

INCIDENTMANAGEMENT
EINDRAPPORTAGE
BORGING & STANDOPNAME 2004

Utrecht, 11 mei 2005

Mr. J.H. Leopold
Drs. A.S.E. Dekker
Drs. F. Jonker

INCIDENTMANAGEMENT
EINDRAPPORTAGE
BORGING & STANDOPNAME 2004

	Blz.
1. MANAGEMENT SUMMARY	I
1.1 VRAAGSTELLING	I
1.2 CONTEXT	I
1.3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	I
2. INLEIDING	9
2.1 ACHTERGROND.....	9
2.2 VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET	9
2.3 WERKWIJZE.....	11
3. VERANKERING EN BORGING VAN IM IN ORGANISATIE	12
3.1 ORGANISATIE	12
3.2 BEDRIJFSVOERING	17
3.3 MANAGEMENTINFORMATIE	19
3.4 BEVINDINGEN.....	24
3.5 AANBEVELINGEN.....	28
4. GEREALISEERDE TIJDEN INCIDENTMANAGEMENT 2004.....	30
4.1 INLEIDING	30
4.2 DATABRONNEN	31
4.3 GEREALISEERDE IM-TIJDEN	33

Bijlagen:

1. Overzicht respondenten.
2. Overzicht geraadpleegde bronnen.
3. Kaart hoofdwegennet.

1. MANAGEMENT SUMMARY

1.1 VRAAGSTELLING

De hoofdvragen die ter beantwoording aan Berenschot waren opgedragen, waren de volgende:

- Leveren de logboeken van Rijkswaterstaat (RWS) zodanig betrouwbare en consistente gegevens op dat kan worden beoordeeld of de IM-regeling in de voor het Hoofdwegenet relevante politieregio's in de periode 2003 en daarna, tot de met de regeling beoogde tijdwinst voor de aanrijtijden van de bergers heeft geleid?
- In hoeverre is in die regio's sprake van een verbetering of verslechtering in tijdprestaties voor de aanrijtijden van de bergers in 2004 ten opzichte van 2003?
- Hoe is Incident Management (IM) binnen de RWS-organisatie, met name Verkeerscentrum Nederland (VCNL), de Regionale Verkeerscentrales (RVC's) en de districten, in termen van sturing, werkprocessen en verantwoording verankerd en geborgd?

1.2 CONTEXT

Na invoering in 2000 besloot het Ministerie van V&W in 2001 en later nog eens in 2003 een evaluatie te doen uitvoeren naar het functioneren van de sinds 2000 ingevoerde regeling Incident Management. Om een landelijk globaal beeld van de uitvoering te krijgen zonder de gehele nationale situatie door te lichten, zijn drie (politie)regio's en het bedieningsgebied van het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) onderzocht. Selectie van deze regio's vond plaats op basis van hun 'incidentenrecord'.

In 2004 zijn de volgende veranderingen in de organisatie en uitvoering van IM in gang gezet:

- RWS krijgt, in eerste instantie, bij wijze van pilot de rol van incidentcoördinator ('weginspecteur+'), passend bij de rol van wegbeheerder en in afstemming met de betrokken hulpdiensten. Verkeersregeling is een nieuwe activiteit die in nauwe samenwerking met de politie wordt opgepakt. Proefregio's zijn Amsterdam en Eindhoven.
- Vanaf de totstandkoming van de nieuwe contracten tussen Stichting Incident Management Nederland (SIMN) en de bergers, zijn de bergers verplicht om de aanrijtijden en afhandelingstermijnen voor incidenten te registreren.

Het streven is om in de loop van 2005 een RWS-breed en ICT-ondersteund registratiesysteem operationeel te hebben, waarmee de realisatie van de belangrijkste intervaltijden kan worden gevolgd.

1.3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Samengevat heeft de beantwoording van voornoemde vragen geleid tot de volgende set van conclusies en aanbevelingen.

1.3.1 Conclusies

IM gegevens: Logboeken RWS

De voor IM relevante, gerealiseerde intervaltijden kunnen niet op basis van de logboeken van de RVC's en districten worden herleid voor de periode 2003 - 2004. Voorzover voor de intervallen relevante tijdstippen aanwezig zijn, zijn deze niet volledig en consistent, alsmede onvoldoende betrouwbaar. Daarbij komt dat niet alle RVC's logboeken bijhouden.

IM gegevens: Andere bronnen

Om meer grip te krijgen op de realisatie van IM-doelen, is het VCNL in 2004 van start gegaan met het project 'ICT-IMIS' (het zogenoemde 'IM-monitoring'). Hierdoor wordt het mogelijk om IM te gaan monitoren op basis van genomen maatregelen en bereikte effecten. De gegevens van verschillende partijen (CMI/CMV, RWS, KLPD en regiopolitie) worden systematisch verzameld, bewerkt en maandelijks geactualiseerd. Daarbij wordt ook gebruikgemaakt van de data die door de SIMN bijgehouden worden ten behoeve van de uitvoering van de momenteel contractueel verplichte registratie van aanrijtijden door bergers.

Aanrijtijden van de bergers

De eind 2004 bij RWS via ICT-IMIS beschikbaar gekomen data, maken het naar hoeveelheid en kwaliteit mogelijk voor de aanrijtijden van de bergers over 2004 tot uitspraken te komen voor geheel Nederland, Noord-Holland en Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam-Rijnmond. Bovendien kunnen de aanrijtijden in de drie laatstgenoemde regio's worden vergeleken met de eerdere standopname over 2003¹.

In de navolgende tabellen zijn alle intervaltijden met hun respectievelijke normen en realisatie in 2004, en 2003, voorzover van toepassing, weergegeven.

¹ Standopname Incident Management, Berenschot (Utrecht, 5/2/'04). Bijlage bij brief van de Minister aan de 2e Kamer van 16 februari 2003, kenmerk HKWVCNL2004/1241.

Tabel 1.3.1a Tijdsprestaties IM Nederland (personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten)

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD GEMETEN IN 2004) ²
Registratie meldkamer – opdracht politieauto	5 minuten	Gemiddeld 5 minuten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Gemiddeld 11/12 minuten.
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	Gemiddeld 12/13 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ³
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Het gemiddelde bedraagt 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (personenauto incident)	20 minuten	Gemiddeld 13:30 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagen incident)	30 minuten	Gemiddeld 22 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse -Start berging (personenauto incident)	Geen norm	Gemiddeld 3 minuten. Vrijwel altijd kan direct begonnen worden. In bijna 85% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (vrachtwagenincidenten)	Geen norm	Onbekend ⁴

² Bronnen: databestand van IM-monitoring (RWS), incidentrapportages (Verkeershulpdienst) voor vrachtwagenincidenten en de online bergerregistratie 'Webreg' (SIMN) voor personenauto-incidenten.

³ Dit interval is gebaseerd op de standopname 2003/3004.

⁴ Het tijdstip start berging wordt niet geregistreerd.

Tabel 1.3.1b Tijdsprestaties IM Regio Noord-Holland (Personenauto-incidenten en Vrachtwagenincidenten)

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD GEMETEN IN 2004) ⁵
Registratie meldkamer – opdracht politie-auto	5 minuten	Gemiddeld 4:30 minuten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Gemiddeld 11/12 minuten. ⁶
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	Gemiddeld 9 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ⁷
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Gemiddeld 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (personenauto incident)	20 minuten	Het gemiddelde is 14 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagen incident)	30 minuten	Gemiddeld 24 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (personenauto incident)	Geen norm	Gemiddeld 1:30 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (vrachtwagenincident)	Geen norm	Onbekend ⁸

⁵ Bronnen: databestand van IM-monitoring (RWS), incidentrapportages (Verkeershulpdienst) voor vrachtwagenincidenten en de online bergerregistratie 'Webreg' (SIMN) voor personenauto-incidenten.

⁶ Voor dit interval is op basis van het beschikbare bestand geen uitsplitsing naar regio te maken, derhalve wordt hier het beeld dat geldt voor heel Nederland weergegeven. Op basis van dit beeld verwachten wij geen afwijkingen voor de regio.

⁷ Dit interval is gebaseerd op de standopname 2003/3004.

⁸ Het tijdstip start berging wordt niet geregistreerd.

Tabel 1.3.1c

Tijdsprestaties IM Politieregio's Gelderland Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten) 2003 en 2004

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	Interval (gemiddeld) (gemeten in 2003)	Interval (gemiddeld ge- meten in 2004) ⁹
Registratie meldkamer – opdracht politieauto	5 minuten	Meestal 1 – 2 minuten.	Gemiddeld bijna 6 minu- ten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Gemiddeld 3 minuten. Meestal 1 – 2 minuten.	Gemiddeld 11/12 minu- ten. ¹⁰
Tijdstip opdracht poli- tieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	Gemiddeld 11 minuten.	Gemiddeld 13 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut.	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ¹¹
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Gemiddeld 3 minuten (maximaal 6 minuten).	Gemiddeld 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (personenauto incident)	20 minuten	Gemiddeld 19 minuten.	Gemiddeld 16 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagenincident)	30 minuten	Gemiddeld 27 minuten	Gemiddeld 22 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging	Geen norm	De berger kan vrijwel altijd direct met zijn werkzaamheden begin- nen. De gemiddelde afhandelingstijd is blij- kens eerder onderzoek ongeveer 7 minuten.	Het interval bedraagt gemiddeld 4 minuten.

⁹ Bronnen: databestand van IM-monitoring (RWS), incidentrapportages (Verkeershulpdienst) voor vrachtwagenincidenten en de online bergerregistratie 'Webreg' (SIMN) voor personenauto-incidenten.

¹⁰ Voor dit interval is op basis van het beschikbare bestand geen uitsplitsing naar regio te maken, derhalve wordt hier het beeld dat geldt voor heel Nederland weergegeven. Op basis van dit beeld verwachten wij geen afwijkingen voor de regio.

¹¹ Dit interval is gebaseerd op de standopname 2003/3004.

- Voor wat betreft de in 2004 gerealiseerde, gemiddelde aanrijtijden van bergers bij personenauto- en vrachtwagenincidenten, constateren wij dat deze aanmerkelijk onder de normtijden liggen. Dit geldt zowel voor Nederland als geheel als de onderzochte regio's.
- Wat betreft de in 2003 gerealiseerde, gemiddelde aanrijtijden van bergers bij personenauto- en vrachtwagenincidenten, zijn alleen de eerder door Berenschot verrichte observaties beschikbaar. Uit een oogpunt van volledigheid, betrouwbaarheid en consistentie kunnen de bij RWS aanwezige gegevens voor deze eerder door ons onderzochte en andere regio's niet tot éénduidige uitspraken over de aanrijtijden van bergers leiden.
- In het licht van de voorgaande informatie en constatering is voor de regio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond een trendmatige ontwikkeling af te leiden. Deze geeft aan dat er sprake is van een substantiële verbetering ten opzichte van 2003 van de gemiddelde aanrijtijden van circa 16% (personenauto-incidenten) en circa 18% (vrachtwagenincidenten).

Borging en verankering van Incident Management binnen de RWS organisatie

- Een uitdrukkelijke keuze voor aansluiting van IM bij één van de kerntaken en hoofdrollen van RWS is nog niet gemaakt. Dat blijkt in de regio niet bij te dragen tot een heldere en éénduidige verankering van IM in de 'missie'. Zo staat voor sommigen de hulpverlening centraal, voor anderen de doorstroming.
- De (tijd)prestaties zoals hiervoor weergegeven, laten zien dat V&W, c.q. RWS er in is geslaagd de in 1999 afgesproken IM-procedure op het punt van de aanrijtijden van bergers goed te implementeren en tot een voortschrijdende verbetering te komen. Als middel voor communicatie en sturing is deze vorm van prestatiemeting zeer krachtig, zeker waar RWS bezig is zich te herpositioneren op het vlak van wegbeheer en verkeersmanagement door de inzet van wegininspecteurs. De legitimiteit van deze maatregel is daarmee ook aantoonbaar. Het is daarom jammer te constateren dat nu de kwaliteit (transparant, betrouwbaar, consistent en actueel) van de informatie over deze prestaties (nog) onvoldoende geborgd is binnen de RWS-organisatie omdat uniform vastgestelde werkprocessen daarvoor ontbreken. Verwacht mag worden dat de in gang gezette ICT-activiteiten om de nodige aanrijtijddata te genereren, daarvoor de aanzet gaan leveren.
- Hoewel beleidsmatig denken en doen ('inputgericht') binnen de organisatie dominant is, dient RWS in de rol van 'Incident Manager' in het kader van serviceniveaus zorg te dragen voor de 'behaalde normtijden bij afhandeling van incidenten per categorie'¹². Het is daarom interessant te constateren dat het merendeel van de districten al de *eigen* aanrijtijden (van de RWS-wegininspecteurs) en afhandeltijden registreert. Daarmee is de eerste stap gezet naar transparantie en verantwoording.

¹² Zie Eindrapport 'Betrouwbaar op Weg', 27/2/'02 (blz. 20).

- In termen van aansturing, werkprocessen en verantwoording (prestatiemeting!) is IM, binnen de onderzochte organisatieonderdelen - die IM overigens wel als een kerntaak beschouwen - onvoldoende zelfstandig gedefinieerd en is de organisatie daar niet structureel op ingericht. De bestaande verschillen op genoemde gebieden tussen operationeel verantwoordelijke organisatieonderdelen als VCNL, RVC's en districten maken het aansturen, opvolgen en bewaken van 'grensoverschrijdende' IM-activiteiten (bijvoorbeeld grootschalige omleidingen) en taken (bijvoorbeeld uitvoeren van SLA binnen grotere regio, uniforme procedureafspraken met ketenpartners) lastig en inefficiënt¹³.

1.3.2 Aanbevelingen

- Maak de IM-taken nadrukkelijk onderdeel van de verkeersmanagementtaken met daaraan gekoppeld de verkeersbegeleiding 'IM+'. Daarmee worden tevens eventuele 'ambities' gericht op hulpverleningstaken beperkt, bovendien ontbreken daarvoor competenties en cultuur ('onregelmatige diensten').
- Leg vervolgens afhandeling van kleine incidenten (lichte materiële schade) nadrukkelijk neer als deeltaak van de nieuwe IM-taken bij RWS. Het succes van de IM+-implementatie, ook in de ogen van belangrijke ketenpartners als de KLPD, geeft daarvoor de basis.
- Door een sterkere profilering van de eigen rol van RWS is het verder mogelijk de regierol in de keten een nieuwe invulling te geven, de na 15 jaar IM nog steeds gevoelde vrijblijvendheid in de samenwerking uit te bannen en expliciet over te gaan tot SLA's over aanrijtijden en andere prestaties met ketenpartners en met hen tot concretere inrichting van de werkprocessen te komen. Kortom, tijd om de IM-procedures nu zo volledig mogelijk te operationaliseren, inclusief de monitoring. In een aantal regio's (bijvoorbeeld Haaglanden) is dit proces al op gang gebracht.
- Vanuit genoemde strategie kan 'van buiten naar binnen' worden gewerkt aan de noodzakelijke harmonisatie binnen de RVC's en districten op het vlak van (output)sturing (bijvoorbeeld voor aanrijtijden wegininspecteurs), werkprocessen en verantwoording van IM-taken. Dit moet er ook toe leiden dat de informatievoorziening over gerealiseerde IM-tijden in de toekomst is geborgd, niet alleen op het niveau van het VCNL, maar ook binnen genoemde organisaties.
- Versterk de rol van de RVC's door deze een meldkamerfunctie te geven waarin deze, evenals de meldkamer van de KLPD, voertuigen en inspecteurs kunnen aansturen. Hierin moeten functionele én hiërarchische aansturing op een evenwichtiger wijze dan nu elkaar versterken. In deze rol past ook een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie (SLA) tussen RVC - district waar het gaat om aanrijtijden en reactietijden. Verantwoording en informatie over gerealiseerde tijden is daar dan logisch onderdeel van. De door 'Infraweb' gerealiseerde koppeling tussen meldkamers kan bovendien de informatie-uitwisseling verbeteren.

