijd over een marifoon beschikt en minder kundig is in het varen.
- In de praktijk blijkt dit niet voor problemen te zorgen. Lichtkranten zouden de communicatie met de recreatievaart kunnen ondersteunen.

2c. Schade

- Men voorziet dat door het gebrek aan direct toezicht en overzicht van de sluismeester het aantal geconstateerde schades zal toenemen.
- Een oplossing uit de praktijk is een camera gericht op de stopstreep met videoregistratie. Camera's gericht op de stopstreep bestaan al, de registratie per video is nieuw.

2d. Sociaal contact

- Een gedeelte van het RWS Zeeland personeel vraagt zich af hoe het is om met meerdere mensen te werken in plaats van zelfstandig, zoals ze nu gewend zijn.
- Vaarweggebruikers zullen het sociale contact met sluismeesters missen evenals de mogelijkheid om bij sluisen post af te geven of juist iets aan boord te nemen.
- Mensen uit de praktijk hebben hier geen concrete oplossing voor en relativiseren het belang er van omdat er nu ook al heel weinig sociaal contact is.

5.2.2 Aanbevelingen

De verandering brengt niet alleen maar vooruitgang. Op bepaalde punten gaat de efficiency ten koste van huidige extra service richting gebruikers. Ook daarover openhartig en eerlijk zijn helpt om de verwachtingen te managen en om een integriteit van het management te laten zien.

- Velen hebben angst voor het ontbreken van persoon op een sluiscomplex in bepaalde situaties. Hoe zal het volleggen bijvoorbeeld verlopen in de nieuwe situatie en verloopt de bediening nu langzamer? Worden er andere, nieuwe dingen verwacht qua communicatie van vaarweggebruikers? Ook daar kunnen praktijkvoorbeelden aantonen dat de nieuwe werkwijze zich al heeft bewezen op deze punten. Belangrijk is deze onderwerpen te bespreken in de interne en externe communicatie.
- Overweeg om vertegenwoordigers van binnenvaart, zeevaart en recreatievaart uit Nederland en België een dag mee te laten lopen met op afstand bediende sluisen en de nodige publiciteit richting hun achterban te organiseren.
- Heikel punt blijkt het verlenen van eerste hulp te zijn. Feit is dat dit formeel nu niet en in de toekomst ook niet tot de verantwoordelijkheid van RWS hoort. Dit is bij velen onbekend. Bovendien is men het er niet mee eens (*'Ú bent toch beheerder van de sluis'*). Het is dan ook zaak om mensen hier op een zakelijke toon over voor te lichten en kennis te laten nemen en vervolgens gerust te stellen met concrete, praktische informatie over hoe hier dan mee om wordt gegaan (zie ook conclusies bij 'calamiteiten'). Kortom: het managen van externe verwachtingen en met oplossing komen.

5.3 Het veranderingsproces

5.3.1 Conclusies

- Onder een aanzienlijk deel van het RWS Zeeland personeel bestaat weerstand tegen de overgang naar bediening op afstand. Aspecten die te maken hebben met hun functie en met het verloop van het implementatieproces tot nu toe, zijn hier – naast veiligheidgerelateerde en overige aspecten – debet aan. Dit is niet verwonderlijk, deze overgang brengt immers nogal wat persoonlijke consequenties met zich mee.
- Een aspect waar zij zich met name onzeker over voelen en zorgen over maken zijn veranderingen in de functie-inhoud: enerzijds meer verantwoordelijkheid, anderzijds minder vrijheid, minder plezier en betrokkenheid, en ‘concurrentie’ van uitzendkrachten.
- Ook verwacht men een grotere werkdruk, inherent aan de grotere complexiteit en omvattendheid van het werk.
- Hiernaast krijgen sommigen straks te maken met een langere reistijd.
- Zij wegen dit alles vanzelfsprekend af tegen zaken als salaris. Op dit moment leeft het gevoel dat er van hen veel gevraagd wordt, zonder dat daar iets – bijvoorbeeld een hoger salaris – tegenover staat.
- De nut-en-noodzaak discussie blijkt nog niet te zijn afgerond: zowel RWS Zeeland personeel als vaarweggebruikers twijfelen er namelijk aan of de kosten van de overgang van bediening op afstand van met name de grote complexen überhaupt wel opwegen tegen de baten.

5.3.2 Aanbevelingen

Net als bij de andere belevingsaspecten blijken RWS Zeeland medewerkers met veel vragen en onzekerheden te kampen. Voor hun gevoel wordt er veel meer van hen gevraagd dan zij terugkrijgen. Zij hebben voor zichzelf geen toereikend antwoord op de vraag ‘What’s in it for me’. En dat is voor hen wel de hamvraag. Het onbeantwoord blijven hiervan is een voedingsbodem voor weerstand tegen te verandering naar bediening op afstand.

Het is dan ook niet verwonderlijk dat de nut en noodzaak discussie in hun ogen nog niet is afgerond. Zij zullen waarschijnlijk ook minder open staan om positieve informatie ten gunste van nut en noodzaak te overwegen.

Vanzelfsprekend is communicatie over wat er precies van hen verwacht wordt en wat de gevolgen daarvan zijn op de genoemde aspecten van belang. Echter, hierover is al veel gecommuniceerd en dit ‘landt’ niet. Wellicht omdat men geen vertrouwen heeft in de afzender; men ziet de invoering van bediening op afstand immers als iets dat *‘de leiding heeft bepaald en waar wij mee geconfronteerd worden en moeten uitvoeren.’*

De ervaring leert dat je een expliciet gemaakt periode van luisteren en analyseren moet afsluiten met een niet onderhandelbare strategische beslissing en verder alleen nog over het hoe van de implementatie moet spreken. De basisbeslissing moet dan niet meer op de agenda staan. Onduidelijkheid over de basisbeslissing zelf staat een effectieve en efficiënte implementatie in de weg.

Dit betekent niet dat er geen ruimte voor praktijkervaring en kritiek is. Elk beleid moet regelmatig worden geëvalueerd en dan worden bijgesteld. Echter, het gaat dan om verbeteringen op een ingeslagen weg, niet over onzekerheid over de koers zelf. Duidelijkheid over fasen van het proces is daarbij essentieel.

Bijlagen

Bijlage 1 Gespreksleidraad dialoogsessies

Discussierichtlijn 1^e sessie: RWS-ers met en zonder ervaring

Doelstelling

Ideeën verzamelen voor de optimalisering van de ‘bediening op afstand’ vanuit de expertise van mensen uit de praktijk. Inzicht in hun beeld van de kansen, van de dilemma’s en van mogelijke oplossingen.

Werkwijze

We voeren een discussie van drie uur in drie rondes. In de binnenring zitten huidige sluisbedieners van de RWS en in de buitenring RWS-ers die al wel ervaring hebben met dit type bediening.

De mensen in de binnenring spreken over hun beleving en oordeel en gaan daarna een dialoog aan met RWS-collega’s die ervaring hebben met vergelijkbare systemen.

Er zijn drie discussierondes.

Het eerste uur discussieert de binnenring over het project in Zeeland. Na dat uur een pauze van 15 minuten.

Na deze pauze discussiëren de mensen in de buitenring mee met mensen in de binnenring. Daarna een korte pauze van 15 minuten.

In het laatste half uur geven de experts in de buitenring hun opvattingen over actiepunten en prioriteiten.

Korte presentatie aan de hand van PPT-presentatie en bondige handouts.

Eerste ronde: de binnenring: RWS-ers Zeeland

Discussie in de binnenring. De deelnemers aan de buitenring noteren ieder voor zich wat zij horen in deze eerste discussie. Zij krijgen daartoe een versie van de gespreksrichtlijn voor de binnenring.

1. Algemene kennis en houding t.a.v. het project

(achterliggende doelstelling: segmenteren van de deelnemers naar algemene attitude)

Wat zijn uw spontane reacties over het project?

Sterke punten?

Zwakke punten?

Wat gaat er veranderen voor de vaarweggebruikers?

- Denk aan criteria van gebruikers zoals:
- Vlot: minimale passeertijd, wachtrijen, bedieningstijden
- Veilig: bij passeren, op overnachtingsplaatsen en snelle hulpdiensten bij problemen, toezicht
- Informatie: tijdig, juist en duidelijk bij stremmingen of calamiteiten
- Emotie: beleving van varen en corporate imago RWS (deskundig, klantgericht, integer etc.)

Wat gaat dit project voor jou persoonlijk betekenen?

Denk aan criteria RWS-medewerkers zoals: functioneel-technische eisen, reistijden, werktijden, werkplezier, arbeidsrechtelijk, juridische aansprakelijkheid

Ervaringen met vergelijkbare systemen? Welke?

Oordeel daarover? (sterk/zwak?)

Jullie totaal-oordeel over 1) de doelen van dit project en 2) over de wijze van implementatie.

2. Veiligheid in nieuwe situatie t.o.v. de oude

Aandacht voor veiligheid is uiteraard cruciaal bij dit project.

Hoe beoordelen jullie de veiligheid van de nieuwe aanpak t.o.v. de oude situatie?

Waar zitten de risico's?

Wiens veiligheid? Verschillen tussen doelgroepen?

Rangorde van risico's naar belangrijk naar onbelangrijk?

Wat zijn de goede criteria voor belang?

Wat *weten* jullie over de gekozen *oplossingen* voor het realiseren van veiligheid? (kennis)

Sterke punten t.a.v. de oplossingen (houding)

Zwakke punten t.a.v. oplossingen

Eigen suggesties voor oplossingen? (dit segmenteert ook de positieven van de negatieven)

Zijn er intern verschillende opvattingen binnen jullie groep?

Wat zijn die verschillen? Wie denkt wat?

Pauze (15 minuten)

Tweede ronde: dialoog binnen- en buitenring

Doel: dialoog tussen binnen- en buitenring over de binnenring-percepties van het project en met name het aspect veiligheid.

Samenvatting door buitenring van hetgeen zij hebben gehoord in de eerste ronde. Iedere deelnemer in de buitenring geeft zijn samenvatting van de eerste ronde.

Eventuele vragen voor een beter begrip. (Gespreksleider noteert samenvatting op flipover)

Correcties en commentaar binnenring op samenvatting door buitenring totdat enige consensus is ontstaan over de percepties van de binnenring

Discussie over deze perceptie:

- wat is sterk en wat is zwak aan de argumenten? Volgorde van belang
- mogelijke oplossingsrichtingen: vrije brainstorm tussen binnen en buitenring
- wat zijn criteria voor oplossingsrichtingen

Pauze van 15 minuten

Derde ronde: actiepunten buitenring

Doel: de buitenring vertaalt de resultaten uit de eerste twee rondes naar de oplossingsrichtingen, vervolgens prioriteiten en actiepunten.

Bepaling top 5 realistische problemen en hun oplossingen

Mogelijk te nemen hobbels daarbij?

Welke criteria gebruiken we bij die prioritering?

Wat zullen de effecten zijn van de oplossingen?

(qua effectiviteit, budget, techniek, personeel, communicatie, planning?)

Actiepunten bij de top-5 oplossingsrichtingen

Afronding

Dank namens RWS.

Aardigheidje en vergoeding meegeven aan RWS-ers

Belofte van brief met samenvatting en reactie projectleiding

Discussierichtlijn 2^e sessie: Gebruikers

Discussie in de binnenring. De deelnemers aan de buitenring noteren ieder voor zich wat zij horen in deze eerste discussie. Zij krijgen daartoe een versie van de gespreksrichtlijn voor de binnenring.

Doelstelling

Ideeën verzamelen voor de optimalisering van de ‘bediening op afstand’ vanuit de behoeften van vaarweggebruikers en weggebruikers, met name over veiligheid.

Inzicht in hun beeld van de kansen, van de dilemma’s en van mogelijke oplossingen.

Werkwijze

We voeren een discussie van drie uur in drie ronden.

In de binnenring zitten vaarweggebruikers en weggebruikers.

In de buitenring zitten huidige sluisbedieners van de RWS in Zeeland en RWS-ers die ervaring hebben met dit type projecten elders in Nederland.

De mensen in de binnenring spreken over hun beleving en oordeel en gaan daarna een dialoog aan met RWS-ers.

Er zijn drie discussieronden.

Het eerste uur discussieert de binnenring over het project in Zeeland. Na dat uur een pauze van 15 minuten.

Na deze pauze discussiëren de mensen in de buitenring mee met mensen in de binnenring. Daarna een korte pauze van 15 minuten.

In het laatste half uur geven de RWS-experts in de buitenring hun opvattingen over actiepunten en prioriteiten.

Korte presentatie aan de hand van PPT-presentatie en bondige handouts.

Eerste ronde: de binnenring

1. Algemene kennis en houding t.a.v. het project

Spontane reacties over het project

Sterke punten

Zwakke punten

Wat gaat het project voor jou als gebruiker betekenen?

Denk aan criteria zoals:

Vlot: minimale passeertijd, wachtrijen, bedieningstijden

Veilig: bij passeren, op overnachtingsplaatsen en snelle hulpdiensten bij problemen, toezicht

Informatie: tijdig, juist en duidelijk bij stremmingen of calamiteiten

Emotie: beleving van varen en corporate imago RWS (deskundig, klantgericht, integer etc.)

Ervaringen met vergelijkbare systemen? Welke?

Oordeel? (sterk/zwak?)

Jouw oordeel over 1) de doelen van dit project en 2) verwachtingen over de implementatie richting de gebruikers.

2. Veiligheid

Aandacht voor veiligheid is uiteraard cruciaal bij dit project.

Hoe beoordelen jullie de veiligheid van de nieuwe aanpak?

Waar zitten de risico's?

Wiens veiligheid? Verschillen tussen doelgroepen?

Rangorde van belangrijk naar onbelangrijk?

Wat zijn de goede criteria voor belang?

Presentatie over veiligheidsmaatregelen .

Wat vinden jullie van de gekozen *oplossingen* voor het realiseren van veiligheid?

Sterke punten t.a.v. de oplossingen

Zwakke punten t.a.v. oplossingen

Eigen suggesties voor oplossingen? (dit segmenteert ook de positieven van de negatieven)

Zijn er intern verschillende opvattingen binnen jullie doelgroep?

Wat zijn die verschillen? Wie denkt wat?

Pauze (15 minuten)

Tweede ronde: dialoog binnen- en buitenring

Doel: dialoog tussen binnen en buitenring over de binnenring-percepties van het project en met name het aspect veiligheid.

Samenvatting door buitenring van hetgeen zij hebben genoteerd bij de eerste ronde. Eventuele vragen voor een beter begrip. (Gespreksleider noteert samenvatting op flipover)

Correcties en commentaar binnenring op samenvatting door buitenring totdat enige consensus is ontstaan over de percepties van de binnenring

Discussie over deze perceptie:

- wat is sterk en wat is zwak aan de argumenten? Volgorde van belang
- mogelijke oplossingsrichtingen: vrije brainstorm tussen binnen en buitenring
- wat zijn criteria voor oplossingsrichtingen

Pauze van 15 minuten

Derde ronde: actiepunten buitenring

Doel: de buitenring van RWS-ers vertaalt de resultaten uit de eerste twee rondes naar de oplossingsrichtingen, vervolgens prioriteiten en actiepunten.

(Let op: vooral huidige Zeeland bedieners dit laten doen. Kijken hoe ze dit vertellen aan de gebruikers!)

Bepaling top 5 realistische problemen en hun oplossingen

Mogelijk te nemen hobbels daarbij?

Welke criteria gebruiken we bij die prioritering?

Wat zullen de effecten zijn van de oplossingen?

(qua effectiviteit, budget, techniek, personeel, communicatie, planning?)

Actiepunten bij de top-5 oplossingsrichtingen

Afronding

Dank namens RWS

Beloning (met handtekening!) en belofte van brief met reactie projectleiding

Bijlage 2 Notulen dialoogsessies

Z1846 Dialoogsessie Rijkswaterstaat Zeeland 5 september
3 rondes, Sibolt Mulder en Marjolein Nijhof
BI=binnenring, BU=buitenring, S=Sibolt, M=Marjolein

Eerste ronde: de binnenring RWS-ers Zeeland

Bespreking kansen en bezwaren. De buitenring heeft al ervaring, voor de binnenring is het nieuw.

Intro Nicolien:

Er zijn in Zeeland een hele hoop scheepsbewegingen, in het hele gebied van Zeeland moet je denken aan zo'n 300.000 scheepsbewegingen per jaar. Allemaal 24 uur per dag, het hele jaar geopend. Terneuzen daar zijn grote zeeschepen, ook veel recreatie, er zijn ook kleine sluizen in het midden van Zeeland. Vooral in de zomer druk wat betreft de recreatie. Het is wel een beetje een probleem dat ze altijd tegelijk heel druk bezocht zijn. Vaak komen er in die gebieden vijf bootjes per dag langs en in de zomer vijfhonderd. Misschien kunnen we meer plannen, er is een systeem voor de binnenscheepvaart. Het is een toekomstvisie. Wat we nu voor ogen hebben is het centraliseren vanuit een centraal, bestaand gebouw. Er zullen meerdere gebouwen moeten komen en dat zou wel tot veel vertraging en tot veel kosten leiden. De consequentie is ook wel dat Terneuzen als laatste klaar zal zijn. Drie grote sluizen op een locatie samen met de bruggen en de verkeersleiding die erbij hoort. Die is met de bediening aan het integreren. De planning is voor de kleine sluizen 2008, voor de topsluizen, de grote sluizen 2009 en de bruggen 2010. De manier van bedienen wordt anders, 2 objecten tegelijk. De kleine sluizen willen we langer gaan bedienen, de personele inzet kan verminderen, maar de flexibiliteit kan omhoog. De topsluizen kunnen beter bediend worden en we willen naar een betere verkeersbegeleiding toe. Alles komt dan bij elkaar als een geheel. Er is hier een groep mensen aanwezig die hier al heel lang mee werken en ik laat de discussie nu verder aan jullie.

S Wij beginnen nu met de mensen uit Zeeland zelf.

Met de klok mee: 1 t/m 8

S Wat gaat er door jullie heen? Wat vinden jullie van wat jullie net gehoord hebben?

1 Onzekerheid, wat gaat er nu gebeuren? Het komt ineens op je af. Is het verantwoord om het zo te doen? Iedereen leest in de krant dat er ongevallen gebeuren. Willen wij dat wel? Kiezen wij daarvoor?

2 Je denkt aan het gereedschap waar wij het straks mee moeten doen. De beeldschermen, het zegt wat je overhoudt aan de scheepsvaart, dat is toch je werk.

6 Je werkt met minder mensen. Je maakt naar buiten toe een hele goede indruk en naar de werkvloer toe een hele slechte indruk. Hoe zit het nou echt met die flexibiliteit? De laatste tijd is er dus die kopgroep in het leven geroepen en dat begint nu echt wel te leven. We hebben wel een stukje integratie bereikt met de verkeerspost en dat is wel goed verlopen. Aanvankelijk heel veel scepsis, maar je merkt nu wel dat er door direct contact

met elkaar vooruitgang inzit. Ik ben hier vandaag om eens te horen van mensen hoe die afstandsbediening werkt.

7 Ik ben bang dat ze te veel landelijk gefocussed zijn op de uniformiteit en te weinig naar specifieke objecten kijken. Ik weet niet of je wel een goed overzicht kan hebben op een monitor. Dan moet je wel heel veel plaatjes hebben. De beeldschermpjes waarmee we zouden moeten gaan werken lijken ons veel te klein.

S Ik hoor tot nu toe vooral onzekerheden en angsten. Zijn er ook mensen die het een goed idee vinden?

3 Jawel als er meegedacht wordt en wij het gevoel hebben dat we inbreng hebben is het goed. Ik zie het wel als een uitdaging om het beroep organisatorisch interessanter te maken.

S En de angsten van je collega's?

3 Ja er moet eerst goed duidelijk gemaakt worden wat er gaat gebeuren en hoe er gewerkt gaat worden.

S Is dat nog niet duidelijk dan?

7 Nee.

5 Geeft voorbeeld van nieuwe sluis en hoe het werkt met een 30 inch scherm. Ik heb mensen uitgenodigd om eens te komen kijken maar daaraan heeft nog niemand gehoor gegeven.

Ik ben zeer tevreden. Kom langs.

4 Toch mis je bepaalde camerabeelden.

8 Ik denk toch dat het meer oponthoud gaat geven. Het was bijvoorbeeld aan het miezeren en dan zie je het niet goed op de camera's, sommige dingen zie je alleen met het blote oog. Brugdraaiingen overlappen elkaar vaak.

7 Er moeten ook assistent verkeersleiders die tweede brug gaan bedienen. De grote vraag is of je niet toch mensen tekort komt.

Als je voor ieder object toch weer een mannetje moet inzetten schiet je er niets mee op.

Buiten de scheepvaart heb je ook nog een spoorbrug.

1 Als ik het zo hoor is opleiding wel heel belangrijk.

S Dat moet in de toekomst dan wel goed geregeld worden.

