

i ncident management

Nieuwsbrief

februari 2017

Incident Management (IM) staat voor een geheel aan daadkrachtige maatregelen om de weg na een incident zo spoedig mogelijk vrij te maken voor het verkeer. Hierbij wordt rekening gehouden met de verkeersveiligheid, de behartiging van belangen van mogelijke slachtoffers en de beheersing van de ontstane schade. Dit alles wordt uitgevoerd en ondersteund door een bijzonder samenwerkingsverband tussen publieke en private organisaties. IM vormt daarbij een unieke en relatief goedkope vorm van management, die onze samenleving meer oplevert dan kost.

In deze nieuwsbrief:

Op de weg

- Nieuwe kleding WIS
- RWS met OGS
- Audits/auditoren
- Dierenambulance
- WIS als BOA

Praktische ontwikkelingen

- Verandering telefoonnummer Verkeerscentrales Rijkswaterstaat (088-)nummers
- Flister
- Vernieuwing REVI-examen en uitbreiding examencommissie
- Snipper

Terugblik en vooruitblik

- Terugblik veiligheidsdagen 2016
- Nieuwe IM-ambitie en inzicht in Incident Management

Contracten

- Verlenging CMV-contracten met zware bergers
- Verlenging contract Eurocross

Programmabureau IM

- Nieuwe programmaondersteuner PBIM
- Contactgegevens programmabureau IM

Op de weg

➤ Nieuwe kleding WIS

Met ingang van 1 april 2016 kunnen wegbeheerders gebruik maken van een nieuw model wegininspecteursjassen. Dit met het oog op een betere herkenbaarheid van deze functionarissen als vertegenwoordiger van de wegbeheerder ten opzichte van andere verkeersregelaars. Voorheen was het gebruik van de wegininspecteursjas voorbehouden aan medewerkers van Rijkswaterstaat. De nieuwe jas mag ook door wegininspecteurs van andere wegbeheerders worden gedragen.

Waar de oude jassen qua kleurstelling boven geel en onder oranje waren, zijn de nieuwe jassen boven oranje en onder geel. Alleen wegininspecteurs die in die functie tewerk zijn gesteld bij een wegbeheerder en minimaal de IM-opleiding met goed gevolg hebben afgelegd, conform de eindtermen zoals opgenomen in de CROW publicatie 172, mogen deze nieuwe jas dragen.



Oude jas wegininspecteur Rijkswaterstaat

Nog steeds is de retroreflecterende driehoek en de blauwe bies aangebracht; aan de achterzijde is een blauwe chevronstreep kenmerkend voor het nieuwe design. Op de achterzijde kan tevens de naam van de wegbeheerder worden vermeld.



Nieuwe jas wegininspecteur wegbeheerder

Het design van de nieuwe jas is door Rijkswaterstaat vastgelegd als merk en model. Dat geeft niet alleen garanties tegen misbruik maar biedt ook mogelijkheden om eventuele sancties op te leggen. Overige wegbeheerders kunnen op verzoek toestemming krijgen om gebruik te maken van dit model.

➤ **RWS met OGS**

Rijkswaterstaat heeft van het Ministerie van Infrastructuur en Milieu een aanwijzing gekregen als hulpverleningsdienst in het kader van het RVV 1990. Dit is gebaseerd op de rolverschuiving tussen de politie en Rijkswaterstaat en de verdere professionalisering van de weginspecteurs van Rijkswaterstaat.



Dit betekent dat weginspecteurs en Officiëren van Dienst, met gele opvallende voertuigen thans met optische en geluidssignalen (OGS) naar incidenten (met een spoedeisend belang) kunnen worden gestuurd om deze te beveiligen en af te handelen met de betrokkenen en private partijen en de politie alleen nog maar ter plaatse komt als daar aanleiding of grond voor is.

