

Uitkomsten Nationale Enquête Brug- en Sluiswachters 2017



Datum
31-1-2018

Auteurs
Ir. Herman van Veelen Eur.Erg.

De Nationale Enquête Brug- en Sluiswachters is een initiatief van **vhp** human performance B.V.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Werkplek	4
3	Opleiding en competenties	5
4	Direct zicht en camera's	6
5	Incidenten	7
6	Organisatie	8
7	Veiligheid	9
8	Motivatie en betrokkenheid	10
9	Werkdruk.....	11
10	Interpretatie uitkomsten.....	12

1 Inleiding

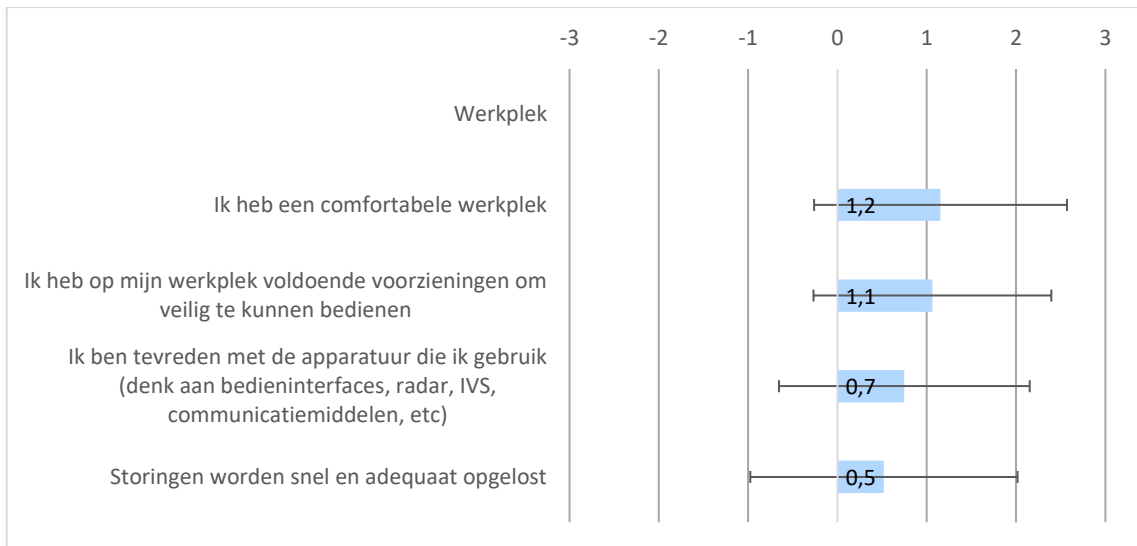
De Nationale Enquête Brug- en Sluiswachters onderzoekt hoe brug- en sluiswachters hun werk ervaren. De factoren die essentieel zijn om het werk van brug- en sluiswachter goed uit te voeren zijn in deze enquête betrokken. De resultaten geven inzicht in belangrijke trends en verbetermogelijkheden voor de beroepsgroep. De Nationale Enquête Brug- en Sluiswachters is ontwikkeld door **vhp** human performance. De enquête is ingevuld van 1 november tot en met 31 december 2017. Deze is volledig ingevuld door 175 respondenten.

In dit document zijn de resultaten beschreven. Het laatste hoofdstuk bevat de belangrijkste aanbevelingen.

2 Werkplek

Men is gemiddeld genomen tevreden over de werkplek. Respondenten vinden wel dat verbetering mogelijk is bij de gebruikte apparatuur en het verhelpen van storingen.

De respondenten geven vooral aan dat klimaatbeheersing en de kwaliteit van de camera's verbeterd zouden moeten worden. Een aantal respondenten geeft aan te werken met gedateerde apparatuur waardoor veiligheidsrisico's ontstaan.



