



## RESILIENCE

In ons dagelijks leven krijgen we regelmatig te maken met situaties die in bepaalde mate stress opleveren. Voorbeelden hiervan zijn stress door een druk vaargebied of (extreme) stress door een noodsituatie. Soms is het moeilijk om daar goed mee om te gaan en goede keuzes te maken, om hier veerkrachtig mee om te gaan. Veerkracht is een lastig woord, in het Engels heet het resilience. Het komt er eigenlijk op neer dat jij als vakman in staat bent om in alle situaties een zo goed mogelijke keuze te maken, zodat de veiligheid gewaarborgd blijft. Niet alleen bij onze dagelijkse werkzaamheden, maar ook in noodsituaties... makkelijker gezegd dan gedaan.

Deze training staat in het teken van veerkracht (Engels: resilience). Veerkrachtig handelen is aan te leren door vaker te oefenen en van elkaar te leren.

In de komende hoofdstukken zullen we verschillende situaties bespreken die in de binnenvaart regelmatig tegenkomen waarbij enige veerkracht nodig is. Elk hoofdstuk begint met een korte introductie van het onderwerp, waarna er een praktisch voorbeeld wordt gegeven. Vervolgens een instructie over hoe er veerkrachtig met het onderwerp omgegaan kan worden. Tot slot een aantal vragen die met de bemanning besproken kan worden. Het is belangrijk hierover met elkaar in gesprek te gaan en van elkaar te leren.



## HOOFDSTUK 01 – AFLEIDING

### Introductie

Afleiding betekent dat iets je aandacht trekt, waardoor je niet de volledige aandacht hebt voor de taak waar je mee bezig bent. Vaak verschuilen we dit achter ‘multi-tasken’, maar dit houdt eigenlijk in dat de aandacht er niet helemaal bij is.

Afleiding is overal om ons heen. Zo kan de telefoon, de tv, berichten van social media, appjes of het versturen van een email bijvoorbeeld tijdens het navigeren een grote afleiding zijn. Meestal kunnen we dit goed beheersen, maar het gevaar dreigt dat we niet alert op onze acties of de omgeving zijn. Dit kan weer ernstige gevolgen hebben voor de veiligheid.

### Voorbeeld uit de praktijk

Tijdens het navigeren wil je even snel een e-mail sturen. Je kijkt nog even om je heen, voordat je naar je pc toeloopt. Je richt je aandacht op je e-mails en ziet niet meer wat er buiten gebeurt. Het schip raakt uit koers, maar dit wordt niet opgemerkt. Totdat je opkijkt van je pc en ziet dat je afgaat op een afgemeerd schip. Je probeert de koers nog te corrigeren, maar tevergeefs, een botsing vindt plaats.

### Instructie

Zorg ervoor dat afleidingen worden geminimaliseerd. Bijvoorbeeld door de telefoon op ‘stil’ te zetten. Zo word je niet afgeleid door binnenkomende berichten en kun je op een geschikter moment de berichten aandachtig bekijken en eventueel reageren. De aandacht blijft bij de taak en er komen geen extra stress signalen op je af.

Wanneer er toch iets gebeurt waardoor je afgeleid wordt, bedenk dan of de afleiding dringend en belangrijk is. Wanneer er bijvoorbeeld een alarm afgaat, is het belangrijk om hierop te reageren. Een binnenkomende e-mail tijdens het afmeren kan afleiden en tot gevaarlijke situaties leiden.

Is de afleiding dus wél belangrijk, zoals in geval van een noodsituatie, zorg er dan voor dat je de huidige taak goed afrondt of overdraagt voordat je reageert.

Leid ook elkaar niet af, spreek elkaar erop aan wanneer zij afgeleid worden van de taak waarmee ze bezig zijn en help elkaar door eventueel taken over te nemen.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Waardoor word je makkelijk afgeleid? Bedenk andere voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

---

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Aanwezigen:** \_\_\_\_\_




## HOOFDSTUK 02 – SITUATIE BEWUSTZIJN

### Introductie

Dit hoofdstuk gaat over het volledig bewustzijn van de situatie. Soms kom je in een situatie terecht waarvan je niet alle details weet. Dit kan bijvoorbeeld zijn wanneer je aan boord stapt of wanneer er een alarm afgaat in een andere ruimte. Het is belangrijk dat je dan goed op de hoogte gebracht wordt, zodat je niet voor verrassingen komt te staan.