Op basis van de resultaten van de pilot van rijden met optische en geluidssignalen (met 24 weginspecteurs en Officiëren van Dienst in de regio's Amsterdam, Zwolle/Groningen, Arnhem/Nijmegen en Eindhoven sinds november 2015) heeft Rijkswaterstaat in december 2016 besloten om het rijden met OGS in 2017 landelijk uit te rollen. Gebleken is dat met inachtneming van de veiligheid van het overig verkeer en de medewerker, de aanrijdtijd van de weginspecteur aanzienlijk (ca. 20-30% afhankelijk van de situatie) ingekort kan worden. Dit betekent dat incidenten sneller worden beveiligd en afgehandeld kunnen worden.

De invoering zal gefaseerd plaatsvinden tot eind 2017, omdat de medewerkers moeten worden opgeleid en de voertuigen moeten worden aangepast. Op dit moment loopt de rijopleiding die is ingekocht bij Procentrum volop. Er gaan iedere week vier tot zes medewerkers op de (ROGS) cursus. Deze cursus duurt een week en is gelijkwaardig aan de BROA-rijopleiding van de politie en Marechaussee. Ook de medewerkers van de verkeerscentrales van Rijkswaterstaat hebben een training gevolgd (in samenwerking met de Landelijke Eenheid) om meldingen op een juiste wijze te kunnen prioriteren en vast te leggen in het Rijkswaterstaat interne loggingssysteem.

➤ **Audits/auditoren**

Rijkswaterstaat beschikt over vier auditoren die op frequente basis bij de afhandeling van incidenten op de IM-wegen van Rijkswaterstaat ter plaatse komen om de intern beschreven processen te auditeren. De normen, criteria en het werkproces van de RQI-IM zijn vastgesteld door het bestuur van Rijkswaterstaat. De auditoren observeren de afhandeling en bepalen of er sprake is van afwijkingen. Het belangrijkste is dat er veilig wordt gewerkt. Als er onveilig wordt gewerkt, betreft dit een ernstige afwijking en heeft het een hoge gevarenscore tot gevolg. De verkeersauditoren voeren overeenkomstig het werkproces de RQI-IM uit. De betrokken audit wordt aangeboden aan de dienstleiding van Rijkswaterstaat en vervolgens besproken met de betrokken verantwoordelijken.

➤ **Dierenambulance**

Tussen Rijkswaterstaat en Dierenambulanceorganisaties zijn onlangs afspraken gemaakt over hoe te handelen in geval van incidenten waarbij dieren zijn betrokken. Deze manier van werken is vastgelegd in een intentieovereenkomst en is bekrachtigd door de directeur Wegverkeersmanagement van Rijkswaterstaat en het bestuur van de betreffende Dierenambulanceorganisaties.



Hierbij gaat het om gewonde gezelschapsdieren zoals honden, katten en klein wild zoals marters, konijnen, egels, kleine vogels en zwanen. Daarnaast betreft het gechipte dode dieren (zodat de dierenambulance de eigenaar kan achterhalen) die worden aangetroffen op de wegen van Rijkswaterstaat.

Een onderdeel van de afspraken is het opleiden van de dierenambulancemedewerkers. Er is een trainingsprogramma opgesteld waarin de dierenambulancemedewerkers bekend raken met geldende IM-parkeerregimes, rijstrooknummering, zwaailichtdiscipline en dragen klasse 3-veiligheidskleding.

Nadrukkelijk geldt dat dierenambulancemedewerkers alleen op/langs de weg werken als dit veilig kan. Een belangrijke afspraak is daarom dat ze alleen onder begeleiding en beveiliging van een wegingspecteur van Rijkswaterstaat ter plaatse van een incident zullen gaan.

Vooralsnog is het een pilot die op 1 januari jl. is gestart met ca. 20 dierenambulanceregio's; het is de wens uiteindelijk landelijk dekkende ondersteuning te krijgen van de dierenambulances.



➤ **WIS als BOA**

Na een succesvol experiment in de regio Rotterdam met acht wegingspecteurs die opgeleid zijn tot BOA (Bijzondere Opsporingsambtenaar), heeft Rijkswaterstaat in overleg met betrokken ketenpartners besloten om het experiment op te schalen naar een landelijke pilot.

Er is besloten op te schalen tot maximaal vijftig medewerkers, die tussen nu en eind 2019 worden opgeleid tot BOA. Zij kunnen handhaven op de huidige met de politie en het Ministerie van Veiligheid en Justitie afgesproken overtredingen: rood kruis-negatie en oneigenlijk parkeren op de vluchtstrook.

