

Schutten naar de toekomst

Evaluatie MOBZ fase 2 verandertraject

Inhoud

- | | |
|---|-------|
| 1. Achtergrond | p. 3 |
| 2. Samenvatting | p. 8 |
| 3. Doelstellingen MOBZ | p. 12 |
| 4. Beleving van de verandering | p. 16 |
| 5. Beleving huidige werksituatie | p. 22 |
| 6. Bedieningssysteem en camera's | p. 30 |
| 7. Veiligheid, snelheid en communicatie | p. 39 |
| 8. Contactgegevens TNS NIPO | p. 46 |



Schutten naar de toekomst

Evaluatie MOBZ fase 2
verandertraject

i

Rijkswaterstaat

TNS NIPO

Sibolt Mulder
Anna van Waveren

augustus 2009

F55888 | © TNS



Achtergrond

i

Schutten naar de toekomst

tns
nipo

Achtergrond van het onderzoek

- Sinds maart 2009 worden in Zeeland de vier kleinste sluisen centraal bediend vanuit het Topshuis.
- In de nabije toekomst zullen ook de overige objecten in Zeeland op afstand worden bediend. Deze ontwikkelingen in Zeeland worden landelijk op de voet gevolgd. De staatssecretaris van Verkeer en Waterstaat heeft gevraagd om een zorgvuldige evaluatie van de overgang naar de centrale in het Topshuis.
- De staatssecretaris wil graag weten wat de (hoofd)operators vinden van onder andere de werkbelasting, het werkplezier, de opleiding, de veiligheid, de bedieningsprocedures en de betrouwbaarheid van de techniek.
- Aan de hand van de ervaringen van de operators van het Topshuis kan de toekomstige centralisering van de overige sluisen verbeterd worden. Daarnaast wordt het duidelijk hoe het gesteld is met de huidige werkomstandigheden in het Topshuis, waardoor verbetering in de toekomst mogelijk wordt.

Doel van het onderzoek en onderzoeksvragen

→ Doel onderzoek: inzicht krijgen in de beleving van de MOBZ door de (hoofd)operators

→ RWS wilt inzicht hebben in hoe (hoofd)operators de veranderingen beleven op criteria als:

- nautische veiligheid voor vaarweggebruikers en medewerkers, waaronder de beveiliging en toegankelijkheid van de onbemande complexen bij calamiteiten en de storingsgevoeligheid van de afstandsbediening;
- de efficiency van de afwikkeling en snelheid van scheepvaartverkeer;
- overige dienstverlening aan vaarweggebruikers, waaronder de communicatie;
- de beleving van (hoofd)operators van het project qua uitvoering (en doelstellingen);
- werkbeleving voor de (hoofd)operators zelf; hoe beleven zij het veranderingstraject en de nieuwe situatie qua werkprocessen en werkbelasting.

Methode en aanpak

- Methode: 11 individuele interviews (circa 45 minuten)
- Doelgroep: een deel van de operators en hoofdoperators die werkzaam zijn op het Topshuis
- Locatie interviews: Topshuis, Zeeland
- Datum interviews: 5 en 7 augustus 2009
- Doordat de helft van de groep operators (11 van de 22) ondervraagd is, kunnen de resultaten van dit onderzoek als representatief beschouwd worden.

Sfeer van de gesprekken volgens de interviewers

→ De gesprekken zijn gevoerd door twee interviewers. Volgens hen was de sfeer tijdens de gesprekken prettig. De (hoofd)operators leken op hun gemak tijdens de gesprekken en bereid om een open en eerlijk gesprek te voeren. Ze leken het leuk te vinden om over hun werk te vertellen. Men had ook geen schroom om kritische commentaren te geven, overigens vanuit een betrokkenheid met het werk.....



Samenvatting

i

Schutten naar de toekomst

Samenvatting belangrijkste uitkomsten

- Uit dit onderzoek kan geconcludeerd worden dat MOBZ fase 2 positief is verlopen maar dat er wel sprake is van een aantal operationele verbeterpunten.
- De overgang naar het Topshuis heeft men, ondanks herhaaldelijk uitstellen, positief ervaren. De (hoofd)operators hebben nog steeds, zij het door andere aspecten, plezier in hun werk.
- Het lijkt erop dat men de nieuwe werkwijze, bedienen op afstand, volledig geaccepteerd heeft. Desondanks wordt aangegeven dat de voorzieningen waarmee men werkt nog niet optimaal zijn. Hierdoor nemen de (hoofd)operators extra beheersmaatregelen (meer dan hen lief is) om onveilige situaties te voorkomen.
- Het groot aantal storingen en de traagheid waarmee deze opgelost worden is een bron van stress en frustratie en zijn daarom verbeterpunten die prioriteit verdienen. Men had wel verwacht dat er kinderziektes zouden zijn, maar men had ook verwacht dat deze inmiddels minder waren geworden. Daarnaast vindt men dat de kwaliteit van camerabeelden, de opstelling van de camera's en de marifoon momenteel niet optimaal zijn. De camera's zouden ook vaker schoon gemaakt moeten worden.