¹³ In termen van een gesprekspartner: 'Bij RWS gaat de zon op verschillende tijden op, want de wegverlichting brandt op hetzelfde tijdstip in het ene district wel en het andere niet'.

- Incidenten vragen door grote verkeersdrukke steeds vaker om grootschalige omleidingen. Logischerwijs leidt dat tot een meer top-down-gerichte taakvervulling door VCNL. Als natuurlijke gesprekspartner, ook vanuit het verleden, voor de KLPD, ligt het voor de hand dat de onlangs afgesproken Totale VerkeersZorg taak van de KLPD (circa 1.500 km nationaal wegennet) VCNL daarbij kan helpen. Prestatieafspraken met ketenpartners, waaronder de regiokorpsen, worden vervolgens afgesloten, bewaakt en verantwoord door het VCNL.

2. INLEIDING

2.1 ACHTERGROND

IM heeft tot doel files op het Rijkswegennet, die ontstaan door incidenten, drastisch te verkorten. Dit gebeurt door een aantal technische maatregelen en door optimale samenwerking tussen hulpverleners.

Na invoering in 2000 besloot het Ministerie van V&W in 2001 en later nog eens in 2003 een evaluatie te doen uitvoeren naar het functioneren van de sinds 2000 ingevoerde regeling Incident Management (IM). Om een landelijk globaal beeld van de uitvoering te krijgen zonder de gehele nationale situatie door te lichten, zijn drie (politie)regio's en de KLPD onderzocht. Selectie van deze regio's vond plaats op basis van hun 'incidentenrecord'.

In 2004 zijn de volgende veranderingen in de organisatie en uitvoering van IM in gang gezet:

- RWS krijgt, in eerste instantie, bij wijze van pilot de rol van incidentcoördinator ('weginspecteur+'), passend bij de rol van wegbeheerder en in afstemming met de betrokken hulpdiensten. Verkeersregeling is een nieuwe activiteit die in nauwe samenwerking met de politie wordt opgepakt. Proefregio's zijn Amsterdam en Eindhoven.
- Vanaf de totstandkoming van de nieuwe contracten tussen SIMN en de bergers zijn de bergers verplicht om de aanrijtijden en afhandelingstermijnen voor incidenten te registreren. De vraag is in hoeverre hier praktisch voldoende gevolg aan wordt gegeven.

Het streven is om in de loop van 2005 een door RWS-breed en ICT ondersteund registratiesysteem operationeel te hebben, waarmee de realisatie van de belangrijkste intervaltijden kan worden gevolgd.

2.2 VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET

In overleg met RWS, Verkeerscentrum Nederland (VCNL) hebben wij de hoofdvragen als volgt geïnterpreteerd:

- *Leveren de logboeken van Rijkswaterstaat zodanig betrouwbare en consistente gegevens op dat kan worden beoordeeld of de IM-regeling in de voor het Hoofdwegennet relevante politieregio's in de periode 2003 en daarna tot de met de regeling beoogde tijdswinst voor de aanrijtijden van de bergers heeft geleid?*
- *In hoeverre is in die regio's sprake van een verbetering of verslechtering in tijdprestaties voor de aanrijtijden van de bergers in 2004 ten opzichte van 2003?*

In het onderzoek hebben we, naast deze hoofdvragen, verder de volgende vragen geformuleerd om een scherper beeld van organisatie van de IM-taken en de voor IM beschikbare informatiebronnen te krijgen. Doel van de vragen is:

- Het beschrijven van verankering en borging van IM binnen organisatie van RVC's en districten, met name in termen van sturing, werkprocessen en verantwoording.

- Het beschrijven van de rol van de logboeken en de beoordeling van hun inhoudelijke waarde voor het vaststellen van de in 2003 en 2004 gerealiseerde IM-tijden.
- De doelmatigheid van het IM-werkproces in beeld te brengen.
- In kaart brengen van veranderingsproces 'IM-beheersing', met name op punt van informatievoorziening.

Daartoe zijn de volgende onderzoeksvragen gesteld aan de geïnterviewden:

Organisatie

- Wat is uw taak en verantwoordelijkheid op het gebied van IM?
- Wat is naar uw mening de missie op IM-gebied binnen RWS?
- Welke toegevoegde waarde levert uw organisatie op IM-gebied?
- Worden er prestatie-indicatoren (PI's) gehanteerd om de resultaten te onderbouwen?
- Zo ja, zijn er meetsystemen om die PI's te waarderen?
- Welke primaire en ondersteunende processen zijn ingericht op IM?
- Hoe wordt in jaarplannen met IM omgegaan?
- Wie is degene ('opdrachtgever') die functioneel uw IM-taken en -activiteiten aanstuurt?

Managementinformatie

- Hoe is de managementinformatie binnen uw organisatie georganiseerd?
- Wat is de rol van de logboeken daarbinnen?
- Welke rol hebben de logboeken voor IM?
- Welke tijdsintervallen van de IM-procedure worden bijgehouden?
- Hoe actueel, betrouwbaar, volledig en consistent is die informatie voor de aanrijtijden van bergers, indien aanwezig?
- Bent u actief betrokken bij pilots om de IM-informatie te verbeteren?

Bedrijfsvoering

- Hoeveel tijd is in uw werkplan gereserveerd voor IM-taken/-activiteiten?
- District: Wat is aandeel en dus de verhouding 'bureautijd' en 'buitentijd'?
- Wat is financieel gezien de verdeling tijdinzet en middeleninzet (bijvoorbeeld automatisering)?
- Wat zijn de kosten gemoeid met IM?
- Blijft de uitvoering binnen begroting?

Nieuw informatiesysteem en organisatie

- Is voor u/uw organisatie duidelijk welke rol en taak u krijgt in het vanaf 1 januari 2005 geautomatiseerde systeem van informatie over de IM-intervaltijden conform de IM-procedure?
- In welk opzicht betekent dat, volgens u, een verandering in aansturing, werkprocessen en verantwoording?

2.3 WERKWIJZE

We brengen bij het uitwerken van voornoemde vragen de uitvoeringsperiode 2004 tot heden in beeld.

De uitvoering kende verder een relatief korte analysefase (medio december 2004 - medio februari 2005) waarin:

- beschikbare documentatie zoals logboeken, ICT-gebaseerde informatiesystemen met aanrijtijden van betrokken partijen, beleids- en prestatieafspraken, werkplannen zijn geanalyseerd
- aan de hand van de hiervoor genoemde vragen met een groot aantal, door de opdrachtgever voorgestelde, partijen een vis-à-vis en soms gecombineerd interview is gehouden (zie bijlage 1 voor een overzicht van gesprekspartners)
- er drie keer met de opdrachtgever (de heer ing. E. Hoekstra en de heer ir. J. Slager) uitgebreid is overlegd.

3. VERANKERING EN BORGING VAN IM IN ORGANISATIE

3.1 ORGANISATIE

3.1.1 Taken en verantwoordelijkheden

Regionale verkeerscentrales

De RVC's overzien uiteenlopende wegennetten, variërend van 350 km (RVC 'Wijde Blik') tot 850 km (RVC 'Planken Wambuis'). Altijd is dit een onderdeel van een breder takenpakket waarin ook brug- en tunnelbediening, wegsignalering, drips en DVM-taken zijn opgenomen. Gebruikmakend van drips (niet overal aanwezig) en camera's (eveneens niet overal aanwezig) vormen zij de ogen en oren voor, met name, de districten. Hulpdiensten zoals de KLPD kunnen niet 'meekijken' en zijn afhankelijk van de indirect aangeleverde informatie. Deze taak is vooral dan van wezenlijk belang voor het district wanneer deze ter plaatse incidenten coördineert.¹⁴

Terwijl, in geval van incidenten, de praktische aansturing van de RVC gebeurt door de CMI/CMV, stuurt op zijn beurt de RVC het district aan door deze informatie door te geleiden. Deze taak van de RVC heeft aan belang gewonnen door de spitsinspecteurs en de IM+weginspecteurs. Sinds 2004 houden zij aanrijtijden bij van deze inspecteurs.

De taak van het Verkeerscentrum Nederland (VCNL) is meer gericht op de weggebruiker en, in tweede instantie op de RVC's. Het gaat met name om het inwinnen, bewerken en verspreiden van informatie naar de weggebruiker en het begeleiden van de RVC's bij regio-overschrijdende zaken. In de laatstgenoemde taak treedt het VCNL reactief op (zo kan bijvoorbeeld worden geconstateerd dat er een maatregel is ingevoerd die niet noodzakelijk is, etc.), hoewel er een tendens wordt geconstateerd naar een meer aansturende rol van de RVC's. De rol van VCNL is in de ogen van de RVC's nogal diffuus en roept bij een meer uitgesproken IM-taakvervulling weerstand op doordat de RVC zich dan soms zelf onvoldoende betrokken voelt. Ook is het VCNL meldpunt voor klachten en geeft het adviezen over weggebruik.

Districten

Binnen het bredere takenpakket van de districten is IM vaak ondergebracht bij de afdeling Beheer en Verkeersmanagement die onderdeel uit maakt van de taken bij de infraproviderol van RWS. De RVC piept de coördinator op. Deze neemt contact op met de operator en afhankelijk van de melding wordt de medewerker calamiteiten naar het incident gestuurd, worden aannemers naar het incident gestuurd of gaat hij zelf kijken. De medewerker calamiteiten koppelt de aard van het incident terug en aan de hand daarvan worden verdere acties ingezet (of niet). De coördinator is dus verantwoordelijk. Wanneer een incident ernstig is, wordt opschaling toegepast.

¹⁴ De VC-taak is uitdrukkelijk geen meldkamertaak en dus niet zo sterk coördinerend als de politiemeldkamer.

Een citaat: 'We creëren een veilige werkplek en herstellen en onderhouden het wegdek. We zorgen ervoor dat alle partijen zo goed mogelijk samenwerken. We zijn niet procesverantwoordelijk, maar hebben deze positie verworven door kennis'.

3.1.2 IM-missie

Regionale verkeerscentrales

Voor alle geïnterviewden staat het doel van doorstroming centraal in IM. Verwezen wordt naar het Ondernemingsplan RWS (juni 2004). In veel gevallen werd de verkeersveilige afwikkeling van incidenten als een eveneens zeer belangrijke doelstelling naast doorstroming genoemd. Steeds vaker komen regionale doelstellingen in beeld: bijvoorbeeld Beter Bereikbaar Kan. Bovendien zit IM steeds meer tussen de oren: de directe maatschappelijke effecten van incidenten en calamiteiten maken dat nu sneller wordt gereageerd dan tot voor kort.

Voor nagenoeg alle gesprekspartners is niet duidelijk bij welk van de RWS-hoofdrollen (infraprovider, verkeersmanager, regisseur) de IM-taak basaal thuishoort.

Districten

Zie bij RVC's. IM komt steeds meer als belangrijkste taak naar voren. Helaas, volgens een district, wordt nog te weinig gedacht in kosten --baten wat meer duidelijkheid zou kunnen geven over prioriteiten in taken en inzet (aanrijtijden spits versus 's nachts).

Een enkel district beschouwt de hulpdiensten als klant: wat kunnen we voor hen betekenen? Ook wil men wel 'een gelijkwaardige partner' zijn/worden.

Kort, maar krachtig gehoord: 'Als er iets op de weg staat, moet je het weghalen'.

3.1.3 Toegevoegde waarde vanuit organisatie

Regionale verkeerscentrales

De belangrijkste toegevoegde waarde zit in de volgende functies:

- communicatieschakel (meldkamer hulpdiensten en aansturing district)
- afwikkeling lokaal (ter plekke incident)
- grootschalige omleiding (DVM).

Een enkele RVC ziet vooral de outcome (snelheid afhandeling, doorstroming, veiligheid) als toegevoegde waarde.

Daarbij wordt vaak opgemerkt dat de gebrekkige discipline in de meldingen van de politie aan de RVC (in sommige regio's circa 50% niet of veel te laat) de toegevoegde waarde negatief beïnvloedt.

Het VCNL ziet de toegevoegde waarde vooral in de informatie naar de weggebruiker.

Districten

Snelheid wordt in toenemende mate erkend als toegevoegde waarde: bijvoorbeeld binnen 10 minuten dient een spitsinspecteur ter plekke te zijn tijdens de kantooruren (6.00 – 21.00).

Procescoördinatie wordt door een enkel district als toegevoegde waarde genoemd.

Ook genoemd: ‘De coördinator of weginspecteur is de oren en ogen van de operator van de RVC. Zij zetten processen in gang en beslissen samen wat verder te doen (bijvoorbeeld omleiden van het verkeer).’

3.1.4 Prestatie-indicatoren

Regionale verkeerscentrales

Er zijn in het algemeen geen serviceniveaus vastgesteld, dus worden ook geen PI's gehanteerd. In de woorden van een geïnterviewde: ‘Je doet het dus nooit fout, want er wordt niet gemeten en afgerekend.’

Aanzetten worden gemaakt met SLA's (bijvoorbeeld IJsselmeergebied). Ook zijn er soms calamiteitenplannen met SLA's op regionale dienstniveau waarin prestatie-eisen worden gesteld (bijvoorbeeld DISTRICT St. Joost). Tussen dienst en district worden deze echter niet ‘gecontracteerd’ omdat de benodigde capaciteit (bijvoorbeeld steunpunten) ontbreekt. Verder is er een groot aantal IM-afspraken, maar zonder ‘harde’ prestatie-eisen.

Een uitzondering is RVC-ZWN waar in het contract met de district aanrijtijden en reactietijden zijn opgenomen (bijvoorbeeld 3 minuten voor melding aan coördinator). Een ander voorbeeld is Haaglanden waar aanrijtijden contractueel zijn afgesproken: voor het grootste deel van het wegennet geldt 30 minuten.

Districten

Ook de districten hebben zelf over het algemeen (nog) geen SLA's en PI's. Sommige lopen hierop vooruit en hanteren PI's zoals bijvoorbeeld N-H: op basis van voorschriften van de Hid is bepaald dat de inspecteur in 80% van de incidenten binnen twintig minuten aanwezig zijn. Dit is buiten de spits 70%¹⁵. Een ander, niet representatief, voorbeeld: de responstijd melding - inspecteur ter plaatse tussen 6.30 en 18.30 moet binnen de 45 minuten gebeuren en daarbuiten en in het weekend binnen 60 minuten. Hier wordt ook op gemeten. In 90% van de calamiteiten moet deze norm gehaald worden. Het lukt ze nu in 99% van de gevallen. De aanrijtijd is gemiddeld een kwartier.

