

Incident Management

1 A2 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10 A12 A13 A15 A16 A17 A20 A27 A28 A50 A67 N11 N15 M



Jaarbericht 2008

VOORWOORD



Ineke van der Hee,
Landelijk Verkeersmanager,
Hoofdingenieur Directeur
Rijkswaterstaat

Dit is het tweede Jaarbericht Incident Management. En wat meteen opvalt is dat het bericht groter is geworden. En dat is eigenlijk typerend voor de ontwikkeling van IM in Nederland. IM ontwikkelt zich steeds verder, zowel in de breedte als in de diepte. Dat komt omdat het aantal partijen dat actief participeert in IM toeneemt en omdat we steeds meer onderzoek doen naar nog slimmere oplossingen voor IM.

Ook in 2008 hebben weer veel wegbeheerders besloten IM te gaan toepassen. Naast Rijkswaterstaat is er nu een hele rij wegbeheerders – van Gemeenten tot Provincies en van Havenbedrijven tot Stadsregio's – die meedoen. Dat vraagt extra begeleiding vanuit Rijkswaterstaat om al deze partijen 'bij te spijkeren'. Dat vraagt ook uitbreiding van richtlijnen, protocollen en onderzoek richting wegtypen anders dan Auto(snel)wegen. Daaraan wordt hard gewerkt.

Graag heet ik de overige wegbeheerders welkom in onze IM-structuur. Als wegbeheerder met de meeste ervaring in IM zal RWS zich tot het uiterste inspannen om onze ervaring te delen met iedereen die dat wil. Daar leert u niet alleen van, maar daar leren wij ook weer van. Want een ding is zeker, IM zal voortdurend in ontwikkeling blijven en verder evolueren.

Eeltje Hoekstra, Verkeerscentrum Nederland: IM Trends 2003 - 2008

'Als we naar de cijfers kijken, dan zien we de trends in Incident Management daarin weerspiegeld,' zegt Eeltje. 'Het is leuk te zien dat een paar grafieken een duidelijk beeld geven de ontwikkelingen.'

Eeltje: 'Kijken we bijvoorbeeld naar de ontwikkelingen op het hoofdwegennet (HWN, grafiek 1 en 2), waar Rijkswaterstaat de wegbeheerder is, dan zien we dat het aantal ongevallen dat per jaar wordt afgehandeld over de afgelopen 5 jaar vrij stabiel is gebleven, zowel voor personenauto's als voor vrachtwagens. Afgezet tegen de toenemende verkeersdruk zou dat wijzen op afname van het aantal ongevallen per gereden kilometer. Kijken we echter naar het aantal strandingen per jaar, dan blijkt daar een gestaag opgaande lijn in te zitten. Dat betekent dat het aantal IM afhandelingen op de vluchtstrook enorm is toegenomen.

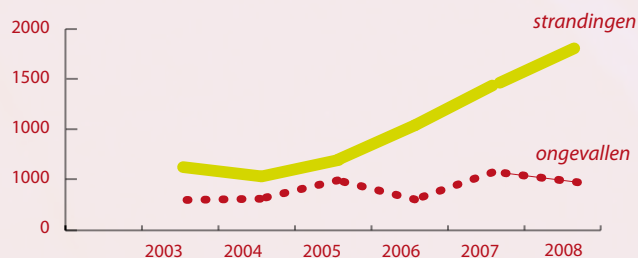
'De ontwikkeling die te zien is in grafiek 3 volgt de uitbreiding van IM-activiteiten bij Provincies, gemeenten en andere wegbeheerders op de voet,' vervolgt hij. 'De grafiek laat duidelijk zien dat in 2008 een enorme uitbreiding van Incident Management op het onderliggend wegennet (OWN) heeft plaatsgevonden: Het aantal IM geregistreerde ongevallen met personenauto's is in een jaar tijd verdubbeld. Overigens kunnen we ook zien dat het aantal geregistreerde incidenten met personenauto's op het onderliggend wegennet (ongevallen en strandingen) in 2008 is gestegen tot $\pm 10\%$ van het aantal incidenten met personenwagens op het hoofdwegennet. En dat geeft weer aan dat we er wat betreft de verdere ontwikkeling van IM op het onderliggend wegennet nog wel wat kunnen verwachten.'