7 Voor de bruggen heb je twee maanden inwerktijd nodig en voor de sluisen drie maanden, dus dat pak je niet even over.

S Dit is allemaal heel praktisch, dat klinkt alsof er ook een theoretische opleiding moet zijn.

Ik wil het even toelichten, ten eerste is het zo dat mensen met een achtergrond uit de verkeersopleiding nooit zelf op een sluis hebben gezeten en ze kunnen dus ook niet echt inzicht krijgen in hoe het werkt.

3 Je moet onderscheid maken tussen mensen die lokaal bedienen en mensen die dat op afstand doen. Het is ook belangrijk om die lokale kennis te hebben. Wij kennen de objecten, die mensen hebben nog nooit een sluis van dichtbij gezien. Die krijgen

misschien wel een keer een rondleiding, maar het wordt dan net een soort computerspelletje spelen.

S Even naar een ander perspectief, dat van jullie klanten, de scheepsvaart. Je hebt beroeps en recreatie, wat gaat er voor die mensen veranderen positief en negatief?

Positief is waarschijnlijk dat het bij de kleine objecten beter gaat en langer open is en negatief is dat het bij de grote objecten waarschijnlijk langer wachten wordt.

4 Je ziet het allemaal minder goed, je kan niet zeggen ga alvast maar, waar dat normaal misschien wel zou kunnen.

1 Ik hoorde net dat ze zeiden dat de schepen langer zouden kunnen doorgaan.

S Maar misschien wordt het wel door de beroepsgroep geapprecieerd?

Nee de grote sluizen zijn toch 24 uur open. En mensen zullen toch wel bij de kleine sluizen eens een keer naar bed willen.

S Dus het verschil is tussen uniform en maatwerk?

Ja precies, je kunt het minder goed zien.

S Op het gebied van veiligheid voor de schepen, wat kunnen jullie daarvan zeggen?

Die kun je niet half zo garanderen als dat wij daar zelf bij zitten. Bijvoorbeeld in het geval van grote zeeschepen. Die kunnen in de problemen komen, hoe kan je een goede inschatting maken bij een schip van 245m of langer? Dat wil ik dan nog wel eens zien.

1 Wat voor problemen dan? 6 Je ziet het niet precies meer, wat de bootmannen doen of de sleepboten, je kan snel even naar buiten.

S Wat vind je van dit verhaal?

3 Ja vanuit de huidige praktijk gezien is dat allemaal waar. Er zullen misschien nieuwe technieken komen waarop je wel alles zal kunnen zien, verdere digitalisering.

S Jullie noemen vooral issues als wat kan ik zien en wat kan ik niet zien.

Ja, het is gewoon doodeng om je op zo'n scherm te baseren en dan zo'n hendel over te halen. De meeste van ons zien dat gewoon niet zitten.

S Hebben jullie trouwens een punt over de communicatie met de schepen?

Als je heel veel objecten tegelijk hebt straks wordt het lastig om daarmee tegelijk te communiceren. Dat is nu soms al een probleem.

S Hebben jullie nou echt het gevoel dat de schippers op de schepen, recreatie en beroeps, er iets van gaan merken? Merken ze het en hoe gaan ze erop reageren?

Veel meer geharrewar van sorry ik heb het niet verstaan of begrepen. Zolang het goed gaat is het prima, maar als het fout gaat... we hebben op een dag 5 verschillende leiders. De verkeersleiding heeft de planning. Als je pech hebt, heb je zelfs 7 verschillende bazen op een dag. Soms moet je hetzelfde verhaal aan 3 mensen opnieuw uitleggen. Daar wordt die schipper helemaal gallisch van.

S Maar dat heb je nou gehad. Waar we over praten dat is het verschil tussen de oude en de nieuwe situatie.

Maar toen had je een aanspreekpunt.

S Wat is het verschil tussen de oude en de nieuwe situatie? Het zicht dus, de communicatie die warriger wordt. Waarom is dat in de oude situatie dan minder?

6 Het is tweeledig. Nu kun je direct even kortsluiten. Voor de sluisbeheerder wordt het moeilijker. Meerdere sluisen tegelijk bedienen.

7 Hoe zal de communicatie met de verkeersleiding zijn?

3 Als objecten op afstand worden bestuurd, zie je wel dat een licht erg lang op groen of rood staat, omdat iemand op afstand misschien wat anders aan het doen is.

S Wat betekent het voor jullie persoonlijk voor je werk?

Sommigen vinden het erop achteruitgaan, anderen vinden het een uitdaging. Er zal een stukje plezier en betrokkenheid gaan missen als je het allemaal niet meer recht voor je gezicht ziet gebeuren. Bij ons is de werklast behoorlijk hoog, ik vind het geen uitdaging. Onze werklast is verhoogd en er staat niets tegenover. Je raakt ook afgestompt als je uren achter elkaar op een beeldscherm kijkt. 1 Ik kan me voorstellen dat de mensen bij sluisbediening het gevoel hebben dat ze 50 procent minder veiligheid kunnen bieden. 7 Het proces kan ook lang duren, overzicht is zo belangrijk. Het duurt 6 minuten voordat die brug omhoog is. 1 In een camera kan je wel kijken maar het is maar 2 dimensionaal. Je kunt dus niet zo goed afstand inschatten.

S Ja, jullie zijn niet de eersten bij wie dit wordt ingevoerd en er is al gezegd, kom maar een kijken. Denken jullie dat er ook oplossingen zijn voor de problemen. Je krijgt het drukker, want je doet met minder mensen meer. Wat zijn volgens jullie de oplossingen?

Afgezien van salaris bedoel je...

7 TNO doet een onderzoek en je geeft van alles aan. En dan komt daar niets uit voort. Het is vooral van belang dat wanneer er van alles aangedragen wordt waar niets mee gedaan wordt, er ook wordt aangegeven waarom er niets mee gedaan wordt. Juist oplossingen en ideeën moeten komen van de mensen die er mee gaan werken op de werkvloer.

S Er zijn natuurlijk experts dan moeten er ook oplossingen zijn die werkbaar zijn. Heeft niemand van jullie dan goede ideeën aangedragen?

Natuurlijk wel, maar het heeft ook met communicatie te maken. Bovendien was er lang onzekerheid over of het wel door zou gaan. Pas toen het zeker was, is het gaan spelen. Een idee is ook de splitsing van video beelden. Maar er zijn maar een aantal aanbieders en die zitten vaak nog in de experimentele fase. Voor de rest speelt de discipline op de werkvloer een grote rol. Een uitzendkracht wordt vaak maar voor een sluis opgeleid. Allemaal nieuwe mensen kwamen erbij, de hele organisatie heeft recentelijk op zijn gat gelegen. Dat is nu elkaar allemaal weer aan het aftasten en leren kennen. 1 Wij praten vanuit de huidige techniek. Als die dusdanig kan worden aangepast met 3D camera's dan kunnen we wel met een blik op het scherm wel zien wat er gebeurt.

S Ik sluit dit onderdeel af.

Tweede ronde, de buitenring in discussie met binnenring

BU, mensen stonden vroeger alleen op de sluis en iedereen keek tegen de verandering op. Met de nieuwe opleiding was het wel zo dat nieuwe mensen twee weken bij de sluisen moesten rondlopen en een beeld moesten krijgen van de werking en de objecten. Dan pas kwamen ze bij de centrale terecht. Dat is natuurlijk niet zoveel als iemand met jullie (BI) ervaring, maar ze hebben dan wel een idee.

M koppelt terug naar binnenring. Denken jullie dat er goed is begrepen wat jullie zorg- of aandachtspunten zijn?

(volgen wat reacties door elkaar heen die S samenvat)

S Een object tegelijk, veiligheid en die cameraplannen leven sterk.

De druk op het personeel wordt veel groter. Aan de andere kant heb je nu meer mogelijkheden. Je kan als je uitzendkracht geweest bent op de sluis na een jaar een test doen voor verkeersleider, dat was vroeger ondenkbaar. Het duurt een hele tijd tot je vervanging hebt op een sluis of voor een verkeersbegeleider. De impact op personeel is gigantisch groot.

S Wat is jullie ervaring (bu)?

BU Het mag best wat genuanceerder, want er wordt hier wel een erg negatief beeld geschetst. Er moeten idd mensen opgeleid worden, maar dat is toch helemaal niet zo erg. Het is best goed bevallen. In Terneuzen scheelt het wel in hiërarchie en schaling.

BI In Terneuzen is de aanstaande verandering niet echt aantrekkelijk.

S Maar bij BU is het kennelijk allemaal meegevallen?

BI Dat komt omdat er een andere situatie was en dus ook een andere verandering.

BU Mag ik even iets zeggen? In Terneuzen is er al 3 jaar geleden een kerngroep begonnen voor bediening en begeleiding. Die zijn al drie jaar hier mee bezig, dus het is niet zomaar begonnen.

S We praten over invulling en afstandsbediening. Er zijn natuurlijk wel andere aspecten, maar dat wordt de hele tijd naar voren gebracht.

BI Er is een hele noodzaakdiscussie. Die is eigenlijk nog niet afgerond, want mensen zien het nut, de noodzaak er niet van in.

BI Het is fijn dat er heel lang over gepraat is binnen het management, maar de werkvloer wordt ermee geconfronteerd. Zij hebben het wel heel mooi in hun hoofd, maar wij moeten het uitvoeren.

S Even een puntje van orde. Er fietst van alles doorheen, ook over implementatie. Nu hebben we een hele andere discussie. Eerst hadden we het over veiligheid en toen over de omgang tussen de verschillende organisaties, maar ik hoor niemand meer over veiligheid. Ik zou graag van jullie willen horen hoe het daarmee zit.

BU Er zijn centrales waarvandaan bijna 40 objecten bestuurd worden. We kunnen dat op afstand veilig bedienen. Dat vertrouwen moet misschien bij jullie nog groeien dat het mogelijk is.

BI Maar wat voor objecten dan?

BU Je kunt in principe alle objecten besturen. Groot of klein. De grootte kan best van belang zijn, maar er is heel veel op te lossen met nieuwe techniek. Bij ons doen ze wisselende dienst. Je bedient 2 objecten. Je kunt ze ook grafisch volgen. Je krijgt alleen de beelden te zien die voor jou op dat moment relevant zijn.

BI Juist dat wisselen van beelden, dat vind ik een slechte zaak en verwarrend.

BU Het is een keuze die je maakt. Het is belangrijk om precies te zien waar je mee bezig bent. We hebben dubbele bruggen en daar staan dan 5 camera's op. Er worden wat bezwaren gemompeld aan de BU kant (maar die zijn helaas onverstaanbaar)

S Wat ik nu zie, dat zowel in de oude als in de nieuwe situatie ruimte voor verbetering is, maar de hamvraag is: moeten we alles terugdraaien? Terug naar af?

BU vindt dat je genoeg op de camera ziet.

BI vindt dat je snel hulp moet kunnen bieden als er iets misgaat. BU hebben daar speciale hekken voor en zeggen dat ze ook ambulance kunnen bellen. Het aantal aanrijdingen bij BU is echt fors gedaald, omdat mensen nu in het cameraatje kijken in plaats van directe interactie hebben en dan beslissen om toch maar te stoppen.

S Zijn jullie erin geslaagd om de onzekerheden op te lossen?

BU Ja natuurlijk, ik herken die angsten wel, maar er zijn wel oplossingen.

M Kan je concrete voorbeelden geven?

Ja, ook als de slagbomen automatisch naar beneden komen kunnen we elk proces op elk moment stoppen.

BI Je hebt het nu over slagbomen, maar die zijn helemaal niet zo'n probleem. Een ambulance bij ons, dat kan ten alle tijden. Daar hebben we zicht op. BU Ik vraag me af wat de verantwoordelijkheid van iemand is daarvoor. Als het een extra service is het mooi, maar is het onze verantwoordelijkheid?

S Het is ongetwijfeld waar wat je zegt dat je mensen beter persoonlijk kunt helpen, maar hoort dat bij je taak?

M Zijn er nog andere specifieke voorbeelden om dat gevoel van controle en veiligheid te behouden?

BI Iemand kwam op de verkeerde wegheeft terecht en de slagbomen zaten in de weg. Toen er hulp kwam konden die bomen niet naar boven. Dan kan het helpen als er iemand ter plaatse is.

BU Als er afstandbediening komt, komen er nieuwe, andere camera's.

M Heb je in dat geval meer een gevoel van veiligheid?

BI Je kunt meer met je ogen zien.

BU Het is juist veiliger, omdat je beter overzicht hebt dan met je ogen, je kunt veel meer dingen tegelijkertijd zien.

M In hoeverre is het moeilijk je op meerdere schermen tegelijk te richten?

Het is langzamerhand opgebouwd. Het begon met een object en toen kwam er nog een bij.

S Jullie hebben ook het invoeringsproces meegemaakt, hoe hebben jullie dat ervaren?

Bij ons was eerst ook onzekerheid. Maar we hebben eerst echt bij alle objecten gekeken en zijn daarna gaan bedienen. Als je ter plaatse bent ben je met veel meer zaken eromheen bezig en wij zijn vooral met bedienen bezig.

BI Vraag aan BU: hoe ervaren jullie het verschil tussen jullie werkzaamheden vroeger en nu?

BU Er is eigenlijk niets veranderd. Alleen nu bestuur je meerdere objecten tegelijkertijd.

BI Maar vroeger kon je even je hokje uitlopen en helpen toch?

BU Nu ben je meer met bedienen bezig en dat is je echte taak. BI De klant is natuurlijk een bepaalde service gewend en die gebeurt nu niet meer.

M De hamvraag is natuurlijk toch of het gevolgen heeft voor de veiligheid. Wat ik hier hoor is dat het weinig uitmaakt in de praktijk.

BU Je had het net over dat hele grote schip.

BI Maar we hebben nu ook radar. Wij werken met puntdeuren, je zit met meters verschil in verband met eb en vloed. Dat verschil kan enorm zijn en dan heb je wel veel extra camera's nodig om dat goed te kunnen zien. We zitten ook met tijdschepen. Die moeten gegarandeerd op een bepaalde tijd erin of eruit. Hebben jullie daar ook ervaring mee op afstand?

BU Dat kan je wel, je moet gewoon je camera's heel goed afstellen. De techniek is er zowel voor zoet als zout water. Er is ook altijd een vijfde camera. Als er een het niet doet, heb je die nog. Het nadeel van een afstandsbediening is dat als hij kapot is er iemand bij moet komen en dat kan voor oponthoud zorgen. Maar een monteur kost ook tijd.

BI Hebben jullie met centrale bediening ook een plan voor als er echt een grote storing is?

BU Ze zijn nu een heel calamiteiten plan aan het opstellen, maar dan moeten er inderdaad echt mensen worden heen gestuurd. Elke brug heeft zowel een centrale als lokale bediening.

Er is altijd een back-up voor als er iets niet werkt in het systeem.

Derde ronde, conclusies

S We proberen nu even een samenvatting te maken van wat er allemaal besproken is. Het gaat om de top vijf problemen en de top vijf oplossingen. Ik heb een aantal kreten opgeschreven. Wat het meest leeft.

1 Veiligheid

2 Beeld

Kunnen jullie dit specificeren BI?

Ja, we willen gewoon goed zien wat we doen. Als ik een brug draai, dan wil ik hem gewoon goed zien, ongeacht de weersomstandigheden.

S Is dit waar jullie je het meeste zorgen over maken?

We zijn bang dat het alleen om bezuiniging gaat en we dan straks geen goed zicht meer hebben. Goed gereedschap is het allerbelangrijkste van alles. Dat zegt men niet voor niets.

S Er moet dus zeer goed zicht zijn ongeacht de kosten. BI Ik wil aan kopje veiligheid taak toevoegen.

S Wat heeft dat met taak te maken?

Zwaardere werklast. Je moet kunnen worden afgerekend op wat je doet.

We worden regelmatig gebeld van het verkeer staat vast, wat is er aan de hand? Dat kun je op een camera niet zien. Je eigen veiligheid m.b.t. verantwoordelijkheid.

S En die nieuwe ontwikkeling? Het nieuw burgerlijk wetboek.

BI Je kunt zo een brug heel lang open laten staan. Terwijl als je er zelf bij bent dan kan je beslissen dat de brug weer naar beneden kan, omdat het schip erdoor is.

BU Dat hangt heel nauw samen met het zicht gedeelte. In al die tijd dat we op afstand bedienen heeft maar een keer een schip een brug geramd door een fout van de bediening

S Als je weet dat je die veiligheid hebt, zoek je misschien ook je grenzen op?

BI Doordat je zelf op safe gaat spelen gaat het misschien langzamer. Ook in verband met aansprakelijkheid.

BU Wordt dat niet bij bediening ter plekke ook gedaan? Bovendien is aansprakelijkheid veel makkelijker vast te stellen met videoregistratie.

BI Het neemt niet weg dat de dienstverlening gewoon trager wordt.

BU Vroeger moest zo'n brugwachter 10 knoppen indrukken en nu kan zo'n grote brug in vier stappen naar beneden. Waar komt het op neer? De verruiming van de openingstijd is 25 tot 30 sec.

M Ik wil nog even terug naar de concentratie op de verschillende beelden die mogelijk hindernis zou veroorzaken.

BI Plaatje voor plaatje dat zie je toch niet sneller. Bij verkeersleiding mag je niet langer dan een bepaalde tijd achter een scherm zitten.

S Andere hoofdstukjes nog, ik wil even wat problemen aansnijden. Het communicatie verhaal. Dat hoor ik jullie steeds minder noemen.

Er zijn verschillend keren dat schepen blijven hangen voor een andere sluis.

We hebben ook erg veel last van ergens in de Europort iets. (druk onverstaaanbaar door elkaar gepraat)

BU Soms verrichten mensen onderhoud op een object wat niet bemand is. Dat valt ook onder communicatie. Dan zou moeten worden aangegeven of een object wel of niet bediend kan worden.

S Nog even iets, het werk, jullie maken je er zorgen over.

BU Een stukje zelfstandigheid lever je in, maar sociaal gezien is het denk ik beter dat je met meer mensen werkt. Je taak wordt ook iets intensiever, omdat je meer objecten bedient en niet maar een brug.

S Is het druk hebben beter?

BI Ik denk het niet.

M Maar ik hoorde ook zeggen dat er ruimte is om te kaarten. (gelach)

S Wat zien jullie als verbeterpunten in het veranderingsproces zelf?

Wat zou jij doen als de communicatiebaas?

BI Meer berichtgeving en duidelijkheid. De nut- en noodzaak discussie wordt weer aangezwengeld.

S Volgens wie van jullie gaat het misschien ook niet door?

BI Het zal wel doorgaan, maar het is nog niet gerealiseerd. Niemand denkt dat het niet doorgaat. Het is alleen nog niet voldoende duidelijk of het definitief doorgaat.

Het is niet van bovenaf. Het idee is om de kopgroep een kant op te krijgen en zij moeten dan weer hun collega's overtuigen.

S Ik heb ook meerdere keren gehoord, dat er heel veel wordt opgelost als je een keertje gaat kijken. Het verbaast me eigenlijk dat jullie nog niet zijn gaan kijken.

BU Wij moesten allemaal gaan kijken bij het Merwedekanaal. We zijn allemaal een dagje mee komen draaien.

S Er is nog een punt wat ik helemaal niet heb horen vallen, maar waar een ander me op wees.

Het management moet wel in de gaten houden op welke plekken het wel, en op welke het niet winstgevend is.

BI Ik heb heel erg het gevoel dat de veiligheid van objecten niet goed is meegerekend.

BU Alle kosten zijn meegenomen zegt iemand. Heel veel is beantwoord in brieven naar de mensen toe. Er heeft een werkbelastingonderzoek plaatsgevonden. De terugverdientijd bedraagt inderdaad volgens schatting zo'n tien jaar, maar als je het heel scherp berekent op de punt en de komma, kom je toch op 6, 7 jaar uit.

S Ik wil afronden, iedereen ontzettend bedankt voor de deelname aan deze intensieve sessie.

Notulen RWS Zeeland Sluizen 7 september

BI= binnenring

BU=buitenring

S=Sibolt

M=Marjolein

Eerste ronde, de binnenring

Reactie op presentie vernieuwde plannen:

Je moet weten dat je gezien bent, soms is het een gevoel. Je weet in de huidige situatie of je gezien bent. Bij het volleggen van de sluis, wie komt waar te zitten? Goede indeling doorverdelen van de mensen: nu kan de sluiswachter naar buiten lopen, straks niet meer. Communicatie is erg belangrijk. Directe communicatie en eventueel persoonlijk overwicht wordt op prijs gesteld. Sommige mensen hebben geen bezwaar tegen het nieuwe systeem mits de communicatie helder verloopt. Ik mis in deze groep de Zeeuw zelf. Daar waar dubbele bruggen zijn, is het geen probleem. Maar het verkeer zal er waarschijnlijk onder lijden.

Voor het verkeer is het een dramatische verslechtering.