Praktische ontwikkelingen

➤ **Verandering telefoonnummer Verkeerscentrales Rijkswaterstaat (088-)nummers**

Vanaf mei 2017 worden alle vaste telefoons vernieuwd. Rijkswaterstaat heeft besloten de vaste telefonie te moderniseren omdat de huidige toestellen en telefoniecentrales verouderd zijn. Dit veroorzaakt onnodig hoge kosten. Hebben we nu 175 telefooncentrales, in de nieuwe situatie heeft Rijkswaterstaat één nieuwe telefooncentrale waarop ongeveer 1500 telefoons zijn aangesloten. Uitzondering hierop zijn de verkeerscentrales en de andere missiekritieke locaties. Zij hebben lokaal ook een telefooncentrale, zodat zij niet afhankelijk zijn van een telefooncentrale op een andere locatie.

De ketenpartners van Rijkswaterstaat moeten uiteraard op de hoogte zijn van de nieuwe telefoonnummers. De verkeerscentrales nemen zelf contact op met de ketenpartners om de nieuwe nummers die voor hen gelden door te geven. Deze nummers moeten vervolgens door de ketenpartners in hun telefooncentrales worden ingevoerd. Deze actie moet in het voorjaar van 2017 worden voltooid.

➤ **Fliester**

Aanrijdingen met beveiligingsvoertuigen komen nog regelmatig voor. Bij de afhandeling van incidenten is de eerste zorg het creëren van een veilige situatie, dit voor de eigen veiligheid van de hulpverleners, de bij het incident betrokken personen/ slachtoffers en voor de algemene verkeersveiligheid. Binnen de REVI is beschreven dat de hulpverlener die als eerste aankomt, zijn voertuig plaatst in de zo genoemde 'fend off'-positie. Het voertuig vormt hiermee een buffer tussen het incident en het overige verkeer. Mochten weggebruikers het voertuig niet op tijd zien dan wordt niet het incident en de hulpverlener aangereden, maar het beveiligingsvoertuig.



In 2015 en 2016 is een pilot gedraaid in Flevoland met het Early warning-systeem Flister. Op het moment dat de weginspecteur zijn voertuig in fend off-positie plaatst, activeert het systeem. Dit resulteert in dat er via het NDW in de verkeersinformatie direct een signaal (Safety Related Traffic Informatie SRTI-bericht 'hulpverleningsvoertuig op de rijbaan') wordt gestuurd naar de aanrijdende weggebruikers die de navigatie aan hebben. Dit bericht wordt in de navigatie zowel visueel als akoestisch aan de weggebruikers aangeboden. Met dit signaal worden aanrijdende weggebruikers op een afstand van ca. 1000 meter en 500 meter gewaarschuwd zodat ze alerter zijn en de gevaarlijke situatie bewuster en veiliger passeren.

In de eerste helft van 2017 worden de voertuigen van de weginspecteurs en Officieren van Dienst van Rijkswaterstaat voorzien van dit systeem.

➤ Vernieuwing REVI-examen en uitbreiding examencommissie

Alweer vijf jaar is er een convenant tussen Rijkswaterstaat, de bergingssector en de ANWB met betrekking tot het examineren van de medewerkers op de Richtlijn Eerste Veiligheidsmaatregelen bij verkeersincidenten. In het najaar is deze overeenkomst vernieuwd en uitgebreid met een aantal



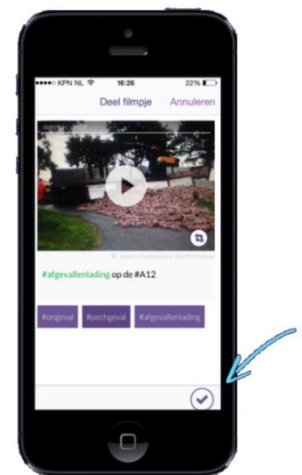
nieuwe partners: BOVAG, VACO en het Ministerie van Defensie, OTC Rijden. Hierdoor wordt het belang van veilig werken in het verkeer breder geborgd en het behalen van een certificaat voor de REVI binnen al deze partijen uniform gemaakt. De gezamenlijke examencommissie is verantwoordelijk voor het eenduidig examen.