Grafiek 1 Geregistreerde incidenten personenauto's hoofdwegennet (HWN)



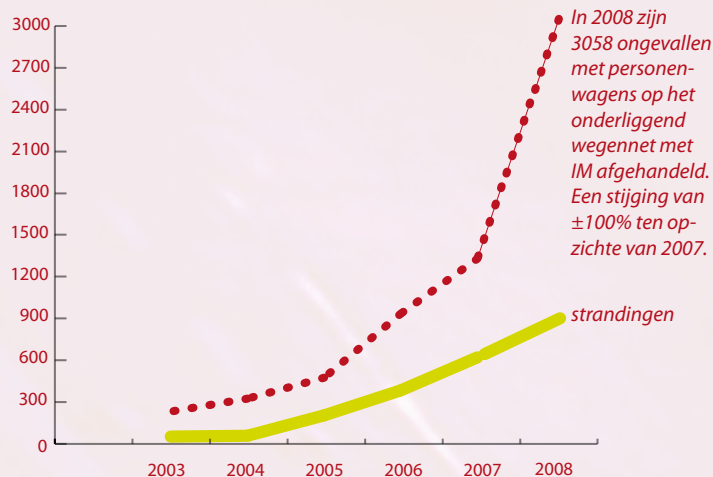
De stijgende lijn in het aantal strandingen dat met IM is afgehandeld is met name het gevolg van de toegenomen registratiegraad. Het aantal met IM afgehandelde ongevallen met personenauto's is in 2008 licht gedaald.

Grafiek 2 Geregistreerde incidenten vrachtwagens hoofdwegennet (HWN)



De stijgende lijn in het aantal strandingen dat met IM is afgehandeld is met name het gevolg van de toegenomen registratiegraad. Het aantal met IM afgehandelde ongevallen met vrachtwagens is in 2008 licht gedaald.

Grafiek 3 Geregistreerde incidenten personenauto's onderliggend wegennet (OWN)



Deze ontwikkeling is met name het gevolg van de uitbreiding van Incident Management op het onderliggend wegennet.

Prof. Ir. L.H. Immers, TNO: 'Wisselende budgettering funest voor continuïteit IM'

'Wat mij verbaast', zegt Ben Immers, 'is dat de budgetten voor incident management per jaar zo kunnen fluctueren. Het kosten/baten plaatje is namelijk zo helder: 'Het brengt ons land veel meer op dan het kost'. Daarom zou het heel goed zijn als er op hoog ministriëel niveau een pleitbezorger voor IM zou komen; een duidelijk 'boegbeeld' voor Incident Management.



Ben blijkt zich vooral zorgen te maken over de continuïteit van incident management in Nederland, omdat het een constant en economisch gedreven verbeterproces is. Ben: 'Nederland heeft een gestresst wegennet, en omdat mobiliteit en economische ontwikkeling hand in hand gaan, is het voor ons land noodzakelijk om heel goed te zijn in incident management'. Dus onze vooruitgeschoven positie in incident management is niet gewoon een kwestie van voorop willen lopen? 'Nee, voorop lopen in incident management is voor ons bittere noodzaak om de economische ontwikkeling van ons land op de langere duur te waarborgen. IM is dus geen luxe-artikel, waarvan je kunt besluiten om het dit jaar maar even wat rustiger aan te doen. Er zijn zowel op korte als op lange termijn enorme economische belangen mee gemoeid.'

'Als we kijken naar de ontwikkeling van IM in de afgelopen 10 jaar', zegt Ben, 'dan zien we dat de rolverdeling drastisch is veranderd. Was het aanvankelijk een zaak van politie, brandweer en ambulance, dan is het dat al lang niet meer. Het is nu een zaak die vele partijen ter harte gaat. Dat onderstreept ook het grote maatschappelijke en economische belang. Je ziet ook dat steeds

meer partijen een daadwerkelijke rol in de verdere ontwikkeling van incident management opeisen. Daarom ook ben ik zo blij met de opzet die de Stichting Incident Management in 2008 heeft gekozen om de inbreng van al deze partijen te faciliteren: Een IM Beraad op strategisch niveau, een IM Platform op tactisch niveau en het IM Programmabureau op uitvoerend niveau. Een duidelijke weerslag van de betrokkenheid van vele partijen vinden we ook in dit Jaarbericht. Daarin komt duidelijk naar voren dat incident management een zaak is van vele partijen en dat er ook ruimte voor die partijen is om een bijdrage aan het verbeterproces te leveren'.

