

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