Communicatie: wat moet beter worden uitgelegd

→ In de gesprekken komt herhaaldelijk naar voren dat de operators vinden dat hen meer beloofd is dan dat er waargemaakt is. Dit veroorzaakt teleurstellingen en onduidelijkheden. Een groot leerpunt is dan ook dat het erg belangrijk is om volledig en realistisch te (blijven) communiceren naar de (hoofd)operators.

→ Dit houdt niet alleen in dat er niet meer beloofd zou moeten worden dan gerealiseerd gaat worden, maar ook dat (hoofd)operators zelf initiatief nemen om hun wensen, teleurstellingen en problemen kenbaar maken. Voor beide doeleinden zouden formele momenten voor terugkoppeling ingepland kunnen worden. Op het eerstvolgende moment zouden de volgende punten behandeld kunnen worden door het management:

- Operators twijfelen aan efficiëntie van bedienen op afstand als je de oude en nieuwe personeelsbezetting van de vier sluisen met elkaar vergelijkt. (Overigens: door 24-uurs opening is bedienen op afstand per saldo wel efficiënter.)
- Sommige (hoofd)operators vinden verticale structuur (en bijbehorende salarisschalen) onterecht. (Dit is gedaan met het oog op de bediening van de grote objecten.)
- Men snapt niet waarom voor Topshuis is gekozen als vestigingslocatie.



Technische innovatierichtingen

- De operators hebben grote behoefte aan een panoramisch totaalbeeld over een sluiscomplex. Dit geeft een begrijpelijker beeld dan diverse camerastandpunten. Daarnaast moet men leren diepte en lengte in te schatten.
- Het experiment met het stitchen van beelden komt daaraan in principe tegemoet. Echter, als het technisch lastig blijkt is *naadloos* stitchen niet echt nodig. Een panoramabeeld met enkele zwarte naden is waarschijnlijk perfect acceptabel.
- Het inschatten van diepte en een totaaloverzicht is heel belangrijk voor afstandbediening, wellicht belangrijker dan naadloos stitchen.





Doelstellingen MOBZ

i

Schutten naar de toekomst



Doelstellingen van MOBZ volgens de operators

→ Efficiency/kostenbesparing doordat er minder personeel nodig is.

- De operators twijfelen echter of dit wel het geval is omdat volgens hen nu evenveel of meer operators zijn en ingezet worden dan voorheen op de vier sluizen.
- Men heeft het gevoel dat er meer bezuinigd is dan aanvankelijk het plan was: er is meer beloofd dan men gegeven heeft.

→ Het is een innovatieproject: Rijkswaterstaat wil vooroplopen.

- Geïnteresseerden van over de hele wereld komen kijken naar de besturing op afstand.

→ Extra service door 24-uurs bediening.

- Hier wordt volgens de operators echter nauwelijks gebruik van gemaakt, vooral niet door de recreatievaart. Waarschijnlijk is de bekendheid van de 24-uurs dienst nog niet hoog genoeg. Volgens de operators is de beroepsvaart er zelfs negatief over omdat zij 'gedwongen' worden om door te varen en niet meer voor de sluis kunnen overnachten. De kans is groot dat deze perceptie na gewenning aan de nieuwe situatie verandert.

Illustrerende citaten

“De reden voor het invoeren van bediening op afstand is dat ze (RWS) willen dat er minder mensen gaan werken en omdat het allemaal veiliger en sneller moet.”

“Ze hebben ons verteld dat het vanwege bezuinigingen is, en omdat het beter voor de klant zou zijn. Nou, dat klopt dus niet, als je ziet wat dit allemaal kost en is dit nou echt beter? Die indruk heb ik niet. “

