

MAJA STUWADOORS GROEP



Dé drijvende kracht voor de overslag van bulk en stukgoed

Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Maja Stuwadoors
2. Organigram
3. Kwaliteit
4. Arbeidsomstandigheden
5. Milieu
6. Handhaving



Voorwoord

Voor u ligt het handboek voor tijdelijk personeel Maja Stuwadoors.

Dit handboek en de daarin opgenomen regelingen gelden voor iedere tijdelijke medewerker zoals inleenkrachten, ZZP-ers, vakantiewerkers of stagiaires te werk wordt gesteld bij Maja Stuwadoors.

Het doel is u informeren over de organisatie, de Kamrisico's en de te nemen maatregelen. Neem dit handboek goed door voordat u met uw werkzaamheden start bij de Maja Stuwadoors Groep.

Maja Stuwadoors voldoet aan de wettelijk gestelde eisen, maar ook aan de eisen gesteld in de volgende normen:

- ISO-EN-NEN 9001:2015, Kwaliteitszorgsystemen
- GMP+ B3 , Handel, collectie, op- en overslag van diervoeders
- BLU code, Laden en lossen van Bulk carriers

Wij hebben door middel van dit handboek getracht u te informeren over de geldende regels binnen de organisatie. Mocht u naar aanleiding hiervan nog vragen hebben, kunt u te allen tijde contact opnemen met uw direct leidinggevende of onze KAM-coördinator.

Wij zijn blij dat u ons komt versterken en hopen u interessante werkzaamheden te kunnen aanbieden in een veilige, gezonde en milieuverantwoorde werkomgeving.

Marco en Arie Holleman

Directie Maja Stuwadoors Groep

Amsterdam 08-05-2017

1. Maja Stuwadoors

Historie

MAJA Stuwadoors is in 1972 gestart in de haven van Rotterdam als drijvende stuwadoor. Het aantal drijfkransen groeide gestaag naar 6 in 1996, het moment dat de huidige eigenaren Arie en Marco Holleman het bedrijf van hun vader overnamen.

In 2000 werd het bedrijf Van Dijke in Amsterdam overgenomen wat ertoe leidde dat 80% van de activiteiten in Amsterdam plaats vindt en nog 20% in Vlaardingen en Moerdijk.

In 2011 zijn de stuwadoorsactiviteiten aangevuld met opslag in loodsen aan de Pier Azië te Amsterdam.

De op- en overslag richten zich op droge bulkgoederen waaronder diervoeders zoals mais, tarwe, soja en dergelijke. Daarnaast worden ook diverse mineralen, kunstmest, schroot en stukgoed op- en overgeslagen. De overslag vindt voornamelijk plaats van zeevaart naar binnenvaart en andersom. Overslag vanuit schepen naar vrachtwagens en treinen behoort ook tot de mogelijkheden.

Aziëpier

Het kantoor is gevestigd op de Aziëpier 10 te Amsterdam. Van daar uit stuurt de planning de schippers en machinisten van de drijfkransen aan. Onder het kantoor bevindt zich de technische dienst en het magazijn. Op de Aziëpier bevinden zich ook de loodsen waar de producten voor onze klanten worden opgeslagen.