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

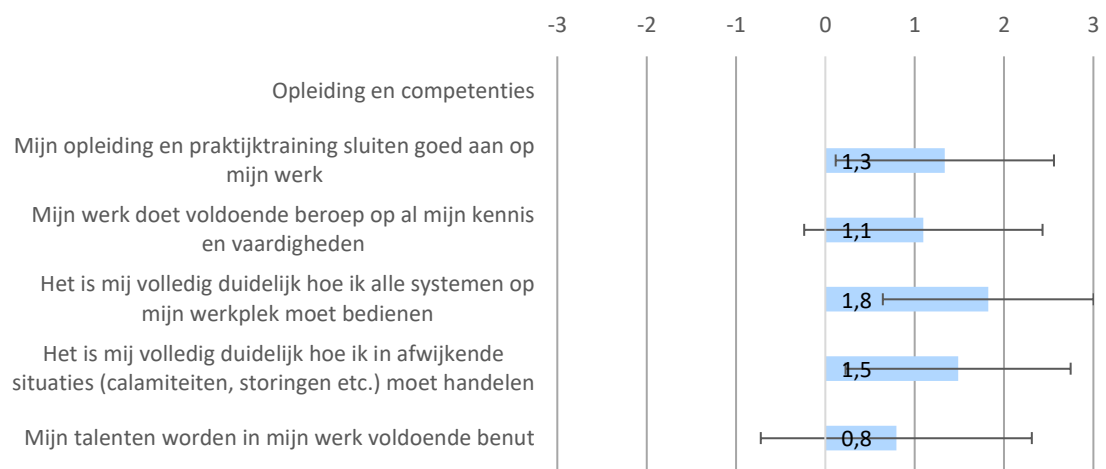
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

3 Opleiding en competenties

Men is het gemiddeld eens met de stellingen over opleiding en competenties. Opvallend is dat men deels vindt dat de talenten van medewerkers onvoldoende worden benut. Een aantal respondenten wenst dat hun baan uitdagender is.

Enkele respondenten hebben ideeën voor verbetering:

- Toepassen van een simulator voor bijvoorbeeld het trainen van calamiteiten
- Meer aandacht besteden aan het werken in teamverband
- Meer aandacht voor suggesties van de werkvloer
- Gebruik de kennis en ervaring van de bedienaar en reduceer deze niet tot knoppendrukker
- Benodigde kennis en ervaring verschilt per werkgever. Wat is nu de benodigde kennis en ervaring voor bediening?



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

4 Direct zicht en camera's

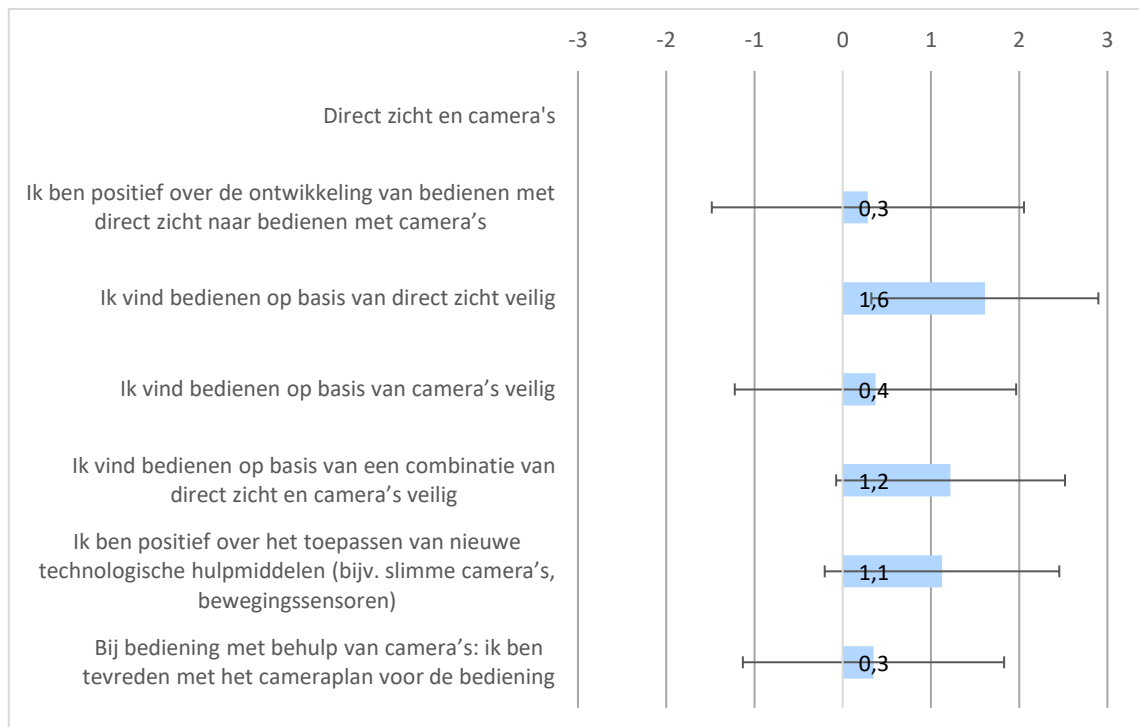
Veruit de meeste respondenten werken op basis van een combinatie van direct zicht en camera's. Hoewel men gemiddeld genomen neutraal is over de ontwikkeling richting bedienen met camera's, valt wel op dat men bedienen met camera's minder veilig vindt dan bedienen met direct zicht.