'Kortom, ook al lijkt het nu misschien alsof we voorop lopen, we moeten ons daardoor niet in slaap laten sussen', zegt Ben:

Er is namelijk nog veel ruimte voor verbetering. Daarom ook heeft het IM beraad in 2008 een 'handvest' goedgekeurd voor de verdere verbetering van incident management. Hierin wordt een aantal doelstellingen geformuleerd betreffende het IM proces, waarbij vijf aandachtsgedebieden worden onderscheiden voor mogelijke en noodzakelijke verbetering: veiligheid; schuldvrage; afhandelingduur; informatievoorziening; organisatie. Ik kan er hier niet verder op ingaan. De details zijn terug te vinden in het strategische document 'SMART doelstellingen voor de toepassing van Incident Management maatregelen op het Nederlandse wegennet' dat in juni 2008 is gepubliceerd door het Programmabureau Incident Management.

Ben: 'Op korte termijn valt vooral winst te behalen bij sporenonderzoek en bij informatie-uitwisseling tussen de IM-hulpdiensten. We zien dat het sporenonderzoek op dit moment een enorme ontwikkeling doormaakt, zowel 2-dimensionaal, dat in 2008 in een Fileproof Pilot al in de praktijk is getest (zoals Lindy Molenkamp vertelt), als 3-dimensionaal, waarmee in praktische proefopstellingen opmerkelijke vorderingen worden gemaakt. Daarover vertelt Pierre Mosk van de Regiopolitie Haaglanden in dit Jaarbericht meer. Ook veel winst is te behalen bij de informatie-uitwisseling tussen meldkamers en verkeerscentrale. Er wordt gewerkt aan betere uitwisseling van informatie tussen alle partijen die samen Incident Management uitvoeren en als daar voldoende energie in wordt gestoken, dan gaat dat zeker zijn vruchten afwerpen.'

GOEDGEKEURD

Rian Vreeburg, ANWB Wegenwacht: 'Cross-training effectief middel voor verbetering samenwerking'



In jaarlijkse herhalingstrainingen besteedt de wegenwacht veel aandacht aan veilig werken langs de weg en Incident Management. In de afgelopen periode is dat aangevuld met gezamenlijke activiteiten met de weginspecteurs van Rijs-waterstaat. Door activiteiten als 'cross-training', gezamenlijk werkoverleg en met elkaar meerijden groeit de kennis van elkaars werkwijzen. Dit draagt bij tot frequenter contact en betere operationele samenwerking.

Rianne: 'Het veiligstellen van pechauto's, of – als dit snellere afhandeling mogelijk maakt – het repareren van de pechauto, gebeurt dan ook dagelijks in uitstekende samenwerking met RWS (verkeerscentrale en wegininspecteur), het KLPD en andere hulpverleners.'

'De ANWB vormt middels haar Meldkamer een steeds belangrijker meldingsbron van incidenten', vervolgt zij. 'Hoewel het aantal meldingen via de praatpalen aanzienlijk is afgenomen, geven wij tegenwoordig jaarlijks vele duizenden pechgevallen door aan het Landelijk Centraal Meldpunt. Daarnaast nemen wij actief deel aan de verdere ontwikkeling en professionalisering van Incident Management. Wij zijn vertegenwoordigd in tal van overlegplatforms en projectgroepen. Zo participeren wij bijvoorbeeld in de multidisciplinaire IM Veiligheidsdagen en in het opstellen van de nieuwe Richtlijn Eerste Veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar. Kortom, wij zien dat de IM partijen elkaar steeds beter kunnen vinden bij de gezamenlijke aanpak van incidenten, niet alleen beleidstechnisch, maar vooral ook uitvoerend. En dat is een goede zaak.'

Lex Mentink, Voorzitter Stichting IM Nederland (SIMN): Lekkere banden met bergers

'Dit is natuurlijk maar een grappige woordspeling', zegt Lex. Maar wat ik ermee wil benadrukken is de steeds beter verlopende samenwerking tussen de stichting IM en de bergers. En dat komt mede door de inspanningen van de bergers. Dat is te merken aan de kwaliteit van Incident Management, dat ook in 2008 weer verder is geoptimaliseerd.

Een belangrijk onderdeel van de activiteiten van de SIMN is de gunning van de bergingswerkzaamheden op IM-wegen. En de afgelopen gunningsronde kenmerkte zich door professioneel, rustig en plezierig contact tussen de partijen. Ook zijn in 2008 de aanrijdtijden van de bergers gemiddeld met 2 minuten gedaald ten opzichte van 2007. Dat is natuurlijk een blijk van steeds professionele benadering van IM door de bergers. Wij als stichting zijn daar bijzonder blij mee.