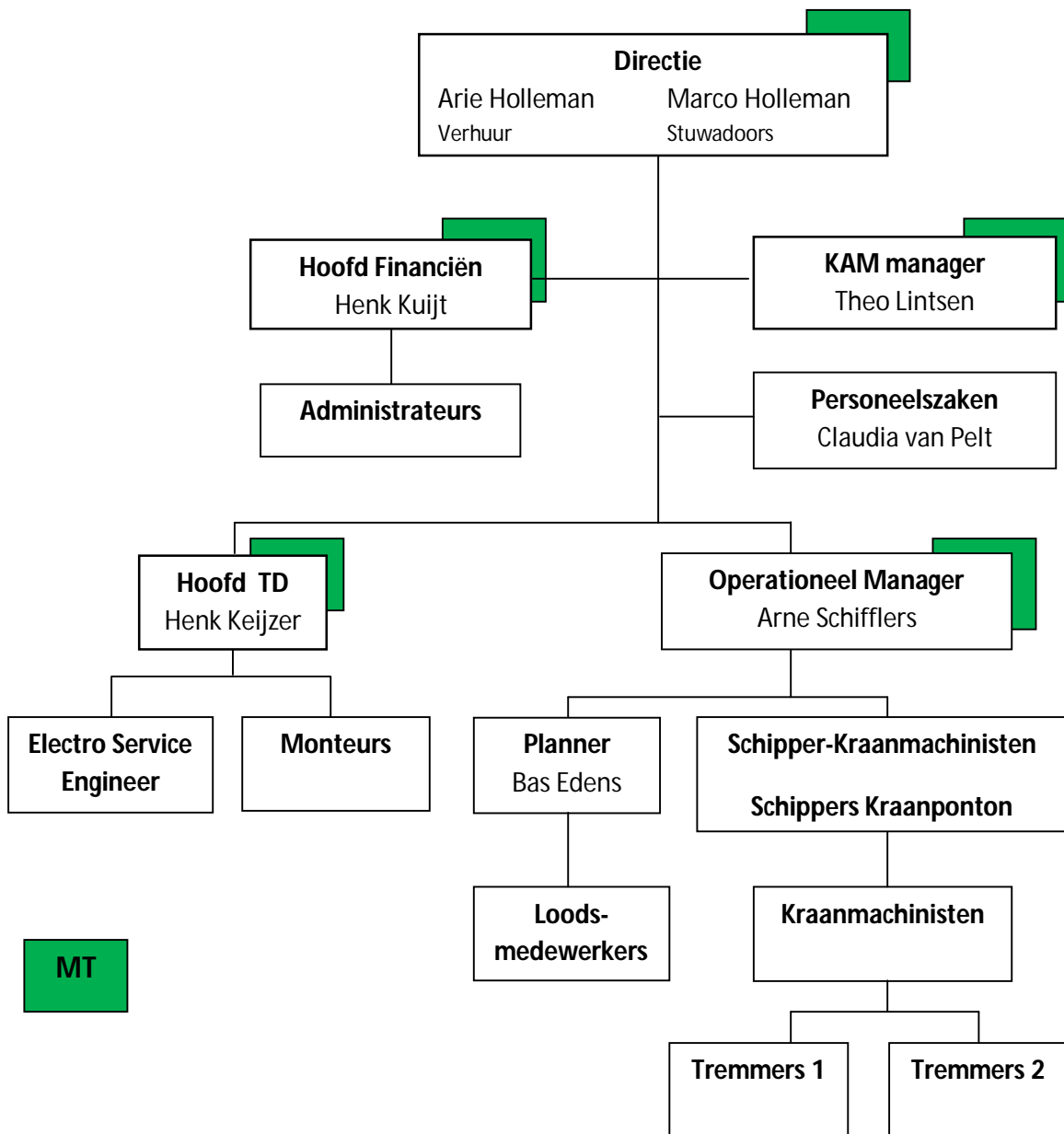
Kranen en materieel

Er zijn 6 drijfkransen en 1 mobiele walkraan actief bij Maja Stuwadoors. Het betreft:

1. Cornelis Tromp, 40 m. lengte, 24 m. breedte en maximaal 25 ton/grijper.
2. Endeavor, 50 m. lengte, 15 m. breedte en maximaal 15 ton/grijper.
3. Michiel de Ruyter 32 m. lengte, 15,8 m. breedte en maximaal 12 ton/grijper.
4. Piet Hein, 50 m. lengte, 16 m. breedte en maximaal 15 ton/grijper.
5. Venture, 40 m. lengte, 14 m. breedte en maximaal 15 ton/grijper.
6. Enterprise, 36 m. lengte, 19,2 m. breedte en maximaal 17,5 ton/grijper.
7. Liebherr LHM 550, Maximaal 50 ton/grijper en reikwijdte max. 48 m.

Om de producten in en uit de loodsen te kunnen verplaatsen en om de laatste resten van product in de ruimen van de schepen te verzamelen zijn er verschillende soorten rijdend materieel aanwezig zoals shovels, schrankladers en veegmachines. Er vaart tevens een eigen duwboot: de ms Pardoes.

2. Organigram



3. Kwaliteit

Risico's klanten en productkwaliteit

Het is van groot belang dat onze klanten uiterst tevreden zijn en blijven over Maja Stuwadoors in het algemeen en u als tijdelijke Maja werknemer in het bijzonder. Als de klant ontevreden wordt over de wijze waarop wij ons werk doen zal hij gaan zoeken naar een andere stuwadoor, waardoor wij inkomsten kunnen gaan verliezen.