De opmerkingen van de respondenten betreffen de volgende onderwerpen:

- Mist, duisternis en instalend zonlicht of kunstlicht zorgt voor problemen m.b.t. camera's
- Het toepassen van de nieuwste cameratechnologie laat vaak lang op zich wachten
- Cameraplannen bevatten soms dode hoeken
- Betrek bedienaren meer bij het opstellen van cameraplannen
- Er zijn zorgen over de veiligheid van bepaalde cameraplannen
- Voorkeur voor direct zicht t.o.v. zicht met camera's
- Wie is verantwoordelijk als incidenten ontstaan door beperkt zicht via de camera's?
- Belang van lokale kennis bij het op afstand bedienen



Uitkomsten in percentages



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

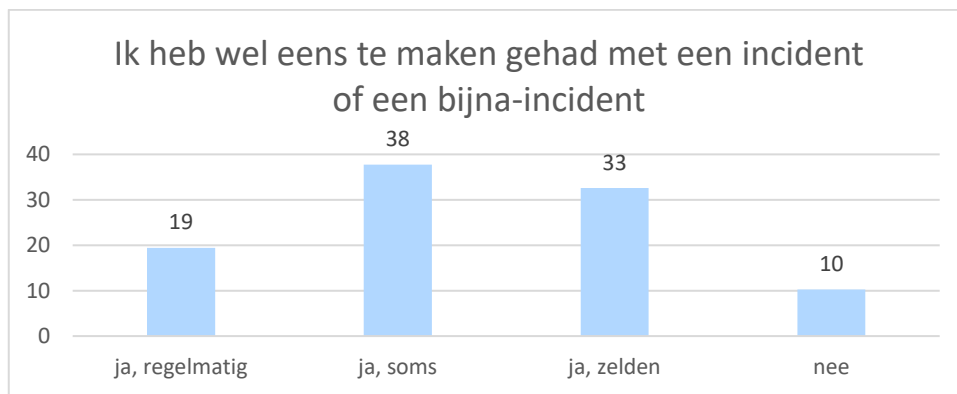
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