Een andere stap in de verdere ontwikkeling van IM is de invoering van tracking and tracing op de bergingsvoertuigen. Door deze stap zijn de voertuigen nauwkeurig te volgen. En daardoor kunnen we aan de ene kant de bergers die zich goed inzetten belonen en aan de andere kant ingrijpen bij de bergers die de contractuele afspraken niet nakomen. Dat heeft in 2008 geleid tot royeren van enkele

bergers. Ondanks diverse waarschuwingen kwamen zij de afspraken niet na. Maar natuurlijk biedt zo'n systeem, dat overigens door Ernst & Young accountants is ge-audit op betrouwbaarheid, extra kansen voor de goed presterende bergers. Kwaliteit en inzet worden hiermee beloond. Wij vinden als stichting daarom dat dit systeem zowel leidt tot kwalitatief beter IM, als tot eerlijker behandeling van de bergers.

Ik ben natuurlijk ook blij met het IM Beraad, waarin alle disciplines met open vizier met elkaar samenwerken. En het is goed dat de deelnemers aan het beraad de besluiten ook kunnen borgen in de eigen organisatie. Ik vind dat Rijkswaterstaat en met name het Verkeerscentrum Nederland de complimenten verdienen voor het organiseren en faciliteren van Incident Management, zowel strategisch, tactisch als operationeel. Dat doen ze bijzonder pragmatisch en goed!

Een ander wapenfeit om trots op te zijn is de uitbreiding van IM over 1500 km doorgaande wegen op het onderliggend wegennet. De samenwerking tussen Rijkswaterstaat en deze wegbeheerders verloopt geweldig. En ik kan zo nog wel even doorgaan, want in 2008 is in samenspraak met ANWB, Bovag, Route Mobiel en het Verbond voor Verzekeraars ook een uniforme landelijke regeling vastgesteld voor de eerste berging van voertuigen met pech. En er is een nu een landelijk afhaalpunt voor achtergelaten voertuigen die in het kader van de IM wegsleepregeling zijn geborgen.

Maar het komt allemaal op één ding neer: Samenwerking. En ik ben trots en tevreden over wat we tot nu toe met z'n allen hebben bereikt!

Lindy Molenkamp, Rijkswaterstaat - Programmaleider Fileproof: 'Er is geen betere besteding van ons geld denkbaar dan aan IM'

'Elke euro die we aan incident management besteden betaalt zich driedubbel terug' zegt Lindy. Hoewel het Fileproof-programma ter bestrijding van de files zich over meer gebieden uitstrekt, blijkt incident management daarvan het meest direct te relateren aan maatschappelijke economische baten. Of eigenlijk aan vermindering van economisch verlies. Daarom zijn de afgelopen jaren in het kader van het Fileproof-programma ook veel 'incident management' pilots uitgevoerd.

Lindy: 'Een van de projecten om de weggebruiker aan te zetten tot ander gedrag is de Publiekscampagne 'Blikshade? Zoek een parkeerplaats!' Samen met de verzekeringsmaatschappijen hebben we landelijk campagne gevoerd met spotjes op de televisie. Het doel ervan was de weggebruiker te bewegen na blikshade direct van de weg af te gaan en het incident op een veiliger locatie af te handelen. Goed voor de veiligheid en goed voor de doorstroming. Maar liefst 92% van de weggebruikers staat nu achter dit idee en 88% zegt deze aanwijzing ook daadwerkelijk op te zullen volgen'

Andere projecten hebben direct met de afhandeling van incidenten te maken, zoals bijvoorbeeld de Pilot "Weginspecteur op de motor", waaruit blijkt dat de weginspecteur gemiddeld 21% sneller ter plaatse kan zijn. Maar ook de Pilot "Inzetten van calamiteitenschermen", waaruit blijkt dat het gebruik ervan tot 20% minder kijkfiles leidt en bovendien het aantal vervolgongevallen aanzienlijk vermindert. Of de Pilot "Snellere aanrijdtijden", waarbij de berger een bonus kon verdienen. Dat leidde tot 14% korter aanrijdtijden en het principe zal dan ook worden meegenomen in de volgende aanbestedingsronde voor IM-bergingen. Of de proef waarbij een bonus werd gegeven aan zware bergers voor het aanschaffen van hefkussens. Met hefkussens kunnen vrachtwagens in een aantal gevallen sneller en met behoud van lading overeind worden gezet. Deze proef heeft ertoe geleid dat 50% van de zware IM-bergers nu met hefkussens is uitgerust.'

'Ik denk bij IM-pilots ook meteen aan de pilot "Versneld Sporenonderzoek"' vervolgt Lindy. 'In Noord-Holland is samen met de politie (VOA) een 2-dimensionaal systeem voor snellere sporenvastlegging getest.