Ook de door ons op- en overgeslagen producten mogen niet in kwaliteit achteruit gaan als gevolg van onze handelingen. Dus is het bijvoorbeeld van groot belang dat agri-producten droog en vrij van ongedierte of andere verontreinigingen blijven. Als we onvoldoende aandacht besteden aan dergelijke zaken kunnen hele product partijen worden afgekeurd, waarbij de rekening bij Maja Stuwadoors zal worden gelegd.

De volgende kwaliteitsrisico's worden als hoog en midden risico beschouwd:

- Het verontreinigen van het te laden/te lossen/opgeslagen product met o.a.:
 - o Glasbreuk of andere vaste producten;
 - o Non food olie of -vet;
 - o Water of andere vloeistoffen;
 - o Uitwerpselen van ongedierte of vogels;
 - o Afval, product- of veegresten;
 - o Ziektekiemen.
- De temperatuurstijging van opgeslagen Agri-producten als gevolg van broei;
- Het vooraf onvoldoende schoon en droog maken van ruimtes en te gebruiken machines;
- Het niet kunnen vaststellen welke producten waar zijn opgeslagen;
- Het niet kunnen traceren wanneer en waarheen producten zijn vervoerd;
- Het niet kunnen waarschuwen van de klant en betrokken instanties bij ernstige afwijkingen;
- Het inzetten van onvoldoende gekwalificeerd personeel;
- Het onvoldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne van betrokkenen;
- Het veroorzaken van schade aan materieel of producten van derden.

Te treffen maatregelen

In het kwaliteitssysteem van Maja Stuwadoors zijn belangrijke werkinstructies opgesteld die bovenstaande risico's moeten verkleinen tot een aanvaardbaar niveau. Die werkinstructies worden regelmatig tegen het licht gehouden om ze verder te verbeteren. Vraag uw Maja leidinggevende als u vragen heeft over de juiste werkwijze.

Zelf moet u o.a. de volgende maatregelen nemen:

- Benader derden, waaronder contactpersonen van onze klanten altijd met respect en tracht het werk zodanig uit te voeren dat men super tevreden is.
- Controleer voor aanvang van het werk of de te gebruiken machines als kraan, transportsysteem, bobcat e.d. schoon en droog zijn. Hiervoor zijn checklijsten opgesteld die door u ingevuld moeten worden.

Handboek tijdelijk personeel Maja Stuwadoors

- Ook de vloer van de te laden ruimte of loods dient schoon en droog te zijn. Daarmee wordt bedoeld: Veegschoon voor wat betreft vorige ladingen, geen schimmelvorming (ook niet in naden of hoeken) en droog.
- Let op dat er geen breuk van glas of andere materialen in de producten kunnen komen.
- Neem direct contact op met uw Maja leidinggevende als u verontreiniging in het product constateert.
- Leef onderstaande hygiëneregels na bij het laden en lossen en het werken in de loodsen:
 - o Niet eten, drinken, kauwen, spugen of roken;
 - o Draag passende, schone en waar nodig beschermende kleding. Vuile kleding moet in de wasbon of op de kraan of in de werkplaats gedeponeerd worden en daar gewassen;
 - o Houd nagels kort en schoon;
 - o Was de handen grondig met water en zeep voor aanvang werkzaamheden en na elke onderbreking. Voor het afdrogen mogen alleen eenmalige handdoeken worden gebruikt.
 - o Neem de juiste voorzorgsmaatregelen tegen geïnfecteerde wonden, huidaanrakingen of diarree;
 - o Bedek kleine snij- en of schaafwonden aan handen of armen met een waterafstotende blauwe pleister.
- Gebruik alleen Food grade olie en smeermiddelen bij de machines die in of boven agriproducten werken.
- Voorkom dat producten vochtig of nat worden door regenwater.
- Sluit de deuren van de loodsen en de luiken van de schepen zoveel als mogelijk om de intrede van ongedierte en vogels te voorkomen.
- Houdt afval en veegresten gescheiden van producten in de daarvoor bestemde bakken.
- Plaats in overleg met de planner temperatuurstokken in opgeslagen producten om temperatuursverhoging als gevolg van broei te kunnen vaststellen.
- Zorg dat de juiste identificatie bij opgeslagen producten in de loodsen staat.
- Neem contact op met uw leidinggevende als u van mening bent dat u of ingeleende medewerkers onvoldoende kennis of ervaring hebben om bepaalde werkzaamheden verantwoord uit te voeren.
- Als een klant zich ontevreden uitlaat over Maja in het algemeen of over uw werkzaamheden in het bijzonder, bel dan ook direct uw leidinggevende.
- Overleg voor lossing over de aanwezigheid van obstakels. Noteer op het laad/losplan of er wel of geen obstakels zijn en zo ja, informeer de schipper over het risico's van schade.