Sturen op tijd gebeurt derhalve niet systematisch. In een beperkt aantal districten zijn werkafspraken gemaakt met de politie waarin ook wederzijds aanrijtijden worden aangehouden. Onze indruk is dat niet actief wordt gestuurd op meten en afrekenen, onder andere omdat men zich ‘verschuilt’ achter slechte/te late meldingen¹⁶. In sommige districten (bijvoorbeeld Rijnmond) wordt veel waarde gehecht aan zorgvuldige verantwoording (PV's, schouwrapporten, etc.) die vervolgens kunnen leiden tot aanpassingen in werkroosters.

¹⁵ Aantekening daarbij: willen deze SLA's gehaald worden moeten de inspecteurs op tijd gemeld worden. Het is overigens geen probleem ze te halen, alleen in de kop van NH blijkt het lastig.

¹⁶ Gesproken wordt van een verschil in meldingen tussen CMI en politie van 40 - 50%!

Anders ligt het met de door de districten gecontracteerde aannemers. Deze moeten zich houden aan prestatieafspraken en hanteren ISO-gecertificeerde verantwoordingsrapporten.

3.1.5 Meetsystemen PI's

Regionale verkeerscentrales

Zie onder 3.1.4

Districten

Het beeld is dat de informatiehuishouding niet op dit meten is ingericht, gesteld al dat er PI's zijn. Bovendien vraagt dit een andere cultuur dan de huidige.

Soms is er een database waarin gegevens over incidenten worden bijgehouden. Zo wordt in het district met PI's (zie hiervoor) van de logboeken een overzicht bijgehouden.

3.1.6 Primaire en ondersteunende processen IM

Regionale verkeerscentrales

Activiteiten als meldingen doen, het afkruisen van wegvakken zijn niet of nauwelijks vastgelegd in werkprocessen en/of werkinstructies. Deze verlopen alle 'informeel'. Dit is anders met processen gericht op gladheidsbestrijding, calamiteiten en infrastructuurbeheergerelateerde zaken die dat wel kennen (bijvoorbeeld VASRI). Hierin komen natuurlijk ook voor IM direct relevante activiteiten voor. Concrete handelingen worden grotendeels achteraf vastgelegd in logboeken, event-formulieren¹⁷ of andere vormen van informatieoverdracht. Ook hier bestaat geen standaard in.

De praktische gang van zaken is bekend:

- Melding van politie of eigen waarneming over incident.
- Daarna worden diverse processen in gang gezet:
 - als de politie nog gebeld moet worden, doet de RVC dat
 - ook geeft de RVC de melding door aan het district die vervolgens (soms via een coördinator) een weginspecteur aanstuurt
 - tijdens de afhandeling van het incident houden de operators (nu wegverkeersleiders genoemd) contact met de weginspecteurs
 - waar nodig, wordt voor een omleiding gezorgd.

Soms is een 'bedieningsfilosofie' voor handen, zoals in de RVC NON. Hierin wordt, bijvoorbeeld, voorgeschreven dat IM voorrang heeft op (het openstellen van) spitsstroken.

¹⁷ VC ZN.

In sommige RVC's (bijvoorbeeld RVC-ZWN, RVC-UT, RVC-NON) is in werkafspraken en externe afspraken/SLA's (contact district, hulpdiensten) een deel van de werkprocessen en meer globaal vastgelegd. IM-activiteiten zijn hierin gedefinieerd en toegedeeld (operator, coördinator, aanspreekpunt). Een ander voorbeeld is COPI (coördinatie plaats incident) of aanvraag maatregelen door politie, KLPD of VCNL via calamiteitenlijn.¹⁸

Districten

Ook hier ontbreken bij de meeste organisaties beschrijvingen van werkprocessen. In een enkel geval wordt, terecht, verwezen naar het rood-blauwe IM-boekje. Hierin staan drie protocollen vastgelegd: protocol personenautoregeling, wegsleepregeling en vrachtwagenregeling. Als probleem daarbij wordt opgemerkt dat (1) prioritering, (2) aansturing en (3) meer precies taken, bijvoorbeeld van de inspecteur, niet helder zijn vastgelegd. Als goed voorbeeld wordt de politieregio Gooi- en Vechtstreek genoemd: hier zijn nieuwe meldkamerprotocollen waarin IM is geïntegreerd. Zo betekent dat dat de politie standaard RWS belt en bij een groot ongeval direct meerdere brandweerauto's en ambulances stuurt.

Als operationeel direct verantwoordelijk voor het management van IM ter plekke, hebben de districten een groot belang bij het verbeteren van het communicatie(werk)proces. Te late meldingen zetten extra druk op hun vervolgtaken in de keten.

Het gebrek aan duidelijk beschreven werkprocessen benadeelt RWS ook in de samenwerking met andere organisaties (hulpdiensten) die geen duidelijk beeld hebben van de taken en activiteiten van RWS. 'RWS is goed voor het opruimen van de rotzooi.'

3.1.7 Jaarplannen en IM

Regionale verkeerscentrales

De meest RVC's kennen geen (eigen) planning-en-controlcyclus, dus ook geen jaarplannen. Op het niveau van de regionale dienst (ex-regionale directie) bestaat wel een P&C-cyclus.

Een enkele RVC maakt een jaarplan waarin capaciteit (en geen budget) wordt toegedeeld. Dat geldt ook voor het VCNL, maar IM staat daar niet expliciet in opgenomen.

Districten

De (meeste) districten beschikken over jaarplannen, maar besteden geen expliciete aandacht aan IM daarin. Een enkele uitzondering (bijvoorbeeld DISTRICT St. Joost) hanteert een strakke P&C-cyclus waarin expliciet IM in het jaarplan voorkomt en ook doorvertaling in individuele werkplannen (binnenkort POP's) van medewerkers plaatsvindt. Het is nadrukkelijk de bedoeling hiermee een meer proactieve opstelling los te maken bij de medewerker.

Ook wordt IM soms meegenomen in calamiteitenoefeningen die gepland staan in het jaarplan.

Gehoord: 'We hebben geen jaarplannen en ook geen projectplannen. Daar hebben we geen tijd voor.'

¹⁸ In principe zijn de werkprocessen direct afleidbaar uit het rood-blauwe IM boekje.

Maar ook: 'In jaarplannen staat IM in de capaciteitsplanning en een tijdverdeling naar de afhandeling, presentaties en het afsluiten van contracten, maar hierin is herprioritering nog mogelijk. Dit wordt per mail gestuurd.'

En: 'In de jaarplannen staat het complete takenpakket, daar staat ook IM in. Verder staat IM in het interne contract waar de KPI's in staan. Dit contract is tussen het districthoofd en het hoofd infrastructuur.'

3.1.8 Aansturing IM

Regionale verkeerscentrales

De RVC's zijn operationele units die ook op dat niveau functioneel worden aangestuurd door het hoofd verkeersmanagement. Een opdrachtgever die vanuit de regionale dienst of VCNL of ? de RVC aanstuurt op de IM-taken ontbreekt. Wel is er in aantal RVC's een rapportage-/verantwoordingslijn naar de regionale dienst. Zo is er in RVC-UT het hoofd van de sector hoofdwegennet die dat tevens is voor de districten.

Districten

Aansturing IM vanuit centrale RWS-doelstellingen (bij voorkeur op basis van SMART-geformuleerde targets) is over het algemeen niet aangetoond, hoewel het voor de hand ligt dat het hoofd VM of de HID vanuit de regionale dienst aanstuurt.

3.2 BEDRIJFSVOERING

3.2.1 IM-tijd

Regionale verkeerscentrales

Zo integraal onderdeel van takenpakket dat dat niet specifiek kan worden benoemd in de huidige situatie.

Districten

District	IM Tijdbesteding (%)	IM Manuren (abs.)	IM Capaciteit (abs.)
Haaglanden		7.000 (netto)	
Waarden			<ul style="list-style-type: none"> • 3-4 weginsecteurs/10 km¹⁹ • 18 weginsecteurs (waarvan 2 in gladh., 2 in calamiteiten, 2 in nachtwerk)
St. Joost	Van inspecteurs 'in binding' 5-8% van de tijd	3.600 (bruto)	<ul style="list-style-type: none"> • 7 inspecteurs (waarvan 4 binding) • 2/3 f.t.e. inhuur

¹⁹ Rapport Aalbersberg gaat uit van 2 inspecteurs/10 km

District	IM Tijdbesteding (%)	IM Manuren (abs.)	IM Capaciteit (abs.)
Rijnmond	Ca. 10% van operationele diensttijd	5.000	
Amsterdam			<ul style="list-style-type: none"> 18 f.t.e. (voldoende om SLA's te halen, onvoldoende voor 24-uursrooster)
Nijmegen		3.750	
Planken Wambuis			10 f.t.e.

3.2.2 Verhouding binnen - buiten (district)

Een veel voorkomende verhouding is 20/30% bureautijd - 80/70% buitendienst. Bureautijd wordt vooral besteed aan overleg en zaken als schrijven van handboeken (bijvoorbeeld Rijnmond).

3.2.3 Verhouding tijd - middeleninzet

Regionale verkeerscentrales

Zo integraal onderdeel van takenpakket dat dat niet specifiek kan worden benoemd in de huidige situatie.

Districten

In de meeste organisaties niet bekend.

3.2.4 IM-kosten

Regionale verkeerscentrales

Deze vormen zo'n integraal onderdeel van takenpakket dat zij niet specifiek kunnen worden getraceerd in de huidige situatie.

Districten

In sommige districten (bijvoorbeeld Waarden) worden consequent alle werkelijk gemaakte mankosten veroorzaakt door IM-inzet verhaald. In het voorbeeld gaat het om zo'n € 700.000 à 800.000 per jaar (manuur/€ 70 – 110). De opbrengsten komen terecht bij de algemene middelen van RWS/HK.

Ter vergelijking: Amsterdam besteed € 300.000 (inclusief middelen) aan IM en Nijmegen: circa € 160.000 (3.750 uur x € 71).

3.2.5 Realisatie begroting

Regionale verkeerscentrales

Niet bekend.

Districten

Geen duidelijk beeld, enkele keer boven begroting.

3.3 MANAGEMENTINFORMATIE

3.3.1 Managementinformatie ('input') binnen de RWS organisatie: de logboeken

In deze paragraaf gaan we in op de dataverzameling in logboeken van de onderzochte RVC's en Districten. Wij baseren ons hierbij op (een groot aantal) uitdraaien van de registraties (logboeken) van de RVC's en onderzochte districten.²⁰

Regionale verkeerscentrales

De RVC's beschikken in de praktijk over verschillende databronnen: De RVC's ontvangen meldingen in hoofdzaak via de Politie meldkamers/KLPD en faxen van de VHD en (in mindere mate) via de eigen waarnemingen. Er zijn zo verschillende blokkadedetectiesystemen, voorbeelden zijn: detectielussen, camera's, AID's, SOS-alarm, meldingen passanten. Deze kunnen worden gebruikt voor incidentdetectie en in bepaalde gevallen (zoals camera) voor het realtime volgen van incidenten. Overigens merken we hierbij op dat het informeren van de RVC's geen deel uitmaakt van het formeel vastgelegde alarmeringsproces IM. Tot 6 december 2003 vormde dit niet zozeer een probleem, omdat er automatische faxverzending van meldingen over ongevallen, pechgevallen, onwelwordingen en voorwerpen/afgevallen ladingen vanuit KLPD naar de RVC's werd gestuurd. In de nacht van 5 op 6 december 2003 ging echter (ook) het KLPD over op het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS). In GMS zijn geen voorzieningen getroffen omtrent het informeren van Rijkswaterstaat/Verkeerscentrale²¹.

Alle houden - één Verkeerscentrale uitgezonderd - logboeken bij van binnenkomende incidenten. Hiervoor houdt een *operator* in een daartoe bestemd format verschillende ontwikkelingen bij rond het incident. Het verkeerscentrum dat geen logboeken bijhoudt geeft aan dat de logboeken die worden bijgehouden door de Districten leidend zijn. Er wordt hier door een *operator* alleen 'meegeschreven' wanneer er sprake is van een omvangrijk incident.

Ook Verkeerscentrum Nederland (VCNL) beschikt niet over logboeken maar gebruikt onder meer informatie van andere instellingen om aan de benodigde incidentinformatie te komen. VCNL is momenteel in belangrijke mate (maar niet uitsluitend) afhankelijk voor haar

²⁰ Van alle districten en RVC's hebben wij – voorzover aanwezig – uitdraaien ontvangen over de maanden oktober (gehele maand), november en december (alleen de maandagen) 2003 en voor sommige tevens over 2004. Dit om eventueel (voorzover benodigde IM-gegevens aanwezig zouden zijn) de gerealiseerde tijden conform de motie Hermans te kunnen reconstrueren voor 2003.

²¹ Conceptnotitie ketenqualiteit Incident Management, DG RWS, directie Utrecht.

informatievoorziening van de RVC's. Belangrijke databronnen betreffen de VHD-faxen en een chatbox tussen VCNL, de 112-meldkamer en de meldkamer in Driebergen. Daarnaast luistert VCNL mee met het zogenoemde 'bakkie'.

Deze manieren van informatieverzameling zijn nodig omdat RWS sinds december vorig jaar (2003) niet meer automatisch informatie ontvangt (via een fax) als gevolg van het overstappen van de KLPD op GMS. Naast het voorgaande levert de lusdata via de detectielussen automatisch informatie. Overigens merken gesprekspartners hierbij op dat aan de instellingen van de Drip nog enige wijzigingen noodzakelijk zijn, maar dat deze lusdata verder betrouwbare data opleveren.

Welke IM-gegevens worden verzameld?

Bij de analyse van de invulformats blijkt dat geen enkel format ('event-formulier') expliciet vraagt om IM-intervaltijden (zie tabel 1, paragraaf 4.1). Dit betekent concreet dat voorzover voor IM relevante tijdstippen uit de voorstaande tabel 1 worden genoteerd, deze in de praktijk worden genoteerd in het 'vrije veld' van de invulformats. Het betreft dan met name registratie van de tijdstippen melding aan RVC en afsluiting incident veelal wel worden geregistreerd.

Hiervoor signaleerden wij al dat de wijze waarop deze worden ingevuld in de praktijk verschilt en afhankelijk is van de betreffende *operator* die dit invult.

Wij constateren op basis van de bestudering van de uitdraaien dat voor IM relevante tijdstippen in veel gevallen ook *niet* worden ingevuld in de vrije velden.

Kwaliteit IM-gegevens RVC's: volledigheid, consistentie en betrouwbaarheid

Uit analyse blijkt de nauwkeurigheid waarmee IM-data daadwerkelijk in de invulformats worden geregistreerd binnen de RVC's te variëren. De invulformats van de RVC's zijn elektronisch, de tijdstippen melding en afsluiting melding worden doorgaans automatisch gelogd. Deze gegevens zijn daarmee volledig, betrouwbaar en consistent.