Bij de NOS is een korte impressie te zien van deze pilot. Ga naar: <http://player.nos.nl/index.php/media/play/tcmid/tcm:5-367456/>

Deze nieuwe opnametechniek kan uren verschil maken op de plaats incident. De opnamen worden achteraf in computersimulaties verder geanalyseerd. En het opmerkelijkste is nog dat alle sporenteams van Nederland voor een relatief gering bedrag kunnen worden uitgerust met dit snellere sporenregistratiesysteem.'

Maar er is volgens Lindy moeiteloos nog een aantal interessante projecten te noemen. Bijvoorbeeld het project om vaste uitwijkroutes te maken en te bewegwijzeren. Deze routes worden gebruikt om het verkeer van de autosnelweg af te leiden en een zo goed mogelijk alternatief aan te bieden. Lindy: 'In 2008 zijn 100 routes gerealiseerd en in 2009 komen er nog 100 bij.'

Het Fileproof-programma is eind 2008 afgerond en alle resultaten van de IM-pilots zijn overgedragen aan het Programmabureau Incident Management. Lindy: 'Als voormalig trekker van het Fileproof-programma heb ik alle IM-pilots van dichtbij meegemaakt. En ik ben er van overtuigd geraakt dat Incident Management een groot maatschappelijk belang dient. Daarom zeg ik het nog maar eens: 'Elke euro die aan Incident Management wordt besteed, levert een veelvoud op aan maatschappelijk voordeel.' Dus mijn advies aan de Minister is: "Investeer in IM!" En tegen het Programmabureau IM zou ik willen zeggen: Zorg dat de Fileproof Pilots met de positieve resultaten worden ingebed in de staande IM organisatie. Dat levert Nederland economisch gezien uiteindelijk alleen maar voordeel op.'

Rob Brons, Veiligheidsregio Haaglanden: 'IM-partners hebben elkaar ge- vonden'

'Incident Management staat voor het bij elkaar brengen van mensen die ertoe doen. Ik zie dat ons dat op het beleids- en uitvoerend niveau steeds beter lukt.'

Dat zegt Rob Brons, Regionaal Brandweercommandant Haaglanden. 'Ik constateer dat de discussies over Incident Management nu aan één tafel worden gevoerd, namelijk in het IM-Beraad.'

Rob: 'Maar met zo mogelijk nog meer trots constateer ik, dat de mensen die Incident Management moeten uitvoeren elkaar steeds beter kunnen vinden. Dit leidde in 2008 tot het idee om te komen tot een gemeenschappelijke IM-Post in Haaglanden waar alle IM-hulpverleners staan opgesteld en hulp kunnen verlenen 'wanneer elke seconde telt'. Deze 'vooruitgeschoven post in de aanvalslinie tegen incidenten' is dan uniek in Europa, en misschien wel uniek in de wereld!'



GOEDGEKEURD

"Als Veiligheidsregio is Haaglanden actief betrokken bij onderzoeken naar verbeterpunten", vervolgt Rob. "Samen met TNO werken we bijvoorbeeld aan het onderzoek naar het 3-dimensioneel vastleggen van sporen. Dit 3DIAS project wordt vanuit Haaglanden intensief begeleid door Pierre Mosk, die er in dit Jaarbericht over vertelt."

'Veilig werken is voor ons belangrijk. Wij hechten dan ook veel waarde aan de 'multidisciplinaire richtlijnen voor veilig werken' bij Incident Management. Rob voegt daaraan toe: 'Daarom zijn we actief betrokken bij het opstellen van de nieuwe richtlijn voor "eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar". Want veilig werken is - opvallend genoeg - gemiddeld ook sneller. Dus door veiliger te werken is de weg eerder vrij! Daarvoor moeten we dan wel multidisciplinair getraind en goed gestructureerd te werk kunnen gaan.'

Rob: 'En dat multidisciplinair handelen bij ons hoog in het vaandel staat, kun je ook zien aan het feit dat in Haaglanden de brandweer eerder meegaat bij een IM uitruk. Dat is natuurlijk ook een van de voordelen van onze IM-post!'

Rob ziet als grote winstpakker in de nabije toekomst dat het Gemeenschappelijk Meldkamersysteem aan de Regionale Verkeerscentrale van Rijkswaterstaat wordt gekoppeld: 'Daarmee zouden we dan eerder informatie over bereikbaarheid van de incidentlocatie en de doorrijdbaarheid van de aanrijdroute kunnen krijgen en dus in veel gevallen nog sneller ter plaatse kunnen zijn.'