Anderzijds wordt het als een heel goed plan gezien, er zijn twee pittige incidenten geweest, zelfs met dodelijk gevolg. De vraag is of wij ook straks 82 en doof worden, maar kan je dit soort incidenten voorkomen met videobeelden. Wat als ik in het water kukel en men het ziet? Gaat er dan iemand rijden? Hoe wordt dat dan opgelost.

Als oplossingen worden warmte camera's aangedragen. Iemand oppert dat het wel veel tijd gaat kosten. Er zijn sluizen waar al heel weinig beroepsvaart is.

S Honderd procent wordt het niet. Ik wil het over het verschil tussen vroeger en nu hebben.

Als het in de toekomst beter gaat werken gaat er heel wat fout. Die kleine sluizen, daar ben ik niet voor of tegen, maar die grote daar heb ik heel veel vraagtekens over. Wat als er brand is? Wie gaat het blussysteem dan bedienen?

Op alle havens gaan ze portieren zetten en de sluizen worden onbemand.

Nog een paar punten, er is een gesprek geweest met het havenhuis. Die gaan er vanuit dat de sluizen zijn betaald met Belgisch geld en jullie moeten ze bemannen. Als dat niet meer gebeurd zullen ze daar in België niet blij mee zijn. Vroeger moest je perse vier mannen hebben om vier sluizen te bedienen, en dan nu niemand meer? Persoonlijk. De hele Belgische binnenvaart is erop tegen. Het menselijk contact is belangrijk. Schippers zijn al zo alleen. Dat beetje contact is wel belangrijk. Als er schade komt aan een paal is sociale controle belangrijk. Als niemand het heeft gezien? De ISBS code is heel ver gevorderd.

Als er een heel groot schip voorbij komt kan het schip op de sluis de post niet brengen. We hebben jaren gediscussieerd. Het menselijk oog ziet veel meer dan als je met camera's gaat trukeren. Hier hebben we op de sluis een sociale voorziening om een krantje te halen. Als zo'n schipper al zo lang op een eiland zit, alleen dan kan hij even contact hebben.

S Veel aspecten die U noemt gaan over het sociale, maar heeft U nog aanmerkingen op de veiligheid? Is de ervaring dat het met camera's onveiliger wordt?

Jazeker. Met het menselijk oog zie je het veel beter, zeker in het donker.

Voor de veiligheid zie ik het ook niet. Straks komt er ook schade aan die deuren. Die vijf grote sluizen zullen eruit moeten vallen.

S Is het zo dat U voor uw gevoel niet duidelijk heeft wat er in de toekomst zal komen?

Nee. Als je nu de kruispoort pakt, daar zijn zeven bruggen, 1 persoon en 72 monitoren. En dan hier nu wat kolken en sluizen? Als een persoon dat allemaal moet doen dan ben ik benieuwd na hoelang hij opgenomen wordt. Er zijn vaarwaters waar het perfect werkt. Als ik zie hoe vaak ik me nu al moet herhalen, daar wordt het in de toekomst niet beter op.

S Waarom moet U van de technische details op de hoogte zijn, als het maar werkt. Of geeft dat een soort zekerheid?

Ik denk wel dat het helpt zodat je weet hoeveel je zal moeten behappen. Als je weet hoe het gaat gebeuren, dan kan je een betere inschatting maken.

S Als jullie het gevoel hebben dat het technisch goed in elkaar zit, zeggen jullie dan laat maar komen?

Nee, we kunnen alleen maar achteruit gaan. We hebben nu optimale bediening. 24 uur bediening en ook best jong. Op de grote sluizen kan het niet beter.

S Ik hoor continu kleine en grote sluizen.

Bij de beroepsvaart ligt het duidelijk anders. Als de voorlichting naar de gebruikers toe duidelijk is kunnen ze er ook beter mee omgaan. De grote verschillen in de schuttingen voor wat betreft veiligheid is met jacht en beroepsvaart. Andere manier van varen.

Jachten varen niet dag en nacht door.

Dit is al gepland, het gaat er wel komen. Dus wat kunnen we doen?

Ze kunnen het nu net mannen. Wat moet er nou als het alleen van een centraal punt gaat?

Dat lukt nooit. En schepen met gevaarlijke stoffen? Die worden geroken en niet door een camera.

S Zijn er ook voordelen?

Ja een paar dingetjes. 24 uur voor de kleine objecten, uniformiteit.

S Dat punt van de uniformiteit?

Ja er zit veel verschil in, we zijn allemaal mensen. Je kan dat ook op afstand niet doen. Want elk mens is anders.

S Wat moet ik me bij stijlverschillen voorstellen?

Dat hangt af van de snelheid van het schip etc. Elke sluismeester gaat er anders mee om. Sommigen vertellen precies wanneer de sluis open gaat en anderen niet.

Vroeger mocht je niet door groen/rood en kreeg je op je donder. Maar ook als automobilist wil je zo snel door en als schip ook.

S Waarom is het met afstandsbediening anders?

Dat is met afstandsbediening. Maar soms zeggen ze ga maar door groen/rood heen. Als er in België iets met een sluis is betaalt de overheid het. Bij jullie is het eigen risico.

S Moeten we bedenken wat er zou kunnen gebeuren? Wat er daar nou realistisch aan?

Er zijn incidenten die je nu nog niet kunt voorkomen. Kegelschepen en gewone schepen mogen niet bij elkaar. Hier mag je er niet bij in de buurt komen. In Antwerpen vaar je ertussen.

S Wie kan mij vertellen wat realistisch is en wat ver gezocht?

Die afweging kunnen we hier niet maken. Dat moet de overheid doen. Nu krijg je ook niet te horen hoe ver je naar beneden gaat. Een realistisch iets wat niet aanvaardbaar is brand. Als voorbeeld, je mag een schip ook niet van onderuit besturen. Als we op radar varen in de mist, zijn er ook meer ongelukken. Als belastingbetaler, wil ik wel weten wat de kosten/baten zijn. Als hier op de schepen een man te weinig is, worden ze gek, maar de sluisen wil je onbemand laten.

S En in Brabant?

Dat is een hele andere situatie. Daar werkt het vast prima. Brabants kanaal is heel rustig en vooral Groningen. Appels met peren vergelijken. Kanalen waar heel weinig scheepsvaart is daarvoor is het geen probleem. Soms wordt er automatisch bediend en dan gaat het fout, omdat er geen mensen aanwezig zijn.

Ik heb tot nu toe veel geluisterd en weinig gezegd. Ik vaar al 24 jaar zonder persoonlijk contact met de sluismeester, of de man die de sluis bedient nou op plaats A of B zit, dat maakt niets uit. Ik heb toch geen contact met de schipper. Alles gaat met de marifoon. Wat mij wel aangaat dat zijn de bedieningen van de bruggen. Er staan verklikkers met infrarood signaal, dan geeft hij rood/groen. Als de procedure gestart wordt, moet de brug draaien ongeacht de tijdspanne. Je krijgt zo'n zwaar schip niet zomaar stil.

S Wat is het verschil tussen afstandsbediening en handbediening?

Ik moet enkel weten, dat als ik een bepaald punt passeer, die brug draait. Als die maar draait, maakt me niet uit waar hij zit. Nu is het gebaar van rood/groen 'ik weet dat je er ligt'

pauze

Tweede ronde, discussie buitenring en binnenring.

Voorstelronde buitenring.

M Vanuit jullie expertise willen we graag mogelijke oplossingen horen voor de problemen waar zij tegenaan lopen.

Wat hebben jullie horen zeggen in de eerste ronde?

- A-Het contact met de sluismeester wordt minder en voor hen zou dat isolement kunnen betekenen.
- B-Het menselijk oog ziet meer dan de camera
- C-Vrees voor verminderde veiligheid
- D-Men denkt dat RWS meer doet, dan ze in werkelijkheid doet, zoals het blussen van branden op de sluis, is al 200 jaar geen taak van RWS.
- E- Er blijkt duidelijk onbekendheid met de oplossingen. De omvang van de objecten is natuurlijk duidelijk anders, vandaar waarschijnlijk ook de zorg.
- F-Toch zag men ook wel een meerwaarde voor wat betreft de kleinere objecten en 24 uur open.
- G- kleine schepen
- Hinder voor wegverkeer. Langere wachttijden.

M Ik heb een aantal sociale argumenten gehoord. Nog andere dingen, ook qua veiligheid?

- Je kan met een camera nooit zo snel zien. Je weet niet hoe snel het schip bij de sluis is. Verschil tussen recreatie- en beroepsvaart. Een beroeps weet waar je het over hebt, maar de recreant moet maar afwachten.
- Het gaat ook om communicatie en de een heeft wel marifoon en de ander niet.
- Het gebrek aan uniformiteit kan wel tot misverstanden leiden. De afstandsbediening zou daar bij kunnen helpen.
- BU Bedoelen jullie binnen Zeeland of de Provincie?
- BI Begin eerst maar bij Europa. Het is een probleem dat het niet overal altijd duidelijk is onder dezelfde omstandigheden of je wel of niet door mag.
- Niet geconstateerde schade kan een probleem zijn.

M Nog aanvullingen van zaken die niet zijn opgeschreven?

- BI De Belgische autoriteiten hebben betaald voor een bemande sluis.
- Nu worden er aanbevelingen geplaatst.
- BU Als er in de toekomst ergens geen camera op geplaatst is moet je het zelf regelen.
- BI Weinig verandering met de situatie nu. De facto worden zaken ook op afstand bestuurd.
- BU Nu kan je nog iemand iets toeroepen die op een gevaarlijk punt staat, dat kan niet op afstand.

M Ik wil nu graag weten wat jullie ervaringen en/of oplossingen zijn?

Wat denken jullie van minder contact met de sluismeester?

- BU Er is nu ook al een bepaalde afstand tussen die bedienaar en de schipper.
- BI De afstand is al zo groot en die wordt nog groter.
- BU Je hoort de marifoon, of er nou honderd meter draad of een kilometer tussen zit.
- BU Ik leg vaak schepen in de wacht 's nachts. Hoe gaat iemand dat straks doen met een camera? Je kan naast iemand liggen die je kent. Dat gaat allemaal veranderen.
- BI In mijn belevingswereld is de sluismeester degene die de plaats aanwijst.
- Ik verwacht van RWS dat dit soort services niet achteruit gaat met afstandsbediening.
- BU Komen daar camera's op? Wat een taak van RWS is, blijft een taak van RWS.

S We zitten nu in een situatie dat jullie reageren op de zorgen van de binnenring.

BU Als het een taak van RWS is, zie je het beter met goede camera's waar plaats is aan de palen. Het menselijk oog ziet niet meer dan camera. BI De camera kan uitvallen. Er zijn technische middelen om het op te lossen. Je wordt afhankelijk van techniek. Je kunt meer tegelijk waarnemen, naar een camera kijken is een beetje een tunnelvisie. Als hulpmiddel is het wat anders dan de hele dag op die camera's kijken. BU Brabant zegt dat je acht uur lang schakelt tussen verschillende objecten. Het wordt niet als vergelijkbaar met Zeeland gezien.

M In hoeverre is het op te lossen met de techniek?

BU Is het te volgen en te bedienen? TNO heeft het onderzocht, maar je moet dan wel de juiste hulpmiddelen hebben. Het is te behappen met goede techniek.

M Veiligheid, calamiteiten, een punt van zorg?

BU Als er een storing is kan je direct doorgeven wat er is. Tegenwoordig en vroeger duurt het anderhalf uur. In het Rijnmond gebied moeten ze binnen een half uur aanwezig zijn. Meestal zijn ze binnen de twintig minuten wel aanwezig zijn. Tegenwoordig laat RWS de reparaties door een aannemer doen. Wanneer er hier een aanvaring plaatsvindt met een sluisdeur dan kan je het met het blote oog zien, ook al is het lichte schade.

M In het geval van zo'n oude man van in de tachtig, is dat ook te zien op de camera's?

BU Ik het idee dat wij met afstandsbediening meer op meldingen gereageerd moet worden dan nu. Met vier camera's, ik kan er twee tegelijk zien, gaat het allemaal goed. Maar soms kan je het niet goed zien. Zoals een slagboom waar net wel/niet een jongetje staat. Het is wel acht jaar oud en zwart/wit. Reactie: dat maakt niet uit als je camera's maar goed opgesteld staan. De mensen die de problemen opzoeken hebben zelf verantwoordelijkheid.

BU Ook tijdens het proces worden de mensen bij het proces betrokken. Je kan het ook zelf oplossen door camera's naar jouw wens te verplaatsen.

M We worden zo afhankelijk van de techniek. Wat gebeurt er als er een camera uitvalt?

BU Je gaat er gewoon heen, althans iemand om handmatig te bedienen.

S Hoe lang heeft het geduurd tot de nieuwe situatie liep?

BU Het duurt een tijdje als je zelf gewend bent lokaal te bedienen. Het duurde een jaar of twee voordat het lekker liep. In Brabant heeft het ook twee jaar geduurd.

M Taken die niet behoren tot jullie taken, zoals extra service en brand blussen, hoe zit dat?

BU Dat mag niet, daarvoor zijn we ook helemaal niet opgeleid.

BI Maar het gaat toch ook vooral om calamiteiten. BI U bent wel de beheerder van die sluis. Het is mijn taak niet om de situatie op peil te halen. Ik heb ook iemand in het water gehad, die krijg je er met zijn tweeën uit. Wat nou als er benzine of giftige vloeistof lekt? Dat kan je toch niet zien op de camera? Dan gaat er dus iemand naast liggen met een

jacht en die gaat dan lekker roken. Dat moet je dus tegenhouden. De sluismeester moet het constateren.

BU We zullen meer hopen op meldingen dat we daar iets mee kunnen doen. Dan kunnen we er meer patrouille opuit sturen. Als er een melding komt dan wordt daar weldegelijk iets mee gedaan

M Wat zou nou een technische oplossing hiervoor zijn?

BU Waarom wel in de sluis en niet in het kanaal?

BI Wat als er in de Kolk een tanker de lucht ingaat en er liggen veel schepen in de buurt?

BU Op een ligplaats liggen er ook velen naast elkaar.

BI Wat een tanker? Daar mag je helemaal niet eens bij in de buurt komen. De lucht wordt gevangen tussen de muren in.

S Andere punt wat interessant is zijn mensen in het water.

BU Ja hartinfarct op een jacht ofzo.

S Rijkswaterstaat beslist nu wat er wel en niet bij gaat horen. Op het kanaal niet en in de sluis ook niet meer.

BI Er verandert helemaal niets, het is een kwestie van menselijkheid of je de mensen helpt.

BU Ik kan me voorstellen dat ze deze discussie honderd jaar geleden bij de onbewaakte overwegen ook hebben gevoerd. Communicatie is heel erg belangrijk. Bij een calamiteit gaat het hek open en komt er een hulpverlenende instantie. BU We bedienen de brug, wat er ook op de weg gebeurt, ook al staan de auto's in rijen te wachten.

M Is er binnen de richtlijn nog ruimte?

Ja de richtlijn voor afstandsbediening is eigenlijk geschreven voor het besturen van een normale brug. We kunnen niet ook nog verkeersregulering op de weg doen, T het gaat om de schepen. Er zijn afspraken en die zijn duidelijk ook als er calamiteiten zijn. Techniek kan een heleboel ondersteunen en soms ook oplossen.

M De dienstverlening?

BU Ik zou net als in Amsterdam wel een fuik willen zien voor de jachtvaart

Ik denk dat sommige info uniformer wordt en duidelijker en de manier waarop de informatie gegeven wordt duidelijker kan. Ik heb het idee dat niet alleen wij moeten veranderen, maar juist ook de scheepsvaart.

M Wat dan?

BI Wat mij betreft kan de informatievoorziening beter door afstandsbediening. Er kan juist vooruit gecommuniceerd worden. De 24 uren bediening vindt ik echt een voorbeeld. In de voorlichting wordt er te weinig aandacht besteed aan de onbekendheid van de oplossingen. Om draagvlak te kweken moet je corridorwerking beter promoten.

M Wat is de oplossing voor de anonieme schade aan de deuren van de sluisen?

De camera's zijn te slecht in het donker of als de zon schijnt. Het zou beter worden als ze gemoderniseerd worden. Bij sommige lange afstandsbediening worden de beelden geregistreerd op video en kun je de dader van de schade achterhalen.

Derde ronde, oplossingen top 5

Eerst binnenring.

1 veiligheid, camera en calamiteiten

2 efficiëntie

3 communicatie en uniformiteit

4 takenpakket en dienstverlening

5 sociale contact

ad 1 veiligheid

BI De vraag is of er ook radarbeeld bij is?

Is het positiever bij mist op camera?

BU Jazeker. Beter zelfs, maar de mondelinge communicatie blijft hetzelfde.

S Rekenen jullie erop dat het twee jaar duurt voordat jullie het goed hebben?

BU Het moet goed getuned worden. Het gaat stapje voor stapje, we beginnen juist bij de kleintjes en er is ook veel onderzoek gedaan door TNO.

BI Heb je een idee over hoeveel miljoen schade hebt als het uit de hand loopt?

BU Eerst ga je parallel draaien. Lokaal dezelfde bediening als centraal. Bij calamiteiten kan er lokaal weer worden ingegrepen.

S Hoe zal het bij calamiteiten gaan?

BU We zien het toch los van de bediening op afstand staan. We denken ook aan wat voor hekwerk, we willen leren van Brabant hoe het dan gaat als er ambulance komt.

S En wat als er iemand in de sluis valt of gas ruikt?

BU Primair kijk je naar vandalisme of terrorisme.

S Ja maar hoeveel Brabanders vallen er in de sluis?

BU ISPS bij Terneuzen wordt wel meegenomen hoe dat opgelost moet worden.

Ad 2 Vlot.

S Gaan we er op vooruit of achteruit?

BU maakt niet uit, hangt van de schipper uit. BI Gaat het met minder mensen, meer werk net zo snel?

BU Met normale bezetting zitten er acht of negen mensen. Het principe van ritsend bedienen is wanneer iemand een sluis aan het bedienen is, bij voorbeeld tijdens het nivelleren kan je ook even een brug bedienen. Het is nooit een op een, dat je niets anders tegelijk mag doen. Je hebt en krijgt ruimte en het kan volgens TNO wat werkbelasting betreft. Als het een primair proces is mag je niet weg. Op zo'n centrale is er altijd een bezetting van meerdere mensen. Dan hoeft je de telefoon niet te laten gaan en kan je gewoon even naar de wc.

Normaliter zou een man twee bruggen tegelijkertijd kunnen bedienen.

S Die zorgen zijn terecht, maar hoe werkt het in Brabant tijdens de pieken?

BU Nou dan krijg je er gewoon extra personeel bij. Voor ons komen er ook opzwaaiers in het recreatieseizoen. “proppers” hahaha

Ad 3 Communicatie

S Hoe wordt de centrale communicatie opgevangen.

BU Er zitten 9 man in een hele grote ruimte. Je kan gewoon 1 op 1 communiceren en het was echt niet luidruchtig

S Hoe zat het ook weer met de uniformiteit?

BU Het wordt goed beschreven hoe het werkt in het BPR.

BI Nee, in Middelburg moet het zo vlot mogelijk met het verkeer. Dan moet je juist wel door rood/groen.

Anderen zeggen dat het bij hen juist verboden is.

Ad 4 Takenpakket

S Iemand met een defibrillator kan dat niet honderd meter verderop? Is dat corebusiness of krantjes verkopen?

BU Het takenpakket moet misschien herschreven worden.

We willen het allemaal zo goed mogelijk faciliteren, maar eerste hulp is niet onze corebusiness.

BI RWS is toch een bedrijf. Als je gebruik maakt van de sluisen moet er toch ingegrepen worden als er nou wat gebeurt?

Moet er een BHV-er aanwezig zijn op de sluis

BU In het algemeen zijn burgers niet tevreden als het gaat om calamiteiten en incidenten. Duidelijk is dat er het nodige schort aan de samenwerking tussen de diverse overheden en burgers. Het is ook een zorg van ons, maar niet alleen van ons.

S Hoe zien jullie het sociale contact, verandert dat?

BI Voor je eigen contact met familie als er iets aan boord gebracht moet worden is dat niet meer mogelijk.

BU Soms belt een schipper die wat wil aflossen en dat kan dan niet meer. De contacten in het buitenland met de sluismeesters zijn veel intensiever dan in Nederland.

S Eerder dan dit hadden jullie eigenlijk niet betrokken kunnen worden, want ook RWS is er nog niet helemaal uit en die kunnen jullie adviezen goed gebruiken.

