

Interne evaluatie 2007 en adviezen 2008

1 februari 2008

RWS fysiek aanwezig op de sluis

Interne evaluatie 2007 en adviezen 2008

1 februari 2008

Colofon

Uitgegeven door: Scheepvaartverkeerscentrum

Informatie: Tjeerd de Jong
Telefoon: 070 351 8334
Fax: 070 351 8699

Uitgevoerd door:

Opmaak:

Datum: 31 januari 2008

Status: Definitief

Versionsnummer:

Inhoudsopgave

- 1. Ondernomen activiteiten 2007 6**
 - 1.1 Wat is er gedaan? 6
 - 1.2 Waar is het gedaan? 7
 - 1.3 kosten: 8

- 2. Uitkomsten evaluatie 9**
 - 2.1 Onderzoek I&O Research 9
 - 2.2 Interne evaluatiebijeenkomst met teamleiders en objectcoördinatoren 10
 - 2.3 Onderzoek bij RWS-ers die ook recreatievaarder zijn 11
 - 2.4 Berichtgeving media 12
 - 2.5 Reacties bij landelijke informatielijn (0800-8002) 13
 - 2.6 Werkgroep Publieksgericht werken RWS 13
 - 2.7 Spiegeldag 14
 - 2.8 Samenvatting elementen a t/m f 14
 - 2.9 Wie zijn de stewards 19

- 3. Bijlage 2 Taakverdeling landelijk en regionaal 23**

1. Ondernomen activiteiten 2007

1.1 Wat is er gedaan?

Vaarweggebruikers (met name recreatievaart) hebben bij Rijkswaterstaat aangegeven dat zichtbare aanwezigheid van Rijkswaterstaat op de sluisen op drukke momenten gewenst is. Op de Spiegeldag Vaarweggebruikers 2006 is daarom afgesproken: "Rijkswaterstaat is op drukke momenten vaker fysiek aanwezig op de sluis!".

Met de inzet van stewards en eigen personeel heeft RWS in de zomer van 2007 uitvoering gegeven aan deze afspraak.

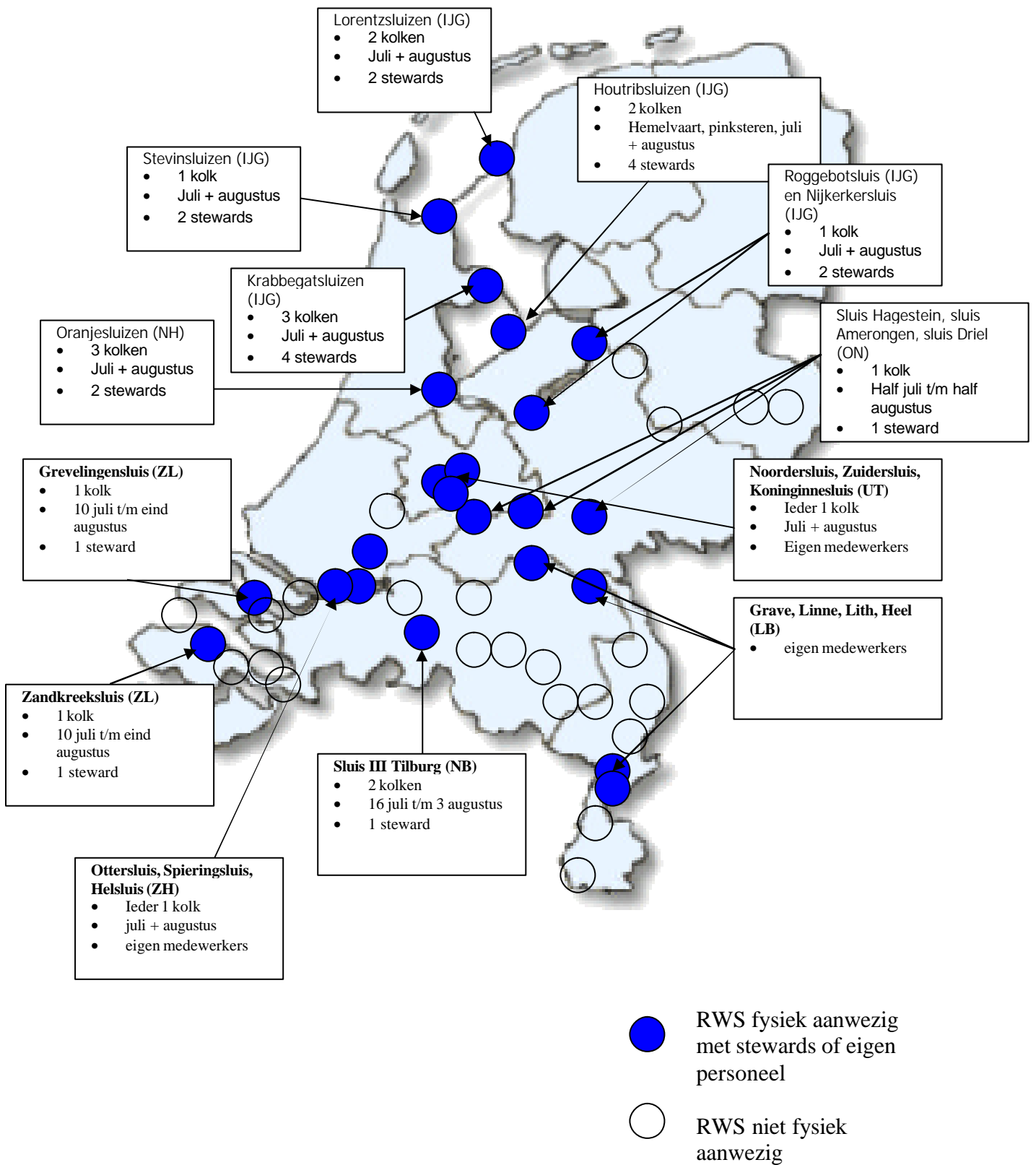
Stewards en eigen personeel¹ zijn fysiek aanwezig geweest op veel sluisen in Nederland, en hebben daar de volgende taken uitgevoerd:

- Aangeven dat het noodzakelijk is aan te sluiten bij het invaren
- Instructies van de sluismeester doorgeven aan recreanten
- Ondersteunen plaatsnemen in de kolk, door het geven van aanwijzingen en het aannemen van lijnen van de recreatievaart
- Het informeren van gebruikers:
 - o Uitdelen folder 'vlot en veilig door de sluis'
 - o Beantwoorden van vragen
 - o Doorverwijzen naar landelijke informatielijn Rijkswaterstaat (0800-8002)

Met de zichtbare aanwezigheid op de sluisen heeft RWS tot doel een veilige, vlotte en plezierige passage van sluisen mogelijk te maken.

¹ Eigen personeel kan ook ingehuurd zijn via bijvoorbeeld ODV-Swerts

1.2 Waar is het gedaan?



1.3 kosten:

Regionale Dienst	Betaalde loon	loonkosten	Overige kosten	Uren eigen dienst (schatting)
RWS IJG	Minimum(jeugd)loon	ca k€70	22 Portofoons à €350 Aftrap	40
RWS ON	Min. Tarief €13 per uur			25
RWS NH	€9 per uur	ca k€10	Huur portofoons €450	25
RWS UT	-	-	-	45
RWS ZH	-	-	-	-
RWS ZL	Minimum(jeugd)loon	Ca k€25		25
RWS NB	Lopend bestek ODV	Ca k€5 (225 uur)	-	25
RWS LB	-	-	-	25
BOVW			Uitrusting stewards	200
			Reader	
			Evaluatie	
			Folders	
Totaal		k€110		410

(minimumloon voor volwassenen is €7,90)

2. Uitkomsten evaluatie

2.1 Onderzoek I&O Research

I&O Research, een onderzoeksbureau uit Enschede, heeft de activiteiten in het kader van 'RWS zichtbaar aanwezig op de sluis' geëvalueerd. Bij een twaalfstal sluisen zijn recreanten, stewards en sluismeesters bevroegd over de ervaringen en verbetertips die ze hebben. I&O Research heeft een eindrapportage met een beeld per sluis en conclusies en aanbevelingen opgesteld.

Belangrijkste bevindingen in dit rapport zijn:

- Veruit de meeste recreanten² zijn positief over de inzet van stewards. De stewards geven goede aanwijzingen en worden als behulpzaam ervaren bij het vastleggen van het schip. Een heel klein deel van de recreanten³ geeft aan zelf voldoende ervaring te hebben en stelt hulp van de stewards niet op prijs.
- Stewards zijn verschillend voorbereid op hun werk. De mate van ervaring van de stewards verschilt aanzienlijk. De stewards zijn over het algemeen wel tevreden over de manier waarop ze instructie hebben gehad.
- De stewards zijn tevreden over de uitrusting. Wel wordt het zwemvest zwaar en warm gevonden.
- De sluismeesters zijn over het algemeen positief over de inzet van stewards, hoewel de houding per sluismeester en per sluis verschilt. Wel moest veel tijd en energie worden gestoken in opleiding en instructie. De ervaring van stewards is daarom een aandachtspunt.

Belangrijke aanbevelingen zijn:

- Zet stewards niet bij elke sluis in, maar alleen bij die sluisen die voldoen aan de volgende criteria:
 - o Sluisen waar de hoogte van de muur het werken met stewards toestaat. Sluisen met een te hoge muur (meer dan vier meter) lenen zich minder voor het werken met stewards.
 - o Wachttijden, waardoor het belangrijk is dat een sluis vlot en volledig gevuld wordt.
 - o Welwillendheid bij de sluismeesters over de aanwezigheid van stewards op hun sluis.
 - o Medewerkers lopen niet meer zelf langs de muur.
- Zet stewards in tijdens het recreatieseizoen. Het nut hangt hierbij af van de daadwerkelijke drukte. In verband met weersafhankelijkheid is dit moeilijk te plannen. De piekdrukke ligt bij feestdagen, weekenden en de bouwvakperiode in de maanden juni tot en met half september. In de periode

² I&O Research: 95 % van de ca. 250 geïnterviewde recreanten

³ I&O Research: 5 % van de ca. 250 geïnterviewde recreanten

hieromheen is het een idee te werken met een basisaanwezigheid en de inzet van flexibel personeel.

- Doorgaans is inzet vanaf 10.30^u in de ochtend tot 17.00^u in de middag overeenkomstig met de drukste periode.
- Geef stewards in het voorseizoen een praktische training / instructie.
- Zet gedurende het seizoen zoveel mogelijk dezelfde mensen in.
- Heb oog voor het gezag van de stewards; indien er meer budget beschikbaar is kunnen meer ervaren krachten worden ingehuurd.
- Kijk kritisch naar de uitrusting van de stewards. Er zijn klachten over met name de zwemvesten.
- Zorg dat stewards informatie kunnen geven over vaarroutes en bedieningstijden.