'Tenslotte spreek ik de wens uit, zegt Rob, 'dat de IM-post Haaglanden landelijk wordt gezien als model voor een vooruitgeschoven post in alle Veiligheidsregio's: "Moge deze in de Veiligheidsregio Haaglanden geplante boom vele vruchten dragen!"'



Rob Brons: 'De IM-Post Haaglanden: een unieke vooruitgeschoven post voor multidisciplinaire hulpverlening'

Ingrid Huffener, Voorzitter VBS: 'Het is goed mensen uit het veld erbij te betrekken'

Ingrid, Voorzitter van de Nederlandse Vereniging van Bergingspecialisten (VBS): 'Wat mij opvalt is dat er steeds meer mensen uit de praktijk betrokken worden bij het verder ontwikkelen van Incident Management. Het is natuurlijk zo dat initiatieven voor Incident Management ooit vanuit het beleid zijn gestart, maar tegenwoordig zijn veel 'mensen uit het veld' goed ingewerkt in de principes van IM. En deze worden gelukkig ook in een vroeg stadium betrokken bij het opstellen van procedures en richtlijnen. Dat is een hele goede ontwikkeling.'

'De bergers vervullen een belangrijke rol bij Incident Management en de VBS is daarom ook vanaf het begin actief betrokken de invoering ervan', vertelt Ingrid. 'En wat we nu zien is dat het IM-proces steeds meer vorm en structuur krijgt. Er wordt samen geëvalueerd, er wordt samen getraind en de opleidingen worden op elkaar afgestemd. Dat zijn ontwikkelingen waar ik bijzonder blij mee ben.'

Maar op beleidsniveau zijn de bergers ook vertegenwoordigd, namelijk in het IM-beraad. En dat vindt Ingrid zeker ook van belang: 'In het IM-beraad worden immers de beslissingen genomen, die uiteindelijk leiden tot zaken die in de praktijk uitgevoerd moeten gaan worden. En dan is het goed om vanaf het begin mee te kunnen denken en praten over wat er gebeuren moet en wat er wel en niet haalbaar zal zijn in de praktijk.'

Kortom, zegt Ingrid: 'Ik vind de samenwerking met de andere IM-partijen steeds verder verbeteren. En dan zijn er natuurlijk altijd nog wensen. Zoals bijvoorbeeld over de aanrijdtijden. Onze vraag is: "Is 's nachts voor bergers een aanrijdtijd van 20 minuten nodig?" En bij ons leeft ook een wens voor categoriseren van ongevallen. Wij zouden graag komen tot een praktisch werkbaar categorisering. Dat is belangrijk om kort en helder te kunnen communiceren tussen de verschillende partijen, maar ook om de berger al in een vroeg stadium op de juiste manier te kunnen aansturen. Ik spreek dan ook duidelijk de wens uit om dit gezamenlijk en snel aan te gaan pakken.'

Aad van Velden, Provincie Zuid-Holland: 'IM in de Provincies raakt goed op stoom'

GOEDGEKEURD

'Veel provincies en gemeenten hebben in 2008 besloten ook IM te gaan toepassen op doorgaande routes', vertelt Aad. 'Het is de logische volgende stap in de uitrol van Incident Management in Nederland. Op de autosnelwegen heeft IM nu een volwassen status bereikt. De voordelen zijn duidelijk, de hoofdlijnen zijn uitgezet en er is een optimalisatieslag gaande. Dus is het hoog tijd om het concept verder uit te rollen. En dat is in 2008 duidelijk ingezet: uitrol van IM van autosnelwegen naar overige doorgaande routes.'

'We spreken vaak over IM op het onderliggend wegennet, waarmee alle wegen bedoeld worden die niet in beheer zijn bij het Rijk, ofwel Rijkswaterstaat', vervolgt Aad, die namens het Inter-Provinciaal Overleg (IPO) deelneemt aan het Platform IM en de provincies en gemeenten adviseert over IM. 'Natuurlijk is er vertaalslag nodig voor het overnemen van het principe van het ene wegtype naar het andere. En natuurlijk zijn er financiële en organisatorische randvoorwaarden waarbinnen dit mogelijk gemaakt moet worden. En daarin zijn de Provincies nu hun weg aan het zoeken. En Rijkswaterstaat staat met raad en daad terzijde. In 2008 zijn diverse gezamenlijke workshops gehouden, met onderwerpen als het inzetten van calamiteitschermen en het toepassen van hefkussenberging. Maar ook de zogenoemde bergersdag, gehouden om de werkwijze tussen bergers en wegbeheerders te optimaliseren en ook om wegbeheerders te laten zien wat de mogelijkheden zijn bij het bergen. Provincies hebben overigens besloten tot gedeeltelijke overname van de Rijkswaterstaat-regeling versneld en uitgesteld bergen. De vergoedingsregeling voor extra schade wordt niet overgenomen.'