5 Incidenten

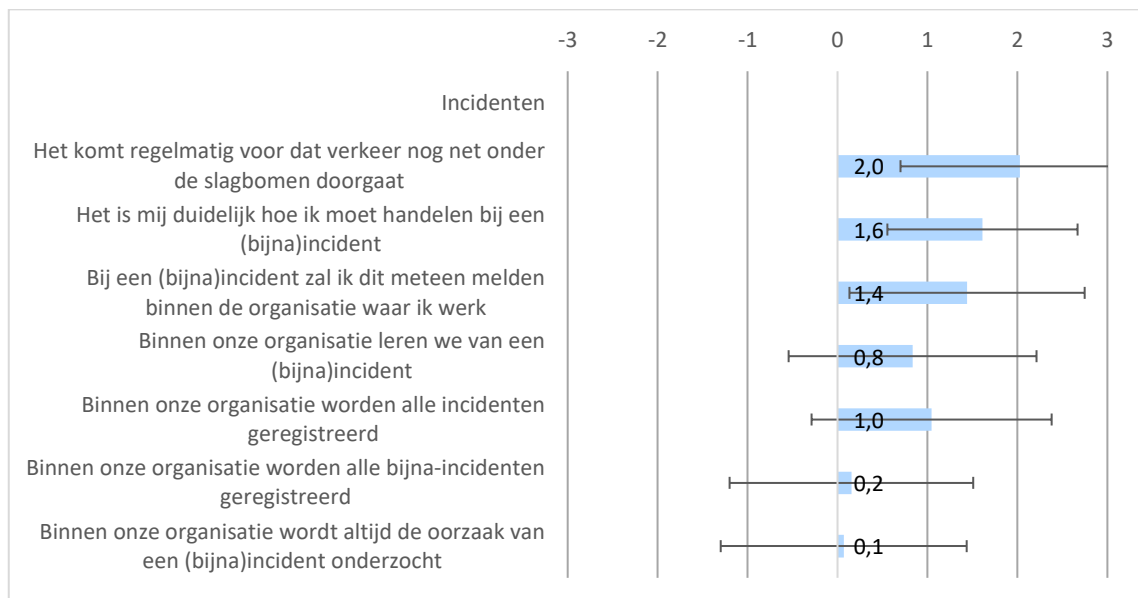
Bedienaren hebben veel te maken met incidenten en bijna-incidenten. Het registreren van incidenten lijkt op basis van de respons al te gebeuren. Het registreren van bijna-incidenten en het onderzoeken van (bijna)incidenten lijkt voor verbetering vatbaar.

Enkele opmerkingen van respondenten:

- Er wordt te snel naar de bedienaar gewezen bij incidenten als er geen technisch mankement wordt gevonden
- Bediening op afstand mist de sociale controle van de bedienaar bij het negeren van roodlicht bijvoorbeeld
- Er heerst angst om incidenten te melden, omdat dit negatief kan uitvallen voor de bedienaar
- De analyse van incidenten wordt nog te weinig gebruikt om incidenten te begrijpen en te voorkomen
- Bijna-incidenten komen zo vaak voor dat het ondoenlijk is deze bij te houden



Uitkomsten in percentages



-3=helemaal mee oneens, -2=meë oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=meë eens, 3=helemaal mee eens

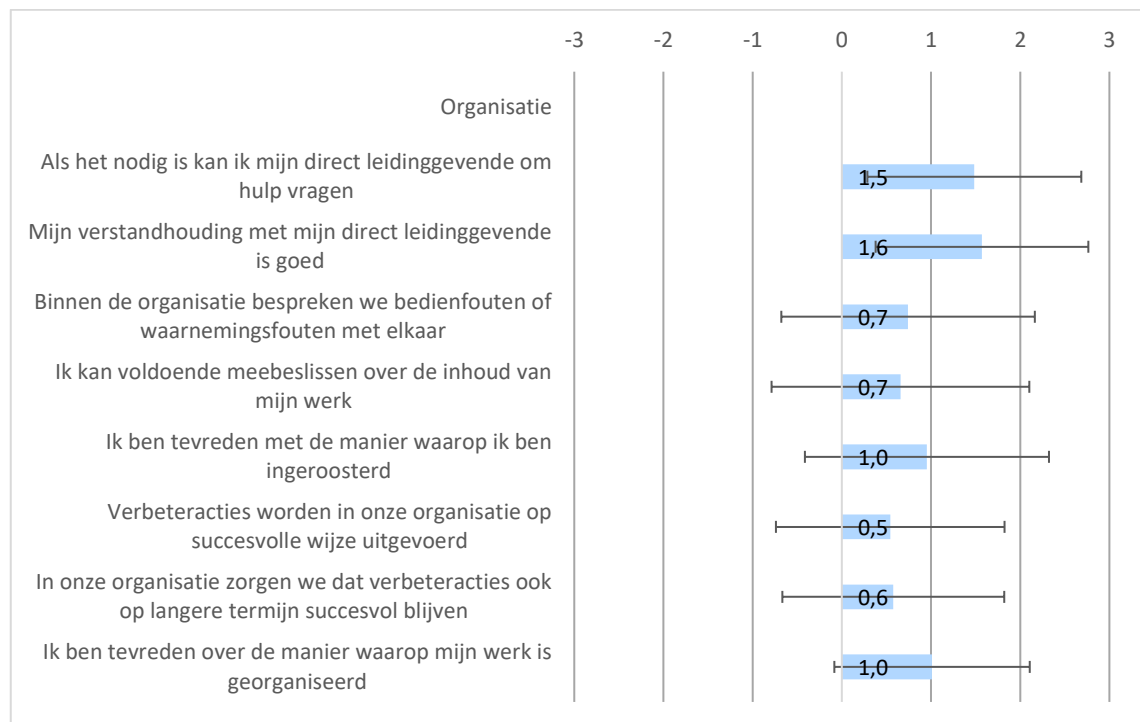
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