2.2 Interne evaluatiebijeenkomst met teamleiders en objectcoördinatoren

Met teamleiders en coördinatoren is op 28 september een evaluatiebijeenkomst gehouden over het werken met stewards. Hier waren vertegenwoordigers aanwezig van iedere RD waar RWS deze zomer fysiek aanwezig is geweest op de sluizen.

Hoofdconclusie van de bijeenkomst was dat stewards op een aantal sluizen een goede bijdrage hebben geleverd aan het vlot en veilig passeren van sluizen. Dit kan echter beter en daarom is meer aandacht nodig voor de kwaliteit van de stewards.

Belangrijkste bevindingen tijdens de bijeenkomst waren:

- Stewards misten dit jaar op veel sluizen de benodigde affiniteit met watersport en hadden (mede daardoor) niet altijd de benodigde uitstraling of autoriteit.
- Stewards waren niet op alle sluizen nodig. Ze kwamen vooral van pas bij sluizen die kampen met lange wachttijden (bijv. Roggebotsluizen, Oranjesluizen, Zandkreeksluis). Ook waar beroepsvaart en recreatievaart samen schutten kwamen stewards van pas. Bij sluizen zonder wachttijden (bijv. het naviduct bij Enkhuizen) waren stewards niet nodig.
- De tijd voor opleiding en instructie schoot tekort. Met name de tijd voor praktische instructie en meelopen schoot tekort. De reader bood een goede theoretische basis.
- De werving is bij de meeste RD-en te laat gestart.

Aanbevelingen:

- Zet stewards in bij sluizen:
 - o Waar sprake is van drukte die wachttijden tot gevolg heeft
 - o Waar beroepsvaart en recreatievaart samenkomen.
 - o Met speciale omstandigheden zoals invloed van eb en vloed.
- Aanwezigheid van hoge muren kunnen een reden zijn geen stewards in te zetten. ~

- Onduidelijk is in hoeverre stewards gewenst zijn wanneer een sluis op afstand bediend wordt. De stewards moeten dan namelijk zelfstandiger kunnen werken.
- Geef meer aandacht aan de communicatie en samenwerking van stewards en sluismeesters. Investeer hierin in het voorseizoen, door bijvoorbeeld de steward mee te laten kijken op de bedienpost. Zorg dat stewards en sluismeesters elkaar echt kennen.
- Doe meer aan praktijktraining. De theorie is prima, maar besteedt meer aandacht aan de instructie van de stewards op de sluis. Loop de eerste dagen mee met de steward. Geef ook aandacht aan sociale vaardigheden.
 - o Het idee is geopperd watersportverenigingen te betrekken bij de instructie van de steward.
- Start begin van het jaar al met de werving van de stewards.
 - o Richt de werving veel meer op mensen die affiniteit hebben met watersport.
 - o Doe deze werving bij zeilscholen, scheepvaartopleidingen etc. Bekijk ook of ervaren recreanten, vutters of oud-RWS-ers inzetbaar zijn. Inzet van vrijwilligers is echter niet gewenst.
 - o Laat de werving lokaal uitvoeren.

Aandachtspunt:

- Werkdruk eigen personeel. Er is wel geld voor stewards, maar op sommige plekken niet voor uitbreiding personeel, ondanks hoge werkdruk. Dit steekt.

2.3 Onderzoek bij RWS-ers die ook recreatievaarder zijn

RWS medewerkers zijn soms zelf ook vaarweggebruiker. Een kleine groep varende medewerkers – allen recreant – zijn gevraagd naar hun ervaringen met stewards. Twaalf medewerkers hebben gereageerd. Een vijftal van hen had zelf niet direct ervaringen met stewards.

Belangrijkste bevindingen van de varende medewerkers waren:

- De aanwezigheid van stewards wordt positiefkritisch gewaardeerd. Stewards hebben bij drukte een toegevoegde waarde. Een paar reacties zijn negatief. Stewards worden als betuttelend en onnodig ervaren: als je niet kunt varen moet je geen sluis willen passeren. Ook wordt opgemerkt dat het de vraag is of de kosten wel opwegen tegen de baten.
- De stewards zijn niet altijd als een echte hulp ervaren. Verschillende medewerkers geven aan dat de stewards actiever en hulpvaardiger hadden mogen zijn. Ook is geconstateerd dat

stewards snel gingen zitten en zijn stewards liggend in het gras aangetroffen.

- De stewards zijn in het algemeen als weinig kundig ervaren.

Aanbevelingen:

- Zet stewards in voor een optimale sluisvulling, om voordringen te voorkomen en bij 'lastige sluisen' (sluis St. Andries wordt hierbij genoemd).
- Zet stewards ook tijdens het nivelleren in. Ook dan hebben ze een meerwaarde (lijnen verleggen, aanwijzingen geven); dit is niet enkel het geval bij het invaren.
- Bezie kritisch de rol van stewards op grote sluisen met diepe kolken. Hebben ze hier echt een toegevoegde waarde?
- Zet stewards in die kundiger zijn. Zorg dat ze kennis hebben over de specifieke omstandigheden in een sluis (zoals bijvoorbeeld de overgang zoet-zout). Zorg ook dat de stewards meer kennis hebben van RWS.
- Richt je niet alleen op jongeren: zet ook ouderen in als steward. Deze kunnen juist vanwege hun ervaring een meerwaarde hebben.