Aad: 'Voor ons is het geweldig dat we veel zaken gewoon kunnen overnemen. De nauwe samenwerking met Rijkswaterstaat komt zeker voort uit het enthousiasme van de mensen van Rijkswaterstaat over de positieve resultaten van IM. Maar Rijkswaterstaat ziet ook dat IM nog beter wordt als ook de doorgaande wegen die in beheer zijn bij Provincie en Gemeente op vergelijkbare wijze worden benaderd. Want de doorstroming als geheel in Nederland profiteert daarvan. Daarom ben ik ook erg gelukkig met de uitwijkroutes

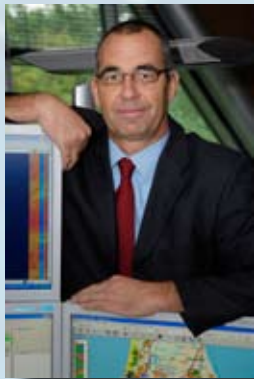


die nu op veel plaatsen in ons land in gezamenlijk overleg worden ontwikkeld en gerealiseerd. Dat is denken in verbindingen en in noodscenario's en dat is goed voor de weggebruiker. Want hoezeer het ook waar is dat voorkomen beter is dan genezen, incidenten zullen er altijd blijven.'

'En aan de basis van succesvol IM op de Provinciale wegen staan natuurlijk goede procedures en goed getrainde mensen', vervolgt Aad. 'Wat het eerste betreft, in 2008 is de concept-richtlijn uitgebracht voor de eerste veiligheidsmaatregelen bij tweezijdig aanrijdgedvaar. Die wordt in 2009 definitief gemaakt. Daarnaast is er gewerkt aan een Basisopleiding IM, die nu klaar is om vastgesteld te worden.'

Belangrijke test voor Landelijke Meldkamer Ambulancezorg

Op 25 februari 2009 omstreeks half elf in de ochtend crashte vlucht TK1951 van Turkish Airlines op landbouwgrond langs de A9 vlakbij de Polderbaan. Het betrof een Boeing 737-800 met 135 inzittenden, waarvan zeven personeelsleden. In totaal verloren negen mensen het leven, waaronder de drie piloten, en raakten 86 passagiers gewond, waarvan 25 ernstig. Bij een groot incident als dit is ambulancebijstand noodzakelijk. De Meldkamer Ambulancezorg Kennemerland en Amsterdam-Amstelland hebben daarom hulp gevraagd aan de Landelijke Meldkamer Ambulance Zorg (LMAZ) om ambulancebijstand te organiseren en traumahelikopters te regelen.



Bij incidenten als deze, waarbij veel gewonden te verwachten zijn, is het noodzakelijk dat de hulpverlening direct tot stand komt. Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) heeft onder meer om deze reden de LMAZ opgericht.

De LMAZ ondersteunt de ambulancemeldkamers in Nederland op hun verzoek, zowel bij grote als kleinere incidenten.

De LMAZ is 24 uur per dag bemant met verpleegkundig centralisten die voor deze werkzaamheden zijn opgeleid. Daarnaast is een extra werkplek aanwezig waar vandaan coördinatie plaatsvindt met het Korps Landelijke Politie Diensten, de Koninklijke Marechaussee, het Landelijk Operationeel Coördinatie Centrum en de 1-1-2 centrale. De LMAZ heeft bij een incident de mogelijkheid om de overige regio's te informeren met het verzoek om ambulances naar de plaats van het ongeval te sturen.

Bij het ongeval van 25 februari werd de LMAZ ook gebeld door diverse regio's om te vragen of zij nog bijstand konden leveren. Ook ziekenhuizen gaven aan wat hun beschikbare capaciteit was. Doordat de LMAZ direct was gewaarschuwd kon de hulpverlening in een hoog tempo worden opgeschaald. Deze snelle respons was voor de betrokken patiënten van cruciaal belang.

Manager van de LMAZ, Peter Hartog geeft aan dat dit zeker voor de LMAZ een belangrijk moment is geweest om te ervaren wat de kwalitatieve bijdrage van deze ondersteunende meldkamer kan zijn. Het gaat om wat de LMAZ kan toevoegen tijdens een dergelijke calamiteit. Er lopen nu een tweetal onderzoeken die duidelijk moeten maken hoe de communicatie en hulpverlening is uitgevoerd. Ik wacht daar op, daar kunnen we allemaal veel van leren.