Uitwerking bord (Marjolein)

Aandachtspunten

A Minder contact met sluismeester

-sociaal isolement

-indeling ligplaatsen

-incidenten

B Menselijk oog ziet meer dan camera

C Vrees voor verminderde veiligheid in geval van calamiteiten/storingen/incidenten

D Men verwacht zaken als brandblussen, maar dat is ook nu geen taak van RWS

- E Onbekendheid met oplossingen en ervaringen
- F De situatie hier is anders dan in bij voorbeeld Brabant en Groningen (drukker in Zeeland)
- G Voordelen voor afstandsbediening van kleine complexen
- H Minder dienstverlening
- I 24 uurs bediening
- J Nadelen voor wegverkeer: stijgende wachttijden (maar 1 ding tegelijk bedienen sluis/brug)
- K Verschil tussen recreatie(meer behoefte aan info, niet altijd marifoon) vs beroepsvaart (kundiger, betere communicatie)
- L Uniformiteit wellicht beter bij afstandsbediening
- M Een stijging van niet geconstateerde schade door verminderde controle (zicht)

Oplossingen

- A Nu ook al afstand tussen sluismeester en schipper (zie zeevaart)
- B Menselijk ook vs camera, met een goed cameraplan is dit op te lossen (hulpmiddelen TNO)
camera ziet 's nachts en bij slecht weer beter dan menselijk oog. Meer geel op het water. Meldingen/constatering (neus) technisch oplosbaar met snuffelpaal. Vraag: wenselijkheid en reikwijdte daarvan (sluis vs kanaal)
- C Geen verschil, overzicht op zijn minst gelijk, hiervoor is het wel belangrijk om:
 - goed cameraplan
 - afspraken over snelheid ter plaatse zijn van hulpdiensten
 - cameraplan opstellen m.b.v. operators en technici
 - periodieke controle
 - in geval uitval camera, lokaal bedienen, anders technisch of noodbediening
 - rekening houden met implementatie tijd van een tot twee jaar om alles te fine-tunen.
 - garantie dat hulpdiensten op het object kunnen.
- D Bestaande taken van RWS blijven ook. Niet brand en pers. Ongevallen.
- H Dienstverlening gelijk blijven of beter worden. Binnen richtlijnen kan best practice worden meegenomen (complexgerelateerde kennis meenemen) Cameraplan, radar ondersteuning, lichtkranten, (fuij), dienstverlening verslechtert niet, maar de methode verandert, verbeterde communicatie door afstandsbediening:
 - pro-actief communiceren
 - vooruit kijken en doorstroom
 - corridor bedienen
 - 24 uur open
- E Voorlichting meer inhoud, o.a. corridorgedachte
- M Goed cameraplan ook op stopstreep en videoregistratie

Top5 aanpak/aandachtspunten

- 1 veiligheid en calamiteiten (zicht)**
- 2 vlot (efficiënte bediening)**

3 communicatie met bedieners uniform en duidelijk (wat kan je verderop verwachten?)

4 takenpakket (dienstverlening mag niet afnemen, formele en informele aspecten)

5 sociale contact

Top 5 oplossingen

1

-Zicht> goed cameraplan, radar (ook voor slecht weer nacht) cameraplan ontwikkelen/finetunen met bedieners

In eerste instantie parallel draaien: lokaal zelfde bediening als centraal en pas na o.k. migreren

-Calamiteiten> bereikbaarheid voor hulpdiensten moet gelijk blijven. Leren van best practices o.a. Brabant. Eventueel terugschakelen naar lokale bediening in geval van camera uitval

2 Vlot, meer werk met minder mensen?

-Ritsend bedienen: op bepaalde momenten alleen aandacht op het primair proces, maar in gaten tijdens het ene proces is er ruimte voor andere processen.

-Voordeel centrale is nooit meer alleen.

-Eventueel opzwaaiers langs de kant in het hoogseizoen voor recreatievaart

-corridor

3 Communicatie

-grote ruimte, geluidswerende voorzieningen uit Duitsland (communicatie kan duidelijk 1 op1 blijven)

-Duidelijkheid is belangrijk

-Uniformiteit stijgt doordat er meerdere bedieners in een ruimte zijn met een chef

4 Dienstverlening

-Serviceniveau blijft gelijk of verbetert

-Goede afspraken in samenwerking met hulpdiensten, maar zelf directe eerste hulp verlenen kan niet meer (dat is nu ook geen RWS taak, doe je vanuit burgerlijke solidariteit)

5 Sociaal contact

Bijlage 3 Responsverantwoording enquête

In totaal hebben 172 personen gerespondeerd, waaronder 136 sluismeesters en brugwachters (nl. leidinggevend en verkeersbegeleiders vielen af door middel van een selectievraag in de enquête). Uitgaande van 481 man bedienend personeel betekent dit een netto respons van ongeveer **30%**.

Overigens is het niet mogelijk gebleken om al het bedienend personeel voor het onderzoek te benaderen; niet van alle sluismeesters en brugwachters was een e-mailadres bekend.

De resultaten van de enquête zijn herwogen op basis van de personeelsomvang per dienst binnen de totale populatie. Het volgende overzicht laat zien hoe de verdeling van het bedienend personeel binnen de responsgroep en de totale populatie is.

Dienst	Populatie (n=481) (%)	Responsgroep (n=136) (%)
Noord-Nederland	-	-
Oost-Nederland	8	10
Utrecht	10	2
IJsselmeergebied	9	8
Noord-Holland	4	1
Zuid-Holland	13	13
Zeeland	26	22
Noordzee	-	-
Noord-Brabant	10	3
Limburg	22	40
TOTAAL	100	100

Uit de tabel is af te leiden dat bijvoorbeeld voor Limburg een weegfactor van circa 0,5 nodig was, terwijl voor Utrecht een weegfactor groter dan 4 noodzakelijk was (nl. Utrecht was één van de diensten waar niet iedereen per e-mail bereikt kon worden).

Bijlage 4 Vragenlijst enquête

VRAAG 10

In diverse regio's in Nederland is Rijkswaterstaat bezig met (het nadenken over) het invoeren van bediening op afstand van sluizen en bruggen. Dit houdt in dat meerdere complexen tegelijkertijd vanaf één centrale locatie op afstand worden bediend.

Mogelijke aandachtspunten moeten daarbij in kaart worden gebracht en aangepakt. Het gaat dan om technische zaken, maar ook om een degelijke implementatie bij het bedienend personeel.

RWS Zeeland voert momenteel een onderzoek uit naar de aandachtspunten en mogelijke maatregelen bij bediening op afstand. Een onderdeel van dit onderzoek is deze enquête onder al het RWS bedienend personeel.

Rijkswaterstaat heeft onafhankelijk marktonderzoeksbureau TNS NIPO ingeschakeld om te peilen welke voor- en nadelen u voorziet bij het op afstand

bedienen van sluizen en bruggen en hoeveel vertrouwen u heeft in mogelijke maatregelen.

Graag vragen wij om uw medewerking door deze vragenlijst in te vullen. Het invullen duurt ongeveer 15 minuten. Uw antwoorden worden vertrouwelijk

behandeld en blijven anoniem. Geen van de antwoorden zal tot u persoonlijk te herleiden zijn. Voor het eind van dit jaar wordt u geïnformeerd over de resultaten en acties van Rijkswaterstaat Zeeland. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

VRAAG 20

Wat is uw huidige functie?

- 1 Sluismeester/operator
- 2 Brugwachter/operator
- 3 Verkeersbegeleider
- ↩ *GA NAAR EINDE*
- 4 Leidinggevende
- ↩ *GA NAAR EINDE*
- 5 Anders namelijk...

VRAAG 30

Bij welke dienst bent u werkzaam?

- 1 RWS Noord Nederland
- 2 RWS Oost Nederland
- 3 RWS Utrecht
- 4 RWS IJsselmeergebied
- 5 RWS Noord Holland
- 6 RWS Zuid Holland
- 7 RWS Zeeland
- 8 RWS Noordzee
- 9 RWS Noord Brabant
- 10 RWS Limburg

VRAAG 40**FORMULIER VRAAG FONT 7**

Sinds welk jaar bent u werkzaam bij Rijkswaterstaat?

VRAAG 50**FORMULIER VRAAG FONT 7**

Sinds welk jaar bent u werkzaam in uw huidige functie?

VRAAG 60**FORMULIER VRAAG**

Wat is uw geboortjaar?

VRAAG 70

Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?

- 1 Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand
- 2 Ja, met het bedienen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn
- 3 Nee, geen ervaring
- ↩ *GA VERDER NAAR VRAAG 110*

VRAAG 80**FORMULIER VRAAG**

INDIEN [Q70, 1 TO 2] FONT 7

Hoeveel jaar heeft u ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?

VRAAG 90

INDIEN [Q70, 1 TO 2]

Hoe zou u uw houding ten opzichte van het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen omschrijven voordat u er in de praktijk mee aan de slag ging?

- 1 Zeer positief
- 2 Positief
- 3 Niet positief, niet negatief
- 4 Negatief
- 5 Zeer negatief
- 6 Weet niet\geen mening

VRAAG 100**OPEN VRAAG**

INDIEN [Q90, 1 TO 5]

Kunt u aangeven waarom uw houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen <mening vraag 90> was voordat u er in de praktijk mee aan de slag ging?

VRAAG 110

Hoe zou u uw algemene houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen op dit moment omschrijven?

- 1 Zeer positief
- 2 Positief
- 3 Niet positief, niet negatief
- 4 Negatief
- 5 Zeer negatief
- 6 Weet niet\geen mening

VRAAG 120**OPEN VRAAG**

INDIEN [Q110, 1 TO 5]

Kunt u aangeven waarom uw houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen op dit moment <mening vraag 110> is?

VRAAG 130**OPEN VRAAG**

Wat zijn volgens u de drie belangrijkste voordelen van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen?

VRAAG 140**OPEN VRAAG**

Wat zijn volgens u de drie belangrijkste nadelen van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen?

VRAAG 150**Aandachtspunten**

Bij de invoering van bediening op afstand van sluizen en bruggen is een aantal aandachtspunten denkbaar. De vraag is hoe breed welke aandachtspunten worden gedeeld. U krijgt daarom nu een aantal aandachtspunten voorgelegd.

Kunt u telkens aangeven wat u het meest van toepassing vindt in geval van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen?

Ook wanneer u nog geen ervaring hebt met bediening op afstand vragen wij u deze aandachtspunten te beoordelen.

- 9 Doorgaan

VRAAG 160

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij sluisen en/of bruggen onder normale omstandigheden...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 170

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand gaat het waarnemen van details bij sluisen en/of bruggen onder normale omstandigheden...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 180

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist\regen) bij sluisen en/of bruggen...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 190

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluisen en/of bruggen...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 200

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...

- 1 Beter inschatten dan met het menselijk oog
- 2 Even goed inschatten als met het menselijk oog
- 3 Minder goed inschatten dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 210

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...

- 1 Beter inschatten dan met het menselijk oog
- 2 Even goed inschatten als met het menselijk oog
- 3 Minder goed inschatten dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 220

Bij bediening op afstand is het regelen van de toegankelijkheid van de sluis- en/of brugcomplexen voor hulpdiensten...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 230

Bij bediening op afstand is het inschakelen van instanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 240

Bij bediening op afstand is het opmerken van ongevallen (bijv. iemand is in het water gevallen) ...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 250

Bij bediening op afstand is het opmerken van gevaarlijke situaties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 260

Bij bediening op afstand duurt het oplossen van technische storingen ...

- 1 Korter dan bij lokale bediening
- 2 Even lang als bij lokale bediening
- 3 Langer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 270

Bij bediening op afstand gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...

- 1 Sneller dan bij lokale bediening
- 2 Even snel als bij lokale bediening
- 3 Langzamer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 280

Bij bediening op afstand zijn de operators ...

- 1 Voorzichtiger dan bij lokale bediening
- 2 Even voorzichtig als bij lokale bediening
- 3 Minder voorzichtig dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 290

Bij bediening op afstand is er in vergelijking met lokale bediening...

- 1 Minder nadruk op het op eenzelfde manier bedienen van het complex
- 2 Even veel nadruk op het op eenzelfde manier bedienen van het complex
- 3 Meer nadruk op het op eenzelfde manier bedienen van het complex
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 300

Bij bediening op afstand is de communicatie met schippers over de marifoon (bijv. bij het volleggen van de sluis)...

- 1 Minder druk\ hectisch dan bij lokale bediening
- 2 Even druk\ hectisch als bij lokale bediening
- 3 Drukker\ hectischer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 310

Straks worden de kleinere bruggen en sluizen door bediening op afstand 24-uur per dag bediend. Van deze service zal ...

- 1 Weinig gebruik gemaakt worden
- 2 Veel gebruik gemaakt worden
- 3 Weet niet\ geen mening

VRAAG 320

Het aantal niet-opgemerkte schades zal bij bediening op afstand...

- 1 Kleiner zijn dan bij lokale bediening
- 2 Even groot zijn als bij lokale bediening
- 3 Groter zijn bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 330

Bij bediening op afstand zullen er tussen schippers en bedienaars...

- 1 Meer persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening
- 2 Even veel persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening
- 3 Minder persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 340

INDIEN [Q330 , 3]

Wat vindt u van het feit dat er minder persoonlijk contact zal zijn?

- 1 Ik zie het als een voordeel van bediening op afstand
- 2 Het maakt mij niet uit
- 3 Ik zie dit als een nadeel van bediening op afstand
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 350

Bij bediening op afstand is het werk inhoudelijk ...

- 1 Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 360

Bij bediening op afstand is het werk...

- 1 Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening
- 2 Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening
- 3 Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 370

Bij bediening op afstand is het werk...

- 1 Minder druk dan bij lokale bediening
- 2 Even druk als bij lokale bediening
- 3 Drukker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 380

INDIEN [Q370 , 3]

Wat vindt u van het feit dat het werk drukker wordt bij bediening op afstand?

- 1 Ik vind dat een prettig voordeel van bediening op afstand
- 2 Het maakt mij niet uit
- 3 Ik vind dit een vervelend nadeel van bediening op afstand
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 390

Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...

- 1 Beter dan bij lokale bediening
- 2 Even goede als bij lokale bediening
- 3 Minder goed dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 400

Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars)...

- 1 Voldoende betrokken
- 2 Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken
- 3 Onvoldoende betrokken
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 410

INDIEN [Q160 , 2 TO 3 \ Q170 , 2 TO 3 \ Q180 , 2 TO 3 \ Q190 , 2 TO 3 \ Q200 , 2 TO 3 \ Q210 , 2 TO 3 \ Q220 , 2 TO 3 \ Q220 , 2 TO 3 \ Q230 , 2 TO 3 \ Q240 , 2 TO 3 \ Q240 , 2 TO 3 \ Q250 , 2 TO 3 \ Q260 , 2 TO 3 \ Q270 , 2 TO 3 \ Q280 , 2 TO 3 \ Q320 , 2 TO 3 \ Q350 , 2 TO 3 \ Q360 , 2 TO 3 \ Q370 , 2 TO 3 \ Q390 , 2 TO 3 \ Q400 , 2 TO 3]

Technische en organisatorische maatregelen

Er worden diverse technische en organisatorische maatregelen getroffen bij de invoering van bediening op afstand. U krijgt nu een aantal maatregelen

voorgelegd die behulpzaam kunnen zijn bij bediening op afstand van sluizen en/of bruggen.

Met de toepassing van deze maatregelen in uw achterhoofd vragen wij u om opnieuw voor de

aandachtspunten het antwoord in te vullen dat u het meest

passend vindt.

- 9 Doorgaan

VRAAG 419*INDIEN [Q160 , 2 TO 3 \ Q170 , 2 TO 3]*

Camera's

Via goed uitgedachte cameraplannen kunnen camera's zo worden geplaatst dat beelden van die camera's op een overzichtelijke manier aan de bedienaar getoond worden. Stel dat de gehele omgeving van de sluis daarbij (van bovenaf) in beeld wordt gebracht en dat de beelden worden getoond op grote beeldschermen (30 inch).

VRAAG 420*INDIEN [Q160 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 430*INDIEN [Q170 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand gaat het waarnemen van details bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 439*INDIEN [Q180 , 2 TO 3 \ Q190 , 2 TO 3]*

Radar

Ten behoeve van het zicht op bruggen en sluizen bij slechte weersomstandigheden (zoals mist) en in het donker kunnen ook radarbeelden worden ingezet. Radarbeelden kunnen zo camerabeelden ondersteunen.

VRAAG 440*INDIEN [Q180 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Door het gebruik van camera's en radar bij bediening op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist\regen) bij sluizen en/of bruggen...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 450*INDIEN [Q190 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Door het gebruik van camera's en radar bij bediening op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluizen en/of bruggen...

- 1 Beter dan met het menselijk oog
- 2 Even goed als met het menselijk oog
- 3 Minder goed dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 459*INDIEN [Q200 , 2 TO 3 \ Q210 , 2 TO 3]***Training**

Praktijkervaringen wijzen uit dat het volgen van een training met bediening op afstand bedienaars helpt om de afstanden en snelheden van schepen in te kunnen schatten.

VRAAG 460*INDIEN [Q200 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Na het volgen van een training kun je met camera's de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...

- 1 Beter inschatten dan met het menselijk oog
- 2 Even goed inschatten als met het menselijk oog
- 3 Minder goed inschatten dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 470*INDIEN [Q210 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Na het volgen van een training kun je met camera's de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...

- 1 Beter inschatten dan met het menselijk oog
- 2 Even goed inschatten als met het menselijk oog
- 3 Minder goed inschatten dan met het menselijk oog
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 479*INDIEN [Q220 , 2 TO 3]***Bediening hekken afgesloten terreinen**

Ervaringen met bediening op afstand elders (o.a. in Brabant en bij provincies) wijzen uit dat de toegankelijkheid van sluiscomplexen met behulp van hekken goed is te regelen.

Met behulp van bediening op afstand kunnen alle processen - zoals de bediening van slagbomen en hekken - volledig gecontroleerd worden.

VRAAG 480*INDIEN [Q220 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand is het regelen van de toegankelijkheid van de sluis- en/of brugcomplexen voor hulpdiensten...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 489*INDIEN [Q230 , 2 TO 3]***Optimaliseren inzet hulpdiensten**

Door het onderhouden van nauwe contacten met hulpdiensten en het maken van afspraken over de snelheid waarmee zij ter plaatse zijn, kan de hulpverlening worden geoptimaliseerd.

Hiernaast wijst de praktijk uit dat er een soort preventieve werking van de camera's uitgaat. Hierdoor worden mensen voorzichtiger.

Los daarvan is het verlenen van eerste hulp aan mensen in nood geen core business van Rijkswaterstaat.

VRAAG 490*INDIEN [Q230 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand is het inschakelen van instanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 499*INDIEN [Q240 , 2 TO 3 \ Q250 , 2 TO 3]*

Hooggekwalificeerde technische hulpmiddelen

Warmtecamera's (infrarood) en snuffel(reuk)palen zijn technische hulpmiddelen die behulpzaam kunnen zijn bij het opmerken van gevaarlijke situaties bij bediening op afstand.

VRAAG 500*INDIEN [Q240 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand en het gebruik van bijvoorbeeld warmtecamera's is het opmerken van ongevallen (bijv. iemand is in het water gevallen) ...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 510*INDIEN [Q250 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand en het gebruik van bijvoorbeeld snuffel(reuk)palen is het opmerken van gevaarlijke situaties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...

- 1 Makkelijker dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 519*INDIEN [Q260 , 2 TO 3]*

Cameraonderhoud

Het oplossen van technische storingen gebeurt al jaren door lokale aannemers. In deze werkwijze zal bij bediening op afstand geen verandering komen.

Om technische storingen te beperken wordt voorgesteld de camera's periodiek te controleren en een reserve-camera in te zetten.

VRAAG 520*INDIEN [Q260 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand worden de camera's periodiek gecontroleerd en wordt gebruik gemaakt van reserve-camera's. Daarom de duurt het oplossen van technische storingen ...

- 1 Korter dan bij lokale bediening
- 2 Even lang als bij lokale bediening
- 3 Langer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 529*INDIEN [Q270 , 2 TO 3]*

Ritsend bedienen

Bij bediening op afstand kan 'ritsend' worden bediend. 'Ritsend bedienen' houdt in dat iemand meerdere sluis- en/of brugcomplexen afwisselend bedient om zodoende de vlotheid van de bediening te verbeteren.

VRAAG 530*INDIEN [Q270 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand met toepassing van ritsend bedienen gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...

- 1 Sneller dan bij lokale bediening
- 2 Even snel als bij lokale bediening
- 3 Langzamer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 539*INDIEN [Q280 , 2 TO 3]*

Corridorbediening

Bij bediening op afstand kan gestreefd worden naar een 'corridorbediening' (een soort 'groene golf'). Hierdoor zijn bruggen op een bepaalde route aaneensluitend geopend.

VRAAG 540*INDIEN [Q280 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand en corridorbediening zijn de operators ...

- 1 Minder voorzichtig dan bij lokale bediening
- 2 Even voorzichtig als bij lokale bediening
- 3 Voorzichtiger dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 549*INDIEN [Q320 , 2 TO 3]*

Schadeafwikkeling

Bij bediening op afstand kan een schip dat schade veroorzaakt achteraf met behulp van camera's op de 'stopstreep' (met video-opslag) worden opgespoord.

VRAAG 550*INDIEN [Q320 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Het aantal niet-opgemerkte schades zal bij bediening op afstand...