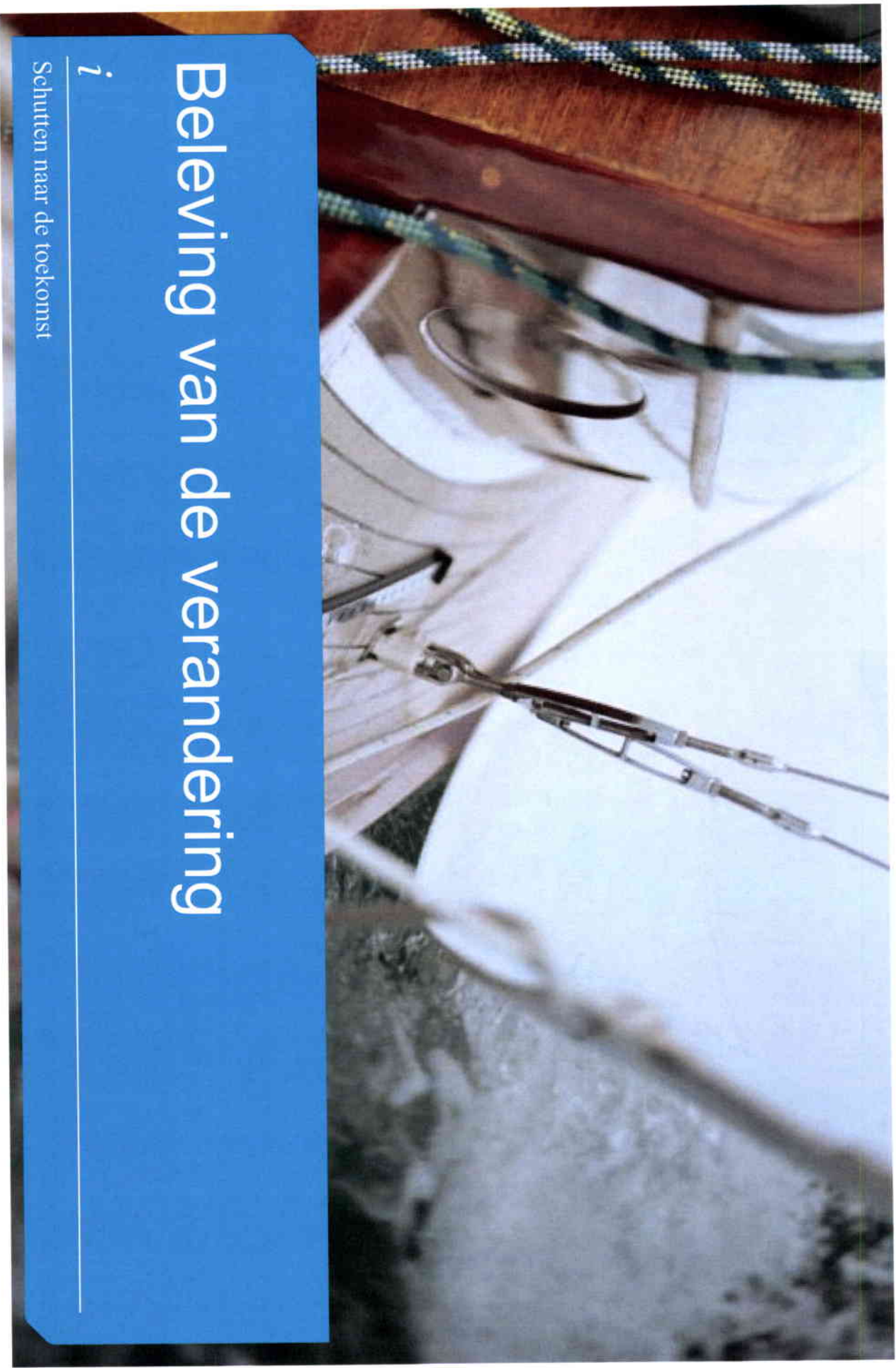
“Prestige hè, Zeeland (RWS) wil altijd vooroplopen.”

“De achterliggende gedachte is de innovatiedrang van Rijkswaterstaat: vooroplopen, niet achteraan.”

Verbeterpunten

1. Meer bekendheid geven aan de 24-uurs opening van de sluizen;
2. Geen beloftes maken die niet nagekomen (kunnen) worden.
3. Organiseer evaluatiegesprekken





Beleving van de verandering

i

Schutten naar de toekomst

Operators zijn tevreden over de overgang

- Over het algemeen zijn de (hoofd)operators tevreden over de manier waarop ze ingewerkt zijn.
- Allemaal hebben ze ervaring opgedaan op de verschillende objecten. Dit heeft men als zinvol en prettig ervaren.
- Personen die op een grote sluis zoals de Kreekrak werkten waren al gewend aan een bedieningssysteem dat op het nieuwe systeem leek. Ook operators die nog niet zo lang in dienst zijn, lijken minder moeite te hebben om te schakelen naar het nieuwe systeem.
- Het herhaaldelijk uitstellen van het in gebruik nemen van het Topshuis heeft bij sommigen echter tot onrust, onzekerheid en frustratie geleid. Anderen hadden hier minder moeite mee, omdat zij hierdoor nog langer de tijd kregen om de objecten lokaal te leren kennen.

Simulator van belang bij inwerken nieuwe operators

- Het oefenen in de simulator ziet men als een aanvulling op het lokaal 'oefenen' op de objecten. Men denkt dat het vooral een nuttig hulpmiddel zal zijn voor nieuwe collega's die niet meer lokaal ingewerkt kunnen worden.
- De meningen over de noodzaak van ervaring met lokaal bedienen zijn verdeeld. De meerderheid van de operators is van mening dat deze ervaring onmisbaar is, terwijl een enkeling vindt dat dit niet nodig is. De laatste groep denkt zelfs dat het een voordeel kan zijn om direct op afstand te bedienen, omdat men niet aan een andere werkwijze gewend is. Deze collega's zouden volgens hen minder moeite hebben met het inschatten van afstanden, omdat ze direct met de camerabeelden gaan werken.