2.4 Berichtgeving media

In landelijke en regionale media is volop aandacht gegeven aan stewards. Om media-aandacht te genereren is op de Houtribsluisen op 2 juli 2007 een speciale aftrap bijeenkomst georganiseerd. De aftrap is verricht door de HID van RWS IJG (Dhr. Delpout) en de Landelijk Verkeersmanager RWS (Dhr. Post). Op 2 juli heeft RWS tevens een persbericht verspreid met een aankondiging van de acties die te maken hadden met 'vlot en veilig door de sluis'.

Rondom de aftrapbijeenkomst is er veel media-aandacht geweest, waarin RWS de mogelijkheid had toe te lichten welke en waarom de acties zijn ondernomen.

In de periode daarna is in diverse regionale en landelijke media aandacht gegeven aan het werken met stewards.

Na aankondiging van de actie (begin mei) tijdens een RWS-persdag plaatste ANP het bericht op hun website. Dit genereerde direct veel aandacht.

Bij aankondiging van de actie op de persdag is er vanuit diverse media belangstelling getoond. Met Omroep Flevoland en met Business Newsradio zijn interviews gehouden.

Rond de aftrap hebben onder andere de volgende media aandacht gegeven aan het werken met stewards:

- Schriftelijk (Trouw, De Pers, AD, Volkskrant (foto op pagina 3), Reformatorisch dagblad, Nederlands Dagblad, ANWB, De Gooi- en Eemlander, De Stentor, BN De Stem)
- Internet (RTL Internet, Telegraaf, Flevopost.nl, Vaart.nl)

- Radio (Omroep Flevoland, NOS, BNR, Radio 5 en KRO radio)

In de weken na de aftrap hebben de volgende media aandacht gegeven aan het werken met stewards:

- Schriftelijk (maandblad Zeilen, Brabants Dagblad, Noord-Hollands Dagblad)
- TV (Editie NL RTL 4 (9 augustus), Hart van Nederland SBS (half juli), RTV Utrecht, RTV Noord-Holland)

In diverse media zijn reacties gegeven op het werken met stewards:

- Waterkampioen ANWB
- Maandblad Zeilen
- Vaart.nl

Berichtgeving in regionale media en op TV waren over het algemeen positief. De berichtgeving in de watersportmedia – met name het maandblad Zeilen – was kritischer (Zeilen: “Ik heb gezonde scepsis over dit soort initiatieven”). Ook ingezonden reacties in de Waterkampioen, het Maandblad Zeilen en Vaart.nl waren kritisch. Hierbij zijn zowel kritische opmerkingen gemaakt over het fenomeen stewards als over de feitelijke aanwezigheid en de ervaring met de stewards. Ook is aangekaart waarom stewards op de meeste sluizen in Noord-Brabant en Limburg ontbraken.

2.5 Reacties bij landelijke informatielijn (0800-8002)

Er zijn reacties en vragen van vaarweggebruikers binnengekomen bij de landelijke informatielijn, op het mailadres van de Spiegeldag en via www.scheepvaartzaken.nl. In totaal betreft het zo'n vijf reacties en één vraag.

De reacties hadden betrekking op het kostenverhogende effect van de stewards en het pampieren van de vaarweggebruikers, het niet nuttig zijn van stewards, weinig professioneel gedrag en het gebrek aan affiniteit met de watersport.

De vraag had betrekking op de status van de aanwijzingen van de stewards.

2.6 Werkgroep Publieksgericht werken RWS

Door de werkgroep publieksgericht werken is aangegeven dat:

- De kwaliteit van de service van de stewards moet worden gewaarborgd.
- Er moet een lijst komen met criteria om te bepalen op welke sluizen stewards wel / niet gewenst zijn.

Voorlopige conclusies:

- Werving is te laat gestart

- De stewards hadden een gebrek aan overzicht en affiniteit en kennis met scheepvaart. Dit komt mede door een korte inwerktijd. Overigens wordt deze conclusie niet door iedereen gedeeld.
- Stewards niet nodig voor beroepsvaart.

Aanbevelingen:

- Probeer voor meerdere jaren goede stewards aan je te binden. Hiervoor is wel een goede financiële regeling nodig.
- Gebruik een nautisch uitzendbureau.
- Coachende sluismeesters per regio/dienst om stewards op weg te helpen.
- Probeer te zorgen voor stewards die echt in staat zijn de recreatievaart op te leiden.

2.7 Spiegeldag

Tijdens de Spiegeldag op 17 november is bij recreanten gepeild wat ze van de aanwezigheid van stewards vonden. Ook is gevraagd naar suggesties om invulling te geven aan het werken met stewards in 2008.

Belangrijkste bevindingen:

- Van de twintig respondenten geeft ruim de helft aan het werken met stewards een aardig idee te vinden. De overige recreanten geven aan dat stewards voor verbetering vatbaar zijn.
- Uit gesprekken op de Spiegeldag komt hetzelfde beeld. Dat stewards worden ingezet wordt positief gewaardeerd; stewards moeten alleen kundiger zijn en meer weet hebben van wat er bij het schutten komt kijken.
- Er is geen eenduidigheid in adviezen stewards wel of juist niet in te zetten op sluizen met hoge muren.

Aanbevelingen:

- Werving vanuit groepen die affiniteit hebben met watersport.
- In opleidingen meer aandacht geven aan specifieke zaken zoals wind.
- Stewards mogen duidelijker aanwijzingen geven.
- Geef ze een haak om lijnen aan te pakken.