- 1 Kleiner zijn dan bij lokale bediening
- 2 Even groot zijn als bij lokale bediening
- 3 Groter zijn bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 559*INDIEN [Q350 , 2 TO 3 \ Q360 , 2 TO 3]*

Stages en objectkennis

Stages bij centrales met bediening op afstand en bezoeken aan alle te bedienen objecten leiden ertoe dat iedereen weet wat hen te wachten staat.

VRAAG 560*INDIEN [Q350 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand is het werk na de benodigde stages en het opdoen van de nodige objectkennis inhoudelijk ...

- 1 Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening
- 2 Even makkelijk als bij lokale bediening
- 3 Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 570*INDIEN [Q360 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand is het werk na de benodigde stages en het opdoen van de nodige objectkennis ...

- 1 Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening
- 2 Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening
- 3 Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 579*INDIEN [Q370 , 2 TO 3]*

Werkdruk

De praktijk wijst uit dat de werkdruk bij bediening op afstand behapbaar is. Ook uit een werkbelastingonderzoek van TNO blijkt dat het met de juiste hulpmiddelen en techniek mogelijk is om met meerdere monitoren te werken.

VRAAG 580*INDIEN [Q370 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij bediening op afstand met toepassing van de juiste hulpmiddelen en techniek is het werk...

- 1 Minder druk dan bij lokale bediening
- 2 Even druk als bij lokale bediening
- 3 Drukker dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 589*INDIEN [Q390 , 2 TO 3]*

Inhuur

Bij bediening op afstand is er voor uitzendkrachten een opleiding (inclusief bezoeken aan complexen) om te weten te komen hoe een sluis in het echt functioneert.

VRAAG 590*INDIEN [Q390 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...

- 1 Beter dan bij lokale bediening
- 2 Even goed als bij lokale bediening
- 3 Minder goed dan bij lokale bediening
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 599*INDIEN [Q400 , 2 TO 3]*

Invoering met bedienaars

Een vertegenwoordiging van de bedienaars is bij alle stappen van het invoeringsproces onderdeel van het invoeringsteam.

VRAAG 600*INDIEN [Q400 , 2 TO 3]*

Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt:

Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars) ...

- 1 Voldoende betrokken
- 2 Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken
- 3 Onvoldoende betrokken
- 4 Weet niet\ geen mening

VRAAG 610**OPEN VRAAG**

Heeft u tot slot nog op- en aanmerkingen ten aanzien van bediening op afstand?

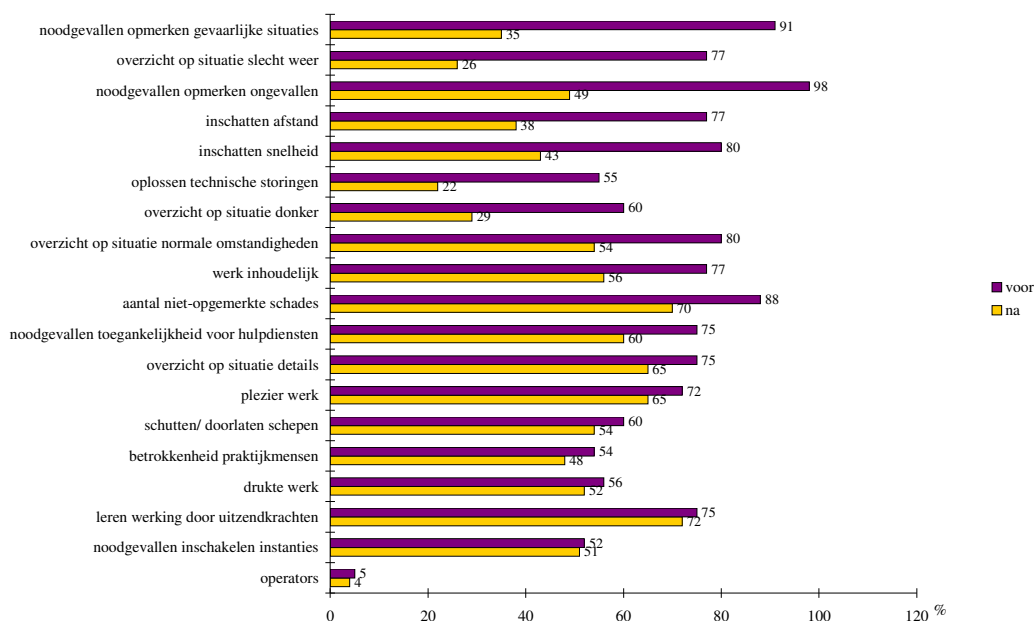
Ook suggesties en ideeën die de invoering van bediening op afstand kunnen versoepelen zijn welkom.

EINDE VAN INTERVIEW, NIET GESLAAGD, WEL GESCHREVEN

Bijlage 5 Effect maatregelen op groep ‘negatief’

De volgende grafiek laat zien welk effect de verschillende maatregelen hebben op het aandeel bedienaars dat een bepaald aspect als een aandachtspunt onderkent. Hiertoe is telkens het aandeel bedienaars dat **vóór** het bestuderen van een maatregel van mening is dat een proces of functie ‘verslechtert’ of ‘vermindert’ bij de invoering van bediening op afstand afgezet tegen het aandeel **ná** het bestuderen van een maatregel. De percentages hebben in beide gevallen betrekking op de totale responsgroep.

13 | Aandelen ‘negatieve houding’ vóór en ná een maatregel



Bron: TNS NIPO, 2006

Uit de grafiek valt af te leiden dat met name technische maatregelen als warmtecamera's, snuffelpalen en radar een sterk reducerend effect hebben op het aandeel bedienaars met een 'negatieve houding'. Een maatregel als 'training met bediening op afstand' blijkt ook redelijk in staat om het aandeel bedienaars met een 'negatieve houding' ten opzichte van het inschatten van snelheden en afstanden te beperken.

Bijlage 6 Tabellen met en zonder ‘weet niet’

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(en) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 20: Wat is uw huidige functie?																
Brugwachter/operator -----	118	86,8	43	84,7	41	97,4*	34	79,1*	30	83,3	88	88,1				
Sluismeester/operator -----	16	11,7	7	13,9	1	2,6*	8	18,0	6	16,7	10	9,9				
Brugwachter en Sluismeester --	2	1,5	1	1,4	-	-	1	3,0	-	-	2	2,0				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					
Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?																
RWS Noord Nederland -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
RWS Oost Nederland -----	10	7,5	1	2,9	1	3,5	7	16,9*	-	-	10	10,2				
RWS Utrecht -----	13	9,6	13	25,5*	-	-*	-	-*	-	-	13	13,0				
RWS IJsselmeergebied -----	12	8,7	4	8,4	4	10,3	3	7,5	-	-	12	11,8				
RWS Noord Holland -----	5	3,5	-	-	5	11,4	-	-	-	-	5	4,7				
RWS Zuid Holland -----	18	12,9	5	9,5	9	21,0	4	9,0	-	-*	18	17,5				
RWS Zeeland -----	36	26,2	5	9,3*	14	34,1	17	38,6*	36	100,0*	-	-*				
RWS Noordzee -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
RWS Noord Brabant -----	13	9,8	13	26,1*	-	-*	-	-*	-	-	13	13,3				
RWS Limburg -----	30	21,8	9	18,3	8	19,7	12	28,0	-	-*	30	29,5				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					
Vr. 40_1: Sinds welk jaar bent u werkzaam bij Rijkswaterstaat?																
Eerder dan 1966 -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-				
1966-1970 -----	4	2,9	-	-	1	2,8	3	6,5*	2	6,7	2	1,6				
1971-1975 -----	10	7,4	3	6,5	4	8,8	3	7,1	1	3,3	9	8,9				
1976-1980 -----	16	11,5	8	14,9	2	5,7	6	13,1	1	3,3	14	14,4*				
1981-1985 -----	23	17,0	6	11,8	10	24,9	7	15,5	6	16,7	17	17,1				
1986-1990 -----	9	6,7	3	5,7	4	9,1	2	5,5	6	16,7*	3	3,1*				
1991-1995 -----	13	9,8	3	5,5	5	12,7	5	12,0	5	13,3	9	8,5				
1996-2000 -----	29	21,2	10	18,9	11	25,4	9	19,9	7	20,0	22	21,7				
2001-2006 -----	31	22,6	19	36,5*	4	10,6*	8	17,6	6	16,7	25	24,6				
Weet niet -----	1	0,9	-	-	-	-	1	2,8	1	3,3*	-	-				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					
Vr. 40_1: Sinds welk jaar bent u werkzaam bij Rijkswaterstaat?																
Vr. 40_1: Sinds welk jaar bent u werkzaam bij Rijkswaterstaat?	1990,8	135	1993,7	51	1989,2	42	1988,9	42	1990,7	34	1990,8	100				
Herwogen aantal -----	1990,8	135	1993,7	51	1989,2	42	1988,9	42	1990,7	34	1990,8	100				
Totaal ondervraagden -----		135		39		44		52		29		106				

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?						Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?					
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 50_1: Sinds welk jaar bent u werkzaam in uw huidige functie?												
Eerder dan 1971 -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1971-1975 -----	1	1,1	-	-	-	-	1	3,4	-	-	1	1,5
1976-1980 -----	4	3,1	1	1,9	2	5,4	1	2,3	-	-	4	4,2
1981-1985 -----	7	5,4	1	2,1	-	-	6	14,5	4	10,0	4	3,8
1986-1990 -----	13	9,6	4	8,6	3	8,0	5	12,4	2	6,7	11	10,7
1991-1995 -----	19	14,0	3	5,5	8	19,1	8	18,9	8	23,3	11	10,6*
1996-2000 -----	35	25,5	13	25,8	13	30,6	9	20,1	7	20,0	28	27,4
2001-2006 -----	55	40,5	29	56,1*	14	34,0	12	28,4*	13	36,7	42	41,9
Weet niet -----	1	0,9	-	-	1	2,8	-	-	1	3,3*	-	-
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

Vr. 50_1:
Sinds welk jaar bent u werkzaam
in uw huidige functie?

Vr. 50_1: Sinds welk jaar bent u werk- zaam in uw huidige functie? ---	1997,3	135	2000,0*	51	1997,1	41	1994,4*	43	1997,3	34	1997,3	100
Herwogen aantal -----	1997,3	135	2000,0*	51	1997,1	41	1994,4*	43	1997,3	34	1997,3	100
Totaal ondervraagden -----		135		39		43		53		29		106

Vr. 60_1:
Wat is uw geboortjaar?

1941-1945 -----	1	0,5	-	-	-	-	1	1,7	-	-	1	0,7
1946-1950 -----	33	24,5	13	24,6	8	19,0	13	29,6	6	16,7	27	27,3
1951-1955 -----	23	16,6	8	14,9	7	17,6	8	17,7	6	16,7	17	16,6
1956-1960 -----	23	16,6	6	11,4	8	19,4	9	20,1	10	26,7	13	13,1*
1961-1965 -----	18	13,0	6	11,7	8	19,9	3	7,8	6	16,7	12	11,7
1966-1970 -----	12	9,2	7	14,2	2	3,6	4	8,6	2	6,7	10	10,1
1971-1975 -----	12	8,6	5	9,6	3	8,3	3	7,8	4	10,0	8	8,2
1976-1980 -----	10	7,1	7	13,6	2	5,2	1	1,3*	1	3,3	8	8,4
Weet niet -----	5	3,8	-	-	3	6,9	2	5,3	1	3,3	4	4,0
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

Vr. 60_1:
Wat is uw geboortjaar?

Vr. 60_1: Wat is uw geboortjaar? -----	58,9	131	60,9	51	58,7	39	56,5	41	59,3	34	58,7	96
Herwogen aantal -----	58,9	131	60,9	51	58,7	39	56,5	41	59,3	34	58,7	96
Totaal ondervraagden -----		129		39		40		50		29		100

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												
Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand	51	37,6	51	100,0*	-	-*	-	-*	5	13,3*	46	46,2*
Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn	42	30,7	-	-*	42	100,0	-	-*	14	40,0	28	27,4
Nee, geen ervaring	43	31,7	-	-*	-	-*	43	100,0	17	46,7*	26	26,4*
Herwogen aantal	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden	136		39		44		53		30		106	

Vr. 80_1:

Hoeveel jaar heeft u ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen? jaar

0 jaar	6	6,1	4	8,5	1	3,1	-	-	-	-	6	7,6
1 jaar	14	15,5	11	22,2	3	7,3*	-	-	-	-	14	19,5
2 jaar	8	8,3	6	10,8	2	5,2	-	-	1	6,3	7	8,8
3 jaar	11	11,7	7	14,6	3	8,3	-	-	2	12,5	9	11,5
4 jaar	3	3,1	1	2,5	2	3,9	-	-	-	-	3	3,9
5 jaar	6	6,5	3	6,3	3	6,8	-	-	2	12,5	4	5,0
0 - 5 jaar	48	51,2	33	64,9*	14	34,5*	-	-	6	31,3	42	56,4
6 - 10 jaar	22	23,3	9	17,6	13	30,4	-	-	6	31,3	16	21,3
11 - 15 jaar	11	11,9	5	9,9	6	14,2	-	-	5	25,0	6	8,5
16 - 20 jaar	5	5,4	-	-	5	12,1	-	-	2	12,5	3	3,6
21 - 25 jaar	1	1,2	1	1,1	1	1,3	-	-	-	-	1	1,5
Weet niet	6	7,0	3	6,5	3	7,5	-	-	-	-	6	8,8
Herwogen aantal	93	100,0	51	100,0	42	100,0	-	-	19	100,0	74	100,0
Totaal ondervraagden	83		39		44		-		16		67	

Vr. 80_1:

Hoeveel jaar heeft u ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?

Vr. 80_1:

Hoeveel jaar heeft u ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?

Hoeveel jaar heeft u ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?	6,6	86	4,8*	48	8,8*	39	-	-	9,6*	19	5,7*	67
Herwogen aantal	6,6	86	4,8*	48	8,8*	39	-	-	9,6*	19	5,7*	67
Totaal ondervraagden		78		38		40		-		16		62