4. Arbeidsomstandigheden

Risico's Arbeidsomstandigheden

De risico's voor veiligheid, gezondheid en welzijn zijn vastgesteld en vastgelegd in de Arbo Risico Inventarisatie & Evaluatie, afgekort RI&E. Deze ligt ter inzage op ons kantoor.

De volgende arbo-risico's worden als hoog en midden risico beschouwd:

Bedienen van machines

- Het bedienen van machines in de werkplaats omdat daardoor snijden en beknelling kan ontstaan.
- Het werken in lawaaierige gebieden omdat dit doofheid kan veroorzaken.
- Het bedienen van interne transportmachines zoals kranen, laadschop, schranklader, hoogwerker, veegmachine omdat er ernstig letsel kan ontstaan bij ongevallen.
- Het gebruiken van de hoge druk cleaner, omdat je er oogletsel kan oplopen en door ingeademde verontreinigde waterdruppels ook een longziekte kan krijgen.
- Het beladen van vrachtwagens in stofexplosie gevaarlijk gebieden.

Werken bij open water

- Het werken op en langs het oppervlaktewater omdat je onderkoeld kan raken en zelfs kan verdrinken na een val in het oppervlaktewater.

Werken in scheepsruimen

- Het betreden van scheepsruimen omdat de zuurstofconcentratie te laag kan zijn waardoor je kunt verstikken.
- Het betreden van ruimen met gegaste agri-producten omdat de gebruikte gassen (fosfine) giftig zijn voor mens en dier.
- Het werken in ruimen van schepen met kans op vallende voorwerpen zoals gereedschap, ladingdelen, hijsmiddelen, luiken e.d. omdat dit tot dodelijk letsel kan leiden.
- Het lopen op producten in de loods of in het scheepsruim omdat je bedolven kan raken door het onverwachts inkalven van producten en zal stikken.

Lassen, slijpen en branden

- Het lassen en branden van metaal omdat je astma, COPD of longkanker kan krijgen bij het regelmatig inademen van lasrook en omdat er ook brand, explosie of elektrocutie kan ontstaan.

Werken met gevaarlijke stoffen

- Het werken in stofexplosie gevaarlijke gebieden doordat men electrostatisch opgeladen kan worden of doordat de aanwezige elektrische installatie niet explosie veilig is.
- Het op- en overslaan van agri-producten omdat er bij hoge concentraties fijnstof in de lucht stofexplosies kunnen optreden.

Handboek tijdelijk personeel Maja Stuwadoors

- Het inademen van stof omdat je longaandoeningen kan krijgen als gevolg van langdurig inademen van fijn agristof.
- Het werken met gevaarlijke stoffen omdat je astma, COPD of longkanker kan krijgen door het regelmatig inademen van gassen of dampen en omdat er ook brand of explosie kan ontstaan.
- Het werken met schroot omdat dit in een incidenteel geval radioactief besmet schroot kan zijn.
- Het overslaan van schroot uit zeeschepen die incidenteel radio actief besmet kan zijn.

Handelen in noodsituaties

- Het onvoldoende voorbereid zijn op noodsituaties omdat dat tot grotere schade of ernstiger letsel kan leiden.

Werkplek

- Onvoldoende orde en netheid op de werkplek omdat daardoor personen kunnen struikelen of uitglijden en zich kunnen verwonden.
- Het te hoog stapelen van betonnen stapelblokken, omdat daardoor scheidingsmuren kunnen instorten als er product tegen aan wordt ingeslagen en je geplet kan worden.
- Het douchen met Legionella besmet water omdat het tot ernstige longziekte kan leiden.