2.8 Samenvatting elementen a t/m f

Conclusies:

- Het grootste deel van de recreanten is positief over de inzet van stewards. De inzet wordt als wenselijk ervaren. Er zijn slechts beperkt reacties waargenomen waarin stewards 'overbodig' zijn genoemd.

- Stewards zijn niet op iedere sluis nuttig. Stewards zijn met name nuttig:
 - o Wanneer er sprake is van wachttijden.
 - o Beroepsvaart en recreatievaart komen samen.
 - o In sluizen die zijn ingericht voor de beroepsvaart, maar die ook gebruikt worden door de recreatievaart.
 - o Bij speciale omstandigheden (eb en vloed / zoet-zout-scheiding)
- Er is geen duidelijkheid of stewards op sluizen met hoge muren meerwaarde hebben.
- De toegevoegde waarde van stewards is in sommige gevallen beperkt omdat de ervaring van de stewards tekortschoot – mede door hun gebrek aan affiniteit met de watersport. De opleiding was te beperkt.
- Stewards beschikken niet altijd over het benodigde gezag en overwicht. Dit hangt samen met het gebrek aan affiniteit met de watersport.
- De communicatie en samenwerking tussen steward en sluismeester kan beter.
- Werving is te laat gestart en te weinig gericht op het werven van stewards met nautische affiniteit.

3. Voorstel voor RWS zichtbaar op de sluis in 2008 en verder

Het als RWS (extra) aanwezig zijn op de sluis heeft een voordeel voor vlot en veilig passeren van de sluis. RWS biedt zo die helpende hand die nodig is voor een deel van de watersporters. Het lijkt daarom verstandig om een vervolg te geven aan het zichtbaar aanwezig zijn op de sluis. Bijgaand hoofdstuk bevat het voorstel voor 2008 hoe hier invulling aan te geven.

Eerst wordt stilgestaan bij de wenselijkheid van het werken met stewards.

3.1 Wenselijkheid stewards

Extra aanwezigheid van medewerkers op de sluis is nodig als service van RWS om de doorstroming bij drukke sluisen te waarborgen en om veilig gebruik van de sluis te bevorderen. De inzet van stewards helpt om minder ervaren recreanten vertrouwd te maken met het gebruik van hen onbekende sluisen.

De reacties van het grootste deel van de recreanten toont de meerwaarde van de extra aanwezigheid van RWS medewerkers.

3.2 Voorstel invulling RWS zichtbaar aanwezig in 2008 en verder

Wat doen de stewards

De taken van de stewards in 2008 zijn:

- Aangeven volgorde van invaren en de noodzaak om aan te sluiten bij het invaren
- Instructies van de sluismeester doorgeven aan recreanten
- Ondersteunen plaatsnemen in de kolk en het schutten, door het geven van aanwijzingen en het aannemen en losgooien van lijnen van de recreatievaart
- Het informeren van gebruikers:
 - o Uitlezen folder 'vlot en veilig door de sluis'
 - o Beantwoorden van vragen
 - o Doorverwijzen naar landelijke informatielijn Rijkswaterstaat (0800-8002)

De stewards hebben geen hulpverlenende taak in het geval van te water raken of verwondingen. De taak van de steward is zo snel mogelijk bevoegd personeel inschakelen.