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Herwogen aantallen											
	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 90: Hoe zou u uw houding ten opzichte van het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen omschrijven voordat u er in de praktijk mee aan de slag ging?												
Zeer positief -----	4	4,2	3	6,5	1	1,3	-	-	-	-	4	5,3
Positief -----	10	11,2	3	6,6	7	16,9*	-	-	4	18,8	7	9,3
Niet positief, niet negatief -----	47	50,4	27	53,2	20	47,1	-	-	6	31,3	41	55,4
Negatief -----	22	23,6	12	23,8	10	23,3	-	-	7	37,5	15	20,0
Zeer negatief -----	6	6,0	3	6,5	2	5,5	-	-	1	6,3	4	6,0
Weet niet/geen mening -----	4	4,6	2	3,4	2	6,0	-	-	1	6,3	3	4,1
Herwogen aantal -----	93	100,0	51	100,0	42	100,0	-	-	19	100,0	74	100,0
Totaal ondervraagden -----	83		39		44		-		16		67	
Vr. 90: Hoe zou u uw houding ten opzichte van het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen omschrijven voordat u er in de praktijk mee aan de slag ging?												
Positief -----	14	16,1	7	13,6	8	19,3	-	-	4	20,0	11	15,1
Niet positief, niet negatief -----	47	52,8	27	55,0	20	50,1	-	-	6	33,3	41	57,7
Negatief -----	28	31,0	16	31,4	12	30,6	-	-	8	46,7	19	27,1
(5) Zeer Positief -----	4	4,4	3	6,7	1	1,4	-	-	-	-	4	5,5
(4) Positief -----	10	11,7	3	6,8	7	17,9*	-	-	4	20,0	7	9,7
(3) Niet positief, niet negatief -----	47	52,8	27	55,0	20	50,1	-	-	6	33,3	41	57,7
(2) Negatief -----	22	24,7	12	24,7	10	24,8	-	-	7	40,0	15	20,9
(1) Zeer negatief -----	6	6,3	3	6,7	2	5,8	-	-	1	6,7	4	6,3
Herwogen aantal -----	89	100,0	49	100,0	39	100,0	-	-	18	100,0	71	100,0
Totaal ondervraagden -----	78		37		41		-		15		63	
Gemiddelde -----	2,8		2,8		2,8		-		2,7		2,9	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(en) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 100: Kunt u aangeven waarom uw houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen <T01> was voordat u er in de praktijk mee aan de slag ging?																
Onbekenheid, onvoldoende inzicht, onvoldoende (praktijk)ervaring mee -----	22	24,5	10	20,3	12	29,8	-	-	4	20,0	18	25,6				
Onvoldoende (over)zicht, inschattingsvermogen neemt af -----	19	21,8	8	15,9	11	29,2	-	-	8	46,7*	11	15,5*				
Vernieuwend, uitdaging, maakt werk interessanter -----	9	10,6	6	11,2	4	9,9	-	-	2	13,3	7	9,9				
Niet ter plaatse kunnen ingrijpen -----	7	7,7	1	1,1*	6	15,9	-	-	2	13,3	4	6,2				
Minder personeel nodig -----	6	7,0	5	10,4	1	2,7	-	-	-	-	6	8,8				
Houding overwegend neutraal -----	6	7,0	4	8,6	2	5,0	-	-	-	-	6	8,7				
Houding was/blijft overwegend positief -----	6	6,8	4	7,9	2	5,5	-	-	-	-	6	8,5				
Veiligheid komt in geding -----	5	5,3	-	-	5	11,9	-	-	1	6,7	3	4,9				
Afwachtende houding, houding afhankelijk van de kwaliteit van apparatuur die ter beschikking gesteld gaat worden -----	5	5,1	3	6,1	2	3,9	-	-	-	-	5	6,4				
Geen contact, onpersoonlijk, minder service verlening -----	3	3,9	1	1,1	3	7,4	-	-	2	13,3	1	1,6*				
Geen toezicht kunnen houden, onvoldoende controle op het terrein -----	2	2,8	1	1,1	2	4,9	-	-	1	6,7	1	1,8				
Het werk wordt minder plezierig -----	2	2,5	-	-	2	5,5	-	-	-	-	2	3,1				
Betere doorstroming -----	2	2,3	1	2,2	1	2,5	-	-	-	-	2	2,9				
Anders, -----	17	19,1	11	23,0	6	14,1	-	-	4	20,0	13	18,8				
Weet niet, geen antwoord -----	2	1,9	1	2,0	1	1,9	-	-	-	-	2	2,4				
Herwogen aantal -----	89	100,0	49	100,0	39	100,0	-	-	18	100,0	71	100,0				
Totaal ondervraagden -----	78		37		41		-		15		63					
Vr. 110: Hoe zou u uw algemene houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen op dit moment omschrijven?																
Zeer positief -----	5	3,9	3	6,5	-	-	2	4,5	-	-	5	5,3				
Positief -----	34	25,2	16	32,1	15	36,3*	3	6,1*	6	16,7	28	28,2				
Niet positief, niet negatief -----	41	30,1	14	27,5	13	30,0	14	33,3	11	30,0	30	30,2				
Negatief -----	35	25,5	12	23,0	10	24,1	13	29,8	13	36,7	22	21,5*				
Zeer negatief -----	20	14,4	6	10,8	4	9,6	10	23,2*	6	16,7	14	13,6				
Weet niet/geen mening -----	1	0,9	-	-	-	-	1	3,0	-	-	1	1,3				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(en) of sluis(kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 110: Hoe zou u uw algemene houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen op dit moment omschrijven?																
Positief -----	40	29,3	20	38,6	15	36,3	5	11,0*	6	16,7	34	33,9*				
Niet positief, niet negatief -----	41	30,4	14	27,5	13	30,0	14	34,4	11	30,0	30	30,6				
Negatief -----	54	40,3	17	33,8	14	33,7	23	54,7*	19	53,3	35	35,6*				
(5) Zeer Positief -----	5	3,9	3	6,5	-	-	2	4,7	-	-	5	5,3				
(4) Positief -----	34	25,4	16	32,1	15	36,3*	3	6,3*	6	16,7	28	28,6				
(3) Niet positief, niet negatief -----	41	30,4	14	27,5	13	30,0	14	34,4	11	30,0	30	30,6				
(2) Negatief -----	35	25,7	12	23,0	10	24,1	13	30,7	13	36,7	22	21,8				
(1) Zeer negatief -----	20	14,5	6	10,8	4	9,6	10	23,9*	6	16,7	14	13,8				
Herwogen aantal -----	135	100,0	51	100,0	42	100,0	42	100,0	36	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden -----	134		39		44		51		30		104					
Gemiddelde -----	2,8		3,0		2,9		2,4		2,5		2,9					
Vr. 120: Kunt u aangeven waarom uw houding ten opzichte van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen op dit moment <T01> is?																
Overzicht, visuele mogelijkheden, onvoldoende gevoel met situatie ter plaatse -----	46	33,8	18	34,4	12	29,6	16	37,3	12	33,3	34	34,0				
Veiligheid -----	29	21,6	13	26,1	5	10,9*	11	26,7	8	23,3	21	21,0				
Niet ter plaatse kunnen ingrijpen -----	16	12,1	2	4,3*	7	15,8	7	17,8	2	6,7	14	14,0				
Kwaliteit van de dienstverlening, onpersoonlijk -----	16	11,5	6	11,7	2	5,2	7	17,6	4	10,0	12	12,1				
Houding afhankelijk van kwaliteit/mogelijkheden beschikbare apparatuur -----	13	9,9	4	7,4	7	17,1	2	5,7	5	13,3	9	8,6				
Technische vooruitgang, uitdaging -----	11	8,2	4	8,7	6	14,2	1	1,7*	2	6,7	9	8,8				
Storingsgevoeliger -----	10	7,7	6	11,7	-	-*	4	10,6	1	3,3	9	9,3				
Onvoldoende ervaring mee -----	10	7,3	3	6,5	1	2,6	5	13,1	2	6,7	8	7,6				
Houding overwegend positief -----	8	5,9	2	3,6	5	11,2	1	3,5	-	-	8	8,0				
Niet toepasbaar bij alle objecten, geringe toepasbaarheid -----	7	5,4	2	4,4	3	6,7	2	5,2	1	3,3	6	6,1				
Hogere werkdruk, minder werkplezier -----	4	3,3	1	2,5	-	-	3	7,4*	2	6,7	2	2,0				
Verlies van werkgelegenheid -----	4	3,0	-	-	2	3,9	2	5,6	-	-	4	4,0				
Kostenverhogend, niet rendabel -----	2	1,8	-	-	2	5,7	-	-	2	6,7*	-	-				
Houding neutraal -----	2	1,2	2	3,2	-	-	-	-	-	-	2	1,6				
Anders, -----	36	26,4	11	21,3	9	22,4	15	36,7*	10	26,7	26	26,4				
Weet niet, geen antwoord -----	3	2,1	-	-	3	6,9	-	-	1	3,3	2	1,7				
Herwogen aantal -----	135	100,0	51	100,0	42	100,0	42	100,0	36	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden -----	134		39		44		51		30		104					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Herwogen aantallen											
	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?						Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?					
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	
Vr. 130: Wat zijn volgens u de drie be- langrijkste voordelen van het op afstand bedienen van sluizen en/of bruggen?												
Minder personeel, minder personeelskosten -----	44	32,6	13	26,3	16	37,9	15	34,8	6	16,7*	38	38,2*
Centrale werkplaats -----	24	17,4	14	27,6*	4	8,8	6	13,7	5	13,3	19	18,9
Langere bedieningstijden, 24 uurs bediening -----	17	12,7	4	7,4	5	12,7	8	18,9	4	10,0	14	13,6
Kostenbesparing -----	11	7,9	5	9,5	3	7,8	3	6,1	1	3,3	10	9,5
Betere doorstroming -----	8	5,7	5	9,7	2	3,6	1	3,0	-	-	8	7,8
Bedieningsgemak. -----	6	4,3	1	2,5	5	11,0*	-	-	-	-	6	5,8
Overzichtelijker werken -----	3	2,5	2	3,4	1	1,3	1	2,5	1	3,3	2	2,2
Geen voordelen (voor mij)voor de werknemer) -----	39	28,3	11	22,3	10	25,1	17	38,7*	18	50,0*	21	20,6*
Anders, -----	36	26,8	19	38,1	13	31,2	4	9,3*	7	20,0	29	29,2
Weet niet, geen antwoord -----	8	5,6	2	3,2	4	10,4	2	3,8	1	3,3	6	6,4
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 140: Wat zijn volgens u de drie be- langrijkste nadelen van het op af- stand bedienen van sluizen en/of bruggen?												
Onvoldoende (over)zicht -----	59	43,1	23	44,1	11	25,2*	26	59,5*	15	43,3	43	43,1
Contact met de vaarweggebruiker, betrokkenheid, onpersoonlijk -----	58	42,3	36	70,9*	6	14,8*	15	35,2	7	20,0*	50	50,3*
Veiligheid -----	47	34,6	13	24,6	15	35,5	20	45,5*	13	36,7	34	33,8
Niet ter plaatse kunnen ingrijpen -----	36	26,2	16	31,4	6	14,5*	14	31,3	5	13,3	31	30,8*
Geen toezicht, kleine ongere- geldheden/gebreken vallen niet oip -----	22	16,4	8	15,9	4	9,6	10	23,6	5	13,3	18	17,5
Service, minder klantvriendelijk	22	16,1	4	7,8	8	18,6	10	23,4	10	26,7*	12	12,3*
Minder vlotte doorstroming, langere wachttijden -----	21	15,5	6	11,9	6	13,7	9	21,7	11	30,0*	10	10,4*
Verlies van plezier in het werk, werkdruk, beeldschermfunctie	20	14,9	10	20,1	5	11,7	5	11,9	4	10,0	17	16,6
Storingsgevoeliger -----	18	13,3	4	8,7	4	10,1	9	22,0*	5	13,3	13	13,3
Verlies van arbeidsplaatsen ----	16	11,5	1	2,1*	9	21,2*	6	13,3	6	16,7	10	9,7
Kostenverhogend -----	11	8,2	4	8,6	6	13,2	1	3,0	2	6,7	9	8,8
Langere reistijd -----	8	5,6	-	-	6	13,2*	2	4,8	4	10,0	4	4,0
Verantwoordelijkheids vraagstuk -----	4	3,0	1	2,1	2	6,0	1	1,3	-	-	4	4,1
Geen nadelen -----	2	1,7	2	3,4	1	1,3	-	-	1	3,3	1	1,1
Anders, -----	25	18,1	7	14,6	10	24,5	7	16,1	7	20,0	17	17,4
Weet niet, geen antwoord -----	4	2,9	-	-	3	8,3*	1	1,3	2	6,7	2	1,6
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 160: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij slui- zen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	12	9,1	6	12,1	4	10,6	2	4,0	4	10,0	9	8,7
Even goed als met het menselijk oog -----	12	9,2	7	13,5	2	5,4	3	7,6	1	3,3	11	11,2
Minder goed dan met het menselijk oog -----	109	80,4	38	74,4	33	79,3	38	88,4	30	83,3	80	79,3
Weet niet\ geen mening -----	2	1,4	-	-	2	4,6	-	-	1	3,3	1	0,7
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 170: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand gaat het waarnemen van details bij slui- zen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	11	8,3	7	14,4	3	6,5	1	3,0	4	10,0	8	7,8
Even goed als met het menselijk oog -----	19	14,3	10	19,1	4	9,6	6	13,1	5	13,3	15	14,6
Minder goed dan met het menselijk oog -----	102	75,1	34	66,5	33	79,3	35	81,2	25	70,0	77	76,9
Weet niet\ geen mening -----	3	2,3	-	-	2	4,6	1	2,8	2	6,7*	1	0,7*
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 180: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist\regen) bij sluisen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	15	10,8	3	5,7	6	15,0	6	12,8	8	23,3*	6	6,4*
Even goed als met het menselijk oog -----	11	8,1	5	9,7	3	6,3	3	8,0	2	6,7	9	8,6
Minder goed dan met het menselijk oog -----	105	76,9	41	80,1	31	73,6	33	76,4	21	60,0*	83	82,9*
Weet niet\ geen mening -----	6	4,1	2	4,4	2	5,2	1	2,8	4	10,0*	2	2,0*
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 190: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluisen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	23	16,6	7	14,2	10	22,8	6	13,5	11	30,0*	12	11,9*
Even goed als met het menselijk oog -----	28	20,5	4	8,3*	10	25,1	13	30,4*	8	23,3	20	19,4
Minder goed dan met het menselijk oog -----	82	60,1	39	75,4*	19	45,7*	24	56,1	15	43,3*	66	66,1*
Weet niet\ geen mening -----	4	2,8	1	2,1	3	6,5	-	-	1	3,3	3	2,6
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 200: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	11	7,9	6	11,8	3	7,0	2	4,0	2	6,7	8	8,3
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	20	14,6	8	15,6	6	13,7	6	14,2	7	20,0	13	12,6
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	104	76,7	37	72,6	32	76,5	35	81,8	25	70,0	79	79,1
Weet niet\ geen mening -----	1	0,9	-	-	1	2,8	-	-	1	3,3*	-	-
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 210: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	3	2,4	3	5,3*	1	1,3	-	-	1	3,3	2	2,1
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	20	14,9	11	22,1	2	5,6*	7	15,2	4	10,0	17	16,6
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	109	80,1	37	72,6	38	90,2*	34	79,3	27	76,7	82	81,3
Weet niet\ geen mening -----	4	2,6	-	-	1	2,8	2	5,5	4	10,0*	-	-*
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 220: Bij bediening op afstand is het regelen van de toegankelijkheid van de sluis- en/of brugcomplexen voor hulpdiensten...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	5	3,9	-	-	4	9,9*	1	2,8	2	6,7	3	2,9
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	25	18,3	9	18,5	10	23,8	6	12,9	8	23,3	17	16,6
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	102	74,7	41	79,4	28	66,3	33	77,2	23	63,3	79	78,7*
Weet niet\ geen mening -----	4	3,1	1	2,1	-	-	3	7,2*	2	6,7	2	1,8
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 230: Bij bediening op afstand is het inschakelen van instanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	3	1,9	1	2,5	1	1,3	1	1,7	-	-	3	2,5
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	61	44,8	22	43,8	23	55,2	15	35,8	15	43,3	45	45,3
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	71	52,4	27	53,7	18	43,4	26	59,7	19	53,3	52	52,1
Weet niet\ geen mening -----	1	0,9	-	-	-	-	1	2,8	1	3,3*	-	-
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 240: Bij bediening op afstand is het opmerken van ongevallen (bijv. iemand is in het water gevallen) ...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	1	0,8	-	-	1	2,6	-	-	-	-	1	1,1
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	1	1,1	1	1,4	-	-	1	1,7	-	-	1	1,5
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	133	98,1	50	98,6	41	97,4	42	98,3	36	100,0	98	97,5
Weet niet\ geen mening -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 250: Bij bediening op afstand is het opmerken van gevaarlijke situa- ties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	1	0,4	-	-	1	1,3	-	-	-	-	1	0,5
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	7	5,0	4	8,7	1	1,3	2	4,2	-	-	7	6,8
Moelijker dan bij lokale bediening -----	124	91,5	46	90,3	40	96,1	38	88,6	33	93,3	91	90,9
Weet niet\ geen mening -----	4	3,1	1	1,1	1	1,3	3	7,2*	2	6,7	2	1,8
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 260: Bij bediening op afstand duurt het oplossen van technische storingen ...												
Korter dan bij lokale bediening	1	0,4	-	-	1	1,3	-	-	-	-	1	0,5
Even lang als bij lokale bediening -----	48	35,1	19	37,2	14	34,0	15	33,8	13	36,7	35	34,6
Langer dan bij lokale bediening	74	54,7	26	51,8	22	53,2	26	59,4	19	53,3	55	55,1
Weet niet\ geen mening -----	13	9,8	6	10,9	5	11,5	3	6,8	4	10,0	10	9,7
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 270: Bij bediening op afstand gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...												
Sneller dan bij lokale bediening	5	4,0	4	7,6	2	3,6	-	-	-	-	5	5,4
Even snel als bij lokale bediening -----	45	32,8	21	41,0	15	36,5	8	19,3*	5	13,3*	40	39,6*
Langzamer dan bij lokale bediening -----	82	60,2	26	49,9	24	58,5	32	74,0*	29	80,0*	53	53,1*
Weet niet\ geen mening -----	4	3,1	1	1,4	1	1,3	3	6,8*	2	6,7	2	1,8
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 280: Bij bediening op afstand zijn de operators ...												
Voorzichtiger dan bij lokale bediening -----	67	49,4	27	52,5	22	52,3	19	42,9	20	56,7	47	46,8
Even voorzichtig als bij lokale bediening -----	54	39,6	23	44,5	16	38,4	15	35,0	12	33,3	42	41,8
Minder voorzichtig dan bij lokale bediening -----	6	4,6	2	3,0	2	5,0	3	6,3	1	3,3	5	5,1
Weet niet\ geen mening -----	9	6,3	-	-	2	4,3	7	15,8*	2	6,7	6	6,2
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van sluisen en of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 290: Bij bediening op afstand is er in vergelijking met lokale bediening...												
Minder nadruk op het op een- zelfde manier bedienen van het complex -----	17	12,6	7	14,4	6	13,5	4	9,7	5	13,3	12	12,4
Even veel nadruk op het op een- zelfde manier bedienen van het complex -----	44	32,2	15	29,6	19	44,9*	10	23,0	10	26,7	34	34,2
Meer nadruk op het op een- zelfde manier bedienen van het complex -----	52	38,2	20	38,9	11	27,1	21	48,1	15	43,3	37	36,4
Weet niet\ geen mening -----	23	16,9	9	17,0	6	14,5	8	19,2	6	16,7	17	17,0
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 300: Bij bediening op afstand is de communicatie met schippers over de marifoon (bijv. bij het volleggen van de sluis)...												
Minder druk\ hectisch dan bij lokale bediening -----	1	0,8	-	-	1	2,6	-	-	-	-	1	1,1
Even druk\ hectisch als bij lokale bediening -----	62	45,5	32	61,9*	17	39,7	14	31,8*	17	46,7	45	45,1
Drukker\ hectischer dan bij lokale bediening -----	71	52,0	19	38,1*	24	57,7	27	63,0*	18	50,0	53	52,7
Weet niet\ geen mening -----	2	1,7	-	-	-	-	2	5,2	1	3,3	1	1,1
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 310: Straks worden de kleinere brug- gen en sluisen door bediening op afstand 24-uur per dag bediend. Van deze service zal ...												
Weinig gebruik gemaakt worden -----	63	46,4	25	49,4	18	44,3	19	44,9	25	70,0*	38	38,0*
Veel gebruik gemaakt worden - Weet niet\ geen mening -----	44	32,5	21	40,9	10	24,4	13	30,3	7	20,0	37	36,9*
	29	21,2	5	9,7*	13	31,4*	11	24,8	4	10,0	25	25,1*
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 320: Het aantal niet-opgemerkte scha- des zal bij bediening op afstand...												
Kleiner zijn dan bij lokale bediening -----	3	2,2	1	1,4	1	2,6	1	2,8	1	3,3	2	1,8
Even groot zijn als bij lokale bediening -----	11	7,9	3	6,2	4	9,8	4	8,3	6	16,7*	5	4,8*
Groter zijn bij lokale bediening Weet niet\ geen mening -----	120	87,9	47	91,3	36	85,0	37	86,7	29	80,0	91	90,7
	3	1,9	1	1,1	1	2,6	1	2,3	-	-	3	2,6
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 330: Bij bediening op afstand zullen er tussen schippers en bedienaars...												
Meer persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening ---	3	2,2	-	-	1	2,8	2	4,0	2	6,7*	1	0,5*
Even veel persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening	4	3,0	-	-	1	2,8	3	6,8*	4	10,0*	1	0,5*
Minder persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening ---	129	94,8	51	100,0	39	94,3	38	89,2*	30	83,3*	99	98,9*
Weet niet\ geen mening -----	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 340: Wat vindt u van het feit dat er minder persoonlijk contact zal zijn?												
Ik zie het als een voordeel van bediening op afstand -----	3	2,4	2	3,8	1	3,0	-	-	2	8,0*	1	0,7*
Het maakt mij niet uit -----	21	16,1	8	14,7	8	20,7	5	13,3	8	28,0*	12	12,6*
Ik zie dit als een nadeel van bediening op afstand -----	104	80,6	41	80,4	30	76,3	33	85,3	19	64,0*	85	85,6*
Weet niet\ geen mening -----	1	0,9	1	1,1	-	-	1	1,4	-	-	1	1,1
Herwogen aantal -----	129	100,0	51	100,0	39	100,0	38	100,0	30	100,0	99	100,0
Totaal ondervraagden -----	129		39		42		48		25		104	
Vr. 350: Bij bediening op afstand is het werk inhoudelijk ...												
Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening -----	4	2,9	1	2,5	2	5,0	1	1,3	-	-	4	3,9
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	24	17,5	16	31,2*	6	14,8	2	3,8*	6	16,7	18	17,7
Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening -----	105	77,0	33	65,3*	31	75,3	40	92,4*	30	83,3	75	74,7
Weet niet\ geen mening -----	4	2,7	1	1,1	2	4,9	1	2,5	-	-	4	3,7
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	
Vr. 360: Bij bediening op afstand is het werk...												
Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening -----	5	3,3	5	8,8*	-	-	-	-	1	3,3	3	3,3
Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening -----	24	17,9	13	25,0	7	17,7	4	9,7*	5	13,3	20	19,5
Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening -----	98	72,2	32	63,2	30	71,5	36	83,5*	27	76,7	71	70,6
Weet niet\ geen mening -----	9	6,6	2	3,0	5	10,8	3	6,8	2	6,7	7	6,6
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 370: Bij bediening op afstand is het werk...																
Minder druk dan bij lokale bediening -----	2	1,1	-	-	2	3,6	-	-	-	-	2	1,5				
Even druk als bij lokale bediening -----	50	36,8	28	55,4*	12	28,2	10	23,1*	6	16,7*	44	44,0*				
Drukker dan bij lokale bediening -----	76	55,5	22	42,5	25	60,1	29	66,5*	27	76,7*	48	48,0*				
Weet niet\ geen mening -----	9	6,5	1	2,1	3	8,0	4	10,3	2	6,7	7	6,5				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					
Vr. 380: Wat vindt u van het feit dat het werk drukker wordt bij bediening op afstand?																
Ik vind dat een prettig voordeel van bediening op afstand -----	6	8,2	3	13,9	2	6,9	1	5,1	2	8,7	4	8,0				
Het maakt mij niet uit -----	22	29,8	8	35,3	9	37,5	5	18,8	5	17,4	18	36,8*				
Ik vind dit een vervelend nadeel van bediening op afstand -----	43	56,3	9	43,2	13	53,4	20	68,9	20	73,9*	22	46,4*				
Weet niet\ geen mening -----	4	5,7	2	7,6	1	2,2	2	7,2	-	-	4	8,9				
Herwogen aantal -----	76	100,0	22	100,0	25	100,0	29	100,0	27	100,0	48	100,0				
Totaal ondervraagden -----	82		21		27		34		23		59					
Vr. 390: Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...																
Beter dan bij lokale bediening - Even goede als bij lokale bediening -----	2	1,3	-	-	1	1,3	1	2,8	1	3,3	1	0,5				
Minder goed dan bij lokale bediening -----	23	16,6	11	20,7	7	17,6	5	10,7	7	20,0	15	15,4				
Weet niet\ geen mening -----	102	74,9	39	76,1	31	74,7	32	73,5	26	73,3	76	75,4				
Herwogen aantal -----	10	7,3	2	3,2	3	6,4	6	13,0	1	3,3	9	8,7				
Totaal ondervraagden -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
	136		39		44		53		30		106					
Vr. 400: Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars)...																
Volgende betrokken -----	28	20,8	9	17,2	13	30,8*	7	15,5	11	30,0	18	17,6				
Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken -----	28	20,4	11	20,9	7	17,9	10	22,4	10	26,7	18	18,2				
Onvoldoende betrokken -----	73	53,8	30	58,3	18	42,3	26	59,6	14	40,0	59	58,7*				
Weet niet\ geen mening -----	7	4,9	2	3,6	4	9,1	1	2,5	1	3,3	6	5,5				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(en) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 420: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	10	8,1	3	7,5	2	6,5	4	10,1	2	7,7	7	8,2
Even goed als met het menselijk oog -----	33	27,0	15	33,4	10	27,7	8	19,6	5	15,4	28	31,0
Minder goed dan met het menselijk oog -----	74	61,1	26	58,0	21	57,9	28	67,3	23	73,1	52	57,0
Weet niet\geen mening -----	5	3,8	1	1,2	3	7,9	1	3,1	1	3,8	3	3,8
Herwogen aantal -----	122	100,0	45	100,0	35	100,0	41	100,0	31	100,0	91	100,0
Totaal ondervraagden -----	122		34		37		51		26		96	
Vr. 430: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand gaat het waarnemen van details bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	9	7,1	5	12,4	3	8,8	-	0*	1	4,0	7	8,1
Even goed als met het menselijk oog -----	21	17,1	8	17,4	5	12,8	8	20,6	5	16,0	16	17,4
Minder goed dan met het menselijk oog -----	88	72,5	30	69,0	28	74,3	30	74,7	23	76,0	66	71,4
Weet niet\geen mening -----	4	3,3	1	1,3	2	4,1	2	4,7	1	4,0	3	3,0
Herwogen aantal -----	122	100,0	44	100,0	37	100,0	41	100,0	30	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	122		33		39		50		25		97	
Vr. 440: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's en radar bij bediening op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist\regen) bij sluizen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	48	41,6	15	32,3	16	49,0	17	46,6	7	30,0	41	44,6
Even goed als met het menselijk oog -----	24	20,9	17	36,3*	5	14,3	3	7,5*	5	20,0	19	21,1
Minder goed dan met het menselijk oog -----	36	31,3	13	28,1	10	30,3	13	36,2	10	40,0	27	29,0
Weet niet\geen mening -----	7	6,3	2	3,3	2	6,5	4	9,8	2	10,0	5	5,3
Herwogen aantal -----	116	100,0	46	100,0	33	100,0	36	100,0	24	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	116		34		36		46		20		96	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 450: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's en radar bij bedie- ning op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluizen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	37	33,8	12	28,8	11	35,6	14	38,3	7	30,0	30	34,9
Even goed als met het menselijk oog -----	28	25,6	16	37,1	5	16,1	7	20,0	7	30,0	21	24,4
Minder goed dan met het menselijk oog -----	39	36,0	14	32,8	12	41,3	13	35,4	10	40,0	30	34,9
Weet niet\ geen mening -----	5	4,6	1	1,3	2	7,0	2	6,4	-	-	5	5,8
Herwogen aantal -----	110	100,0	43	100,0	30	100,0	37	100,0	24	100,0	86	100,0
Totaal ondervraagden -----	111		33		32		46		20		91	
Vr. 460: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Na het volgen van een training kun je met camera's de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	2	2,0	1	1,2	-	-	2	4,6	1	3,7	1	1,4
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	47	37,6	19	41,2	14	38,3	14	33,0	13	40,7	34	36,5
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	52	41,6	20	45,1	15	40,3	16	38,9	13	40,7	39	41,8
Weet niet\ geen mening -----	23	18,9	6	12,5	8	21,5	10	23,5	5	14,8	19	20,3
Herwogen aantal -----	124	100,0	45	100,0	38	100,0	41	100,0	32	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	127		35		41		51		27		100	
Vr. 470: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Na het volgen van een training kun je met camera's de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	4	3,4	4	9,2*	-	-	-	-	-	-	4	4,5
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	39	30,3	14	29,2	14	34,3	11	27,7	10	30,8	30	30,2
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	58	44,5	22	45,7	17	42,5	18	45,1	15	50,0	42	42,8
Weet niet\ geen mening -----	28	21,8	8	16,0	9	23,2	11	27,2	6	19,2	22	22,5
Herwogen aantal -----	129	100,0	48	100,0	40	100,0	41	100,0	31	100,0	98	100,0
Totaal ondervraagden -----	129		36		42		51		26		103	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 480: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het regelen van de toegankelijkheid van de sluis- en/of brugcomplexen voor hulpdiensten...																
Makkelijker dan bij lokale bediening	6	4,9	4	8,9	2	4,6	-	-	1	3,8	5	5,2				
Even makkelijk als bij lokale bediening	35	27,7	18	36,2	10	25,2	7	19,1	2	7,7*	33	34,1*				
Moeilijker dan bij lokale bediening	82	64,5	27	53,9	25	65,8	30	77,0*	27	88,5*	54	56,8*				
Weet niet\ geen mening	4	2,9	1	1,1	2	4,3	2	3,9	-	-	4	3,9				
Herwogen aantal	127	100,0	50	100,0	38	100,0	39	100,0	31	100,0	96	100,0				
Totaal ondervraagden	128		38		41		49		26		102					
Vr. 490: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het inschakelen van instanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...																
Makkelijker dan bij lokale bediening	2	1,4	-	-	-	-	2	4,4	-	-	2	1,8				
Even makkelijk als bij lokale bediening	54	40,5	26	52,1	17	40,3	11	26,5*	13	37,9	40	41,3				
Moeilijker dan bij lokale bediening	70	52,8	22	44,4	20	48,9	27	66,7*	20	58,6	50	50,7				
Weet niet\ geen mening	7	5,4	2	3,5	4	10,7	1	2,4	1	3,4	6	6,1				
Herwogen aantal	132	100,0	50	100,0	41	100,0	41	100,0	34	100,0	98	100,0				
Totaal ondervraagden	131		37		43		51		29		102					
Vr. 500: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en het gebruik van bijvoorbeeld warmtecamera's is het opmerken van ongevallen (bijv. iemand is in het water gevallen) ...																
Makkelijker dan bij lokale bediening	15	10,8	8	15,2	4	9,6	3	6,8	6	16,7	9	8,7				
Even makkelijk als bij lokale bediening	25	18,2	14	27,8	6	14,3	5	10,5	4	10,0	21	21,1				
Moeilijker dan bij lokale bediening	67	49,9	22	43,5	20	49,0	25	58,5	20	56,7	47	47,5				
Weet niet\ geen mening	28	21,0	7	13,5	11	27,1	10	24,2	6	16,7	22	22,6				
Herwogen aantal	135	100,0	51	100,0	41	100,0	43	100,0	36	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden	134		39		42		53		30		104					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 510: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en het gebruik van bij- voorbeeld snuffel(reuk)palen is het opmerken van gevaarlijke si- tuaties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	34	26,0	17	33,8	9	21,5	8	20,9	6	17,9	28	28,8
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	27	20,6	15	29,4	5	12,8	7	17,6	7	21,4	20	20,4
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	47	35,6	14	26,9	16	38,6	17	43,6	17	50,0	30	30,8*
Weet niet\ geen mening -----	23	17,7	5	9,9	11	27,1	7	17,9	4	10,7	20	20,0
Herwogen aantal -----	131	100,0	51	100,0	41	100,0	40	100,0	33	100,0	98	100,0
Totaal ondervraagden -----	130		38		42		50		28		102	
Vr. 520: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand worden de camera's pe- riodiek gecontroleerd en wordt gebruik gemaakt van reserve-camera's. Daarom de duurt het oplossen van technische storingen ...												
Korter dan bij lokale bediening	10	8,3	4	9,7	4	12,2	1	3,2	2	7,4	8	8,6
Even lang als bij lokale bediening -----	72	58,7	30	65,4	18	49,0	24	59,8	18	55,6	54	59,8
Langer dan bij lokale bediening	30	24,7	9	19,6	11	29,7	10	25,9	10	29,6	21	22,9
Weet niet\ geen mening -----	10	8,3	2	5,2	3	9,1	4	11,1	2	7,4	8	8,6
Herwogen aantal -----	122	100,0	46	100,0	36	100,0	40	100,0	32	100,0	90	100,0
Totaal ondervraagden -----	122		36		36		50		27		95	
Vr. 530: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand met toepassing van rit- send bedienen gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...												
Sneller dan bij lokale bediening	6	4,5	4	9,5	1	1,4	1	1,8	-	-	6	6,1
Even snel als bij lokale bediening -----	37	29,3	19	41,4	10	25,1	8	19,5	5	14,3*	32	34,7*
Langzamer dan bij lokale bediening -----	74	58,3	22	46,7	23	58,3	29	71,6*	27	82,1*	46	49,7*
Weet niet\ geen mening -----	10	7,9	1	2,4	6	15,2*	3	7,1	1	3,6	9	9,4
Herwogen aantal -----	126	100,0	46	100,0	40	100,0	40	100,0	33	100,0	93	100,0