'Nautop' moet verbeterd worden, leertraject prima

- Men vindt de Nautop-opleidingen erg achterhaald en voor een groot deel niet van toepassing op het werk in het Topshuis. Hier moet iets aan veranderen, vindt men.
- Het leertraject wordt positiever beoordeeld dan de Nautop-opleidingen. Men heeft het als zinvol ervaren om te leren hoe je in een team werkt. Daarnaast was het ook gewoon gezellig.

Illustrerende citaten

“Die inwerkperiode is heel goed geweest, je krijgt een goed beeld van een object door er eerst op te werken.”

“De startdatum werd steeds uitgesteld, ondertussen bleven we rouleren, maar dat was juist heel leerzaam.”

“Die simulator is een aardige aanvulling, een soort computerspelletje. Je leert wel technieken aan, maar je kan het niet voor 100% vergelijken.”

“Die simulator heeft voor mij niet echt bijgedragen, behalve bij het leren van het nieuwe bedieningssysteem. Zeker voor nieuwe mensen die geen ervaring hebben met het bedienen van sluizen is het wel goed.”

“Nautop 2, een belachelijke opleiding. Je krijgt veel vakken die niet ter zake doen.”

Sterke punten en verbeterpunten

Sterke punten:

1. Inwerken met behulp van de simulator.
2. Het opdoen van lokale kennis van het object.
3. Het opdoen van ervaring met het bedienen van de sluizen op locatie.
4. Het leertraject.

Verbeterpunt:

1. Nautop-opleiding vervangen door een opleiding die beter aansluit bij de inhoud van het werk.



Beleving huidige werksituatie

i

Schutten naar de toekomst

Operators hebben plezier in hun werk

- De (hoofd)operators gaan nog steeds met plezier naar hun werk. Men vindt wel dat het werk erg veranderd is, sommigen vinden het zelfs niet meer te vergelijken met vroeger.
 - De meeste operators geven aan het contact met de schippers, de sluis zelf, het uitzicht en de buitenlucht te missen.
- Daar tegenover staat dat de meeste operators het contact met collega's een positieve verandering vinden. Het werken in een team bevalt iedereen goed en de sfeer op de werkvloer is dan ook erg aangenaam. Dit lijkt mede te komen door de werkwijze en benadering van de coördinator van de operators.
- Een enkeling die al tientallen jaren individueel op een sluis gewerkt heeft, moet wel erg wennen aan het werken in een team. Zij vinden het ongemakkelijk dat men met elkaar over de schouder mee kan kijken en zij missen dan ook een stukje onafhankelijkheid en individualiteit.

Camerastoringen zijn onderdeel van werkbelasting

- De meerderheid van de (hoofd)operators geeft aan het werk zwaarder en intensiever te vinden. Niemand vindt het werk echter te zwaar en men ervaart de hogere werkbelasting niet als vervelend of negatief.
- Als oorzaak van de hogere werkbelasting wordt met name het urenlang turen naar de camerabeelden genoemd.
- Daarnaast zijn de vele camerastoringen een bron van stress en irritatie. De operators geven aan dat zij wel hadden verwacht dat er in het begin kinderziektes zouden zijn, maar daarnaast hadden ze ook verwacht dat het aantal problemen na een tijd af zouden nemen. Dit is echter nog niet het geval.
- In verband met het aantal storingen stelt men de aanwezigheid van collega's extra op prijs. Men helpt elkaar met het omgaan met en het oplossen van probleemsituaties tijdens storingen en men vindt het prettig dat men frustraties bij elkaar kwijt kan.
- Ook bij grote drukte springen de hoofdoperators bij en worden er extra mankrachten ingezet.

Men is positief over archiveren van beeld en geluid

→ Geen van de (hoofd)operators heeft er moeite mee dat handelingen, beeld en geluid opgenomen worden. Integendeel: men ziet er juist de voordelen van in.

- Zo vindt men het prettig dat wanneer er een ongeluk gebeurt of schade wordt gemaakt, er dan bewijsmateriaal is van de handelingen die de operator uitgevoerd heeft.

→ Niet iedereen weet of telefoongesprekken ook opgenomen worden, maar ook daarmee zou men geen problemen hebben.