Dit neemt niet weg dat het merendeel van de informatie handmatig elektronisch wordt ingevoerd en daarbij vaak niet direct door eigen observatie wordt verkregen. In de praktijk betekent dit dat de betrouwbaarheid van de gegevens niet 100% gegarandeerd is. Dit is immers afhankelijk van degene die de data invoert. Voorzover er voor IM relevante tijdstippen worden genoteerd in de vrije velden, zijn deze dan ook niet (100%) betrouwbaar. Hiervoor bleek al dat de IM-gegevens (bijvoorbeeld namen en tijdstippen aankomst bergers) die voor IM relevant en aanwezig zijn, niet volledig en niet consistent (dat wil zeggen deze gegevens worden niet standaard op dezelfde manier vastgelegd) zijn.

Op basis van voorgaande constateren wij dat de voor IM relevante intervallen niet op basis van de logboeken van de RVC's kunnen worden herleid voor de periode 2003 - heden. Voorzover relevante tijdstippen aanwezig zijn, zijn deze niet volledig, consistent en betrouwbaar. Daarbij komt dat niet alle RVC's logboeken bijhouden.²²

²² Eén Verkeerscentrale houdt zoals gezegd helemaal geen logboeken bij.

Districten

Binnen bijna alle onderzochte districten wordt op de een of andere wijze informatie verzameld en geregistreerd door wegingspecteurs ter plaatse van het incident. Bij sommige districten wordt hierbij data geregistreerd door de calamiteitencoördinator.²³ De primaire informatie wordt in de praktijk verzameld met behulp van verschillende formats (calamiteitenregistratieformulieren, schouwrapporten, schaderegistratieformulieren, spitsfileregistratieformulieren, checklists calamiteiten). De wegingspecteurs vullen deze formats doorgaans ter plaatse in. Informatie wordt soms nog aangevuld door te informeren bij andere hulpdiensten of bij de Verkeerscentrale. Een enkele district beschikt niet over logboeken (c.q. gestructureerde registratie van incidenten).

Ook uit analyse van uitdraaien van logboeken van de onderzochte districten blijkt dat de wijze van registreren, wat geregistreerd wordt en de uitgebreidheid van de registratie niet consistent is tussen de districten. Hiervoor is al aangegeven dat voor de registratie verschillende formats worden gebruikt. Een enkel district registreert de gegevens (nog) volledig handmatig (niet elektronisch). Per district verschilt ook welke informatie verzameld wordt over het incident. Over het algemeen wordt informatie geregistreerd als datum en het tijdstip van de oproep, het tijdstip dat de inspecteur ter plaatse komt en tijdstip waarop de inspecteur de incidentlocatie weer verlaat (weg vrij), de locatie en de door RWS genomen acties.

Welke IM-gegevens worden verzameld?

Ook uit de analyse van de logboeken van de districten blijkt dat niet expliciet wordt gevraagd om registratie van IM-intervallen in de formats, hetgeen betekent dat deze dan niet structureel worden gemeten.

Hierop bestaat echter een uitzondering. Een district registreert zo op eigen initiatief het tijdstip dat de berger ter plaatse is (inclusief naam van de berger). Dit district is met de registratie hiervan in juni 2004 begonnen met het doel om meer (objectief en structureel) inzicht te krijgen in de gerealiseerde aanrijtijden door de bergers in die regio. Aanleiding hiervoor was volgens onze gesprekspartner een recente discussie over de kwaliteit van de dienstverlening van bepaalde bergers in die regio. De gegevens hiervan zijn overigens (nog) niet beschikbaar vanwege het feit dat deze data nog naast de CMI/CMV-registraties (tijdstip melding berger) moeten worden gelegd, teneinde de gerealiseerde aanrijtijden te kunnen herleiden. Daarbij geeft onze gesprekspartner aan dat de registratie nog gewenning nodig heeft: zo wordt soms nog vergeten om het tijdstip 'berger ter plaatse' te registreren.²⁴

Voor de overige IM-intervallen blijkt dat deze door geen enkel district structureel worden geregistreerd.²⁵ In een enkel geval worden 'bijzondere' aanrijtijden bijgehouden, bijvoorbeeld als een berger zeer laat ter plaatse is.

²³ Deze coördineert op Districtniveau het incident (houdt o.m. contact met de VC, plant de inzet van materieel en capaciteit op het incident en dergelijke). Meldingen van incidenten komen vaak binnen via de RVC en via eigen waarnemingen (wegingspecteurs op de weg).

²⁴ Er zijn volgens onze gesprekspartner omstreeks vijftig aanrijtijden van bergers beschikbaar.

²⁵ Soms wordt in de registratie bijvoorbeeld gevraagd naar aanwezigheid hulpdiensten maar hieraan worden geen tijden gekoppeld.

Voorstaande neemt niet weg dat het merendeel van de districten (acht van de dertien onderzochte cases) wel de *eigen* aanrijtijden (van de RWS-weginspecteurs) en afhandeltijden registreert (onder meer het tijdstip dat zij de melding hebben binnengekrege, het tijdstip dat de weginspecteur ter plaatse is en het tijdstip dat deze weer weggaat/weg vrij).²⁶ Ook beschikken verschillende districten over aanrijtijden van aannemers (indien deze ter plaatse komen), op basis van de verantwoordingsrapportages van aannemers en op basis van de eigen registraties. Met aannemers bestaan dan prestatieafspraken over de aanrijtijden.²⁷

Kwaliteit gegevens districten: volledigheid, consistentie en betrouwbaarheid

Volgens gesprekspartners van verschillende districten worden niet alle incidenten structureel geregistreerd door de weginspecteurs. Kleine incidenten worden zo niet altijd geregistreerd. Bestudering van de diverse uitdraaien levert daarbij het beeld op dat niet alle gegevens - die worden gevraagd in de diverse registratieformulieren - altijd volledig zijn. Ook de wijze van invullen is niet altijd consistent. Wat betreft de betrouwbaarheid van de geregistreerde gegevens (tijdstippen), merken we op dat deze handmatig worden ingevuld (afhankelijk of een weginspecteur de gegevens bijvoorbeeld direct invult of op een later tijdstip zal de betrouwbaarheid logischerwijs kunnen beïnvloeden). 100% betrouwbaarheid (op de minuut) is daarmee niet gegarandeerd.²⁸

3.3.2 Managementinformatie ('output') binnen de RWS-organisatie

Nu we in de voorgaande paragraaf hebben gezien hoe managementinformatie wordt gegeven door de organisatie, is nu de vraag aan de orde waarvoor deze wordt aangewend.

Verschiedende districten en RVC's (te weten 6 districten en 3 RVC's) verwerken de geregistreerde gegevens in (management)rapportages.²⁹ In deze rapportages zijn bijvoorbeeld gegevens verwerkt rondom het aantal meldingen, soort meldingen en de locatie van de meldingen en de gemiddelde responstijd van Rijkswaterstaat en de gemiddelde afhandelingduur van het incident.³⁰

Eén verkeerscentrale geeft aan deze informatie te gebruiken om trends te ontdekken in de verkeersstroom en het aantal incidenten en om zicht te krijgen op de meest belangrijke incidentlocaties. Op basis van deze informatie kan bijvoorbeeld de capaciteitsinzet worden bepaald (bijvoorbeeld meer inzet gedurende de spits en/of op bepaalde locaties).

²⁶ Sommige districten registreren zo expliciet de responstijd van de RWS-er (interval tijdstip opdracht en tijdstip ter plaatse) en de totale afhandelingstijd.

²⁷ Een district gaf aan dat aanrijtijden van aannemers tussen 60 minuten en 90 minuten liggen. In geval dit niet gehaald wordt ontvangt de aannemer een boete.

²⁸ Hierbij merken we overigens op dat wanneer de gegevenspopulatie (n) voldoende groot is, wel (voldoende) betrouwbare uitspraken gedaan kunnen worden.

²⁹ In geval van grote calamiteiten (bijvoorbeeld een ongeval met gevaarlijke stoffen) wordt vaak een multidisciplinaire evaluatie uitgevoerd. De evaluatie wordt dan - veelal onder begeleiding van een adviesbureau - opgezet in samenwerking met de overige betrokken IM partijen (o.a. hulpdiensten) binnen het regionale IM platform (indien aanwezig). In dat geval wordt het incident gereconstrueerd aan de hand van de bij de diverse partijen aanwezige gegevens.

³⁰ De districten die in de IM+ pilot hebben meegedraaid stellen de gegevens ter beschikking aan VCNL. VCNL verzameld deze gegevens en verwerkt deze in de data-analyser, die vervolgens weer (verwerkt) worden teruggegeven aan RVC's en districten (overigens geldt dit niet voor alle districten en RVC's).

Een aantal RVC's geeft aan nog niet duidelijk te hebben waar ze de informatie precies voor willen gebruiken. In de praktijk geven gesprekspartners van de districten aan dat de primaire data en rapportages ad hoc worden gebruikt (op operationeel niveau) om bijvoorbeeld afwijkingen/uitschieters te signaleren (denk aan een zeer lange aanrijtijd van weginspecteur) en om (op uitvoerend niveau) te 'sturen'.

In de praktijk blijkt het merendeel van de geïnterviewde districten (8 van de 13) (minimaal) een prestatie-indicator te hanteren.

Het gaat om twee soorten prestatie-indicatoren:

- De afhandelingstijd: de totale tijd waarin een incident moet zijn afgehandeld.
- De responstijd: de tijd waarbinnen een medewerker van Rijkswaterstaat de benodigde verkeersmaatregel op de weg geplaatst moet hebben dan wel op de incidentlocatie aanwezig moet zijn.

Binnen één regionale directie is de afhandelingstijd als prestatieindicator contractueel vastgelegd tussen de regionale directie en districten. De normtijd bedraagt hier voor de afhandeling 2 uur. Informatie hierover moet derhalve door de district worden doorgegeven aan de regionale directie in die regio. Voor wat betreft de responstijd worden in de praktijk verschillende normtijden gehanteerd binnen de verschillende districten. Voorbeelden zijn;

- De responstijd melding weginspecteur - inspecteur ter plaatse bedraagt tussen 6.30 en 18.30 maximaal 45 minuten en daarbuiten en in het weekend maximaal 60 minuten.
- Tijdens de spits moet de inspecteur binnen 15 minuten en daarbuiten binnen 45 minuten na de melding op de incidentlocatie aanwezig zijn.

Een aantal districten heeft zelf intern nadere prestatie-indicatoren afgesproken ter aanscherping van afspraken daarover in de regio. Deze 'eigen' indicatoren zijn dan niet formeel vastgelegd, maar zijn volgens gesprekspartners meer informele interne afspraken.³¹ Ook wordt aangegeven dat hierop niet altijd wordt gemeten.

De RVC's hebben geen prestatie-indicatoren geformuleerd, behalve één. Een verkeerscentrale heeft in een contract met de districten expliciet normaanrijtijden en reactietijden vermeld.³² Meetsystemen ten behoeve van deze prestatieafspraken zijn er echter niet.

Momenteel wordt er door de regionale directies gewerkt aan SLA's (Service Level Agreements). In de SLA worden de primaire processen vastgelegd en worden afspraken geformuleerd tussen het district, de district en de Verkeerscentrale. In een enkel geval staan hier normen en kengetallen in opgenomen. Alle regionale directies zijn momenteel met de formulering van SLA's bezig.

³¹ Een voorbeeld is: 'De aanrijtijd hangt af van de spits, daarbinnen tussen de 10 en 15 minuten arriveren, daarbuiten binnen de 30 minuten'.

³² Afspraken zijn bijvoorbeeld dat de Verkeerscentrale binnen 3 minuten de melding doorgeeft aan de coördinator, die op zijn beurt binnen 3 minuten dient te reageren.

3.4 BEVINDINGEN

3.4.1 Organisatie

IM—missie, -taken en -verantwoordelijkheden

- De IM-missie wordt door veel gesprekspartners breed geïnterpreteerd, dus van bevorderen van een vlotte doorstroom via een verkeersveilige werkomgeving tot ondersteunen van de hulpdiensten. Voor slechts een enkele organisatie is duidelijk bij welke hoofdrol van RWS IM nou eigenlijk hoort. Dat is illustratief voor de geïsoleerde positie die IM in het takenpakket heeft ingenomen tot nog toe. Met name bij de districten ontbreekt het aan focus op wat IM nou eigenlijk betekent voor de eigen organisatie.
- De rolverdeling tussen RVC's en districten is sterk 'poldermatig', dus uitgaand van informele samenwerking. De functionele aansturing van de IM-werkprocessen blijkt onvoldoende gedefinieerd. Bij grootschalige incidenten en omleidingen kan dit tot tijdverlies leiden. Wellicht speelt hierbij een rol dat de 'IM-opdrachtgever' vanuit de regionale dienst per RVC en district zeer verschillend is ingevuld.
- Het sinds 2004 bijhouden van aanrijtijden van spits- en IM+-inspecteurs zou kunnen passen bij een breder en meer aansturend takenpakket van de RVC's. Er was de suggestie om ook RVC's opdrachten te laten geven zoals meldkamers, bijvoorbeeld voor een ZOAB-cleaner.
- Ook de rolverdeling VCNL - RVC's is nu diffuus, dit verzwakt de mogelijkheden van het VCNL om een coördinerende rol in te vullen als daartoe de noodzaak zich aandient. Het recente voorbeeld van de snelheidsbeperking in verband met gladheid onderstreept het belang van snel schakelen en makelen tussen ministerie/HK en de regio.

Prestatie-indicatoren, meetsystemen PI's en primaire en ondersteunende processen IM

- In de meeste regio's (uitzonderingen zijn Haaglanden, Amsterdam e.o.) ontbreken (afspraken over) service-/prestatieniveaus op het gebied van IM. PI's zijn logischerwijs dan ook afwezig.
- Waar PI's bestaan, is er een grote verscheidenheid aan aanrijtijden, vaak voortkomend uit capaciteitsverschillen en specifiek wegennet (wel/niet aan kunnen rijden vanuit verschillende richtingen).

- IM-gerelateerde werkprocessen, waaronder meldingen doen, afkruisen, het bijhouden van informatie over aanrijtijden, zijn slechts bij uitzondering gedefinieerd (vanuit RVC's in werkafspraken en SLA's) en meestal onderdeel van regelstrategieën³³, bedieningsfilosofie, functieomschrijving, e.d. Verder wordt, natuurlijk, teruggevallen op de basale taak- en activiteitenverdeling uit het blauwe-rode boekje.³⁴

Aansturing IM en P&C-cyclus

- Functionele aansturing van IM is er hoofdzakelijk 'op afstand' en vanuit de hiërarchie van de organisatie. Dus vanuit de regionale dienst. Ook van aansturing op SMART geformuleerde targets (bijv. vorig jaar ..%, volgend jaar ..%) is niet gebleken.
- Op het niveau van IM bestaat eigenlijk geen zelfstandige P&C-cyclus, hebben wij waargenomen. Dat geldt voor de regio's en voor het VCNL.