6 Organisatie

Veel respondenten zijn positief over hun organisatie. Men is tevreden over de relatie met de leidinggevenden. Bij het bespreken van bedienfouten en het doorvoeren van verbeteracties is groei mogelijk.

Enkele opmerkingen van respondenten:

- Sommige leidinggevenden staan te ver van de werkvloer af en hebben te weinig operationele kennis
- De werkdruk is te hoog door een tekort aan personeel
- Er is vaak geen of weinig terugkoppeling naar de bedienaar toe
- Er wordt meer in techniek dan in mensen geïnvesteerd.



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

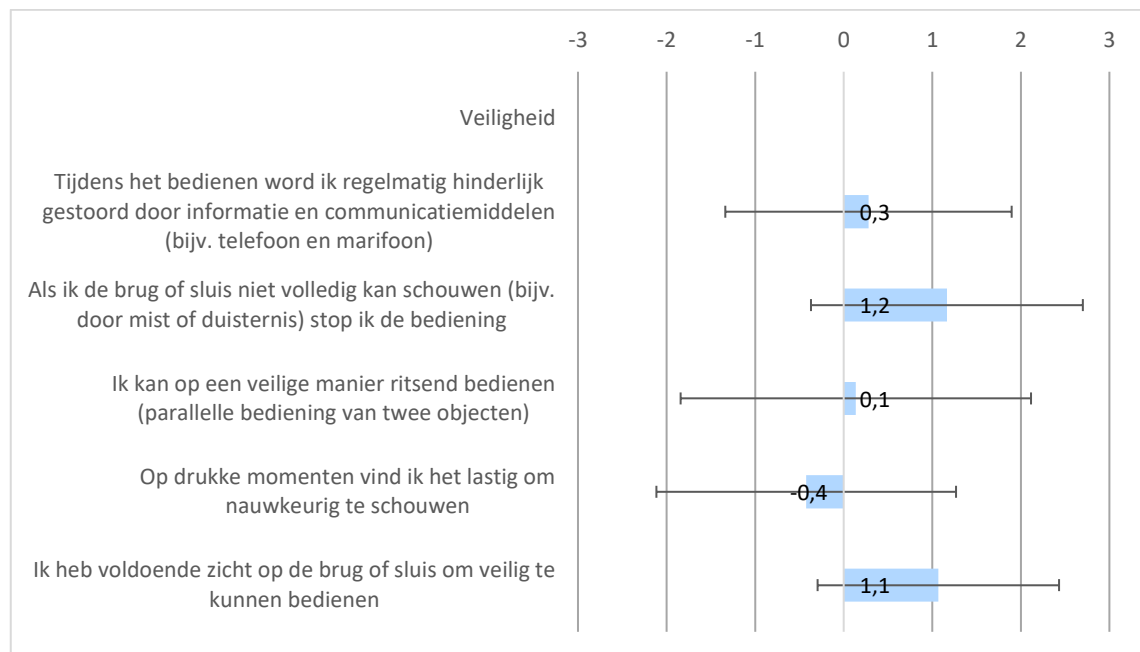
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