Men is tevreden over salaris en reiskostenvergoeding

- De meeste operators hoeven niet veel verder te reizen dan voorheen. In ieder geval leidt een kleine toename van reistijd niet tot onvrede. Op de vergoeding van de reistijd heeft men niets aan te merken.
- Over het salaris lijkt men ook tevreden te zijn (uiteraard mag er altijd nog een schaal bij).
- Door een aantal operators wordt het verschil tussen de schalen van hoofdoperator en operator benoemd. Hoofdoperators zitten in schaal acht terwijl operators in schaal zes zitten. Sommige medewerkers (inclusief hoofdoperators) vinden dit onterecht en geven de voorkeur aan een horizontale organisatie van het team.

Illustrerende citaten

“Vroeger zat ik op de roompot, was het m'n hobby, nu is het werk. Je bent intensiever bezig, moet alles op die cameraatjes bekijken.”

“.. maar dan kijk ik ook naar de toekomst. Hoe meer erbij komt, hoe meer mensen op de werkvloer. Daardoor worden je taken groter en breder. Dat lijkt me een mooi vooruitzicht.”

“Het is nu zo een ver-van-mijn-bedshow, je kan niet meer naar buiten, minder contacten. Vroeger ging je werk zo aan je voorbij, je betrokkenheid is nu veel minder.”

“Ik heb er nog zeker plezier in, de belasting vind ik niet overdreven. Ik sta niet doodmoe mijn werk te doen.”

“Die beelden zijn te druk voor je ogen, om 10 uur 's avonds branden mijn ogen uit m'n kop, en dat is niet alleen bij mij.”

“Bij bepaalde stringen moet de sluis wel eens twee uur dicht. Het ging een tijd beter, maar nu is er een periode dat het niet helemaal lekker gaat. Ik zie geen vooruitgang en dat vind ik wel jammer. Teleurstellend eigenlijk.”



Sterke punten en verbeterpunten

Sterke punten:

1. (Hoofd)operators hebben plezier in hun werk.
2. De sfeer binnen het team.
3. De opnames van beeld en geluid.
4. De voorzieningen voor de operators (zoals keuken, 'lounge'ruimte).

Verbeterpunten:

1. Camerastoringen en vieze lenzen moeten afnemen
2. Duidelijkheid over opnames telefoongesprekken.
3. Gezelligheid en huiselijkheid van de werkruimtes.
4. Voorzieningen voor 's winters en 's nachts zoals een recreatieruimte.



Bedieningssysteem en camera's

i

Schutten naar de toekomst

Men had meer verwacht dan wat er gerealiseerd is

- In de gesprekken met de (hoofd)operators komt één uitspraak herhaaldelijk naar voren: men heeft ons het beste van het beste beloofd, maar dit is niet waargemaakt.
- De (hoofd)operators zijn teleurgesteld over de kwaliteit van de apparatuur waarmee zij werken. Camerabeelden zijn kleiner dan verwacht, de marifoon is ongeschikt en er zijn veel storingen.

Men ervaart verschillen bij het bedienen van de objecten

- Men vindt de bedieningssystemen in principe gemakkelijk in gebruik.
- Men ervaart echter wel verschillen in het bedienen van de sluizen doordat de objecten en de camerabeelden per object van elkaar verschillen.
 - Dit vindt men onhandig en verwarrend bij het bedienen van twee sluizen tegelijkertijd en omdat het per dag verschilt welke sluizen je bedient. De operators geven aan dat hierdoor fouten gemaakt kunnen worden.
- Men vreest dat de verwarring alleen maar verder toeneemt als er straks meer objecten bijkomen.

Huidige camerabeelden leiden tot onzekerheid (1)

- Men is erg kritisch over de camerabeelden. Men vindt de camerabeelden met name te klein, waardoor boten niet goed zichtbaar zijn en het moeilijk is om afstanden goed in te schatten. De operators vinden de situatie niet optimaal maar nog wel voldoende om de sluis te bedienen.
- Daarnaast is men ontevreden over het cameraplan. Men vindt dat TNO onvoldoende heeft geluisterd naar het advies van de kopgroep. (Het lijkt erop dat niet toegelicht is waarom bepaalde keuzes gemaakt zijn.)
- Over de pilot met de panoramische stitching- beelden is men het meest positief en hoopvol. Men geeft aan dat het erg prettig werkt als een compleet bovenaanzicht van de sluis beschikbaar is. Stitchen is aardig maar het totaalbeeld is belangrijker. Men vindt het niet erg als er een zwart randjes zit tussen de beelden die aan elkaar geregen worden.

Huidige camerabeelden leiden tot onzekerheid (2)

- De cameraopstelling bij de Zandkreeksluis lijkt vooralsnog de beste te zijn. Hiervan zijn panoramische beelden beschikbaar, waardoor men een goed overzicht van de sluis heeft. Dat het geen stitching-beelden zijn, lijkt niet veel uit te maken. De cameraopstelling bij de Zandkreeksluis is een proefopstelling in het kader van de pilot stitching.
- De zoomfunctie waarover sommige camera's beschikken is een aardige aanvulling, maar geen oplossing voor het moeilijk schatten van afstanden. Door het zoomen wordt dit namelijk nog moeilijker. Daarnaast moeten er veel handelingen uitgevoerd worden voordat de camera ingezoomd is. Het gebruik van een mechanische joystick zou een verbetering zijn.
- Men mist radars bij iedere sluis. Deze zouden een goede aanvulling zijn op de camerabeelden, zodat men eerder kan zien of er schepen aankomen. Nu ziet men schepen vaak te laat of denkt men dat een schip bijna bij de sluis is, waardoor de sluis te lang open blijft en andere schippers moeten wachten.