Rijkswaterstaat nam tot voor kort nog geen formele examens af, maar heeft nu besloten om ook haar medewerkers (weginspecteurs en wegverkeersleiders) het examen te laten afnemen. De cursussen hiervoor zijn reeds gestart.

➤ Snipper

Rijkswaterstaat handelt in samenwerking met haar partners veel incidenten op rijkswegen af. Voor een snelle en adequate inzet van mensen en middelen voor de afhandeling is het van belang dat betrokkenen een goed beeld hebben van het incident.

Sinds eind 2015 heeft Rijkswaterstaat op aangeven van het Landelijk Platform IM invulling gegeven aan het kunnen delen van korte video's in een afgesloten platform. In dit platform kunnen korte video's door weginspecteurs en bergers gemaakt en gedeeld worden met de regionale verkeerscentrales, het centraal meldpunt Vrachtauto's (CMV) en de Verzekeringsexpert (Voertuig, Lading en Milieu deskundige, VLM). Dit om de situatie ter plaatse sneller te kunnen beoordelen en om schade veel sneller te laten inschatten. Dit helpt de weginspecteur, maar ook andere betrokkenen, bij het snel opstarten van opruim- en herstelwerkzaamheden en de berging van betrokken voertuig(en).



De weginspecteur van Rijkswaterstaat is steeds vaker als eerste hulpverlener ter plaatse bij een incident. Hij/zij stelt eerst de plaats van het incident veilig en kan vervolgens met zijn/haar smartphone een korte video maken van de situatie en deze delen met de regionale verkeerscentrale en private partners als het CMV, de VLM-deskundigen en andere meldkamers. Eventueel kan er na contact met de meldkamers nog aanvullend een video worden gemaakt van specifieke zaken (veelal zaken als lekke banden, lekke dieseltanks of lading om snel schade in te kunnen schatten) om de afhandeling te bespoedigen.

Rijkswaterstaat heeft op ongeveer een derde van haar wegennet camerazicht. Ook al staan er echter camera's, het is niet altijd mogelijk om een goede inschatting te maken van de situatie: hoe groot de schade aan de voertuigen is, of de dieseltank lek is, etc. Vooral het delen van deze informatie door middel van korte video's geeft de andere betrokkenen veel informatie, waardoor de weginspecteur en de berger geholpen kunnen worden om het afhandelingsproces te versnellen.

Social Media Engine

Daarnaast biedt het platform de mogelijkheid om zicht te krijgen op wat er speelt op het wegennet en om zicht te krijgen op social media rondom incidenten en verstoringen op het wegennet. Dit is voor Rijkswaterstaat, en dan vooral voor de regionale verkeerscentrales en Verkeerscentrum Nederland, nuttige informatie om zicht te krijgen op wat er in de nabijheid van incidenten speelt.

De eerste ervaringen van de gebruikers zijn positief. Vooral de verkeerscentrales met weinig cameradekking krijgen een veel beter beeld van de incidenten en ook de verzekeringsdeskundige kunnen veel sneller een inschatting van eventuele schade maken, waardoor de afhandeling wordt versneld.

Terugblik en vooruitblik

Terugblik veiligheidsdagen 2016

Om de samenwerking op de weg zo veilig en optimaal mogelijk te laten verlopen en kennis uit te wisselen, heeft Rijkswaterstaat in samenwerking met ketenpartners de Veiligheidsdagen georganiseerd. Dit keer was het programma van de Veiligheidsdagen vernieuwd om zowel 'routiniers' als mensen die minder ervaring hebben met Incident Management te informeren en te trainen.



Het programma tijdens deze veiligheidsdagen duurde van 10.00 tot 15.00 uur voor maximaal tachtig deelnemers per uitvoering met in totaal tien uitvoeringen verdeeld over het land. Aansluitend aan het programma was een netwerkborrel.