7 Veiligheid

Men is gemiddeld positief over de veiligheidsstellingen. De verschillen in de beleving is echter groot bij de bedienaren. Zo is de verdeeldheid over de veiligheid van ritsend bedienen erg groot. Ook de beleving over hinderlijk gestoord worden, ligt ver uit elkaar.

Enkele opmerkingen van respondenten:

- Verschillen tussen de bediening van verschillende objecten brengt onveiligheid met zich mee
- Mist, duisternis en instralend zonlicht leiden tot onveilige situaties, omdat je niet goed kunt schouwen
- Onveilige situaties door achterstallig onderhoud
- De complexiteit van ritsend bedienen wordt sterk onderschat. Zeker in combinatie met communicatietaken met bijvoorbeeld aannemers is dit ondoenlijk
- Bedienaren voelen druk om door te bedienen, terwijl ze het eigenlijk niet veilig vinden (bijvoorbeeld bij slecht zicht of uitgevallen camera's)



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

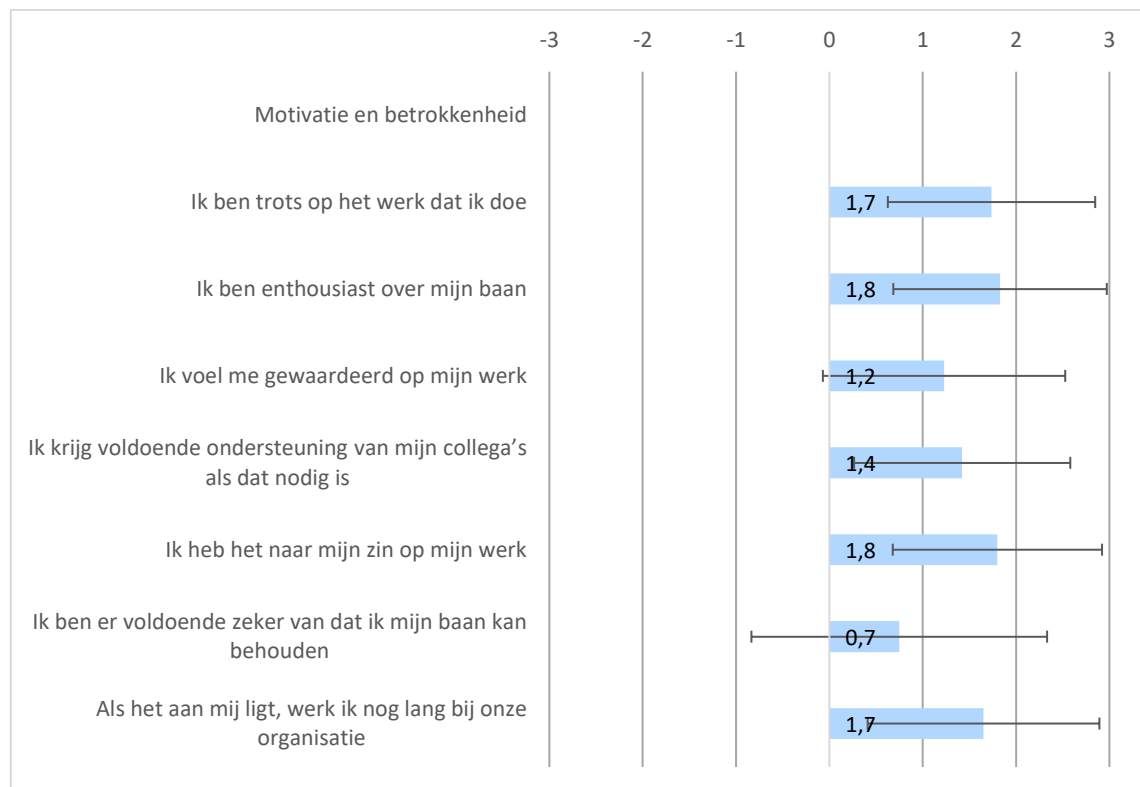
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

8 Motivatie en betrokkenheid

Veel bedienaren zijn trots en enthousiast over hun baan. Ook is er een goede verstandhouding met collega's. Een deel van de respondenten is wel onzeker of zij hun baan kunnen behouden.