Oplossen van storingen duurt veel te lang

- De (hoofd)operators vinden dat er nog steeds te veel storingen zijn. Men heeft begrip voor de storingen in de beginfase, maar men had verwacht en gehoopt dat er inmiddels wat minder storingen zouden zijn en dit is niet het geval.
 - Het gebeurt dagelijks dat camera's haperen of uitvallen. Ook is het een aantal keren gebeurd dat alle camerabeelden van alle sluizen tegelijkertijd uitvielen.
- Niet alleen is men ontevreden over het aantal storingen, ook over de manier waarop de storingen opgelost worden is men niet te spreken. Het is onduidelijk wie (GTI of Siemens) de operators moeten benaderen, omdat niet duidelijk is wie de storing moet oplossen. Vervolgens moeten deze partijen vaak van ver weg komen, waardoor het zo twee uur kan duren voordat er een storingsmonteur is. Daarnaast komt het voor dat een van de partijen eerst op het object gaat kijken om tot de conclusie te komen dat de andere partij de storing op moet lossen. Al deze factoren dragen eraan bij dat het erg lang (soms uren) kan duren voordat een storing opgelost is.
- Storingen leiden tot onzekerheid en stress. De operators zeggen geen risico's te nemen in het geval van storingen. Als het onverantwoord wordt om te schutten, wordt er gestremd.

Slecht zicht door vieze camera's

- Een groot probleem is het slechte zicht door vieze camera's. De (hoofd)operators vertellen dat er de laatste tijd nog maar weinig schoongemaakt wordt, doordat er geen geld meer voor is. Bij een bepaalde zonstand ('s ochtends vroeg als de zon opkomt) is het zicht zo slecht dat men besloten heeft sommige sluizen niet meer te bedienen, omdat dit onverantwoord is. Men vindt deze situatie onbegrijpelijk: de camera's zijn immers hun ogen.
- De operators geven niet aan dat er iemand bezig is met het oplossen van dit probleem. Volgens de operators zijn wasinstallaties en extra camera's die met het zonlicht meekijken een alternatief voor het handmatig schoonmaken van de camera's. Daarnaast zouden radars ook helpen.
- Bij slecht zicht door mist wordt er gestremd. Maar dit werd ook op de sluis gedaan. Hierin is dus niets veranderd.

Illustrerende citaten

“Het is 100% meegevallen. Ik dacht dat het moeilijker zou worden qua bediening, maar het is eenvoudig gebleven.”

“De beeldjes zijn goed, maar de overzichtelijkheid is waardeloos. Je moet in- en uitzoomen van links naar rechts. Het is een heel karwei. Als je alles in een keer zou overzien, dat zou al voor de helft beter zijn, echt waar, dat ervaart iedereen.”

“Het maakt niet zo veel uit of je ter plaatse zit of niet ter plaatse. Wat je wel mist is het goede overzicht op de sluis.”

“Omdat je gewend bent dat je alles om je heen in de gaten kan houden, voelt het nu wel eens als een amputatie.”

“Sommige camera's zijn zo ver ingezoomd, dat ik niet kan inschatten hoe groot een schip is.”

“Afgelopen week was er een ambulance op de brug geparkeerd, maar pas toen ik een telefoontje kreeg, zag ik dat.”

“Je vertrouwt niet voor 100% op het systeem.”

“Als de camera vuil is, blijft er niet veel van over. Ze zeggen dat ze het elke twee weken