Totaal ondervraagden -----	127		36		41		50		28		99	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 540: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en corridorbediening zijn de operators ...												
Minder voorzichtig dan bij lokale bediening -----	6	10,3	2	7,2	3	15,0	2	9,8	4	27,3	3	5,6*
Even voorzichtig als bij lokale bediening -----	44	72,3	19	79,1	13	72,4	11	62,8	7	54,5	36	77,2
Voorzichtiger dan bij lokale bediening -----	5	8,9	3	13,7	-	-	2	11,5	-	-	5	11,4
Weet niet\ geen mening -----	5	8,5	-	-	2	12,6	3	15,9	2	18,2	3	5,8
Herwogen aantal -----	60	100,0	24	100,0	18	100,0	18	100,0	13	100,0	47	100,0
Totaal ondervraagden -----	63		21		19		23		11		52	
Vr. 550: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Het aantal niet -opgemerkte schades zal bij bediening op afstand...												
Kleiner zijn dan bij lokale bediening -----	11	8,2	6	11,8	2	4,4	3	7,4	2	6,9	8	8,6
Even groot zijn als bij lokale bediening -----	19	14,5	9	18,9	5	11,8	5	11,8	2	6,9	17	17,3
Groter zijn bij lokale bediening	95	73,1	34	68,2	28	71,4	33	80,8	29	82,8	67	69,7
Weet niet\ geen mening -----	5	4,2	1	1,1	5	12,5*	-	-	1	3,4	4	4,5
Herwogen aantal -----	130	100,0	50	100,0	40	100,0	41	100,0	34	100,0	96	100,0
Totaal ondervraagden -----	128		37		40		51		29		99	
Vr. 560: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het werk na de beno- digde stagen en het opdoen van de nodige objectkennis inhoudelijk ...												
Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening -----	1	0,9	-	-	1	2,9	-	-	-	-	1	1,2
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	38	29,4	24	48,0*	7	19,8	7	16,1*	8	23,3	29	31,8
Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening -----	76	59,0	18	37,3*	26	70,0	31	74,7*	23	63,3	53	57,3
Weet niet\ geen mening -----	14	10,8	7	14,8	3	7,2	4	9,2	5	13,3	9	9,8
Herwogen aantal -----	128	100,0	49	100,0	38	100,0	41	100,0	36	100,0	93	100,0
Totaal ondervraagden -----	125		36		39		50		30		95	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 570: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het werk na de beno- digde stages en het opdoen van de nodige objectkennis ...												
Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening -----	3	2,4	1	2,8	2	4,4	-	-	-	-	3	3,2
Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening -----	28	22,8	12	26,7	12	31,4	4	10,6*	6	18,5	22	24,4
Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening -----	88	71,6	31	68,0	23	61,3	34	85,1*	25	77,8	63	69,4
Weet niet\ geen mening -----	4	3,2	1	2,4	1	2,9	2	4,3	1	3,7	3	3,0
Herwogen aantal -----	123	100,0	45	100,0	37	100,0	40	100,0	32	100,0	90	100,0
Totaal ondervraagden -----	123		35		40		48		27		96	
Vr. 580: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand met toepassing van de juiste hulpmiddelen en techniek is het werk...												
Minder druk dan bij lokale bediening -----	1	0,4	-	-	1	1,5	-	-	-	-	1	0,6
Even druk als bij lokale bediening -----	45	35,7	27	53,2*	11	29,4	7	19,1*	6	17,9*	39	42,1*
Drukker dan bij lokale bediening -----	71	56,4	22	43,3	21	57,5	28	72,2*	24	71,4	47	51,0*
Weet niet\ geen mening -----	9	7,5	2	3,5	4	11,7	3	8,7	4	10,7	6	6,3
Herwogen aantal -----	126	100,0	50	100,0	37	100,0	39	100,0	33	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	124		38		39		47		28		96	
Vr. 590: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...												
Beter dan bij lokale bediening -	2	1,4	-	-	1	1,4	1	3,3	1	3,6	1	0,6
Even goed als bij lokale bediening -----	23	18,5	12	23,5	7	18,5	4	11,6	6	17,9	17	18,7
Minder goed dan bij lokale bediening -----	98	78,7	37	75,4	30	77,0	31	85,2	25	75,0	73	80,1
Weet niet\ geen mening -----	2	1,4	1	1,1	1	3,1	-	-	1	3,6	1	0,6
Herwogen aantal -----	124	100,0	49	100,0	39	100,0	36	100,0	33	100,0	91	100,0
Totaal ondervraagden -----	122		37		40		45		28		94	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Totaal ondervraagden		Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?						Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
			Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 600: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars) ...												
Volgende betrokken -----	7	6,7	3	8,2	1	4,7	2	6,5	2	10,0	4	5,7
Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken -----	21	20,6	6	14,0	6	22,4	9	26,8	4	15,0	17	22,3
Onvoldoende betrokken -----	65	64,5	27	67,0	17	66,8	21	60,1	18	75,0	47	61,3
Weet niet\ geen mening -----	8	8,2	4	10,7	2	6,1	2	6,7	-	-	8	10,7
Herwogen aantal -----	101	100,0	40	100,0	25	100,0	35	100,0	24	100,0	77	100,0
Totaal ondervraagden -----	99		27		27		45		20		79	
Vr. 610: Heeft u tot slot nog op- en aanmerkingen ten aanzien van bediening op afstand? Ook suggesties en ideeën die de invoering van bediening op afstand kunnen versoepelen zijn welkom.												
Verlies van werkplezier, hogere werkdruk -----	26	19,0	16	30,3*	3	8,0*	7	16,1	4	10,0	22	22,2
Het (over)zicht dient gewaarborgd te zijn (diepte kunnen inschatten, mogelijkheid van inzoomen, ook bij mist, lage zon)	22	16,4	13	26,1	4	9,3	5	11,8	6	16,7	16	16,3
Veiligheid te plaatse kan afnemen\neemt af -----	18	13,2	5	9,1	7	15,8	7	15,6	7	20,0	11	10,9
Niet toepasbaar op alle objecten, niet toepasbaar bij grote objecten -----	15	11,3	5	8,9	3	7,8	8	17,7	6	16,7	9	9,5
Verloren gaan van kennis, werken met collega met onvoldoende kennis\inzicht ----	12	9,0	8	15,2	1	2,8	3	7,8	4	10,0	9	8,7
Niet meer ter plaatse in kunnen grijpen -----	12	9,0	2	4,2	6	13,7	4	10,1	4	10,0	9	8,7
Geen\onvoldoende toezicht \controle meer op het object en/of omliggende terrein -----	11	8,2	4	7,6	4	9,1	3	8,0	5	13,3	6	6,4
Onvoldoende kostenbesparingen, kostenverhogend -----	10	7,3	1	1,1	5	12,7	4	9,3	7	20,0*	3	2,7*
Minder service, geen hulp kunnen bieden, geen direct contact mee met de vaarweggebruiker -	10	7,1	2	3,0	5	11,7	3	7,6	1	3,3	8	8,5
Indruk dat er niet naar ons geluistert wordt -----	9	6,4	2	4,6	2	5,2	4	9,7	4	10,0	5	5,2
Minder snelle afhandeling van het verkeer -----	5	3,6	3	5,1	-	-	2	5,3	1	3,3	4	3,7
Anders, -----	29	21,1	13	24,7	7	15,8	10	22,1	11	30,0	18	18,0
Weet niet, geen suggesties ----	30	22,2	9	17,9	15	36,1*	6	13,7	5	13,3	25	25,3
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 160: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij sluisen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	12	9,2	6	12,1	4	11,2	2	4,0	4	10,3	9	8,8
Even goed als met het menselijk oog -----	12	9,3	7	13,5	2	5,7	3	7,6	1	3,4	11	11,3
Minder goed dan met het menselijk oog -----	<u>109</u>	<u>81,5</u>	<u>38</u>	<u>74,4</u>	<u>33</u>	<u>83,2</u>	<u>38</u>	<u>88,4</u>	<u>30</u>	<u>86,2</u>	<u>80</u>	<u>79,9</u>
Herwogen aantal -----	134	100,0	51	100,0	40	100,0	43	100,0	34	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	134		39		42		53		29		105	
Vr. 170: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand gaat het waarnemen van details bij sluisen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	11	8,5	7	14,4	3	6,8	1	3,0	4	10,7	8	7,8
Even goed als met het menselijk oog -----	19	14,6	10	19,1	4	10,1	6	13,5	5	14,3	15	14,7
Minder goed dan met het menselijk oog -----	<u>102</u>	<u>76,8</u>	<u>34</u>	<u>66,5</u>	<u>33</u>	<u>83,1</u>	<u>35</u>	<u>83,5</u>	<u>25</u>	<u>75,0</u>	<u>77</u>	<u>77,5</u>
Herwogen aantal -----	133	100,0	51	100,0	40	100,0	42	100,0	33	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	133		39		42		52		28		105	
Vr. 180: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist/regen) bij sluisen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	15	11,3	3	6,0	6	15,8	6	13,2	8	25,9*	6	6,5*
Even goed als met het menselijk oog -----	11	8,5	5	10,2	3	6,6	3	8,2	2	7,4	9	8,8
Minder goed dan met het menselijk oog -----	<u>105</u>	<u>80,2</u>	<u>41</u>	<u>83,8</u>	<u>31</u>	<u>77,6</u>	<u>33</u>	<u>78,6</u>	<u>21</u>	<u>66,7*</u>	<u>83</u>	<u>84,7*</u>
Herwogen aantal -----	130	100,0	49	100,0	40	100,0	42	100,0	32	100,0	98	100,0
Totaal ondervraagden -----	131		37		42		52		27		104	
Vr. 190: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluisen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	23	17,1	7	14,5	10	24,3	6	13,5	11	31,0*	12	12,2*
Even goed als met het menselijk oog -----	28	21,0	4	8,5*	10	26,8	13	30,4*	8	24,1	20	20,0
Minder goed dan met het menselijk oog -----	<u>82</u>	<u>61,9</u>	<u>39</u>	<u>77,1*</u>	<u>19</u>	<u>48,8*</u>	<u>24</u>	<u>56,1</u>	<u>15</u>	<u>44,8*</u>	<u>66</u>	<u>67,9*</u>
Herwogen aantal -----	132	100,0	50	100,0	39	100,0	43	100,0	34	100,0	98	100,0
Totaal ondervraagden -----	132		38		41		53		29		103	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 200: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	11	7,9	6	11,8	3	7,2	2	4,0	2	6,9	8	8,3
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	20	14,7	8	15,6	6	14,1	6	14,2	7	20,7	13	12,6
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	104	77,4	37	72,6	32	78,7	35	81,8	25	72,4	79	79,1
Herwogen aantal -----	135	100,0	51	100,0	41	100,0	43	100,0	34	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	135		39		43		53		29		106	
Vr. 210: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand kun je de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	3	2,5	3	5,3*	1	1,4	-	-	1	3,7	2	2,1
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	20	15,3	11	22,1	2	5,8*	7	16,1	4	11,1	17	16,6
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	109	82,3	37	72,6	38	92,8*	34	83,9	27	85,2	82	81,3
Herwogen aantal -----	132	100,0	51	100,0	41	100,0	41	100,0	32	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	133		39		43		51		27		106	
Vr. 220: Bij bediening op afstand is het regelen van de toegankelijkheid van de sluis- en/of brugcomple- xen voor hulpdiensten...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	5	4,0	-	-	4	9,9*	1	3,0	2	7,1	3	3,0
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	25	18,9	9	18,9	10	23,8	6	13,9	8	25,0	17	16,9
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	102	77,1	41	81,1	28	66,3*	33	83,2	23	67,9	79	80,2
Herwogen aantal -----	132	100,0	50	100,0	42	100,0	40	100,0	33	100,0	99	100,0
Totaal ondervraagden -----	132		38		44		50		28		104	
Vr. 230: Bij bediening op afstand is het inschakelen van instanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	3	1,9	1	2,5	1	1,3	1	1,7	-	-	3	2,5
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	61	45,2	22	43,8	23	55,2	15	36,9	15	44,8	45	45,3
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	71	52,9	27	53,7	18	43,4	26	61,4	19	55,2	52	52,1
Herwogen aantal -----	135	100,0	51	100,0	42	100,0	42	100,0	34	100,0	100	100,0
Totaal ondervraagden -----	135		39		44		52		29		106	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 250: Bij bediening op afstand is het opmerken van gevaarlijke situaties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...																
Makkelijker dan bij lokale bediening	1	0,4	-	-	1	1,3	-	-	-	-	1	0,6				
Even makkelijk als bij lokale bediening	7	5,1	4	8,8	1	1,3	2	4,5	-	-	7	6,9				
Moelijker dan bij lokale bediening	124	94,4	46	91,2	40	97,3	38	95,5	33	100,0	91	92,6				
Herwogen aantal	132	100,0	51	100,0	41	100,0	40	100,0	33	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden	131		38		43		50		28		103					
Vr. 260: Bij bediening op afstand duurt het oplossen van technische storingen ...																
Korter dan bij lokale bediening	1	0,4	-	-	1	1,5	-	-	-	-	1	0,6				
Even lang als bij lokale bediening	48	38,9	19	41,8	14	38,4	15	36,2	13	40,7	35	38,3				
Langer dan bij lokale bediening	74	60,6	26	58,2	22	60,2	26	63,8	19	59,3	55	61,1				
Herwogen aantal	123	100,0	46	100,0	37	100,0	40	100,0	32	100,0	91	100,0				
Totaal ondervraagden	123		36		37		50		27		96					
Vr. 270: Bij bediening op afstand gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...																
Sneller dan bij lokale bediening	5	4,1	4	7,7	2	3,7	-	-	-	-	5	5,5				
Even snel als bij lokale bediening	45	33,8	21	41,6	15	37,0	8	20,7*	5	14,3*	40	40,4*				
Langzamer dan bij lokale bediening	82	62,1	26	50,7	24	59,3	32	79,3*	29	85,7*	53	54,1*				
Herwogen aantal	132	100,0	50	100,0	41	100,0	40	100,0	33	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden	131		38		43		50		28		103					
Vr. 280: Bij bediening op afstand zijn de operators ...																
Voorzichtiger dan bij lokale bediening	67	52,8	27	52,5	22	54,7	19	51,0	20	60,7	47	49,9				
Even voorzichtig als bij lokale bediening	54	42,3	23	44,5	16	40,1	15	41,6	12	35,7	42	44,6				
Minder voorzichtig dan bij lokale bediening	6	5,0	2	3,0	2	5,2	3	7,5	1	3,6	5	5,4				
Herwogen aantal	127	100,0	51	100,0	40	100,0	36	100,0	33	100,0	94	100,0				
Totaal ondervraagden	126		39		42		45		28		98					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis-kolk(en) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 300: Bij bediening op afstand is de communicatie met schippers over de marifoon (bijv. bij het volleggen van de sluis)...																
Minder druk\ hectisch dan bij lokale bediening -----	1	0,8	-	-	1	2,6	-	-	-	-	1	1,1				
Even druk\ hectisch als bij lokale bediening -----	62	46,3	32	61,9*	17	39,7	14	33,5*	17	48,3	45	45,6				
Drukker\ hectischer dan bij lokale bediening -----	71	52,9	19	38,1*	24	57,7	27	66,5*	18	51,7	53	53,3				
Herwogen aantal -----	134	100,0	51	100,0	42	100,0	41	100,0	34	100,0	99	100,0				
Totaal ondervraagden -----	134		39		44		51		29		105					
Vr. 310: Straks worden de kleinere bruggen en sluizen door bediening op afstand 24-uur per dag bediend. Van deze service zal ...																
Weinig gebruik gemaakt worden -----	63	58,8	25	54,7	18	64,5	19	59,7	25	77,8*	38	50,7*				
Veel gebruik gemaakt worden -	44	41,2	21	45,3	10	35,5	13	40,3	7	22,2*	37	49,3*				
Herwogen aantal -----	107	100,0	46	100,0	29	100,0	32	100,0	32	100,0	75	100,0				
Totaal ondervraagden -----	104		35		31		38		27		77					
Vr. 320: Het aantal niet-opgemerkte schades zal bij bediening op afstand...																
Kleiner zijn dan bij lokale bediening -----	3	2,3	1	1,4	1	2,7	1	2,8	1	3,3	2	1,9				
Even groot zijn als bij lokale bediening -----	11	8,1	3	6,2	4	10,0	4	8,5	6	16,7*	5	5,0*				
Groter zijn bij lokale bediening	120	89,6	47	92,3	36	87,3	37	88,7	29	80,0*	91	93,2*				
Herwogen aantal -----	133	100,0	51	100,0	41	100,0	42	100,0	36	100,0	98	100,0				
Totaal ondervraagden -----	132		38		42		52		30		102					
Vr. 330: Bij bediening op afstand zullen er tussen schippers en bedienaars...																
Meer persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening ---	3	2,2	-	-	1	2,8	2	4,0	2	6,7*	1	0,5*				
Even veel persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening	4	3,0	-	-	1	2,8	3	6,8*	4	10,0*	1	0,5*				
Minder persoonlijke contacten zijn dan bij lokale bediening ---	129	94,8	51	100,0	39	94,3	38	89,2*	30	83,3*	99	98,9*				
Herwogen aantal -----	136	100,0	51	100,0	42	100,0	43	100,0	36	100,0	100	100,0				
Totaal ondervraagden -----	136		39		44		53		30		106					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 340: Wat vindt u van het feit dat er minder persoonlijk contact zal zijn?																
Ik zie het als een voordeel van bediening op afstand -----	3	2,4	2	3,8	1	3,0	-	-	2	8,0*	1	0,7*				
Het maakt mij niet uit -----	21	16,3	8	14,9	8	20,7	5	13,5	8	28,0	12	12,7*				
Ik zie dit als een nadeel van bediening op afstand -----	104	81,3	41	81,3	30	76,3	33	86,5	19	64,0*	85	86,6*				
Herwogen aantal -----	128	100,0	51	100,0	39	100,0	38	100,0	30	100,0	98	100,0				
Totaal ondervraagden -----	127		38		42		47		25		102					
Vr. 350: Bij bediening op afstand is het werk inhoudelijk ...																
Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening -----	4	2,9	1	2,5	2	5,2	1	1,3	-	-	4	4,0				
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	24	17,9	16	31,5*	6	15,6	2	3,9*	6	16,7	18	18,4				
Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening -----	105	79,1	33	66,0*	31	79,2	40	94,8*	30	83,3	75	77,6				
Herwogen aantal -----	132	100,0	51	100,0	40	100,0	42	100,0	36	100,0	97	100,0				
Totaal ondervraagden -----	131		38		42		51		30		101					
Vr. 360: Bij bediening op afstand is het werk...																
Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening -----	5	3,6	5	9,1*	-	-	-	-	1	3,6	3	3,6				
Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening -----	24	19,2	13	25,7	7	19,8	4	10,5	5	14,3	20	20,9				
Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening -----	98	77,3	32	65,1*	30	80,2	36	89,5*	27	82,1	71	75,6				
Herwogen aantal -----	127	100,0	50	100,0	37	100,0	40	100,0	33	100,0	94	100,0				
Totaal ondervraagden -----	125		37		40		48		28		97					
Vr. 370: Bij bediening op afstand is het werk...																
Minder druk dan bij lokale bediening -----	2	1,2	-	-	2	4,0	-	-	-	-	2	1,6				
Even druk als bij lokale bediening -----	50	39,4	28	56,6*	12	30,7	10	25,8*	6	17,9*	44	47,0*				
Drukker dan bij lokale bediening -----	76	59,4	22	43,4*	25	65,4	29	74,2*	27	82,1*	48	51,3*				
Herwogen aantal -----	127	100,0	50	100,0	38	100,0	39	100,0	33	100,0	94	100,0				
Totaal ondervraagden -----	126		38		41		47		28		98					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedienen van bruggen en/of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedienen van een complex van (een) brug(gen) of sluis(kolk(en)) die vanaf het bedieningsgebouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig					
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%				
Vr. 380: Wat vindt u van het feit dat het werk drukker wordt bij bediening op afstand?																
Ik vind dat een prettig voordeel van bediening op afstand -----	6	8,7	3	15,0	2	7,1	1	5,5	2	8,7	4	8,7				
Het maakt mij niet uit -----	22	31,6	8	38,2	9	38,4	5	20,3	5	17,4	18	40,4*				
Ik vind dit een vervelend nadeel van bediening op afstand -----	43	59,7	9	46,7	13	54,6	20	74,3*	20	73,9	22	50,9*				
Herwogen aantal -----	71	100,0	20	100,0	25	100,0	27	100,0	27	100,0	44	100,0				
Totaal ondervraagden -----	75		18		26		31		23		52					
Vr. 390: Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...																
Beter dan bij lokale bediening - Even goede als bij lokale bediening -----	2	1,4	-	-	1	1,4	1	3,2	1	3,4	1	0,6				
Minder goed dan bij lokale bediening -----	23	17,9	11	21,3	7	18,8	5	12,3	7	20,7	15	16,8				
Herwogen aantal -----	102	80,7	39	78,7	31	79,8	32	84,5	26	75,9	76	82,6				
Totaal ondervraagden -----	126	100,0	49	100,0	39	100,0	38	100,0	34	100,0	92	100,0				
	124		37		41		46		29		95					
Vr. 400: Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars)...																
Voldoende betrokken -----	28	21,9	9	17,8	13	33,9*	7	15,9	11	31,0	18	18,6				
Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken -----	28	21,5	11	21,7	7	19,7	10	23,0	10	27,6	18	19,3				
Onvoldoende betrokken -----	73	56,6	30	60,5	18	46,5	26	61,1	14	41,4	59	62,1*				
Herwogen aantal -----	129	100,0	49	100,0	38	100,0	42	100,0	34	100,0	95	100,0				
Totaal ondervraagden -----	127		36		40		51		29		98					
Vr. 420: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's bij bediening op afstand is het overzicht op de situatie bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...																
Beter dan met het menselijk oog -----	10	8,4	3	7,5	2	7,0	4	10,4	2	8,0	7	8,5				
Even goed als met het menselijk oog -----	33	28,1	15	33,8	10	30,1	8	20,2	5	16,0	28	32,2				
Minder goed dan met het menselijk oog -----	74	63,5	26	58,7	21	62,9	28	69,4	23	76,0	52	59,3				
Herwogen aantal -----	117	100,0	44	100,0	33	100,0	40	100,0	30	100,0	87	100,0				
Totaal ondervraagden -----	116		33		34		49		25		91					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 430: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's bij bediening op af- stand gaat het waarnemen van details bij sluizen en/of bruggen onder normale omstandigheden...												
Beter dan met het menselijk oog -----	9	7,4	5	12,5	3	9,2	-	0,0*	1	4,2	7	8,4
Even goed als met het menselijk oog -----	21	17,7	8	17,6	5	13,4	8	21,6	5	16,7	16	18,0
Minder goed dan met het menselijk oog -----	88	75,0	30	69,8	28	77,5	30	78,4	23	79,2	66	73,6
Herwogen aantal -----	118	100,0	43	100,0	36	100,0	39	100,0	29	100,0	89	100,0
Totaal ondervraagden -----	117		32		37		48		24		93	
Vr. 440: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's en radar bij bedie- ning op afstand is het overzicht in geval van slecht weer (mist/re- gen) bij sluizen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	48	44,4	15	33,4	16	52,4	17	51,6	7	33,3	41	47,1
Even goed als met het menselijk oog -----	24	22,3	17	37,6*	5	15,2	3	8,3*	5	22,2	19	22,3
Minder goed dan met het menselijk oog -----	36	33,4	13	29,1	10	32,4	13	40,1	10	44,4	27	30,7
Herwogen aantal -----	108	100,0	44	100,0	31	100,0	33	100,0	21	100,0	87	100,0
Totaal ondervraagden -----	107		32		34		41		18		89	
Vr. 450: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Door het gebruik van camera's en radar bij bedie- ning op afstand is het overzicht wanneer het donker is bij sluizen en/of bruggen...												
Beter dan met het menselijk oog -----	37	35,4	12	29,1	11	38,3	14	40,9	7	30,0	30	37,0
Even goed als met het menselijk oog -----	28	26,8	16	37,6	5	17,3	7	21,3	7	30,0	21	25,9
Minder goed dan met het menselijk oog -----	39	37,7	14	33,2	12	44,4	13	37,8	10	40,0	30	37,0
Herwogen aantal -----	105	100,0	42	100,0	27	100,0	35	100,0	24	100,0	81	100,0
Totaal ondervraagden -----	103		32		29		42		20		83	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 460: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Na het volgen van een training kun je met camera's de afstand van een schip tot de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	2	2,4	1	1,4	-	-	2	6,1*	1	4,3	1	1,7
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	47	46,3	19	47,1	14	48,7	14	43,1	13	47,8	34	45,8
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	52	51,2	20	51,5	15	51,3	16	50,8	13	47,8	39	52,5
Herwogen aantal -----	101	100,0	39	100,0	30	100,0	32	100,0	27	100,0	73	100,0
Totaal ondervraagden -----	95		28		30		37		23		72	
Vr. 470: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Na het volgen van een training kun je met camera's de snelheid van een schip van en naar de sluis en/of brug...												
Beter inschatten dan met het menselijk oog -----	4	4,4	4	10,9*	-	-	-	-	-	-	4	5,8
Even goed inschatten als met het menselijk oog -----	39	38,7	14	34,8	14	44,7	11	38,0	10	38,1	30	38,9
Minder goed inschatten dan met het menselijk oog -----	58	56,9	22	54,4	17	55,3	18	62,0	15	61,9	42	55,2
Herwogen aantal -----	101	100,0	41	100,0	31	100,0	30	100,0	25	100,0	76	100,0
Totaal ondervraagden -----	96		30		30		36		21		75	
Vr. 480: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het regelen van de toe- gankelijkheid van de sluis- en/of brugcomplexen voor hulpdiensten...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	6	5,0	4	9,0	2	4,8	-	-	1	3,8	5	5,4
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	35	28,5	18	36,6	10	26,4	7	19,9	2	7,7*	33	35,5*
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	82	66,5	27	54,5	25	68,8	30	80,1*	27	88,5*	54	59,1*
Herwogen aantal -----	123	100,0	49	100,0	36	100,0	37	100,0	31	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	123		37		39		47		26		97	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 490: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het inschakelen van in- stanties (112 bellen) om hulp te laten verlenen aan mensen in nood...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	2	1,4	-	-	-	-	2	4,5	-	-	2	2,0
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	54	42,8	26	54,0	17	45,2	11	27,2*	13	39,3	40	44,0
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	70	55,8	22	46,0	20	54,8	27	68,3*	20	60,7	50	54,0
Herwogen aantal -----	125	100,0	48	100,0	37	100,0	40	100,0	33	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	125		35		40		50		28		97	
Vr. 500: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en het gebruik van bijvoorbeeld warmtecamera's is het opmerken van ongevallen (bijv. iemand is in het water gevallen) ...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	15	13,7	8	17,6	4	13,2	3	8,9	6	20,0	9	11,3
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	25	23,0	14	32,1	6	19,6	5	13,8	4	12,0	21	27,3
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	67	63,3	22	50,3	20	67,2	25	77,2*	20	68,0	47	61,4
Herwogen aantal -----	107	100,0	44	100,0	30	100,0	33	100,0	30	100,0	77	100,0
Totaal ondervraagden -----	103		33		30		40		25		78	
Vr. 510: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en het gebruik van bij- voorbeeld snuffel(reuk)palen is het opmerken van gevaarlijke si- tuaties (bijv. lekkages van gevaarlijke stoffen) ...												
Makkelijker dan bij lokale bediening -----	34	31,6	17	37,5	9	29,5	8	25,5	6	20,0	28	36,1
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	27	25,1	15	32,6	5	17,5	7	21,4	7	24,0	20	25,5
Moeilijker dan bij lokale bediening -----	47	43,3	14	29,9	16	53,0	17	53,1	17	56,0	30	38,5
Herwogen aantal -----	108	100,0	46	100,0	30	100,0	33	100,0	30	100,0	78	100,0
Totaal ondervraagden -----	101		31		30		40		25		76	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluizen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluizen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 520: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand worden de camera's pe- riodiek gecontroleerd en wordt gebruik gemaakt van reserve-camera's. Daarom de duurt het oplossen van technische storingen ...												
Korter dan bij lokale bediening	10	9,1	4	10,3	4	13,4	1	3,6	2	8,0	8	9,5
Even lang als bij lokale bediening -----	72	64,0	30	69,0	18	53,9	24	67,3	18	60,0	54	65,4
Langer dan bij lokale bediening	30	26,9	9	20,7	11	32,7	10	29,2	10	32,0	21	25,1
Herwogen aantal -----	112	100,0	43	100,0	33	100,0	36	100,0	30	100,0	82	100,0
Totaal ondervraagden -----	109		32		32		45		25		84	
Vr. 530: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand met toepassing van rit- send bedienen gaat het schutten van schepen bij sluizen en het doorlaten van schepen bij bruggen ...												
Sneller dan bij lokale bediening	6	4,9	4	9,8	1	1,6	1	2,0	-	-	6	6,8
Even snel als bij lokale bediening -----	37	31,8	19	42,4	10	29,6	8	21,0*	5	14,8*	32	38,3*
Langzamer dan bij lokale bediening -----	74	63,3	22	47,8*	23	68,7	29	77,1*	27	85,2*	46	54,9*
Herwogen aantal -----	116	100,0	45	100,0	34	100,0	37	100,0	32	100,0	84	100,0
Totaal ondervraagden -----	113		34		33		46		27		86	
Vr. 540: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand en corridorbediening zijn de operators ...												
Minder voorzichtig dan bij lokale bediening -----	6	11,2	2	7,2	3	17,1	2	11,6	4	33,3	3	5,9*
Even voorzichtig als bij lokale bediening -----	44	79,0	19	79,1	13	82,9	11	74,7	7	66,7	36	82,0
Voorzichtiger dan bij lokale bediening -----	5	9,8	3	13,7	-	-	2	13,7	-	-	5	12,1
Herwogen aantal -----	55	100,0	24	100,0	16	100,0	15	100,0	11	100,0	44	100,0
Totaal ondervraagden -----	56		21		16		19		9		47	
Vr. 550: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Het aantal niet -opgemerkte schades zal bij bediening op afstand...												
Kleiner zijn dan bij lokale bediening -----	11	8,5	6	11,9	2	5,0	3	7,4	2	7,1	8	9,0
Even groot zijn als bij lokale bediening -----	19	15,2	9	19,1	5	13,5	5	11,8	2	7,1	17	18,1
Groter zijn bij lokale bediening	95	76,3	34	68,9	28	81,5	33	80,8	29	85,7	67	72,9
Herwogen aantal -----	125	100,0	49	100,0	35	100,0	41	100,0	33	100,0	92	100,0
Totaal ondervraagden -----	122		36		35		51		28		94	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?								Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand		Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn		Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
Vr. 560: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het werk na de beno- digde stages en het opdoen van de nodige objectkennis inhoudelijk ...												
Makkelijker\ eenvoudiger dan bij lokale bediening -----	1	1,0	-	-	1	3,1	-	-	-	-	1	1,3
Even makkelijk als bij lokale bediening -----	38	33,0	24	56,3*	7	21,4	7	17,7*	8	26,9	29	35,2
Moeilijker\ complexer dan bij lokale bediening -----	76	66,1	18	43,7*	26	75,5	31	82,3*	23	73,1	53	63,5
Herwogen aantal -----	115	100,0	42	100,0	35	100,0	38	100,0	31	100,0	84	100,0
Totaal ondervraagden -----	113		32		35		46		26		87	
Vr. 570: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand is het werk na de beno- digde stages en het opdoen van de nodige objectkennis ...												
Plezieriger\ leuker dan bij lokale bediening -----	3	2,5	1	2,9	2	4,6	-	-	-	-	3	3,3
Even plezierig\ leuk als bij lokale bediening -----	28	23,6	12	27,4	12	32,3	4	11,1*	6	19,2	22	25,1
Minder plezierig\ leuk dan bij lokale bediening -----	88	73,9	31	69,7	23	63,1	34	88,9*	25	80,8	63	71,5
Herwogen aantal -----	119	100,0	44	100,0	36	100,0	38	100,0	31	100,0	88	100,0
Totaal ondervraagden -----	117		33		38		46		26		91	
Vr. 580: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij bediening op afstand met toepassing van de juiste hulpmiddelen en techniek is het werk...												
Minder druk dan bij lokale bediening -----	1	0,5	-	-	1	1,7	-	-	-	-	1	0,6
Even druk als bij lokale bediening -----	45	38,6	27	55,1*	11	33,3	7	20,9*	6	20,0*	39	45,0*
Drukker dan bij lokale bediening -----	71	60,9	22	44,9*	21	65,0	28	79,1*	24	80,0*	47	54,4*
Herwogen aantal -----	116	100,0	48	100,0	33	100,0	35	100,0	30	100,0	87	100,0
Totaal ondervraagden -----	114		36		34		44		25		89	