Soms wordt deze informatie gegeven en soms moet je hier expliciet naar vragen. Een andere keer moet je op onderzoek uit. Wanneer er een alarm afgaat, onderzoek dan de echte oorzaak en ga er niet zomaar vanuit dat je wel weet wat het probleem zou zijn.

Ga er ook niet zomaar vanuit dat iemand iets wel of niet gedaan heeft. Check dit bij elkaar en spreek ook elkaar erop aan wanneer je een probleem voorziet. Vraag je dus altijd af of je volledig op de hoogte bent van de situatie en vraag om updates. Dit geldt vooral in noodsituaties of andere stressvolle gebeurtenissen.

### Voorbeeld uit de praktijk

Je bent aan het lossen en alles is goed gegaan. Het steigerpersoneel is vriendelijk, het team zit er lekker in en je ligt op schema. Tijd om te gaan afkoppelen. De steigeroperator staat een beetje voor zich uit te kijken, dus die zal wel op de afkoppeling staan te wachten.

De bemanning gaat afkoppelen en er ontstaat een spray/damp. De slang was dus toch niet helemaal leeg...

### Instructie

Maak voordat je aan een taak begint een plan. Dit hoeft niet altijd schriftelijk vastgelegd te worden, maar bedenk de stappen die genomen moeten worden, welke middelen daarvoor nodig zijn, met welke gevaarlijke elementen je te maken hebt, etc.

Wees je ervan bewust dat problemen zich altijd kunnen voordoen, ook bij een goede voorbereiding.

Informeer ook anderen en vraag hen eventueel om assistentie. Dan kunnen ook zij alert zijn en je informeren wanneer een situatie verandert. Geef ook aan wanneer zich een probleem voordoet of wanneer dingen onduidelijk zijn.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 In welke situaties was je niet helemaal op de hoogte gebracht? Bedenk voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**




## HOOFDSTUK 03 – VERMOEIDHEID

### Introductie

Vermoeidheid is “een vermindering in fysieke en/of mentale capaciteit als gevolg van lichamelijke, mentale of emotionele inspanning die bijna alle fysieke vaardigheden kan beïnvloeden, waaronder: concentratie; kracht; snelheid; reactietijd; coördinatie; besluitvorming; of evenwicht”. Vermoeidheid treedt dus niet alleen op na een nacht slecht slapen, maar kan ook komen door een dag met stress.

Daarnaast heeft vermoeidheid dus grote invloed op alles wat je doet, naast dat het de alertheid beïnvloedt, kan het zelfs je keuzes beïnvloeden! Dit kan leiden tot incidenten. Wees je dus bewust van de effecten en probeer signalen te herkennen.

### Voorbeeld uit de praktijk

De stuurman is nog maar 2 uurtjes aan het varen, maar hij wordt toch een beetje moe. Maar goed, hij moet niet zo'n mietje zijn, nog maar een kopje koffie dan. Hij heeft de afgelopen paar dagen wat slecht geslapen, problemen thuis, maar daar gaat hij de rest niet mee vermoeien. Gewoon rustig doorvaren. Dan opeens schrikt hij wakker van een alarm dat afgaat.

### Instructie

Er zijn een aantal zaken die de vermoeidheid in de hand werken:

- Dag- en nachtritmes (in de nacht werken);
- Tijdsduur dat we wakker zijn;
- Zwaar werk en veel denkwerk;
- Stress, zorgen maken, persoonlijke problemen;
- Te weinig rust tussen het werken;
- Te weinig of slechte nachtrust;
- Slechte gezondheid;
- Alcohol- en drugsgebruik.

Wanneer je 1 of meer van de bovenstaande punten ervaart of je merkt dat je niet alert bent, geef dit dan bij je collega's en eigenaar/kantoor aan. Zij kunnen dan een extra oogje in het zeil houden of een andere oplossing bedenken.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Wanneer heb jij het meeste last van vermoeidheid? Bedenk andere voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**




## HOOFDSTUK 04 – ONDERDRUK STAAN

### Introductie

Een beetje druk op de werkzaamheden kan motiverend werken en een gevoel van prestatie geven. Echter, als de druk te groot wordt kan dit stress en fouten in de hand werken.