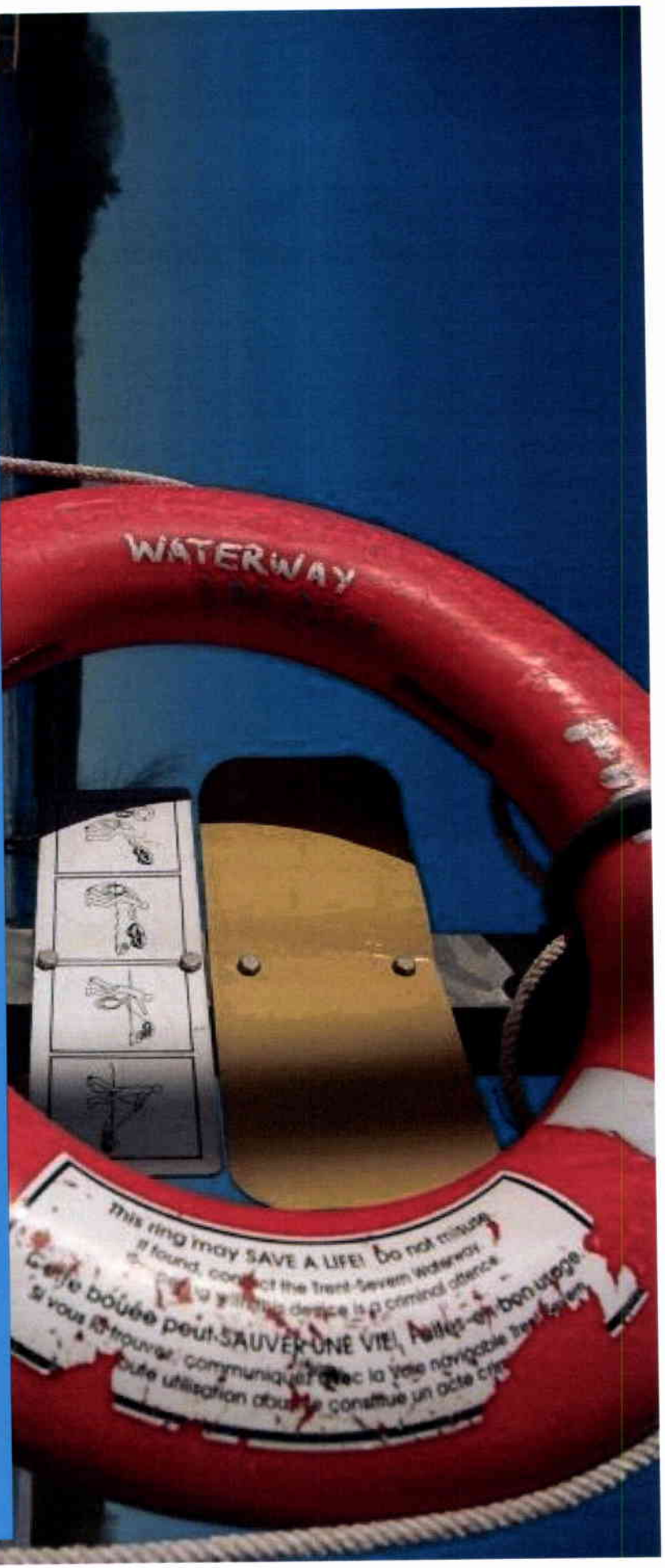
Sterke punten en verbeterpunten

Sterke punten

1. Gebruiksvriendelijkheid van het besturingssysteem.

Verbeterpunten:

1. Kwaliteit camerabeelden
2. Aantal storingen terugbrengen.
3. Camera's beter schoonhouden.
4. Marifoon verbeteren.
5. Duidelijkheid over verantwoordelijke voor oplossen van storingen.
6. Snelheid waarmee storingen opgelost worden.
7. Panoramabeelden en radar zouden handig zijn.
8. Schakelen tussen objecten eenvoudiger maken.



Veiligheid, snelheid en communicatie

i

Schutten naar de toekomst

Operators voelen zich soms onzeker bij het schutten

→ De operators zijn van mening dat de nieuwe bedieningsprocedure veiliger is voor henzelf en voor Rijkswaterstaat. De procedure ligt immers vast, waardoor de kans op een bedieningsfout door de operator minimaal wordt. Volgens de operators betekent dit echter niet automatisch dat deze nieuwe bedieningsprocedure ook meteen veiliger is voor de weg- en sluisgebruikers. Er kan nu immers niet meer zo flexibel ingespeeld kan worden op onoplettendheid van de gebruiker.

→ Operators voelen zich minder zeker bij het bedienen van de sluisen dan voorheen. Dit heeft volgens hen een tweetal oorzaken:

→ 1. Afstanden en situaties kunnen minder goed ingeschat worden.

→ 2. Door het slechte zicht en de vaste bedieningsprocedures kan niet meer zo flexibel ingespeeld worden op een situatie.

- Dit leidt soms tot situaties die de operators spannend vinden. Voorheen kon men nog anticiperen als een weg- of sluisgebruikers een rood licht negeerde, nu kan dat niet meer als een nieuwe stap in het schutproces eenmaal opgestart is. De operators denken dat veel gebruikers nog niet op de hoogte zijn van de bediening op afstand en nog steeds denken dat de sluiswachter in kan grijpen als er iets mis gaat.