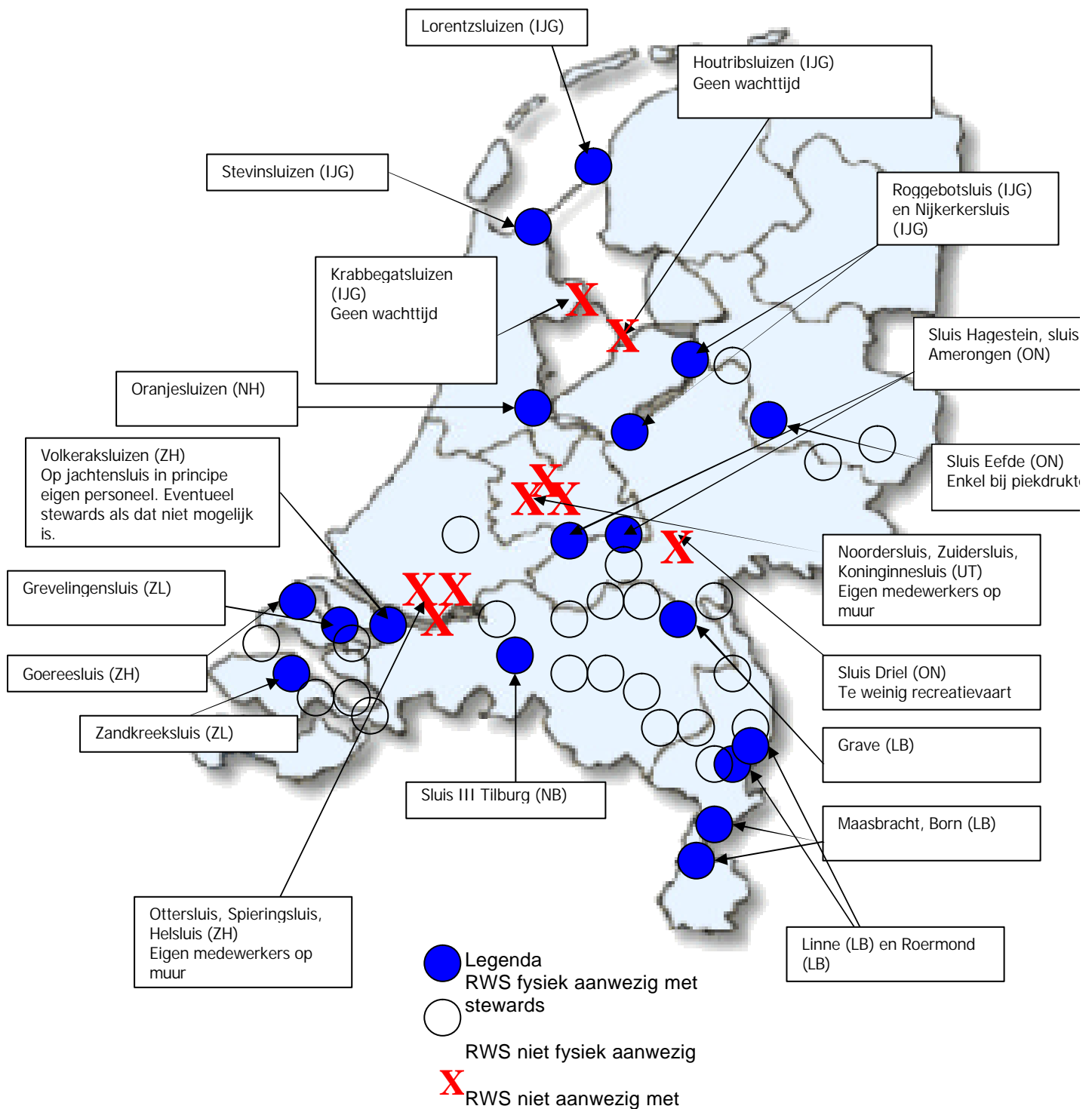
Waar

- Op die sluisen waar medewerkers van RWS 'op de muur' lopen vervullen de (eigen) sluismeesters gewoonlijk al de taken van de steward.

- De RD-en bepalen waar de stewards worden ingezet. Uitgangspunt is hierbij de vraag of de sluisen voldoen aan (één van) de volgende criteria:
 - o Op piekmomenten in het vaarseizoen is er sprake van wachttijden waardoor het belangrijk is dat een sluis vlot en volledig gevuld wordt.
 - o Beroepsvaart en recreatievaart komen samen.
 - o De sluis is niet ingericht op recreatievaart maar op beroepsvaart.
 - o Bij speciale omstandigheden (eb en vloed / zoet-zout-scheiding) wordt de aanwezigheid van stewards wenselijk gevonden.

Het is niet duidelijk of hoge muren het werken met stewards onmogelijk maken. In 2008 zal onderzocht worden of hoge muren een reden zijn om stewards niet in te zetten, of juist een reden zijn om stewards wel in te zetten. In het onderzoek worden de volgende sluisen betrokken: Volkeraksluisen, Maasbracht, Born en sluis Eefde.

Voorgesteld wordt stewards in te zetten op de volgende sluisen:



Wanneer

- Drukke momenten zijn zeer weersafhankelijk. Om echter over voldoende stewards te kunnen beschikken is het noodzakelijk werkzekerheid te bieden. Dit betekent dat stewards ook wel eens een dag nauwelijks iets te doen kunnen hebben.
- Stewards worden ingezet in het recreatieseizoen tijdens het Hemelvaart- en Pinksterweekend, in de weekenden (vrijdag-zondag) van de maanden juni – juli – augustus, en tijdens de bouwvak de hele week.
- Het Hemelvaart- en Pinksterweekend wordt hierbij beschouwd als 'oefenperiode'.
- Als er buiten deze periode sprake is van goede weersvoorspellingen kunnen stewards extra worden opgeroepen.

Hoeveel stewards per sluis

Op iedere kolk zijn twee stewards aanwezig, zodat er aan iedere kant van de kolk een steward staat.

3.3 Wie zijn de stewards

De stewards zijn tijdelijke krachten en zijn het gezicht van RWS op de sluis.

Stewards die in 2008 op de sluisen van RWS werken hebben tenminste de volgende eigenschappen:

- De stewards hebben affiniteit met watersport (via zeil- of roeivereniging, opleiding of werkervaring in de scheepvaart).
- De stewards stralen autoriteit uit.
- De stewards zijn representatief, wat betreft hun uitstraling, hun houding (klantgericht en actief) en hun taalgebruik.
- De stewards zijn tenminste 18 jaar oud.

Opleiding

De stewards worden op de volgende manier opgeleid:

- Theorie; met aandacht voor het werken als steward, (persoonlijke) veiligheid, de RWS-organisatie en de vaarwegen in de omgeving van de sluis (totaal ca. 4 uur). Dit is min of meer hetzelfde als in 2007. Voor de theorie wordt een reader aangeboden. De theorie wordt per regio of waterdistrict gegeven door een sluismeester of een ervaren recreant.
- Algemene praktijkinstructie. Stewards oefenen met een sluismeester⁴ of ervaren recreant. Geprobeerd wordt hierover afspraken te maken met watersportverenigingen (totaal ca. 8 uur). Dit vindt per regio of waterdistrict op één sluis plaats.
- Specifieke praktijkinstructie en kennismaking met de sluis waar de steward werkt. De steward loopt mee met de sluismeester op de bedienpost. Een sluismeester of ervaren recreant loopt de eerste dagen met de steward mee op de kolk waar de steward aan het werk is.