Druk kan komen door strakke deadlines, planningen en teveel moeten doen in te weinig tijd. Dit kan nog versterkt worden wanneer er bijvoorbeeld wijzigingen plaatsvinden in de planning, wanneer er vertragingen ontstaat, als er extra werkzaamheden gedaan moeten worden, door problemen met het weer of wanneer defecten ontstaan.

### Voorbeeld uit de praktijk

Vaak krijgen we met druk te maken wanneer anderen iets van ons verlangen. Dit kan bijvoorbeeld wanneer je wilt gaan laden en je aan het aanmeren bent. Soms kan het zijn dat de walzijde dan alvast begonnen is door de ladingarm te laten zakken, terwijl het schip nog aan het aanmeren is. Dit levert een gevaarlijke situatie op.

### Instructie

Onder druk worden er vaak bijvoorbeeld 'short-cuts' gebruikt, werkzaamheden of controles overgeslagen en soms voorrang gegeven aan werkzaamheden die beter later uitgevoerd hadden kunnen worden. Om hier goede beslissingen in te nemen is het belangrijk dat er gelet wordt op de mate van urgentie en belangrijkheid, zoals hiernaast weergegeven.

	Urgent	Niet urgent
Belangrijk	Doen, nu direct!	Doen, voor later inplannen.
Niet belangrijk	Niet doen, aan iemand anders overlaten	Niet doen, ook niet door iemand anders.

In het voorbeeld komt de druk van de wal; zij willen dat de bemanning al aan de slag gaat met aankoppelen terwijl het schip nog niet is afgemeerd. Als we dan naar het schema kijken, dan valt het aanmeren in het vak 'Belangrijk en urgent'. Het aankoppelen is in dit geval minder urgent en valt in het vak 'Belangrijk, niet urgent'. Zodoende dient het afmeren eerst te gebeuren en later pas het afkoppelen, niet tegelijk, maar na elkaar ook al is de druk hoog.



Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Wanneer heb jij het meeste last van druk? Bedenk andere voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