Gedrag

- Het onvoldoende gebruiken van persoonlijke beschermingsmiddelen zoals veiligheidshelm, -bril, -schoeisel, gehoorbescherming, adembescherming, valbeveiliging en reddingsvesten, omdat daardoor het letsel veel ernstiger kan worden.
- Het werken met jeugdigen zonder voldoende toezicht, omdat zij de risico's nog niet juist kunnen inschatten.
- Het worden gepest, gediscrimineerd, seksueel geïntimideerd of agressief worden benaderd door collega's of derden.
- Het onder invloed zijn van alcohol of verdovende middelen.
- Onvoldoende aandacht besteden aan de persoonlijke hygiëne waardoor je ziek kan worden.

Te treffen maatregelen

Om de risico's zoveel mogelijk te verkleinen worden er diverse maatregelen getroffen bij Maja Stuwadoors. Denk hierbij aan de inkoop van veilige machines.

Zelf moet u o.a. de volgende maatregelen nemen:

- Neem geen onnodige risico's.
- Stel u op de hoogte van de betreffende veiligheidsinstructies en houdt u aan de geplaatste veiligheidsborden. Bij twijfel vraag uw directe leidinggevende om uitsluitel.
- Gebruik geen alcohol of stimulerende middelen tijdens het werk en 3 uur voor aanvang van het werk.
- Rook uitsluitend op die plaatsen waar dat is toegestaan en geen gevaar is op brand of explosie.

Handboek tijdelijk personeel Maja Stuwadoors

- Voorkom het ontstaan van agri-stof zoveel mogelijk en draag een stofmasker P2 als u regelmatig bloot staat aan fijn agristof.
- Bedien geen machines in de werkplaats als u daar geen duidelijk instructie voor heeft gehad en gebruik uitsluitend deugdelijk gereedschap.
- Gebruik gekeurde hijsmiddelen om machines in en uit het ruim te hijsen en ga niet in de te hijsen machine zitten tijdens het hijsen.
- Draag bij het werken in lawaaierige gebieden u gehoorbescherming consequent.
- Draag bij het werken langs het open water een zelf opblaasbaar reddingsvest.
- Betreedt geen scheepsruimen als de zuurstofconcentratie niet vooraf is gemeten en goed blijkt te zijn en draag voor de extra veiligheid een Maja gasdetector O₂-CO-Ex. Bij alarm direct het ruim verlaten en de direct leidinggevende informeren.
- Betreedt geen scheepsruimen met gegaste agri-producten als de concentratie fosfine niet vooraf is gemeten en goed blijkt te zijn en draag voor de extra veiligheid een Maja detector PH₃. Bij alarm direct het ruim verlaten en de direct leidinggevende informeren.
- Draag bij het werken in scheepsruimen tenminste een veiligheidshelm, veiligheidsschoeisel en oranje/reflecterende bedrijfskleding voor zichtbaarheid en bescherming tegen vallende voorwerpen.
- Let bij de overslag van schroot uit zeeschepen op dat de detector voor radioactiviteit geen alarm geeft. Bij alarm direct het ruim verlaten en de direct leidinggevende informeren.
- Verlaat het scheepsruim als de bemanning van het schip luiken gaat verplaatsen of ga tijdelijk naar een veilige positie elders in het ruim.
- Voorkom het inademen van lasrook door goede afzuiging te gebruiken en gebruik bij het lassen van RVS aanvullende adembescherming. Draag beschermende brandveilige kleding, handschoenen en laskap.
- Plaats geen gascilinders in besloten ruimtes en ruimen en zet cilinders vast tegen het omvallen.
- Verwijder brandbare materialen in de omgeving van het lassen, branden en slijpen en houdt een brandblusser ter plaatse stand by.
- Stel je op de hoogte van de gevaren en te treffen maatregelen bij het werken met gevaarlijke stoffen en draag de noodzakelijke persoonlijke beschermingsmiddelen.
- Bedien alleen interne transportmachines zoals kranen, laadschop, bobcat, hoogwerker, veegmachine als je daar een goede instructie voor heb gehad.
- Kom niet met ander rijdende voertuigen dan de shovel in de loods, als daar zichtbaar stof in de lucht hangt.
- Gebruik bij het werken met schroot een grijper die voorzien is van een werkzame detector voor radioactieve stoffen.
- Ken het bedrijfsnoodplan zodat je weet wat je moet doen bij noodsituaties als brand, ernstig letsel, zinken vaartuig, gemeente alarm, alarm bij klant, etc.
- Zorg zelf voor voldoende orde en netheid op de werkplek, belemmer geen door- en uitgangen en ruim de werkplek dagelijks op.
- Ruim het afval en gevaarlijke stoffen na het ontstaan of gebruik direct op.
- Betreedt geen loods of het ruim met product waarbij je bedolven kan worden.
- Stapel betonnen stapelblokken niet hoger dan 4 lagen en creëer steunberen om de 6 meter lengte.