⁴ Gezocht wordt naar een aantal enthousiaste sluismeesters

Werving

De *werving* van kandidaten om te werken vindt landelijk plaats. De *aanname* van de kandidaten doet de RD zelf. De werving en aanname ziet er als volgt uit:

- De werving wordt door het SVC uitbesteed aan een bureau dat ervaring heeft met het doen van projectmatig uitzendwerk. Uitbesteding vindt plaats in december/januari. Gekeken wordt of dit mogelijk is met de bureaus waarmee een raamcontract bestaat. Het SVC betreft een aantal sluismeesters / objectchefs bij deze uitbesteding.
- Iedere RD geeft aan voor hoeveel uur ze stewards nodig hebben.
- Het bureau krijgt het profiel van de stewards mee en wordt gevraagd kandidaten te werven die aan dat profiel voldoen. Deze kandidaten worden begin mei voorgedragen aan de RD. De RD maakt zelf de keuze.
- Het bureau wordt aanbevolen allereerst te zoeken bij: zeil- en vaarscholen, vereniging oud-waterstaters, watersportverenigingen, scheepvaart-opleidingen. Ook wordt aanbevolen te kijken of sluismeesters zelf contacten hebben.
- Opleiding vindt plaats in mei / begin juni.
- Stewards wordt betaald volgens ARAR schaal 3 of 4 (minimaal €9,80 of €10,50 per uur). Het minimumloon is €7,90 per uur.

Vanaf 2009 wordt aanbevolen stewards op te nemen in het corporate inhuurcontract voor nautisch personeel en inhuur in dezen te accepteren omdat het seizoenswerkzaamheden betreft. Het SVC speelt dan geen rol meer in werving en opleiding van stewards.

3.4 Financiering

De inschatting is dat de kosten bij een bezetting van de sluis conform bovenstaand voorstel ca. 20 k€ per sluis bedraagt (gerekend met €15,00 loonkosten op weekdagen).

De verwachting is dat de kosten voor heel RWS in 2008 de 300 k€ benaderen. In 2009 en verder loopt dit i.v.m. afstandsbediening op tot ca. 400 k€

- 2008: Voorgesteld wordt dat door de Landelijk Scheepvaartverkeersmanager (evt. samen met andere RD-en) 300 k€ wordt vrijgemaakt uit het EPK-budget om het werken met stewards mogelijk te maken.
- 2009 e.v.: Voorgesteld wordt dat de Landelijk Scheepvaartverkeersmanager een voorstel doet bij het DT-RWS om het benodigde budget structureel vrij te maken en toe te voegen aan de toegestane Interne Kosten-inhuur van de betrokken RD-en.

Stewards kunnen daarna ingehuurd worden via het corporate inhuurcontract.

3.5 Uitrusting

Stewards zijn uniform gekleed en bij hun uitrusting is aandacht gegeven aan persoonlijke veiligheid. Stewards hebben in 2008 tenminste de beschikking over:

- Communicatiemiddelen: portofoon (geregeld door RD zelf)
- Kleding (geregeld door SVC):
 - o Geel hesje
 - o Witte polo
 - o Goede gele regenjas (+ broek)
 - o Lange donkere broek (regelt stewards zelf)
 - o Gesloten, stevige schoenen (regelt stewards zelf)
- Persoonlijke bescherming:
 - o Reddingsvest: het SVC zoekt uit wat een geschikt exemplaar is in verband met de warmte.

In opdracht van het SVC wordt een arbeidsveiligheidsonderzoek voor de stewards uitgevoerd om te kijken of er nog extra eisen aan de uitrusting worden gesteld. Onderdeel hiervan is het gebruik van een haak voor het aanpakken van lijnen.

Bijlage 1 Meegegeven randvoorwaarden voor het werken met stewards

Algemene randvoorwaarden

- De sluismeester is de verantwoordelijke op de sluis; stewards werken in opdracht van de sluismeester en volgen zijn aanwijzingen op.
- Vooraf aan de werkdag worden de stewards geïnstrueerd door een objectchef, in aanwezigheid van de dienstdoende sluismeesters van die dag.
- Sluismeesters en stewards houden contact via portofoons / oortjes. De RD-en regelen deze portofoons zelf.
- RWS is verantwoordelijk voor het handelen van de stewards, en daarmee aansprakelijk voor gemaakte fouten, tenzij bewust onzorgvuldig wordt gehandeld.
- Stewards hebben bij voorkeur affiniteit met scheepvaart en hebben als competenties mondelinge uitdrukingsvaardigheid en behulpzaam / klantgericht.
- Als opleiding krijgen de stewards een instructiedag. Deze instructiedag bestaat uit een theoriedeel (reglementskennis, rol stewards t.o.v. sluismeester, RWS-organisatie) en een praktijkdeel.
- Stewards hoeven geen Nautop 0 te hebben.

Randvoorwaarden met betrekking tot aansprakelijkheid van stewards

RWS is verantwoordelijk voor het handelen van de stewards en draagt daarom zorg voor goede instructie, opleiding en kleding. Daar waar de stewards moedwillig in strijd met de RWS instructies handelen is de steward zelf verantwoordelijk. Het is daarom belangrijk dat sluismeesters en stewards bij start van de werkzaamheden afspraken maken over de werkwijze. Het is ook handig dat medewerkers van RWS op de hoogte zijn van de taken van de stewards. Het is handig hiervoor de reader te gebruiken.

Het uitzendbureau draagt zorg voor een goede aansprakelijkheids- en ongevallenverzekering.