Enkele opmerkingen van respondenten:

- Er wordt veel gebruik gemaakt van uitzendkrachten
- De kosten zijn meestal leidend bij aanbestedingen en niet het vakmanschap
- Er is te weinig waardering voor het werk
- De beloning zou beter moeten
- Ik vraag me af of het uitbesteden van het werk de bediening ten goede komt



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

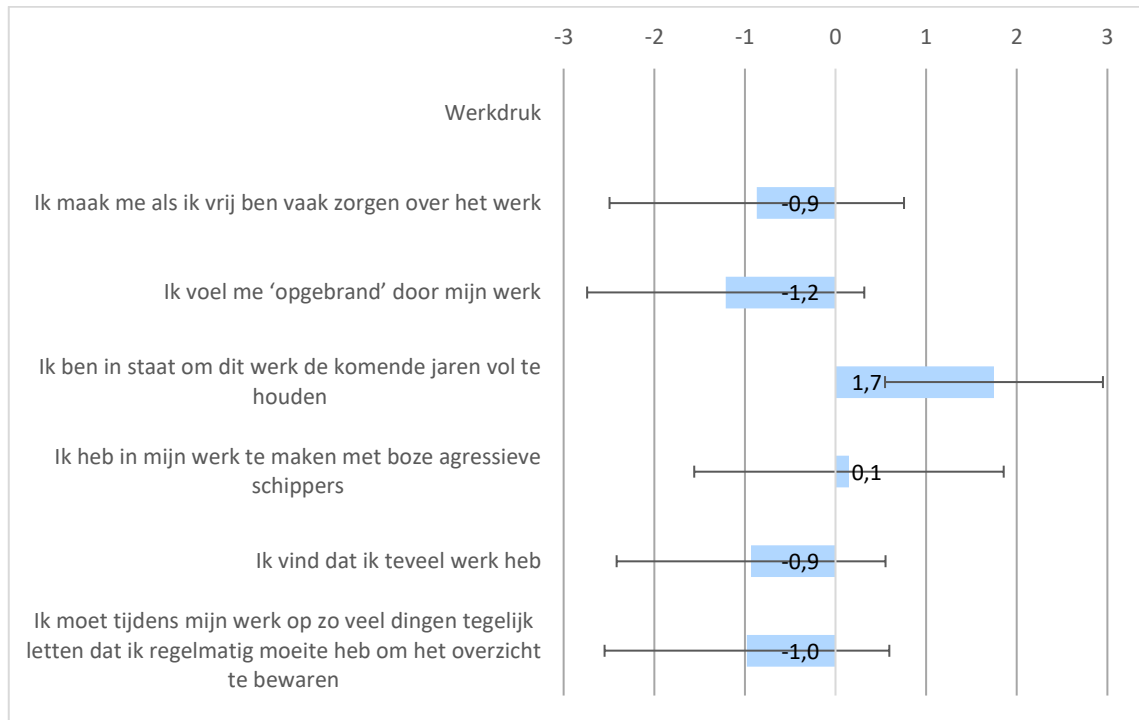
De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.

9 Werkdruk

De meeste bedienaren vinden de werkdruk over het geheel passend. Ze vinden het werk niet te druk en niet te rustig. Uit de respons blijkt er verschillen in het seizoen zijn.