3.4.2 Bedrijfsvoering

IM-tijdbesteding en kosteneffectiviteit

- Een veel voorkomende verhouding is 20/30% bureautijd - 80/70% buitendienst. Bureautijd wordt vooral besteed aan overleg en zaken als schrijven van handboeken (bijvoorbeeld Rijnmond).
- In veel regio's worden alle aan incidenten gerelateerde kosten (dus bijvoorbeeld van de weginspecteurs) verhaald op de veroorzaker van het incident. Daarmee is IM in belangrijke mate 'self-financing'. De baten vallen echter in de algemene middelen van RWS en worden niet aangewend als financiële prikkels.

3.4.3 Managementinformatie

Managementinformatie - RVC's

- Uit analyse van uitdraaien van logboeken van de RVC's blijkt dat de wijze van registreren, wat geregistreerd wordt en de uitgebreidheid van de registratie niet consistent is tussen de RVC's.³⁵ Elke RVC beschikt zo in de praktijk over een eigen invulformat (vaak het zgn. 'event-formulier' genoemd).³⁶ Er kan dan ook niet een eenduidig antwoord worden gegeven op de vraag welke informatie de RVC's verzamelen.

³³ Zie Eindrapport 'Betrouwbaar op Weg', 27/2/'02.

³⁴ Doel van dit IM-instructieboekje was, vooral, om betrokken partijen inzicht te geven in elkaars primaire processen.

³⁵ De meeste RVC's registreren bijvoorbeeld uitsluitend incidenten, terwijl een Verkeerscentrale tevens pechgevallen registreert.

³⁶ Dit neemt overigens niet weg dat de categorieën gevraagde data in hoofdlijnen vaak overeenkomen (bijvoorbeeld tijdstippen melding en afsluiting, operator, locatiegegevens, MTM, inzet RWS, en dergelijke).

- Dit neemt niet weg dat de categorieën gevraagde data in hoofdlijnen vaak overeenkomen (bijvoorbeeld tijdstippen melding en afsluiting, operator, locatiegegevens, MTM, of er sprake is van inzet RWS en dergelijke). Alle RVC's registreren zo (minimaal) het tijdstip waarop de melding binnenkomt en het tijdstip waarop het incident wordt afgesloten en de locatie van het ongeval. Ook beschikt elk invulformat over een vrij rapportageveld waarin nadere gegevens over het incident (bijvoorbeeld de inzet van verschillende partijen) kan worden geregistreerd.
- Met name ten aanzien van het vrije invulveld bestaat niet alleen tussen de verschillende RVC's, maar ook daarbinnen een aanzienlijke variatie (bijvoorbeeld in de uitgebreidheid van de rapportage) in de praktijk.³⁷ De wijze waarop deze vrije velden worden ingevuld is in de praktijk afhankelijk van de betreffende *operator*. Het is dus afhankelijk van de operator of uitgebreid of minder uitgebreid verslag wordt gedaan van het incident en welke gegevens worden vastgelegd in het vrije invulveld.
- 'Vrije veld informatie' over IM bij RVC's: in de uitdraaien die wij hebben geanalyseerd, zijn gegevens terug te vinden over het optreden van bergers in de 'vrije rapportages' (vrije velden van de invulformats). Zo worden binnen verschillende RVC's soms namen van de betrokken bergers geregistreerd en ook worden soms tijden genoteerd (tijdstip berger ter plaatse). Daarnaast wordt binnen een verkeerscentrale het tijdstip dat de weg weer vrij is genoteerd en zijn in de vrije velden soms gegevens terug te vinden omtrent de politie (ter plaatse).
- Op basis van voorgaande constateren wij dat de voor IM relevante intervallen niet op basis van de logboeken van de RVC's kunnen worden herleid voor de periode 2003 - heden. Voorzover relevante tijdstippen aanwezig zijn, zijn deze niet volledig, consistent en betrouwbaar. Daarbij komt dat niet alle RVC's logboeken bijhouden.³⁸
- In december 2003 ging (ook) het KLPD over op het Geïntegreerd Meldkamer Systeem (GMS). In GMS zijn geen voorzieningen getroffen omtrent het informeren van Rijkswaterstaat/Verkeerscentrale. Uitzondering is de regio Gooi- en Vechtstreek waar in het nieuwe meldkamerprotocol is vastgelegd dat RWS wordt geïnformeerd.

Managementinformatie - districten

- De primaire informatie wordt in de praktijk verzameld met behulp van verschillende formats (calamiteitenregistratieformulieren, schouwrapporten, schaderegistratieformulieren, spitsfile registratieformulieren, checklists calamiteiten). De wegininspecteurs vullen deze formats doorgaans ter plaatse in. Een enkele district beschikt niet over logboeken (c.q. gestructureerde registratie van incidenten).
- Ook uit de analyse van de logboeken van de districten blijkt dat niet expliciet wordt gevraagd om registratie van IM-intervallen in de formats, hetgeen betekent dat deze dan ook niet structureel worden gemeten.

³⁷ Slechts een Verkeerscentrale heeft in het vrije veld een aantal categorieën van informatie benoemd die zouden moeten worden ingevuld (naam en telefoonnummer contactpersoon (melder), nr. Fax VHD, e.d.).

³⁸ Een Verkeerscentrale houdt zoals gezegd helemaal geen logboeken bij.

- Voorstaande neemt niet weg dat het merendeel van de districten (acht van de dertien onderzochte cases) wel de *eigen* aanrijtijden (van de RWS-weginspecteurs) en afhandeltijden registreert (onder meer het tijdstip dat zij de melding hebben binnengekregen, het tijdstip dat de weginspecteur ter plaatse is en het tijdstip dat deze weer weggaat/weg vrij).³⁹ Ook beschikken verschillende districten over aanrijtijden van aannemers (indien deze ter plaatse komen), op basis van de verantwoordingsrapportages van aannemers en op basis van de eigen registraties. Met aannemers bestaan dan prestatieafspraken over de aanrijtijden.⁴⁰

Wat vertelt de informatie van de RVC's en districten over het IM-proces?

- Op basis van voorgaande komen we tot de conclusie dat de vraag of de logboeken van RWS (RVC's en onderzochte districten) zodanig betrouwbare en consistente opleveren dat kan worden beoordeeld of de IM-regeling in de periode 2003 en daarna tot de met de regeling beoogde tijdswinst voor de aanrijtijden van bergers heeft geleid, moet worden ontkend.
- Uit analyse van uitdraaien van diverse logboeken (2003) en uit interviews blijkt dat in de meeste gevallen binnen de RVC's en districten niet de voor IM relevante tijdstippen geregistreerd worden. Dit overigens afgezien van de eigen aanrij- en afhandeltijden, die in toenemende mate wel aanwezig zijn (zie vorige paragraaf). Voorzover IM-gegevens binnen de RVC's aanwezig zijn, zijn deze niet consistent, volledig en betrouwbaar. Waar relevante informatie bij RWS aanwezig is, is deze incidenteel zodat op basis hiervan geen representatief (landelijk) beeld kan worden verkregen.⁴¹
- Ook nu constateren we dat IM niet als 'primair werkproces' is geoperationaliseerd in de informatiehuishouding binnen RWS. Registratie van tijden en inzet gebeurde in de voornoemde tijd (2003) decentraal en versnipperd. De gegevens van de betrokken partijen kwamen zo niet samen in 1 database.⁴² Daarbij constateerden we (ook) binnen de vorige standopname (februari 2004) dat de registratie van bergertijden (2003 en daarna) ook buiten de RWS-registraties niet structureel belegd was, zodat de destijds gerealiseerde tijden niet zondermeer kunnen worden gereconstrueerd. Anders dan door CMV waar in elk geval de vrachtwagenincidenten goed werden (en worden) gemonitord (inclusief aanrijtijden bij vrachtwagenbergingen).

³⁹ Sommige districten registreren zo expliciet de responstijd van de RWS-er (interval tijdstip opdracht en tijdstip ter plaatse) en de totale afhandelingstijd.

⁴⁰ Een district gaf aan dat aanrijtijden van aannemers tussen 60 minuten en 90 minuten ligt. In geval dit niet gehaald wordt ontvangt de aannemer een boete.

⁴¹ Zo is begin 2004 een beperkt onderzoek gedaan binnen de directie Utrecht naar de aanrijtijden van bergers op een beperkt traject in die regio. Ook binnen dit onderzoek bleek informatie over de prestaties lastig: van de 874 incidenten (over vier maanden) was in slechts 56 gevallen de prestatie (aanrijtijd berger) te achterhalen (bron: Presentatie evaluatie IM, A. Kersaan, januari 2004). Ook is zoals gezegd een district begonnen met het registreren van bergeraanrijtijden.

⁴² Binnen de notitie IM ketenkwaliteit van de directie Utrecht wordt dan ook als aanbeveling gedaan om hierin verandering te brengen. Hierbij zouden de RVC's een rol moeten spelen bij het verzamelen en evalueren van incidenten in relatie tot de doorstroming en verkeershinder. De district zou dit moeten doen ten aanzien van de procesmatige kant. Conceptnotitie IM-ketenkwaliteit, DG RWS, Directie Utrecht, 9 maart 2004).

- Overigens geven verschillende gesprekspartners van de RVC's en de districten aan weliswaar behoefte te hebben aan structureel inzicht in de gerealiseerde IM-tijden, maar dit niet als hun kerntaak te beschouwen. Hierbij wijzen zij er ook op dat de afhankelijkheid van andere partijen voor de informatie – bijvoorbeeld van de melding van een incident door de politiemeldkamers – groot is. Bij een IM-melding en de afhandeling daarvan is immers een groot aantal partijen betrokken (meldkamers, politie, Ambulance, Brandweer, VHD (CMI/CMV), bergers en RWS). In de praktijk wordt deze informatie slechts in beperkte mate uitgewisseld of beschikbaar gesteld (mede vanwege privacy-wetgeving). Opvallend in het kader van voorstaande is ook dat het informeren van de Verkeerscentrale van een incident bijvoorbeeld geen deel uit maakt van het formeel vastgelegde alarmeringsproces Incident Management.

3.5 AANBEVELINGEN

- Maak de IM-taken nadrukkelijk onderdeel van de verkeersmanagementtaken met daaraan gekoppeld de verkeersbegeleiding 'IM+'. Daarmee worden tevens eventuele 'ambities' gericht op hulpverleningstaken beperkt, bovendien ontbreken daarvoor competenties en cultuur ('onregelmatige diensten').
- Maak afhandeling van kleine incidenten (lichte materiële schade) nadrukkelijk onderdeel van de nieuwe IM-taken binnen RWS. Het succes van de IM+-implementatie, ook in de ogen van belangrijke ketenpartners als de KLPD, geeft daarvoor de basis.
- Door een sterkere profilering van de eigen rol van RWS is het verder mogelijk de regierol in de keten een nieuwe invulling te geven, de na 15 jaar IM nog steeds gevoelde vrijblijvendheid in de samenwerking uit te bannen en expliciet over te gaan tot SLA's over aanrijtijden en andere prestaties met ketenpartners en met hen tot concretere inrichting van de werkprocessen te komen. Kortom, tijd om de IM-procedures nu zo volledig mogelijk te operationaliseren. In een aantal regio's (bijvoorbeeld Haaglanden) is dit proces al op gang gebracht.
- Vanuit genoemde strategie kan 'van buiten naar binnen' worden gewerkt aan de noodzakelijke harmonisatie binnen de RVC's en districten op het vlak van (output)sturing, werkprocessen en verantwoording van IM-taken. Dit moet er ook toe leiden dat de informatievoorziening over gerealiseerde IM-tijden in de toekomst is geborgd, niet alleen op het niveau van het VCNL, maar ook binnen genoemde organisaties.
- Versterk de rol van de RVC's door deze een meldkamerfunctie te geven waarin deze, evenals de meldkamer van de KLPD, voertuigen en inspecteurs kunnen aansturen. Hierin moeten functionele én hiërarchische aansturing op een evenwichtiger wijze dan elkaar versterken. In deze rol past ook een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie (SLA) tussen RVC - district waar het gaat om aanrijtijden en reactietijden. Verantwoording en informatie over gerealiseerde tijden is daar onderdeel van.

- Incidenten vragen door grote verkeersdrukke steeds vaker om grootschalige omleidingen. Logischerwijs leidt dat tot een meer top-down-gerichte taakvervulling door VCNL. Als natuurlijke gesprekspartner, ook vanuit het verleden, voor de KLPD, ligt het voor de hand dat de onlangs afgesproken Totale VerkeersZorg taak van de KLPD (circa 1.500 km nationaal wegennet) VCNL daarbij kan helpen. Prestatieafspraken met ketenpartners worden vervolgens afgesloten, bewaakt en verantwoord door het VCNL.

4. GEREALISEERDE TIJDEN INCIDENTMANAGEMENT 2004

4.1 INLEIDING

Om te kunnen beoordelen of de IM-regeling (nog steeds) in de beoogde tijdswinsten resulteert én om (proactief) sturing te kunnen geven aan het IM-proces, is het noodzakelijk om inzicht te hebben in de tijden die in de verschillende intervallen binnen het IM-proces worden gerealiseerd.

In dit hoofdstuk geven we een antwoord op de volgende onderzoeksvragen:

- *In hoeverre leidt de IM-regeling in de voor het Hoofdwegennet relevante politieregio's momenteel tot de met de regeling beoogde tijdswinst voor de aanrijtijden van bergers en de overige meld- en aanrijtijden?*
- *Is er sprake van een verbetering of verslechtering in tijdprestaties voor de aanrijtijden van de bergers en de overige meld- en aanrijtijden in 2004 ten opzichte van eerdere meetmomenten (2002 en 2003)?*

Om deze onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden, is inzicht nodig in de volgende tijdsintervallen:

Tabel 4.1 IM intervallen

IM INTERVALLLEN
Tijdstip melding incident - registratie meldkamer
Tijdstip registratie meldkamer – tijdstip opdracht politievoertuig
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI
Tijdstip opdracht politieauto - tijdstip ter plaatse
Tijdstip waarschuwen CMI/waarschuwen berger
Tijdstip melden berger - berger ter plaatse
Tijdstip berger ter plaatse – start berging
Tijdstip start berging – weg vrij

Uit hoofdstuk 3 volgt dat de logboeken van Rijkswaterstaat onvoldoende betrouwbare informatie bevatten om te kunnen beoordelen of de IM-regeling in de periode 2003 en daarna tot de beoogde tijdswinst voor de aanrijtijden van de bergers heeft geleid. Dit neemt niet weg dat momenteel wel andere bronnen bestaan op basis waarvan inzicht in bovenstaande intervallen mogelijk is. In paragraaf 4.2 beschrijven we deze databronnen. In paragraaf 4.3 geven we vervolgens een overzicht van de gerealiseerde tijdsprestaties. Deze 'IM-tijden' zetten we, voorzover mogelijk, af tegen de - binnen de standopname 2003/2004 en de IM-evaluatie 2002 - gevonden aanrijtijden.

4.2 DATABRONNEN

De in paragraaf 4.3 gepresenteerde – huidige - ‘IM-tijden’ zijn gereconstrueerd op basis van drie verschillende bronnen: het project ‘ICT IMIS’, de online bergerregistratie ‘Webreg’ en de incidentrapportages van de VerzekeraarsHulpdienst (VHD). In de volgende subparagraaf geven we een korte beschrijving van deze bronnen.