Schutten verloopt niet sneller dan voorheen

→ Volgens de operators gaat het schutten in ieder geval niet sneller dan vroeger, waarschijnlijk zelfs langzamer. Dit heeft een drietal oorzaken:

1. De operators geven aan bepaalde veiligheidsmarges in acht te nemen, omdat ze de situatie in en rond de sluis niet meer even goed kunnen inschatten als voorheen. Men neemt meer tijd om zeker van de zaak te zijn.
 2. Ook het bedienen van twee sluisen tegelijkertijd (ritsend bedienen) leidt tot vertraging van het schutten. In theorie is het ritsend bedienen een efficiënt principe, maar de praktijk leert dat schepen zich niet altijd synchroon aandienen bij de verschillende sluisen. Doordat sommige fasen niet tegelijkertijd uitgevoerd mogen worden, staat het proces in sommige sluisen soms langer stil dan noodzakelijk is. Daarnaast is het erg intensief om twee sluisen tegelijk te bedienen en is men bang om fouten te maken.
 3. De onbekwaamheid van de recreatievaart en het ontbreken van direct contact tussen operator en schipper op de sluis is een derde oorzaak van vertraging van het schutten. De stewards kunnen hier wel een verschil maken, mits de stewards overwicht hebben.
- Operators geven aan dat het bij de kleine sluisen nog niet zo erg is dat het schutten langzamer gaat. Men voorziet wel problemen bij de beroepssluisen die er straks bijkomen (in verband met punt 1 en 2).

Communicatie met schippers verloopt redelijk

- De manier waarop de communicatie met de schippers verloopt, verschilt voor de recreatievaart en de beroepsvaart. Recreanten hebben veel meer begeleiding en bijsturing nodig.
- De operators maken gebruik van luidsprekers die rond de sluisen staan opgesteld. Nadeel van het systeem vindt men dat in principe alle luidsprekers aan staan. Vaak wil men dit echter niet (met het oog op geluidsoverlast) en moeten de betreffende luidsprekers eerst uitgezet worden. Dit kost tijd en extra handelingen.
- In de communicatie met schippers mist men een goed werkende en complete marifoon. De marifoon waar men nu over beschikt is oud: het ATIS systeem en een 'on-air' lampje ontbreken. De operators vinden dit onbegrijpelijk, hen was immers 'het beste van het beste' beloofd.
- In principe ervaart men het werken met stewards positief, maar het is wel essentieel wie er aan de kant staat. Er zijn momenteel grote verschillen tussen de vaardigheden en de werkwijze van de verschillende stewards. Een goede steward is betrokken en heeft overwicht.
- Een operator geeft aan dat er in het kader van efficiency veel meer gebruikgemaakt zou kunnen worden van IVS, het systeem waarmee je schepen lang van tevoren kunt

Geen problemen rondom calamiteiten

- Er zijn tot nu toe enkele incidenten geweest. Het is de verantwoordelijkheid van hoofdoperators om meldingen van schades af te handelen. Dit lijkt prima te verlopen. Het is nog niet voorgekomen dat iemand die schade veroorzaakt had opgespoord moest worden.
- Er staan nog niet overal voldoende hekken, waardoor het regelmatig gebeurt dat mensen zich op een object begeven.
 - De operators geven echter aan dat het niet de taak is van de operators om ervoor te zorgen dat mensen zich niet op het object begeven. Dit doet de bewaking die elders in het Topshuis zit.
 - Een van de operators oppert het idee om een soort uitkijktoren te maken waar toeristen naar de sluis kunnen kijken. Door een zichtbare plek aan te wijzen voorkom je dat toeristen overal gaan rondzwerven.

Illustrerende citaten

“Het is heel anders natuurlijk. Ter plaatse zag je veel meer. Nu moet je het van je camera's afhaken, dat vergt veel meer werk.”

“Het gaat nu langzamer omdat je zekerheid wilt hebben. Je zag alles voorheen direct. Nu moet je inzoomen en dan duurt het langer.”

“Nu lopen er stewards. Op de ene plek gaat dat goed, op de andere minder. Dan zijn ze minder bekwaam. Voor sommige mensen is het eng om een sluis in te varen. Als je dan ter plaatse zat, kon je die mensen nog even naar voren brullen. Dat geeft een stukje vertrouwen. Maar dat is er niet meer.”

“De beveiliging van de objecten is alleen maar vergemakkelijkt voor ons. De verantwoordelijkheid is naar de beveiliging beneden gegaan. Die hebben hun dome-camera's met overzicht over het hele terrein. Wij moeten alleen kijken naar de deuren en remwerkingen en dat doen we keurig netjes in overleg.”

Sterke punten en verbeterpunten

Sterke punten:

1. Door de bedieningsprocedure is de kans op een fout door de operator minimaal.
2. Operators nemen een veiligheidsmarge in acht.

Verbeterpunten:

1. Snelheid waarmee geschut kan worden (met name met het oog op de beroepsvaartsluizen die er straks bijkomen).
2. Systeem om luidsprekers uit te zetten.
3. Constante kwaliteit van de stewards door selectie en opleiding.
4. Gebruikmaken van IVS.



Contactgegevens TNS NIPO

i

Schutten naar de toekomst