Handboek tijdelijk personeel Maja Stuwadoors

- Laat jeugdigen geen werkzaamheden uitvoeren anders dan eenvoudig kantoorwerkzaamheden en begeleidt hen intensief.
- Gebruik regenkleding, gelaatscherm en stofmasker P2 en juiste spuitlans bij het werken met de hoge druk cleaner.
- Gebruik de persoonlijke beschermingsmiddelen als veiligheidshelm, -bril, -schoeisel, gehoorbescherming, adembescherming, valbeveiliging en reddingsvesten op de juiste wijze en ruil ze om als ze beschadigd of verouderd zijn.
- Controleer regelmatig of de boiler van het douchewater warmer is dan 60 graden zodat Legionella niet kan ontstaan.
- Gebruik geen niet-explosieveilig materieel in stofexplosie gevaarlijke gebieden.
- Belaad uitsluitend vrachtwagens in stoffige omgeving als trekker en trailer spanningsloos zijn gemaakt door de sleutel uit het contact te nemen.
- Draag in stofexplosie gevaarlijke gebieden de verstrekte bedrijfskleding.
- Voorkom pesten, discrimineren, seksueel intimideren, agressie en geweld en meldt dergelijke zaken bij uw direct leidinggevende of de directie als u die waarneemt.
- Was regelmatig uw handen en draag bij vuil werk werkhandschoenen.
- Meldt onveilige situaties bij uw leidinggevende.
- Volg de opgestelde werkinstructies voor kritieke werkzaamheden uit het Kamsysteem op.



5. Milieu

Risico's emissie, afval en geluid

Door onze werkzaamheden onzorgvuldig te doen kunnen wij het milieu nadelig beïnvloeden.

Morsverlies

Denk hierbij aan het vrijkomen van fijn stof of het morsen van bepaalde producten tijdens de op- en overslag in het oppervlaktewater. Door morsverliezen en stofemissies kan het water troebel worden waardoor bijvoorbeeld bepaalde waterplanten geremd worden in hun groei en waarin bepaalde roofvissen, zoals snoek niet kunnen leven. Daarnaast kan het op langere termijn leiden tot verondiepen van de het oppervlaktewater.

Afval

Ook het afval dat ontstaat, kan de bodem en het water ernstig verontreinigen, denk maar eens aan afgewerkte olie of bilge.

Lawaai overlast

Als er 's avonds of 's nachts teveel lawaai wordt gemaakt hebben omwonenden en de fauna daar mogelijk hinder van. Vandaar dat daar ook maxima voor zijn aangegeven.

Vandaar dat de overheid strenge controles houdt op het naleven van de wettelijke milieuverplichtingen. Als we niet voldoen aan de gestelde eisen kan dat leiden tot het tijdelijk stilleggen van het werk of het geven van hoge boetes.

6.2 Te treffen maatregelen

Om de risico's zoveel mogelijk te verkleinen worden er diverse maatregelen getroffen bij Maja Stuwadoors. Denk hierbij aan de inkoop van milieuveilige machines. Ook wordt er veel aandacht besteed aan het gescheiden verzamelen van afval en het afvoeren naar daarvoor erkende verwerkers.

Zelf moet u o.a. de volgende maatregelen nemen:

- Gebruik tijdens de op- en overslag de juiste grijper voor het betreffende product. Bij goederen uit de stofklassen S1, S2 en S3 moet een stofdichte grijper met bovenafdichting worden gebruikt. Bij goederen uit de stofklasse S3 en S4 is een stortrechter met doelmatige windreductieschermen voldoende.
- Zorg dat er zo weinig mogelijk open water is tussen het schip en de kade dan wel tussen de betrokken vaartuigen. De totale spleetbreedte tussen het schip/schepen en de drijfkraan mag nooit meer dan 1 meter bedraagt.
- Bij de overslag mag er niet met de grijper boven open water worden gedraaid. Plaats een morsponton tussen het schip en de kraan of de kade om eventuele morsing van product op te vangen.
- Voorkom het overvullen van de grijper en de laadruimen. Houd de laadruimen van schepen zoveel als mogelijk gesloten.