4.2.1 ICT IMIS

Om meer grip te krijgen op de realisatie van IM-doelen, is het Verkeerscentrum Nederland (VCNL) van start gegaan met het project ‘ICT IMIS’ (het zogenoemde ‘IM-monitoring’). Op de site⁴³ staat omschreven dat het doel van dit project is om systematisch een data-informatiesysteem op te zetten waarbij per IM-melding alle relevante informatie rondom incidentmanagement, filevorming en verkeersmaatregelen wordt vastgelegd. De beschikbare data moet uiteindelijk vertaald worden naar sturingsinformatie op basis van vooraf gedefinieerde prestatie-indicatoren. Hierdoor wordt het mogelijk om IM te gaan monitoren op basis van genomen maatregelen en bereikte effecten.

De gegevens van verschillende partijen (CMI/CMV, RWS, KLPD en politie⁴⁴) worden systematisch verzameld en bewerkt. De database moet maandelijks aangevuld worden met de meest recente data (dit is een automatisch proces). De eindproducten moeten door VCNL, de verschillende Regionale Directies (en eventueel andere partijen) gebruikt kunnen worden om analyses uit te voeren en het IM-proces te kunnen monitoren. Deze IM-monitoringgegevens zijn dus in het kader van ‘IM-monitoring’ bewerkt, ‘geïnterpreteerd’ en vertaald door RWS.

Dit data-informatiesysteem geeft inzicht in de volgende tijdstippen:

- Het tijdstip van de registratie in de meldkamer.
- Datum en tijdstip waarschuwen CMI/CMV.
- Datum en tijdstip opdracht politievoertuig.
- Datum en tijdstip ter plaatse politievoertuig.

4.2.2 Bergerregistratie

De ‘bergerregistratie’ - een registratiesysteem via het internet, het zogenoemde Webreg - is op initiatief van de Stichting Incident Management Nederland (SIMN) ontwikkeld voor bergers ten behoeve van de uitvoering van de momenteel verplichte registratie in het kader van IM.⁴⁵ De bergerregistratie is momenteel gericht op personenauto-incidenten (voor vrachtwagenbergers is deze verplichting tot registratie niet contractueel vastgelegd).

In de bergerregistratie worden onder meer de volgende tijdstippen bijgehouden:

- Het tijdstip van de melding aan de berger.
- Datum en tijdstip ter plaatse eerste voertuig van de berger.

⁴³ www.incidentmanagement.nl

⁴⁴ Een deel van de gegevens wordt verzameld in het kader van het IM+-project. In het kader van dat project houden wegininspecteurs aan de hand van formats relevante informatie bij.

⁴⁵ Ook de IM-monitor (ICT IMIS) maakt gebruik van de huidige ‘bergerregistratie’ als databron.

- Datum en tijdstip aanvang berging.
- Datum en tijdstip vertrek laatste voertuig.

De registratie wordt uitgevoerd door de bergers zelf. De bergers loggen hiertoe in op een speciale internetsite (het zogenoemde ‘Webreg’). De tijden dienen binnen 48 uur na de ontvangst van de melding van het incident te worden geregistreerd en worden automatisch aan de IM monitor toegevoegd voor verdere verwerking.⁴⁶

Naast de hiervoor genoemde tijden wordt via de webregistratie gegevens gevraagd als oorzaak van het incident, aantal geborgen voertuigen, uitgevoerde bergingswerkzaamheden. Ook dient door de bergers eventueel te worden aangegeven waarom de aanrijtijd niet wordt gehaald en wat de reden is voor eventueel latere aanvang van de berging.

Na een pilot heeft sinds 1 november 2004 door middel van trainingssessies voor bergers geleidelijk landelijke uitrol plaatsgevonden van de bergerregistratie voor personenauto-incidenten. De bergerregistratie is momenteel landelijk (100%) uitgerold.

4.2.3 VHD

Zoals reeds vermeld, is het zogenoemde ‘Webreg’ gericht op personenauto-incidenten. Het verschaft dan ook geen inzicht in de gerealiseerde aanrijtijden van bergers bij vrachtwagenbergingen. Via de zogenoemde VHD-incidentrapportages is hierin wel inzicht mogelijk. De VHD (lees: CMI/CMV) is het landelijke centraal meldpunt voor ongevallen op het Nederlandse wegennet en is op deze manier aanbieder van diverse hulpverleningsactiviteiten in de verzekerings-, publiekprivate en commerciële sector. De VHD stuurt de incidentrapportages naar RWS. Het betreft hard copy-rapportages (niet digitaal verwerkt).

De incidentrapporten geven inzicht in de volgende tijden:

- Het tijdstip van de melding aan de berger.
- Datum en tijdstip ter plaatse eerste voertuig van de berger.
- Datum en tijdstip weg vrij.
- Datum en tijdstip afmelden berger.

4.2.4 Overzicht beschikbare intervallen per bron

In tabel 4.2 (volgende pagina) staat een overzicht weergegeven van de beschikbare intervallen per databron.

⁴⁶ Het systeem heeft ingebouwde ‘checks’ voor de validiteit van de gegevens (zo geeft het systeem een signaal wanneer iets wordt ingevoerd dat niet kan). De betrouwbaarheid van dit systeem moet volgens gesprekspartners in de toekomst worden verhoogd door het uitvoeren van (steekproefsgewijze) gevoeligheidsanalyses.

Tabel 4.2 Overzicht van de beschikbare intervallen per databron

IM INTERVALLEN	ICT IMIS	WEB-REG	VHD
Tijdstip melding incident – registratie meldkamer	√	-	-
Tijdstip registratie meldkamer – tijdstip opdracht politievoertuig	√	-	-
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI/CMV	√	-	-
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	√	-	-
Tijdstip waarschuwen CMI/CMV waarschuwen berger	-	√	-
Tijdstip melden berger - berger ter plaatse (personenauto-incidenten)	-	√	-
Tijdstip melden berger - berger ter plaatse (vrachtwagenincidenten)	-	-	√
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (personenauto-incidenten)	-	√	
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (vrachtwagenincidenten)	-	-	√
Tijdstip start berging – weg vrij (afmelden berger)	-	-	-

4.3 GEREALISEERDE IM-TIJDEN

In deze paragraaf geven we een overzicht van de huidige IM-tijden op basis van de bovengenoemde bronnen: de IM monitoringsgegevens (ICT IMIS), VHD incidentrapporten (vrachtwagenincidenten) en Webreg (bergerregistratie voor personenauto-incidenten).

We geven - voorzover mogelijk - per interval een overzicht van gerealiseerde tijden in:

1. De politieregio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond. (In deze regio's heeft tevens de standopname 2003/2004 en de IM-evaluatie 2002 plaatsgevonden).
2. 'Regio Noord-Holland': de politieregio's Kennemerland, Amsterdam Amstelland, en Gooi- en Vechtstreek.
3. Nederland in zijn geheel.

Voor deze indeling is gekozen vanwege een drietal redenen. Ten eerste om een vergelijking mogelijk te maken met de standopname 2003/2004 en de IM-evaluatie 2002. Ten tweede om specifiek een deel van Noord-Holland te belichten. Deze regio niet is meegenomen in de vorige standopnamen, maar kent eveneens een hogere incidentendichtheid. Ten derde wordt Nederland weergegeven om een landelijk beeld te schetsen van de gerealiseerde tijden.

Zoals vermeld zijn de gegevens afkomstig uit verschillende databestanden. Hierdoor varieert het totaal aantal waarnemingen per interval.⁴⁷ Daarnaast is het niet voor alle bronnen mogelijk om een naar politieregio's uitgesplitst beeld te geven:

- De bergergegevens voor personenauto-incidenten (interval aanrijtijd berger en berger ter plaatse - start berging personenauto-incidenten) zijn gemeten vanaf 17 april 2004 tot en met 21 december 2004. Het aantal geregistreerde intervallen melding berger - berger ter plaatse bedraagt 2.456. Momenteel is de bergerregistratie, zoals gezegd, landelijk uitgerold.⁴⁸ Door deze gegevens te koppelen aan de regiopolitiegrenzen is het mogelijk een uitgesplitst beeld te geven per politieregio. Deze indeling hangt samen met wegnummers en hectometeraanduidingen. De bergergegevens voor vrachtwagenincidenten zijn gemeten over de periode oktober - december 2004. Alle beschikbare incidentrapporten van de VHD over deze periode zijn beschouwd. Het gaat hier om 306 incidenten.
- De overige IM-gegevens in de onderstaande tabellen dateren van 1 december 2003 tot en met 31 december 2004 en zijn verzameld in het kader van het IM-monitoring project (ICT IMIS). Ook hier is het mogelijk een indeling te geven naar politieregio's. Aangezien de gegevens voor een groot deel ook afkomstig zijn van de KLPD is de indeling naar politieregio's niet zuiver een weergave van de prestaties van de regiopolitie.

Voor de statistische analyse van de gegevens heeft Berenschot gebruikgemaakt van het dataverwerkingsprogramma SPSS. Per interval is het gemiddelde berekend, het gecorrigeerde gemiddelde (gemiddelde berekend zonder de uitschieters), het 95% betrouwbaarheidsinterval en de variatie (de spreiding).

4.3.1 Tijdsprestaties IM 2003 - 2004

Hierna worden in onderstaande tabellen de gerealiseerde IM-intervallen weergegeven. We geven allereerst een overzicht van de tijdsprestaties voor geheel Nederland en voor de regio Noord-Holland. Ook geven we een totaaloverzicht voor de momenteel gevonden tijdsprestaties in de politieregio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond. Hierdoor is het mogelijk een vergelijking te maken met de destijds gevonden tijdsprestaties (standopname 2003/2004 en de evaluatie in 2002). Overigens merken we op dat de vergelijkbaarheid van de verschillende standopnames (voor de regio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond) genuanceerd moet worden als gevolg van de grote verschillen in de omvang van de onderzochte populaties (het aantal incidenten) en vanwege de afwijkende onderzoekstechnieken.

⁴⁷ In SPSS is alleen gerekend met de valide waarnemingen (n).

⁴⁸ Uit het overzicht 'Status Registratie Webreg' gegenereerd op 16 februari 2005 blijkt dat niet alle bergingsbedrijven de incidenten die zij hebben geborgen in Webreg hebben geregistreerd. 74% van alle incidenten is geregistreerd, 25% moet nog worden geregistreerd.

4.3.2 Tijdprestaties Nederland

Tabel 4.3 *Tijdsprestaties Nederland (personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten)*

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD GEMETEN IN 2004)
Registratie meldkamer – opdracht politieauto	5 minuten	Gemiddeld 5 minuten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Gemiddeld 11/12 minuten.
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	Gemiddeld 12/13 minuten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 6 uur en 33 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ⁴⁹
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Het gemiddelde bedraagt 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (personenauto incident)	20 minuten	Gemiddeld 13:30 minuten. Ook nu constateren we een relatief grote spreiding van 0 minuten tot 6 uur en 43 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagen incident)	30 minuten	Gemiddeld 22 minuten. Ook nu constateren we een relatief grote spreiding van 0 minuten tot 1 uur en 36 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse -Start berging (personenauto incident)	Geen norm	Gemiddeld 3 minuten. Vrijwel altijd kan direct begonnen worden. In bijna 85% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (vrachtwagenincidenten)	Geen norm	Onbekend ⁵⁰

⁴⁹ De delta in het databestand is nul. Op basis van de beschikbare databestanden kan derhalve geen beeld van dit interval gegeven worden. We baseren ons voor de volledigheid wat betreft dit interval op de standopname 2003/3004.

⁵⁰ Het tijdstip start berging wordt niet geregistreerd.

4.3.3 Conclusies en bevindingen tijdprestaties Nederland

We geven een korte toelichting op de volgende intervallen:

Tijdstip registratie melding – tijdstip opdracht politie en tijdstip melding en tijdstip waarschuwen CMI

Uit tabel 4.3 wordt duidelijk dat het interval tijdstip melding – tijdstip opdracht politie de normtijd wordt gehaald. Ditzelfde geldt niet voor het tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI. Het verschil ten aanzien van de gestelde norm is hier aanzienlijk. Hierbij merken we echter op dat dit interval op basis van de huidige bronnen niet zuiver te meten is. Dit vanwege het feit dat binnen het interval zowel CMI- als CMV-meldingen zijn opgenomen, ondanks de verschillende procedures ('langere procedures' CMV). Logischerwijs vormt dit een belangrijke verklaring voor het hoog uitvallen van de gemiddelde tijd in dit interval.

Tijdstip opdracht politie – tijdstip ter plaatse

We constateren dat de aanrijtijd gemiddeld net niet gehaald wordt. Ook binnen eerdere standopname 2003/2004 constateerden we dit (weliswaar niet voor geheel Nederland), hierbij merkten we op dat dit interval beter geregistreerd zou moeten worden.⁵¹ Het is de vraag in hoeverre hierin inmiddels verbetering is aangebracht. Overigens speelt hierbij ook - zoals we eveneens eerder constateerden - de kwaliteit van de melding een rol (nauwkeurige locatieaanduiding is cruciaal om tijdverlies te voorkomen). Door de medewerkers van RWS wordt aangegeven dat deze kwaliteit veelal te wensen over laat. De KLPD hanteert 15 minuten aanrijtijd als norm.

Tijdstip melden berger – berger ter plaatse

De melding wordt vrijwel direct doorgegeven aan de berger. We constateren op basis van tabel 4.3 dat de aanrijtijd van bergers bij personenauto-incidenten gemiddeld (ruim) wordt gehaald. In 77% van de incidenten bereikt de berger de incidentlocatie binnen 20 minuten. In bijna 96% van de gevallen is de aanrijtijd binnen de 30 minuten.

De aanrijtijd van vrachtwagenbergers bedraagt gemiddeld 22 minuten. 35% bereikt de incidentlocatie binnen de 20 minuten. 83% van de bergers bereikt het incident binnen 30 minuten.

Tijdstip berger ter plaatse – start berging

De berger kan in het overgrote deel van de gevallen direct beginnen met bergen (voor personenauto-incidenten). In bijna 85% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten, in iets meer dan 90% van de gevallen kan de berging binnen de 10 minuten starten.

De spreiding is wat betreft de meeste intervallen aanzienlijk. Hoewel dit deels inherent is aan IM (elk incident is anders) kan dit mogelijk ook betekenen dat de IM-instructies nog steeds niet eenduidig bekend zijn en/of worden nageleefd op de werkvloer (wanneer schakel je bijvoorbeeld het CMI/CMV in?).

⁵¹ Dit werd eveneens in 2002 geconstateerd.

4.3.4 Tijdprestaties regio Noord-Holland

Tabel 4.4 Tijdsprestaties Regio Noord-Holland (personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten)

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD GEMETEN IN 2004)
Registratie meldkamer – opdracht politieauto	5 minuten	Gemiddeld 4:30 minuten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Gemiddeld 11/12 minuten. ⁵²
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	Gemiddeld 9 minuten. Spreiding is groot, tussen 0 minuten en 3 uur en 17 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ⁵³
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Gemiddeld 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (personenauto incident)	20 minuten	Het gemiddelde is 14 minuten. De spreiding is zeer groot; tussen de 0 minuten en 10 uur.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagen incident)	30 minuten	Gemiddeld 24 minuten. De spreiding bedraagt 52 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (personenauto incident)	Geen norm	Gemiddeld 1:30 minuten. De spreiding bedraagt 45 minuten.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging (vrachtwagenincidenten)	Geen norm	Onbekend ⁵⁴

4.3.5 Conclusies tijdprestaties regio Noord-Holland

Registratie meldkamer – opdracht politieauto

Niet alle intervallen zijn voor deze regio weer te geven op basis van de beschikbare databestanden. Uit tabel 4.4 wordt wel duidelijk dat de norm betreffende het interval tijdstip melding – tijdstip opdracht politie wordt gehaald.