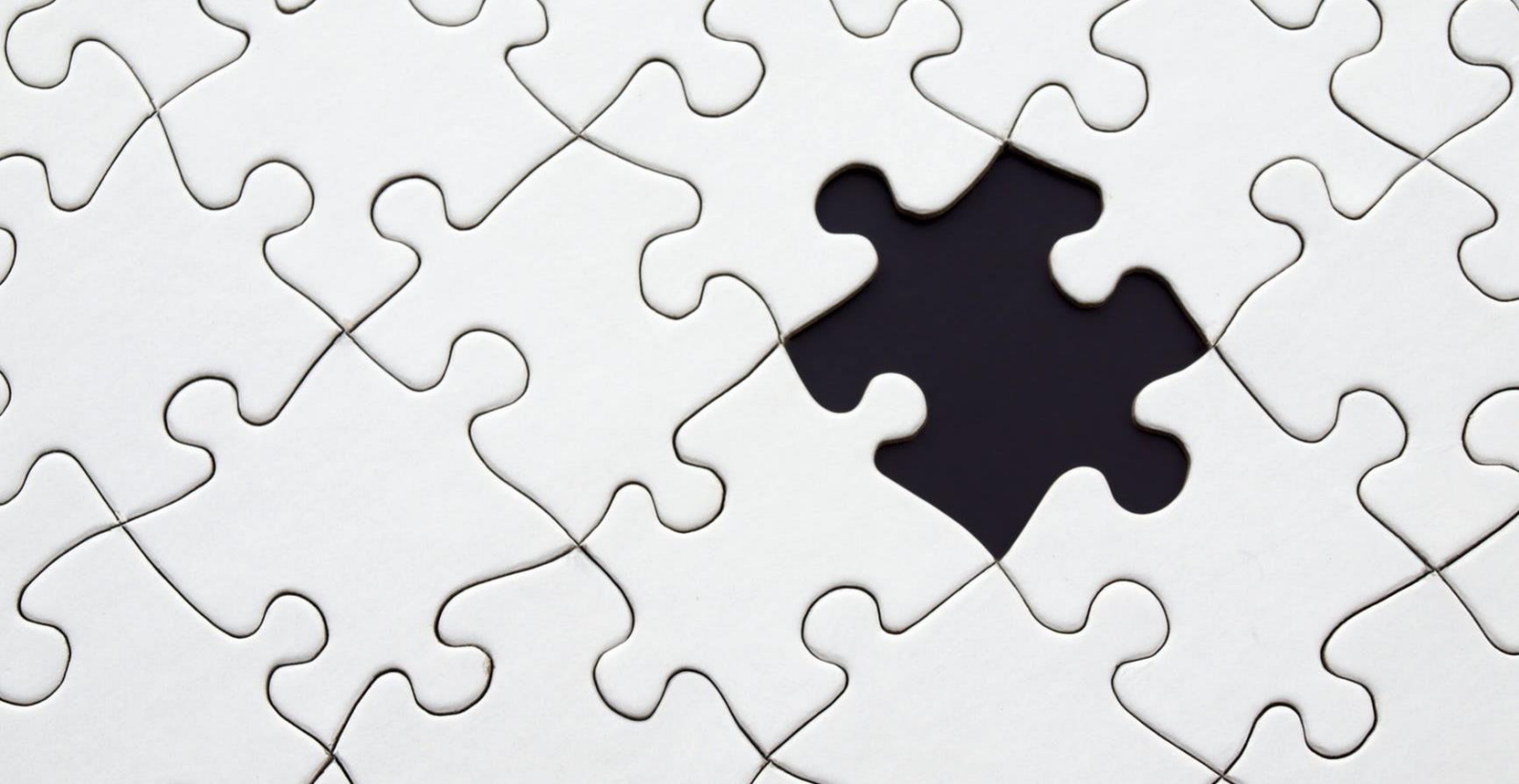
---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**

## HOOFDSTUK 05 – GESCHIKTHEID

### Introductie

Om het werk goed en veilig te kunnen uitvoeren, is er een mix van kennis, vaardigheden en een goede houding nodig. Het gaat hier dus niet alleen om het hebben van ‘een papiertje’, maar om een combinatie van een aantal vaardigheden.

Deze vaardigheden kunnen te maken hebben met technische kennis en ervaring, zoals;

- Navigeren;
- Aanmeren en afmeren;
- Onderhoud en reparatie;
- Laad- en loswerkzaamheden.

Daarnaast zijn er ook andere vaardigheden belangrijk, zoals;

- Goed communiceren;
- Leiderschap;
- Teamwork;
- Gedrag;
- Omgaan met problemen.

### Voorbeeld uit de praktijk

Vanuit kantoor wordt er een nieuw bemanningslid aan boord gestuurd. Het is een slimme jongen met de juiste papieren en al wat ervaring op een tanker. Dat is mooi, want die kan gelijk meedraaien.

Er moet nog wat onderhoud gedaan worden in de machinekamer, een mooi klusje voor de nieuwe aanwinst. Volgens deze matroos waren de werkzaamheden goed verlopen.

Halverwege de reis komt er rook uit de machinekamer...

### Instructie

Een eerste stap hierin zit in de check van papieren en kennis en ervaring bij het aannemen van personeel. Daarna is de familiarisatie (het bekend worden met het schip, het vaargebied, procedures en formulieren, etc.) erg belangrijk. Dit geldt natuurlijk ook wanneer een aflosser ingehuurd wordt.

Vervolgens is het belangrijk dat er goede instructies worden gegeven en controle is wanneer er nieuwe taken uitgevoerd worden.

Vraag ook om uitleg en instructie wanneer je niet zeker bent van de werkzaamheden of de werking van bepaalde apparatuur. Vraag ook om mogelijkheden om te leren en te ontwikkelen en een training en/of opleiding te volgen. Controleer daarnaast even de werkzaamheden om te kijken of het nieuwe personeelslid ook echt weet wat hij moet doen.