De workshops kenmerkten zich door een mix van nieuwe onderwerpen, verdieping van bestaande kennis en interactieve deelname van de deelnemers. Er werd via een plenaire sessie ingegaan op 'De dynamische wereld van IM', waarna drie workshops konden worden gevolgd: 'Tweezijdig aanrijdgevaar', 'Werken op de vluchtstrook' en 'Kort, bondig en feitelijk'. Per workshop werd één duidelijk omkaderd onderwerp behandeld waarover een heldere boodschap werd afgegeven.

Maar liefst 326 mensen hebben via het evaluatieformulier hun visie gegeven over verbeteringen in IM en suggesties voor volgende veiligheidsdagen, waarvoor dank. Met een gemiddelde waardering van een ruime 8 kunnen we terugkijken op geslaagde veiligheidsdagen.

➤ **Nieuwe IM-ambitie en inzicht in Incident Management**

In 2008 zijn er in het IM-Beraad gezamenlijke ambities vastgesteld voor Incident Management in de periode 2008 – 2015. Nu, aan het begin van een nieuwe periode, is er de wens terug te kijken naar de ontwikkelingen op IM-gebied in de afgelopen jaren, en vooruit te kijken naar nieuwe of bijgestelde ambities voor de komende jaren (2016–2022).

Gezamenlijke doelstellingen en ambities zijn belangrijk voor het effectief (blijven) samenwerken van IM-ketenpartners. Deze stippen op de horizon verbinden IM-partners om in gezamenlijkheid te blijven optrekken. In de periode 2015 en 2016 is met alle partners gesproken, zijn ontwikkelingen opgehaald en besproken in diverse overleggen. In januari 2017 heeft het IM-Beraad de ambitie besproken en er op grote lijnen mee ingestemd. De gezamenlijke partners zullen vanuit het Landelijk Platform IM voor verdere uitwerking zorgen.

Contracten

➤ **Verlenging CMV-contracten met zware bergers**

Rijkswaterstaat heeft met circa 42 zware bergers een contract voor het bergen van vrachtauto's op IM wegen. Het huidige contract met de zware bergers loopt af per 1 juni 2017. Het bestuur STIMVA heeft Rijkswaterstaat gevraagd de huidige overeenkomsten met de bergers met een jaar te verlengen. Gelijktijdig buigt het bestuur STIMVA zich over de wijze van organiseren van zware bergingen in de toekomst. Hiervoor worden onder andere de suggesties en wensen meegenomen die in de zgn. 'greenfieldsessie' in 2016 door alle stakeholders zijn geopperd. Omdat eventuele optimalisaties zorgvuldig moeten worden ingepast en dit tijd vergt heeft Rijkswaterstaat besloten de verlenging van de contracten door te voeren. Dit zal in de komende maanden tot stand komen.



➤ **Verlenging contract Eurocross**

Het bestuur STIMVA heeft om dezelfde reden als bij de contracten met zware bergers besloten de overeenkomst met Eurocross voor uitvoering van het CMV (dat ook tot 1 juni 2017 loopt) zonder aanpassingen met een jaar te verlengen. Dit betekent ook dat de diensten van de Voertuig-, Lading- en Milieudeskundigen wederom via het CMV kunnen worden ingeroepen. Omdat het aanbestedingstraject de nodige tijd vergt worden op dit moment al de nodige voorbereidingen getroffen om in 2018 van start te kunnen gaan met een nieuw contract.

Programmabureau IM

» **Nieuwe programmaondersteuner PBIM**

Ellen Huijser is sinds eind augustus 2016 werkzaam als programmaondersteuner van het Programmabureau IM (PBIM). In het verleden heeft zij diverse functies gehad op het secretariële en administratieve vlak en nu ondersteunt zij het programmabureau bij vergaderingen, agendabeheer, projectuitvragen en het secretariaat van de STIMVA.



» **Contactgegevens programmabureau IM**

Bezoekadres: Papendorpseweg 101
3528 BJ Utrecht

Postadres: Postbus 2232
3500 GE Utrecht

Website: www.incidentmanagement.nl
E-mailadres: pbim@rws.nl
Telefoonnummer: 0800-8002