Tijdstip opdracht politie – tijdstip ter plaatse

In tegenstelling tot de gerealiseerde tijd geldend voor heel Nederland wordt in de onderzochte politieregio's de gestelde norm van 10 minuten gehaald.

⁵² Voor dit interval is op basis van het beschikbare bestand geen uitsplitsing naar regio te maken, derhalve wordt hier het beeld dat geldt voor heel Nederland weergegeven. Op basis van dit beeld verwachten wij geen afwijkingen voor de regio.

⁵³ De delta in het databestand is nul. Op basis van de beschikbare databestanden kan derhalve geen beeld van dit interval gegeven worden. We baseren ons voor de volledigheid wat betreft dit interval op de standopname 2003/3004.

⁵⁴ Het tijdstip start berging wordt niet geregistreerd.

Tijdstip melding berger – berger ter plaatse

We constateren op basis van tabel 4.4 dat zowel de aanrijtijd van bergers bij personenauto-incidenten als de aanrijtijd van de bergers bij vrachtwagenincidenten gemiddeld (ruim) wordt gehaald. Bijna 90% van de personenauto-incidenten wordt door de berger binnen 20 minuten bereikt. 98% bereikt het incident binnen 30 minuten. 63% van de vrachtwagenbergers bereikt het incident binnen 30 minuten. 75% bereikt het incident binnen 35 minuten. De maximum tijd die in dit kader geregistreerd is bedraagt 55 minuten.

Tijdstip berger ter plaatse – start berging

De berger kan vrijwel direct beginnen met bergen (voor personenauto incidenten). In 93% van de gevallen kan de berging aanvangen binnen 5 minuten. 85% van de bergers heeft binnen 15 minuten de incidentlocatie verlaten, in 3% van de incidenten duurt dit langer dan 35 minuten. Voor vrachtwagenbergingen wordt dit tijdstip niet geregistreerd.

4.3.6 Tijdsprestaties politieregio's Gelderland Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond

Tabel 4.5 Tijdsprestaties Politieregio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond (personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten)

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD) (GEMETEN IN 2002)	Interval (gemiddeld) (gemeten in 2003)	Interval (gemiddeld) gemeten in 2004)
Registratie meldkamer – opdracht politieauto	5 minuten	Meestal 1 - 2 minuten, maximaal 5 minuten indien alle auto's bezet zijn.	Meestal 1 – 2 minuten.	Gemiddeld bijna 6 minuten.
Tijdstip melding – tijdstip waarschuwen CMI	5 minuten	Ongeveer 3 minuten.	Gemiddeld 3 minuten. Meestal 1 – 2 minuten.	Gemiddeld 11/12 minuten. ⁵⁵
Tijdstip opdracht politieauto – tijdstip ter plaatse	10 minuten	10-12 minuten, waarbij moet worden aangetekend dat men vaak eerder ter plaatse is, maar dit pas enkele minuten later meldt.	Gemiddeld 11 minuten. Relatief grote spreiding. Varieert van 1 minuut - 27 minuten.	Gemiddeld 13 minuten. De (zeer grote) spreiding varieert van 0 minuten tot 2 uur en 45 minuten.
Tijdstip waarschuwen CMI – Waarschuwen Berger	5 minuten	Maximaal 2 minuten.	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut.	Maximaal 2 minuten, meestal binnen minuut. ⁵⁶

⁵⁵ Voor dit interval is op basis van het beschikbare bestand geen uitsplitsing naar regio te maken, derhalve wordt hier het beeld dat geldt voor heel Nederland weergegeven. Op basis van dit beeld verwachten wij geen afwijkingen voor de regio.

INTERVAL	NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	INTERVAL (GEMIDDELD) (GEMETEN IN 2002)	Interval (gemiddeld) (gemeten in 2003)	Interval (gemiddeld gemeten in 2004)
Tijdstip waarschuwen CMV – waarschuwen Berger	5 minuten	Gemiddeld 3 minuten (maximaal 5).	Gemiddeld 3 minuten (maximaal 6 minuten).	Gemiddeld 3 minuten.
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse	20 minuten	Deze tijdstippen zijn ingeschat op basis van enkele waarnemingen. Men schat in dat het zelden langer duurt dan 20 minuten, meestal ligt het rond de 15 minuten, afhankelijk van de drukte op de weg.	Gemiddeld 19 minuten. Relatief grote spreiding, geconstateerd van 1 minuut - 53 minuten.	Gemiddeld 16 minuten. Grote spreiding (de spreiding bedraagt 1 uur en 50 minuten).
Tijdstip melding berger – berger ter plaatse (vrachtwagen-incidenten)	30 minuten	Gemiddeld 33 minuten (variërend van 10 minuten - 1 uur).	Gemiddeld 27 minuten (variërend van 10 minuten - 49 minuten).	Gemiddeld 22 minuten. De spreiding bedraagt 1 uur.
Tijdstip berger ter plaatse – start berging	Geen norm	De berger kan vrijwel altijd direct met zijn werkzaamheden beginnen. De gemiddelde afhandelingstijd is blijkens eerder onderzoek ongeveer 7 minuten.	De berger kan vrijwel altijd direct met zijn werkzaamheden beginnen. De gemiddelde afhandelingstijd is blijkens eerder onderzoek ongeveer 7 minuten.	Het interval bedraagt gemiddeld 4 minuten. De (grote) spreiding bedraagt 3 uur.

4.3.7 Conclusies en bevindingen politieregio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond

Tabel 4.5 maakt een vergelijking mogelijk met de eerdere standopnamen (2003, 2003 en 2004).⁵⁷ We constateren zowel een aantal verschillen als overeenkomsten bij deze vergelijking. Ook hier ontbreken een aantal intervalgegevens in de kolom Interval Nu. Daar staat tegenover dat dankzij de bergerregistratie momenteel wel zicht bestaat op het interval berger ter plaatse – start berging voor personenauto-incidenten, waar dat voorheen niet expliciet bestond. We geven een korte toelichting op de volgende intervallen:

⁵⁶ De delta in het databestand is nul. Op basis van de beschikbare databestanden kan derhalve geen beeld van dit interval gegeven worden. We baseren ons voor de volledigheid wat betreft dit interval op de standopname 2003/3004.

⁵⁷ Hierbij moet wel rekening gehouden worden met een aantal factoren. Ten eerste is de onderzoeksmethode dit maal anders dan de vorige keren (observatie). Ten tweede worden in het ICT IMIS bestand zowel CMV als CMI meldingen meegenomen waardoor de vergelijking niet zuiver is.

Tijdstip registratie melding – tijdstip opdracht politie en tijdstip melding en tijdstip waarschuwen CMI.

Uit tabel 4.5 wordt duidelijk dat het interval tijdstip melding – tijdstip opdracht politie de gerealiseerde tijd gemiddeld iets hoger uitvalt dan in de eerdere onderzoeken (de politie-regio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond zitten qua gemiddelde iets boven de norm (51 seconden). Hierbij zal het grote verschil in de omvang van de gegevenspopulatie (die samenhangt met de methode van gegevensverzameling) een belangrijke (statistisch) verklarende rol spelen (een populatie van bijna of meer dan 10.000 binnen het interval Nu tegenover een populatie van 85 in 2003/2004 en minder in 2002). Ook de onderzoeksmethode vormt een verklaring voor dit verschil: observatie versus ongeobserveerde registratie. De medewerkers van de meldkamer zijn zich bewust van observatie. Dit bewustzijn kan hun prestaties beïnvloeden hebben.⁵⁸

Tijdstip opdracht politie – tijdstip ter plaatse

Wederom constateren we ten aanzien van dit interval een zeer grote spreiding en wederom constateren we dat de aanrijtijd gemiddeld net niet gehaald wordt. In eerdere onderzoeken werd geconstateerd dat dit tijdstip beter zou moeten worden geregistreerd, mede omdat destijds werd geconstateerd dat soms later wordt doorgegeven dat men ter plaatse is dan men daadwerkelijk ter plaatse is. Het is de vraag in hoeverre dat verbeterd is in de huidige situatie. Overigens speelt hierbij uiteraard ook de kwaliteit van de melding een rol (nauwkeurige locatieaanduiding is cruciaal om tijdsverlies te voorkomen).

Tijdstip melden berger – berger ter plaatse

We constateren op basis van tabel 4.5 dat zowel de aanrijtijd van bergers bij personenauto-incidenten als de aanrijtijd van bergers bij vrachtwagenincidenten gemiddeld nog steeds (ruim) wordt gehaald. Ook in de vorige onderzoeken werd geconstateerd dat de aanrijtijden van bergers binnen de normtijd lagen, zij het op basis van een beduidend minder grote onderzoekspopulatie (populatie van 2.466 nu tegenover 53 observaties in de standopname 2003/2004 en enkele observaties in 2002). In bijna $\frac{3}{4}$ van de gevallen is de aanrijtijd van bergers bij personenauto-incidenten binnen de 20 minuten. Dit is vergelijkbaar met onze eerdere observaties.⁵⁹ In bijna 95% van de gevallen is de aanrijtijd binnen de 30 minuten.

⁵⁸ Dit effect staat bekend als het zogenoemde 'Hawthorne-effect'. Dit effect betekent dat personen hun gedrag aanpassen in positieve zin ('productiever' worden) wanneer zij zich er bewust van zijn dat hun gedrag geobserveerd wordt. Dit effect is 'ontdekt' binnen een onderzoeksproject in 1927 – 1932 binnen de Hawthorne-fabriek van de Western Electric Company in Cicero, Illinois. Deze serie van onderzoeken (geleid door prof. Mayo van de Harvard Business School) begon als onderzoek naar de fysieke en omgevingsinvloeden op de werkplaats (felheid van het licht, vochtigheidsgraad, e.d.). Gedurende het onderzoek werd duidelijk dat productiviteitsverbeteringen die werden geconstateerd niet het gevolg waren van veranderingen in de omgeving van de medewerkers maar van de observatie door de onderzoekers. Omdat binnen de vorige onderzoeken de methode bestond uit observeren in politiemeldkamers is het waarschijnlijk dat dit effect een rol heeft gespeeld.

⁵⁹ In de standopname 2004 constateerden we dat in zo'n $\frac{3}{4}$ van de gevallen de aanrijtijd gemiddeld 15 minuten bedroeg en in diezelfde categorie voor alle onderzochte gevallen altijd binnen de 20 minuten.

Overigens verschilt dit wel van onze eerdere observaties (standopname 2004), waarin we constateerden op basis van de onderzochte gevallen dat in ruim 10% van de gevallen een aanrijtijd van meer dan 30 minuten werd gehaald.

Tijdstip berger ter plaatse – start berging

In overeenstemming met eerdere signalen blijkt dat de berger in het overgrote deel van de gevallen direct kan beginnen met bergen (voor personenauto-incidenten). In bijna 83% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten, in iets meer dan 90% van de gevallen kan de berging binnen de 10 minuten starten. Gemiddeld verlaten de bergers de locatie na 12 minuten. Ook hier is echter een grote spreiding waar te nemen (tussen 0 minuten en 1 uur en 47 minuten). Wat vrachtwagenincidenten betreft, wordt de aanvang van de berging niet geregistreerd.

4.3.8 Vergelijking IM-tijdsprestaties (Nederland, Noord-Holland en de politieregio's Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam Rijnmond)

Interval 1: Tijdstip melding incident – registratie meldkamer

Van dit interval zijn geen resultaten te geven. Hier wordt geen registratie van bijgehouden door de betrokken partijen.

Interval 2: Tijdstip registratie meldkamer – tijdstip opdracht politievoertuig

De brondata is gedeeltelijk afkomstig van de regiopolitie en het KLPD en betreffen het wegennet dat 'valt onder' het KLPD en de regio Amsterdam Amstelland.⁶⁰ Er is bij deze data geen onderscheid te maken of het gaat om een vrachtwagenincident (CMV) of een personenauto-incident (CMI). Het interval geldt daardoor zowel voor vrachtwagenincidenten als voor personenauto-incidenten. Onderscheid naar politieregio is gemaakt door het koppelen van het 'ICT IMI'-bestand aan de politieregio's. De tabel staat weergegeven op de volgende pagina.

⁶⁰ De meeste gegevens zijn geregistreerd door de regiopolitie en de KLPD (ongeveer in gelijke mate) in mindere mate zijn deze gegevens geregistreerd in het kader van het project IM+. In de IM+-pilotregio's (Amsterdam en Eindhoven) hebben wegininspecteurs aan de hand van een format tijdens de loop van de pilot IM intervallen geregistreerd, waaronder aanrijtijd van de berger en de eigen aanrijtijd.

Tabel 4.6 Registratie meldkamer – opdracht politievoertuig (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=8568)	Noord-Holland (N=5890)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=1756)
5 minuten	Gemiddeld 5 minuten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 7 uur en 14 minuten.	Gemiddeld 4 minuten. Grote spreiding tussen de 0 minuten en 2 uur en 13 minuten.	Gemiddeld bijna 6 minuten. Grote spreiding van 0 minuten tot 2 uur en 36 minuten

Interval 3: Tijdstip melding – tijdstip registratie CMI/CMV

Ook voor dit interval is de data gedeeltelijk afkomstig van het 'ICT IMIS'-bestand, dus voornamelijk van de regiopolitie en het KLPD.

Op basis van het IM-monitoringsysteem is dit interval alleen voor heel Nederland in kaart te brengen. Er kan voor dit interval geen onderscheid gemaakt worden naar regio's.

Tabel 4.7 Melding incident – tijdstip waarschuwen CMI/CMV (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=12.030)	Noord-Holland (N=0)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=0)
5 minuten	Gemiddeld 11/12 minuten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 11 uur en 43 minuten!	Onbekend	Onbekend

Binnen de huidige gegevens is zoals gezegd geen onderscheid te maken tussen CMI/CMV-incidenten. In de kolom Interval Nu geldt dus dat deze tijden zowel over CMI-meldingen gaan als over CMV-meldingen. Echter, de procedure voor het melden aan VHD verschilt tussen personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten. Immers, bij vrachtwagenincidenten is de procedure zo ingericht dat het CMV pas wordt gewaarschuwd wanneer de politie ter plaatse is. In principe is het zo dat de politie ter plaatse de situatie inschat en aan de meldkamer de opdracht geeft om CMV te waarschuwen. Dit is logischerwijs een verklaring voor het hoger uitvallen van de gerealiseerde tijden ten opzichte van de gestelde norm.