Wanneer er twijfels zijn over de capaciteiten van het nieuwe lid, geef dit dan door aan de verantwoordelijke persoon, de eigenaar of kantoor.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Op welk gebied zou je meer instructie/oefening/training/opleiding willen? Bedenk voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**




## HOOFDSTUK 06 – COMMUNICATIE

### Introductie

Communicatie is voortdurend om ons heen; verkeersinstructies, telefoongesprekken, app-gesprekken, overleggen, formulieren, lichtseinen, handleidingen, etc. Bij communicatie is het belangrijk dat de boodschap goed overkomt bij de ander. Wanneer de een de ander niet goed begrijpt, kunnen er fouten gemaakt worden die kunnen leiden tot incidenten.

Een slechte communicatie kan op verschillende manieren ontstaan;

- Letterlijk door een andere moedertaal elkaar niet goed begrijpen;
- Een ander idee over hoe dingen zouden moeten gebeuren;
- Andere interpretatie van woorden, uitdrukkingen of gebaren;
- Technische uitdrukkingen of benamingen zijn niet bekend;
- Elkaar niet goed verstaan.

Een goede communicatie verbetert ook het vertrouwen in elkaar, omdat je weet dat je elkaar begrijpt en helpt. Je komt ook te weten waar iemand nog wat meer instructie of begeleiding nodig heeft, dit komt weer ten goede aan de kwaliteit en veiligheid aan boord.

### Voorbeeld uit de praktijk

Het schip ligt afgemeerd en het is tijd om de reis voort te zetten. Iedereen weet wat hij moet doen, dus er worden geen moeilijkheden verwacht. Eén van de matrozen is bezig de achterkant los te maken, maar krijgt het touw niet los. Hij is er al even mee bezig en de kapitein gaat ervanuit dat het touw nu wel los zou zijn en begint langzaam weg te varen. Echter de matroos heeft het touw nog niet losgemaakt en besluit even snel aan wal te springen om het touw los te maken. Op het moment dat hij wil overspringen, draait het schip weg en de matroos valt in het water.

### Instructie

Durf elkaar aan te spreken.

Houd elkaar op de hoogte van werkzaamheden, zeker wanneer dingen anders lopen dan afgesproken of gepland.

Gebruik heldere en simpele taal. Herhaal belangrijke onderdelen van de boodschap. Herhaal ook wat de ander gezegd heeft om te controleren of jullie allebei hetzelfde begrijpen.

Check bij de ander of het begrepen is door aanvullende vragen te stellen, of door een samenvatting te vragen. Vraag ook aan de persoon of er nog vragen zijn. Je kunt hierbij LSD aanhouden, wat staat voor: Luisteren Samenvatten Doorvragen.

Je kunt ook een controle ronde lopen waarbij je controleert of het werk ook is uitgevoerd zoals je het verwacht.

Houd rekening met de culturen en talen van anderen. Sommige dingen kunnen anders opgevat worden. Probeer ook van en over elkaar te leren.

Communicatie gaat natuurlijk ook richting kantoor, klanten, collega kapiteins en andere partijen. Houd hier ook rekening met de bovenstaande punten.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Wanneer leidde miscommunicatie tot een vervelende/onveilige situatie? Bedenk voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**




## HOOFDSTUK 07 – ALERTHEID

### Introductie

Heb je het wel eens meegemaakt dat alles in orde leek en er toch iets onverwachts gebeurde? Het is makkelijk te denken dat wanneer een situatie veilig lijkt, dat het dan ook veilig is. Bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- Het werk is al vaak zo gedaan zonder incidenten;
- De persoon heeft te weinig ervaring of inzicht om een wijziging in de situatie goed in te schatten;
- Onvoldoende instructies;
- Iets vergeten;
- De situatie of omgeving niet goed controleren;
- Onvoldoende communicatie met anderen (aan boord);
- Vermoeidheid.

Vaak gaat dit ook gepaard met het nemen van shortcuts, een kortere weg, afsnijden. Bijvoorbeeld door niet de trap te nemen maar even snel over de leidingen te klimmen. Als dit te vaak gebeurt, kan het de nieuwe gebruikelijke manier worden en zo incidenten in de hand werken. Het nemen van deze shortcuts lijkt soms niet te vermijden, bijvoorbeeld doordat procedures onduidelijk zijn of onwerkbaar, of doordat het simpelweg gemakkelijker is. Belangrijk hierbij is dat wanneer procedures of werkwijzen in de praktijk niet werkbaar zijn, dat dit wordt aangegeven bij de eigenaar/kantoor.