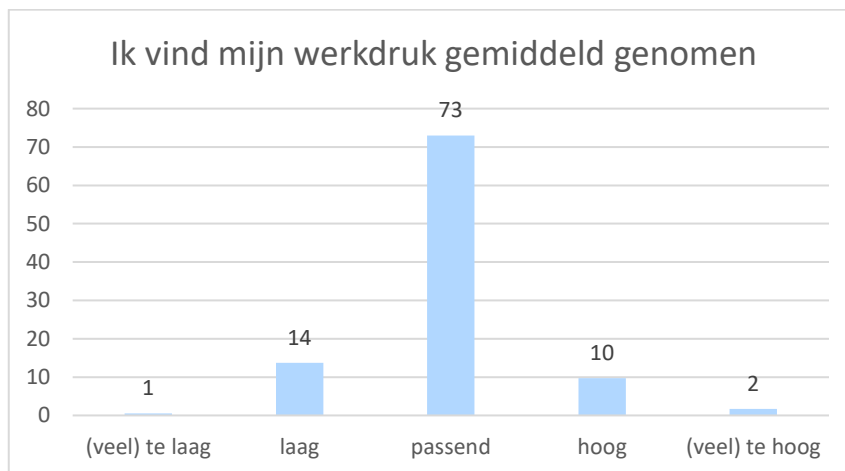
Enkele opmerkingen van respondenten:

- Er zijn concentratieproblemen door wisselingen in nacht/nachtdiensten
- Veel respondenten hebben aangegeven dat de werkdruk erg kan verschillen (bijvoorbeeld tussen de zomer- en winterperiode). Op sommige momenten is het te druk. Op rustige momenten kan het saai zijn



-3=helemaal mee oneens, -2=mee oneens, -1=enigszins mee oneens, 0=neutraal, 1=enigszins mee eens, 2=mee eens, 3=helemaal mee eens

De grafiek bevat de gemiddelde score. De zwarte streepjes geven aan of de antwoorden van de verschillende respondenten relatief dichtbij elkaar liggen of juist veel uit een lopen.



Uitkomsten in percentages

10 Interpretatie uitkomsten

Uit de gemiddelde scores van de enquête blijkt dat de respondenten positief zijn over de werkplek, opleiding, camera's, afhandeling van incidenten, organisatie en veiligheid. Dit betekent dat een groot deel van de respondenten tevreden is over hun werk.

Gemiddelden zeggen echter niet alles. Er zijn namelijk substantiële verschillen in de beleving gevonden. Een deel van de respondenten is minder positief of negatief. Op basis van de respons (die anoniem is) is het niet mogelijk om te zien op welke bedienplekken de bedienaren tevreden zijn en waar verbetering mogelijk is.

In positieve zin valt op dat de bedienaren trots zijn op hun werk en prettig samenwerken met collega's.

Vanuit de resultaten denken we dat verbetering mogelijk is op de volgende gebieden:

- Meer aandacht voor de inbreng van bedienaren bij veranderingen en suggesties van de werkvloer.
- Meer investeren in en het hoger waarderen van vakmanschap.
- Mist, duisternis en instralend zonlicht of kunstlicht leiden tot problemen met camera's en geven veiligheidsrisico's. Warmtecamera's bieden hier mogelijk uitkomst.
- De beleving is dat er nu te snel naar de bedienaar wordt gewezen bij incidenten als er geen technisch mankement wordt gevonden.
- Het negeren van roodlicht door weggebruikers zorgt voor veel problemen. Mogelijk kunnen handhavers uitkomst bieden.
- Het delen van best practices tussen de brug-en sluisbeheerders (leren van elkaar).
- Uit de resultaten blijkt dat bedienaren vinden dat bedienen met direct zicht veiliger is dan bedienen met camera's. Het is onbekend of dit blijkt uit verschillen in het aantal incidenten of dat dit meer gebaseerd is op de persoonlijke beleving. Dit verdient nadere aandacht.
- Met betrekking tot ritsend bedienen zijn de meningen verdeeld. Er is behoefte aan duidelijke richtlijnen in welke omstandigheden ritsend bedienen veilig uitgevoerd kan worden en wanneer het onverantwoorde veiligheidsrisico's met zich meebrengt.