Interval 4: Tijdstip opdracht politievoertuig – tijdstip ter plaatse

Ook wat betreft het interval tijdstip opdracht politievoertuig - tijdstip ter plaatse is de data gedeeltelijk afkomstig van het 'ICT IMIS'-bestand en gekoppeld aan de indeling van de regiopolitie. Het interval geldt zowel voor vrachtwagenincidenten als voor personenauto-incidenten. Noord-Holland scoort hier in tegenstelling tot de overige regio's binnen de normtijd.

Tabel 4.8 Opdracht politievoertuig – tijdstip ter plaatse (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=7.464)	Noord-Holland (N=4.007)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=1.508)
10 minuten	Gemiddeld 12/13 minuten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 6 uur en 33 minuten.	Gemiddeld 9 minuten. Spreiding is groot, tussen 0 minuten en 3 uur en 17 minuten.	Gemiddeld 13 minuten. De spreiding is groot en varieert van 0 minuten tot 2 uur en 45 minuten.

Interval 5: Tijdstip waarschuwen CMI/CMV – waarschuwen berger

Er is geen overzicht te geven van dit interval, de delta is namelijk 0. Dit betekent dat er geen verschil wordt waargenomen tussen de tijd waarop het CMI gewaarschuwd is en waarop deze de berger heeft gewaarschuwd. Op basis van de incidentrapportages verkregen bij de VHD is dit interval wel te geven voor vrachtwagenincidenten (zie tabel 4.9). Het volgende interval blijkt te zijn gerealiseerd:

Tabel 4.9 Waarschuwen VHD – waarschuwen berger (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=305)	Noord-Holland (N=24)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=59)
5 minuten	Het gemiddelde bedraagt 3 minuten. De spreiding bedraagt tussen de 0 minuten en 10 minuten. ⁶¹	Het gemiddelde bedraagt 3 minuten.	Het gemiddelde bedraagt 3 minuten.

Interval 6: Tijdstip melden berger – berger ter plaatse

Het interval melden berger - berger ter plaatse vindt wat betreft personenauto-incidenten zijn oorsprong in het bergerregistratiesysteem ('Webreg'). De data van de vrachtwagenincidenten is afkomstig uit de incidentrapportages van de VHD. Om dit onderscheid aan te geven, zijn er twee tabellen weergegeven; tabel 4.10 voor het interval gerealiseerd bij personenauto-incidenten en tabel 4.10 voor het gerealiseerde interval bij vrachtwagenincidenten.

Tabel 4.10 (weergegeven op de volgende pagina) geeft het interval weer voor de personenauto-incidenten. Ook hier zijn de 'Webreg'-bestanden gekoppeld aan de regionale politie-indeling om een verdeling naar regio's mogelijk te maken. Voor alle regio's geldt een grote spreiding, gemiddeld wordt de norm gehaald.

⁶¹ De spreiding die hier is weergegeven is door de VHD verklaart als foutieve registraties. In enkele gevallen is niet het moment van melding aan de berger genoteerd door de VHD maar van het versturen van de fax aan RWS.

Tabel 4.10 Melding berger – berger ter plaatse voor personenauto-incidenten (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=7.464)	Noord-Holland (N=337)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=401)
20 minuten	Gemiddeld 13:30 minuten. Ook nu constateren we een relatief grote spreiding van 0 minuten tot 6 uur en 43 minuten.	Het gemiddelde is 14 minuten. De spreiding is groot; tussen de 0 minuten en 10 uur.	Gemiddeld 16 minuten. De spreiding bedraagt 1 uur en 50 minuten.

In tabel 4.11 is het interval voor vrachtwagenincidenten weergegeven. Ook aan dit interval ligt een grote spreiding ten grondslag. In tegenstelling tot de procedure bij personenauto-incidenten bedraagt de norm die is opgesteld voor vrachtwagenbergingen 30 minuten.

Tabel 4.11 Melding berger – berger ter plaatse voor vrachtwagenincidenten (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=238)	Noord-Holland (N=17)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rotterdam Rijnmond (N=43)
30 minuten	Het gemiddelde bedraagt 22 minuten. De spreiding ligt tussen de 0 minuten en 1 uur en 36 minuten. ⁶²	Het gemiddelde bedraagt 24 minuten. De spreiding bedraagt 52 minuten.	Het gemiddelde bedraagt 22 minuten. De spreiding bedraagt 1 uur.

Interval 7: Tijdstip berger ter plaatse – start berging

Het interval tijdstip berger ter plaatse – start berging vindt wat betreft personenauto-incidenten ook zijn oorsprong in ‘Webreg’. De data van de vrachtwagenincidenten afkomstig uit de incidentrapportages van de VHD bieden wat dit interval betreft geen informatie. Uit de tabel blijkt dat voor alle regio’s geldt dat vrijwel direct begonnen kan worden met de bergingswerkzaamheden.

⁶² In de eerdere standopname (2003/2004) werd een aanrijtijd van gemiddeld 27 minuten geconstateerd, voor de destijds onderzochte politieregio’s (Gelderland-Midden, Brabant-Noord en Rotterdam-Rijnmond). Ook hierbij merken wij overigens weer op dat de omvang van de onderzoekspopulaties (Nu en Toen) sterk verschilt.

Tabel 4.12 Berger ter plaatse – start berging voor personenauto-incidenten (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=2.466)	<u>Noord-Holland (N=337)</u>	<u>Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=401)</u>
Geen norm	Gemiddeld 3 minuten. Vrijwel altijd kan direct begonnen worden. In bijna 85% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten.	Gemiddeld 1.30 minuten. De spreiding bedraagt 45 minuten.	Het interval bedraagt gemiddeld 4 minuten. De spreiding bedraagt 3 uur.

OVERZICHT RESPONDENTEN

Organisatie	Respondent
RVC NWN	Dhr. W.H. van der Peet Dhr. J.Stolp
RVC ZWN	Dhr. R. Benthem
RVC ZN	Dhr. M.J.N. Vugs
RVC NON	Dhr. R.Wit
RVC MN	Mw. M. Noordman
VCNL	Dhr. A. Koot
District Haaglanden	Dhr. G.N.C. Dofferhoff
District Rijnmond	Dhr. P.T. Heemskerk
District Amsterdam	Dhr. J. Heij
District Utrecht	Dhr. J.B. Pieper
District Huis ter Heide	Dhr. C. Voorberg
District Zuid-Hollandse Waarden	Dhr. M. van Veen
District Apeldoorn	Dhr. G. Wassink
District Planken Wambuis	Dhr. G. Winterink
District Nijmegen	Dhr. J.H. Kippesluis
District s-Hertogenbosch	Dhr. F.P. Bissels, dhr. v. Ven
District Breda	Dhr. M. Donker, dhr. M. Oerlemans
District Eindhoven	Dhr. J. de Vries
District st. Joost	Dhr. P.L.M. Weerts

OVERZICHT GERAADPLEEGDE DOCUMENTEN EN BRONNEN

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Handreiking prestatie SLA	Regionale dienst NH	District Amsterdam
Incident Management plus, evaluatie Pilot Amsterdam en Eindhoven	Arane, adviseurs in verkeer en vervoer	Arane, adviseurs in verkeer en vervoer
Benchmarkingsrapportage Organisatiesturing dienstkringen 2004	Dienstkringen autosnelwegen Noord-Brabant	District Den Bosch
Managementsamenvatting organisatiesturing dienstkringen	District Den Bosch	District Den Bosch
Calamiteitenplan in revisie	District Eindhoven	District Eindhoven
Deelbeheerplan Verkeersvoorzieningen, Overige Verkeersvoorzieningen	District Eindhoven	District Eindhoven
Kwaliteitshandboek DASSEN 4.44 procedure calamiteitenbestrijding 2002	District Eindhoven	Districten Eindhoven en Breda en Den Bosch
Zakboek Crisismanagement	Rijkswaterstaat Noord-Brabant	District Eindhoven
Calamiteitenplan Hoofdwegennet regio Utrecht deel 1 basisplan 2003	Ministerie van Verkeer en Waterstaat, directie Utrecht	District Huis ter Heide
Calamiteitenplan Hoofdwegennet regio Utrecht deel 2 2003	Ministerie van Verkeer en Waterstaat, directie Utrecht	District Huis ter Heide
Calamiteitenplan Inspecteursboekje 2003	Ministerie van Verkeer en Waterstaat, directie Utrecht	District Huis ter Heide
Het rood-blauwe boekje	Verkeerscentrum Nederland Incident Management	District Huis ter Heide
Lekkende Lading, incidentbestrijding op de A28	H. Geveke, M. Stuurman, B. Temme	District Huis ter Heide
Personenautoregeling en Vrachtautoregeling	Projectbureau Incident Management	District Huis ter Heide
Beheren is vooruitzien pagina 22 Calamiteiten en IM	District Nijmegen	District Nijmegen
Intern Contract 2004 Bijlage 1 Uitgangspunten KPI's	District Nijmegen	District Nijmegen
Personeelsplanning operationeel beheer 2004	District Nijmegen	District Nijmegen
Quick Scan Incident Management	District Nijmegen	District Nijmegen
Afspraken uitgangspunten en werkinstructies voor het Spitsrijden	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Evaluatie Proef Spitsrijden	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Intern Contract 2004	Dienstkringen IX	District Planken Wambuis
Werktijdsregeling Spitsrijden definitieve invoering 28-05-2004	ATOS Beleidsadvies en -onderzoek	District Planken Wambuis
Rapportage Incident Management VMR	District Rijnmond	District Rijnmond
Jaarplan dagelijks beheer	District st. Joost	District st. Joost

BIJLAGE 2

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Werkafspraken tussen VMC-ZWN en dienstkringen van directie Zuid-Holland 1-03-2004	District Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden, District Rijnmond, VRC-ZWN
Vasri-systematiek	District de Wijde Blik	District de Wijde Blik
Conceptnotitie ketenkwaliteit Incident Management	Ministerie van Verkeer en Waterstaat Directoraat Generaal van de Rijkswaterstaat Directie Utrecht	Verkeerscentrum Nederland
Eindrapport 'Betrouwbaar op weg'	RWS HK	Verkeerscentrum Nederland
Incidentgegevens IM monitoring	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Jaarplan Afdeling Verkeersgeleiding en Incident Management (VIM) Verkeerscentrum Nederland 16 februari 2004	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Ketenkwaliteit reisinformatie juli 2004	AVV	Verkeerscentrum Nederland
Nieuwsbrief 2, juli 2004	Projectbureau IM	Verkeerscentrum Nederland
Prestaties inzet IM berger april 2004	Alfred Kersaan	Verkeerscentrum Nederland
Presentatie Data-analyzer en IM-Monitoring	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Presentatie evaluatie regeling centrale berger	Alfred Kersaan/Marjo Luttels	Verkeerscentrum Nederland
Responstijden detectiesystemen en doormeldprocedures Incident Management	Alfred Kersaan	Verkeerscentrum Nederland
Uitrol Webreg	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Van Data naar Informatie	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Van Dienstkring naar Buitendienst, Het perspectief voor operationele diensten van Rijkswaterstaat	G. Aalbersberg	Verkeerscentrum Nederland
Voorstel voor besluitvorming DT-RWS	Verkeerscentrum Nederland	Verkeerscentrum Nederland
Incident Management evaluatie tankauto-brand Ewijk 14-5-2001	RVC-NON	RVC-NON
VC-NON Protocol operationele taken operator	RVC-NON	RVC-NON
Tbl-archieff Query datum oktober-december 2003	RVC-UT	RVC-UT
Afdeling Dynamisch Verkeersmanagement	Ministerie van Verkeer en Waterstaat, directie Noord-Brabant en Limburg	RVC -ZN
Bedieningsrapportage oktober 2004 VC-ZN	RVC-ZN	RVC-ZN
Richtlijnen gladheidbestrijding RWS, november 2001	Ministerie van Verkeer en Waterstaat, directie Zuid -West Nederland	RVC-ZWN
Incident Management plus, evaluatie Pilot Amsterdam en Eindhoven	Arane, adviseurs in verkeer en vervoer	Arane, adviseurs in verkeer en vervoer
Evaluatie pilot Implus januari 2005	Rijkswaterstaat, Adviesdienst Verkeer en Vervoer	Rijkswaterstaat

BIJLAGE 2

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Dagrapport	District Amsterdam rayon Naarden	District Amsterdam
Aantal calamiteiten per oorzaak 2003/2004	District Breda	District Breda
Overzicht Registratie calamiteit/incident/ ongeval oktober – december 2003	District Breda	District Breda
Registratie calamiteit / incident/ ongeval	District Breda	District Breda, District Den Bosch, District Eindhoven
Excel overzicht IM meldingen 2000-2004	District Eindhoven	District Eindhoven
Weekoverzicht	Huis ter Heide	Huis ter Heide
Begroting	Huis ter Heide	Huis ter Heide
Excel overzicht IM meldingen 2004	District Nijmegen	District Nijmegen
Rapporten wegininspecteurs oktober-december 2003	District Nijmegen	District Nijmegen
Weekrapport oktober-december 2003	District Nijmegen	District Nijmegen
Formulier melding en evaluatie ongevallen oktober, november en december 2003	District Nieuwegein	District Nieuwegein
Monitoring – incident Registratie formulier	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
November en december schades in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Oktober, november en december incidenten in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Oktober schades in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Spitsrijden november 2003 – november 2004 geassocieerd naar traject	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Incident Management Dienstkring Rijnmond oktober-december 2003	District Rijnmond	District Rijnmond
Voorlopig proces-verbaal	District Rijnmond	District Rijnmond
Checklist Incident Management	District Den Bosch	District Den Bosch
Logboeken spitsinspectie	Dienstkring Den Bosch afdeling dagelijks beheer	District Den Bosch
Calamiteitenbestrijdingsplan Dienstkring St. Joost	District st. Joost	District st. Joost
Checklist calamiteiten	District st. Joost	District st. Joost
Logboek calamiteiten oktober-december 2003	District st. Joost	District st. Joost
Calamiteitenlijst 2003	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Opnameformulier	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Schadespecificatie Dienstkring Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Incidentgegevens IM-monitor	Imtech	Imtech
Bergerregistratie	Imtech	Imtech

BIJLAGE 2

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Processchema aanvragen en plaatsen verkeersmaatregelen bij JTO	RVC-NH	RVC-NH
Logboeken oktober-december 2004	RVC-NON	RVC-NON
Functieprofiel Coördinerend Wegverkeersleider Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Functieprofiel Hoofd Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Functieprofiel Wegverkeersleider Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Huidige werkbelasting en toekomstige benodigde bezetting en bedieningsfilosofie van de Regionale Verkeersmanagementcentrale Midden-Nederland	RVC-UT	RVC-UT
Overzicht Procedures RVC	RVC-UT	RVC-UT
SLA Verkeersmanagement	RVC-UT	RVC-UT
Voortgangsrapport DVM 2004/1	RVC-UT	RVC-UT
Event-rapportage oktober-december 2003	RVC-ZN	RVC-ZN
Ongevallen oktober-december 2003	RVC-ZN	RVC-ZN
Incident management rapport IM+ Amsterdam	Verkeerscentrum Nederland Incident management	Verkeerscentrum Nederland
Incidentrapportages oktober-december 2004	VHD	VHD

HOOFWEGENNET (LANDELIJK NETWERK)⁶³



⁶³ Bron: Eindrapport 'Betrouwbaar op weg' Verkeerscentrale Nederland.