Om goed werken van de steward mogelijk te maken is het belangrijk dat 'opschaling' mogelijk is: wanneer er bijvoorbeeld een verkeersaanwijzing gegeven moet worden dient er een bevoegde sluismeester te zijn die kan ingrijpen.

Bijlage 2 Taakverdeling landelijk en regionaal

Regionaal invullen:

- De RD-en bepalen zelf op welke sluisen wanneer en hoeveel stewards aanwezig zijn
- De RD-en huren zelf de stewards in (zo mogelijk gezamenlijk)
- De RD-en zijn verantwoordelijk om te zorgen voor opleiding en instructie van de stewards. BOVW organiseert (een) opleidingsdag(en).
- De RD-en zorgen zelf voor uitrusting van de stewards (zwemvesten, portofoons etc.)

Landelijk invullen:

- De taakbeschrijving van de stewards
- De randvoorwaarden voor de inhuur van stewards (opleiding, uitrusting etc.)
- Het zorgdragen voor kleding van de stewards

Bijlage 3 Taakbeschrijving stewards

1. Aangeven aansluiten bij invaren:
Stewards houden in de gaten of iedereen goed aansluit bij het invaren en geven zonnodig aan wanneer een schip nog ruimte heeft om beter aan te sluiten en let er op dat de gehele schutkolk benut wordt.
2. Instructies van de sluismeester doorgeven:
De sluismeester geeft instructies aan schippers, ook de steward houdt in de gaten of deze instructies opgevolgd worden en geeft zodoende ondersteuning aan de sluismeester om het gewenste gedrag te bereiken. Beroepsvaarders worden veelal via de marifoon geïnstrueerd door de sluismeester en behoeve waarschijnlijk geen verdere uitleg.
3. Ondersteunen plaatsnemen in de kolk:
De steward geeft informatie aan schippers waar er plaats genomen wordt in de kolk zodat dit zo vlot en veilig mogelijk gebeurt. Verder let de steward erop dat als er een groot watersverschil is dat men de touwen in de gaten houdt en ze op tijd laat vieren of doorhaalt en geeft dat eventueel ook aan richting de schipper.
4. Het aannemen van lijnen van de recreatievaart:
Recreatievaarders kunnen stewards vragen om een lijn aan te nemen. Het is daarbij belangrijk om met de windrichting rekening te houden (zie ook eerder in deze reader) en ook de eigen veiligheid in de gaten te houden! Dring nooit aan indien de schipper het anders wil doen, de schipper blijft baas op eigen schip. Let er op dat er geen lijnen worden vastgemaakt aan trappen of leuning (dit kan per regio echter verschillen). De steward maakt in principe geen lijnen vast om de bolder, maar neemt hooguit een lus aan om die om de bolder heen te leggen.
5. Het informeren van gebruikers:
Alle informatie omtrent het schutten wordt verstrekt aan vaarweggebruikers. Indien de steward iets niet weet wordt er contact opgenomen met de sluismeester. Vaarweggebruikers zullen niet alleen informatie vragen over het schutten. Ook informatie over ligplaatsen, vuilniscontainers, eten & drinken, et cetera, kunnen de revue passeren. Dit soort regiospecifieke informatie is bijgevoegd in bijlage 1.
6. Uitdelen informatiemateriaal (folders):
Om de kennis van 'veilig schutten' te vergroten is er een folder 'Veilig Samen Schutten' ontworpen. Deze folder kan meegegeven worden aan vaarweggebruikers. Daarnaast deelt de steward ook informatie van het landelijke informatienummer 0800-8002 uit om vaarweggebruikers hiermee bekend te maken.
7. Beantwoorden van vragen:
Beantwoord de vragen die je kan en mag beantwoorden, maar stewards kunnen natuurlijk nooit alle vragen beantwoorden en ook de sluismeester is niet alwetend of heeft op een bepaald moment geen tijd. De stewards moeten dan zorgen voor het

doorverwijzen naar het landelijk informatienummer 0800 - 8002. Hier zijn sleutelhangers of andere gadgets met het nummer van de landelijke informatielijn voor beschikbaar.

Bijlage 4 Richtlijn uitrusting stewards 2007

De verplichte uitrusting van de stewards op de sluis zag er in 2007 als volgt uit:

1. Witte Rijkswaterstaat polo zonder epauletten (versiering op schouders), borstzakje en strepen;
2. Lange pantalon i.v.m. veiligheid in de kleuren grijs, blauw of zwart (spijkerbroek mag ook);
3. Stevige schoenen i.v.m. veiligheid. Dus geen (teen)slippers of sandaaltjes;
4. Reddingsvest (geleverd door de regionale dienst (sluismeester));
5. Reflecterend (geel) hesje, gesloten gedragen over de polo;
6. Magnetisch logo 'Veilig op het Water' gedragen op rechterzijde van het hesje;
7. Gele cap met een reflecterende boord voorzien van het beeldmerk van Verkeer&Waterstaat;
8. Een portofoon voor de communicatie;
9. 1 fles Nivea sunblok BF 50 ter voorkoming van verbranding/zonnesteek (gebruik is de eigen verantwoordelijkheid van de steward);
10. Een regeljack, doorzichtig, zodat de kleding van de steward zichtbaar blijft.

Verder is op iedere deelnemende sluis één (of meerdere) wimpel(s) aanwezig met de tekst: 'Stewards op de sluis!'. Deze veiligheidsgele wimpel mag uitsluitend samen met de RWS-vlag worden gehesen.

De steward zorgt zelf voor het schoonhouden en wassen van de kleding.