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53

Herwogen aantallen

	Vr. 70: Heeft u reeds ervaring met het bedienen op afstand van sluisen en/of bruggen?												Vr. 30: Bij welke dienst bent u werkzaam?			
	Totaal ondervraagden		Ja, met het bedie- nen van bruggen en \of sluisen op enkele km afstand				Ja, met het bedie- nen vanaf een complex van (een) brug(gen) of sluis- kolk(en) die vanaf het bedieningsge- bouw niet goed te zien zijn				Nee, geen ervaring		RWS Zeeland		Overig	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%		
Vr. 590: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Hoe een complex 'in het echt' werkt, leren uitzendkrachten bij bediening op afstand...																
Beter dan bij lokale bediening -	2	1,4	-	-	1	1,5	1	3,3	1	3,7	1	0,6				
Even goed als bij lokale bediening -----	23	18,7	12	23,8	7	19,1	4	11,6	6	18,5	17	18,8				
Minder goed dan bij lokale bediening -----	98	79,8	37	76,2	30	79,4	31	85,2	25	77,8	73	80,6				
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		
Herwogen aantal -----	123	100,0	49	100,0	37	100,0	36	100,0	32	100,0	91	100,0				
Totaal ondervraagden -----	120		36		39		45		27		93					
Vr. 600: Wat vindt u nu van het volgende aandachtspunt: Bij de invoering van bediening op afstand worden de praktijkmensen (bedienaars) ...																
Volgende betrokken -----	7	7,3	3	9,2	1	5,0	2	6,9	2	10,0	4	6,4				
Niet voldoende, niet onvoldoende betrokken -----	21	22,4	6	15,7	6	23,9	9	28,7	4	15,0	17	25,0				
Onvoldoende betrokken -----	65	70,3	27	75,0	17	71,1	21	64,4	18	75,0	47	68,6				
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----		
Herwogen aantal -----	93	100,0	36	100,0	24	100,0	33	100,0	24	100,0	69	100,0				
Totaal ondervraagden -----	93		26		25		42		20		73					

* = Verschilt significant op 95% niveau

TNS NIPO - Amsterdam | WEBINT | e5133-e5134 | Veldwerk november 2006

Herwogen

Productiedatum en -tijd: 2006-12-04 15.53