### Voorbeeld uit de praktijk

Het laden van een product loopt als een geoliede machine. De kapitein durft bijna te wedden dat zijn bemanning het met hun ogen dicht nog wel zou kunnen.

Net zoals vandaag. Er waren even wat woorden met de terminal kant, maar die zijn allemaal opgelost en het laden is begonnen. Normaal zouden ze de line-up check nog doen, maar het is koud en daar komt toch nooit wat uit.

Ineens ontstaat er een sproei.



## Instructie

### Wat wel te doen:

- Wees bewust van je omgeving en check regelmatig of er iets verandert is.
- Vraag anderen om even mee te kijken/helpen/etc. Je bent ook samen verantwoordelijk.
- Gebruik de checklist zodat alle belangrijke elementen gecontroleerd worden.
- Geef of vraag een goede overdracht en instructie.
- Ga ervanuit dat je problemen tegen gaat komen, ga er ook naar opzoek.
- Vraag om hulp als een situatie onduidelijk is.
- Geef aan wanneer de voorgeschreven instructies niet overeen komen met de praktijk.
- Elkaar aanspreken op onveilig gedrag.

### Wat niet te doen:

- Annemen dat alles 'oké' is.
- Procedures negeren.
- Annemen dat het 'oké' is omdat dat altijd zo is.
- Een shortcut nemen.
- Accepteren dat anderen een shortcut nemen.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Wanneer ben jij geneigd een shortcut te nemen? Bedenk andere voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

---

---

**Datum:**

**Aanwezigen:**




## HOOFDSTUK 08 – ALARM SLAAN

### Introductie

Soms bevinden we ons in situaties die we zelf niet helemaal overzien. Soms schatten we een situatie in als veilig, terwijl anderen daar anders over denken. Of andersom. Het is daarom goed om hierover te communiceren en het aan te geven wanneer je het idee hebt dat een situatie of handeling onveilig is.

Dit geldt ook als je merkt dat je zelf in een onveilige situatie terecht bent gekomen of wanneer je een handeling gaat uitvoeren die wellicht een onveilige situatie kan creëren voor jezelf of anderen.

Mocht I van deze situaties zich voordoen (jijzelf of anderen raken mogelijk in een onveilige situatie), sla dan alarm en informeer elkaar. Je bent verantwoordelijk voor de veiligheid van jezelf en die van anderen, je kunt er levens mee redden.

### Voorbeeld uit de praktijk

Je bent bij een terminal afgemeerd en gaat laden/lossen. Zoals de procedure voorschrijft zijn er afspraken gemaakt met de wal, zoals de laad-/lossnelheid. Wanneer het proces in gang wordt gezegd, houd de walzijde ineens een andere snelheid aan wat een gevaarlijke situatie kan opleveren.

### Instructie

Sla alarm wanneer dingen mis gaan.

Stop het werk wanneer de situatie onveilig lijkt.

Durf van jezelf te laten horen.

Voel je verantwoordelijk voor de veiligheid van jezelf en die van de ander.

Bied oplossingen en geef niet alleen kritiek. Probeer (nieuwe) afspraken te maken.

Vraag anderen om input, sommigen vinden het misschien moeilijk om van zich te laten horen.

Het is geen bedreiging maar onderdeel van een goede samenwerking, van een goed team.

Licht eventueel de eigenaar en/of kantoor in.

Vragen

📍 Bespreek het voorbeeld en bedenk wat er mis ging en hoe het beter kan.

---

---

---

---

📍 Wanneer ben je in situaties geweest die achteraf onveilig bleken? Bedenk andere voorbeelden.

---

---

---

---

📍 Hoe kunnen we elkaar helpen en aanspreken?

---

---

---

---

📍 Welke afspraken kunnen we met elkaar maken?

---

---

---

**Datum:** \_\_\_\_\_

**Aanwezigen:** \_\_\_\_\_