Handboek tijdelijk personeel Maja Stuwadoors

- Open de grijper pas bij het laden en lossen als de grijper voldoende onder de rand van het ruim, de storttrechter of het windscherm is gezakt.
- Morsverliezen op kades, steigers en scheepsdelen moeten zoveel mogelijk worden voorkomen. Ontstane morsverliezen moeten tenminste binnen 24 uur na beëindiging van de overslagactiviteiten veegschoon worden verwijderd, zonder dat die in het oppervlaktewater terechtkomen.
- Voorkom stofoverlast die op meer dan 2 meter van de bron zichtbaar is. Als het toch gebeurt, neem direct contact op met je leidinggevende om af te stemmen hoe verder te gaan.
- Stop met het verladen en bel de planning als de windsnelheid groter is dan:
 - o 8 m/s (windkracht 4) bij S1 en S2
 - o 14 m/s (windkracht 6) bij S3
 - o 20 m/s (windkracht 8) bij S4 en S5
- Schoonsoelen van de grijper, schip, drijfkraan, morsponton, kade, pier e.d. met oppervlaktewater is verboden als het spoelwater in het oppervlaktewater kan komen.
- Sla vloeibare milieugevaarlijke stoffen en afval niet op bij open water zonder dat ze in een geschikte lekbak staan of boven een vloeistofdichte vloer.
- Scheid het ontstane afval en biedt het als volgt aan bij de planner:
 - o Opgeveegde Agri-morsverliezen bij de klant afgeven (bigbag), als dat niet kan, in de agribak op de pier;
 - o Opgeveegde morsverliezen van niet-agri producten (fosfaat, schroot, kolen, etc.) bij de klant afgeven;
 - o Afgewerkte olie, verontreinigde poetsdoeken en klein chemisch afval aan boord opslaan en via de planning laten ophalen en afvoeren;
 - o Huisvuilzakken in de huisvuil container deponeren op de pier;
 - o Hout in de houtcontainer deponeren op de pier;
 - o Staal in de staalcontainer deponeren op de pier;
 - o Papier in een van de papierbakken deponeren.
- Meld eventuele milieuverontreinigingen direct bij je leidinggevende en neem maatregelen om verdere milieuverontreiniging te voorkomen.

6. Handhaving

Controles.

Om er zeker van te zijn dat we de juiste Kammaatregelen treffen bij Maja Stuwadoors houden de leidinggevenden regelmatig een inspectie van de werkplekken waarvoor ze verantwoordelijk zijn. In sommige situaties gebeurt dat samen met de interne KAM-coördinator. Van die inspecties wordt een kort verslag gemaakt waarbij de te nemen acties worden vastgesteld.

Ook de klant en de overheid doen onaangekondigde controlerondes. Bij onvolkomenheden rapporteren ze dit aan de directie van Maja Stuwadoors. Het mag duidelijk zijn dat we dergelijke onvolkomenheden moeten voorkomen. Vandaar dat de directie van iedereen verwacht dat zijn onvolkomenheden op de gebieden KAM direct melden bij hun leidinggevende en indien gewenst bij de KAM-coördinator opdat we corrigerende maatregelen kunnen nemen.

Incidenten en klachten.

Incidenten die hebben geleid tot letsel, klachten, milieuschade of materiële schade moeten direct worden gemeld aan je leidinggevende. Als het incidenten zijn met zeer ernstig letsel, ernstige milieuschade of grote materiële schade moet ook de directie daarover onmiddellijk worden geïnformeerd. Onderteken nooit documenten voor derden over welke schade dan ook, maar verwijst naar de directie van Maja Stuwadoors.

Ook klachten van klanten, schippers of omwonenden moeten serieus worden behandeld. Melden aan de leidinggevende is de eerste stap.

Afhankelijk van het risico wordt er een onderzoek gedaan om na te gaan wat we als Maja Stuwadoors kunnen doen om een herhaling te voorkomen.