Pierre Mosk, Regiopolitie Haaglanden: 'Laten we allemaal doen waar we goed in zijn'

'Het lijkt een dooddoener, want iedereen doet altijd zijn best om z'n werk zo goed mogelijk te doen, maar ik bedoel het anders', legt Pierre uit. 'Ik bedoel juist dat we elkaars kwaliteiten goed moeten leren kennen, zodat we goed op elkaar kunnen anticiperen.'



Pierre: 'Het is vooral belangrijk IM te beschouwen als een samenspel van disciplines, inclusief de wegbeheerder, de berger en de pechhulpverlening, om er maar een paar te noemen die nog wel eens worden vergeten als we het over multidisciplinaire samenwerking hebben. En ook met het werk van het VOA team wordt niet altijd vroegtijdig in het hulpverleningsproces rekening gehouden. Sporen worden natuurlijk niet bewust vernietigd, maar er wordt bij aanvang van de hulpverlening toch regelmatig te weinig rekening gehouden met het behoud van sporen. Ik ben dan ook erg blij dat er in de nieuwe richtlijn "Eerste veiligheidsmaatregelen bij tweezijdig aanrijdgevaar" wel vanaf het begin rekening wordt gehouden met sporen. De basisregel om eerst het verkeer tweezijdig stil te zetten, de situatie te "bevriezen", om het zo maar te zeggen, is behalve goed voor de veiligheid ook een goed uitgangspunt voor het behoud van sporen.'

'Wij zijn intensief betrokken bij het onderzoek naar de mogelijkheid om het opnemen van sporen te versnellen', vertelt Pierre, 'en daarmee natuurlijk het IM proces als geheel te versnellen. In dit onderzoek werkt de Veiligheidsregio Haaglanden samen met TNO. Ik ben er zelf vanuit de regio bij betrokken. Het onderzoek is nog niet zo lang bezig, maar er tekenen zich al duidelijk mogelijkheden af.'



'De eerste winst van het werken met het 3D Incident Analysis System (3DIAS) zal zijn dat de sporen al kunnen worden opgenomen, terwijl de betrokken voertuigen nog aanwezig zijn,' vervolgt Pierre. 'Bij het huidige sporenonderzoek kan dat niet, en het kan ook niet bij de nieuwe 2-dimensionele methode met een snelle fotocamera die in 2008 in Noord-Holland-Noord in de praktijk is getest. Met 3DIAS wordt de situatie met een dubbele videocamera opgenomen, waarna het hele ongeval gereconstrueerd kan worden op de computer. Zo kunnen we niet alleen het sporenonderzoek versnellen, maar ook kwalitatief verbeteren. Achteraf kan het hele ongeval namelijk zeer nauwkeurig worden ingemeten. En omdat het geheel wordt vastgelegd terwijl de voertuigen er nog staan, wordt het makkelijker een exact beeld van het ongeval te reconstrueren, dat in 3D op de computer is te bekijken. Op deze wijze kunnen er uren van de totale afhandelingstijd van een complex ongeval worden afgehaald.'

Pierre: 'In 2008 is de eerste fase van het onderzoek afgerond. Dit betrof een "proof of concept", wat zoveel wil zeggen als "kijken of het zou kunnen werken". De conclusie is dat het inderdaad kan werken, maar dat er nog flinke "inspanningen" (in tijd en geld) nodig zijn, bijvoorbeeld om het systeem voldoende gebruikersvriendelijk te maken, zodat het werkelijk praktisch toepasbaar wordt.'

Rob Aarse, TLN: 'Het Nederlandse IM-concept is rijp voor export'

'Incident Management is goed voor de veiligheid en de economie en dus goed voor ons allen. Met andere woorden, er is een groot maatschappelijk belang. En Incident Management staat in Nederland op een hoog niveau, binnen Europa staan wij zelfs op eenzame hoogte. Incident Management heeft voor de vervoersbranche een positief effect en daarom vinden wij het belangrijk dat de Nederlandse principes van IM ook in de rest van Europa worden uitgedragen.'



Dit zegt Rob Aarse, die TLN is vertegenwoordigd in het IM-beraad. 'In dit beraad wordt een goede balans gevonden tussen procedures en praktijk', vervolgt hij. 'Daarom vinden we ook dat dit principe van een IM-beraad met vertegenwoordigers van zowel uitvoerende instanties als van belanghebbenden een voorbeeldfunctie moet krijgen in Europa. Een fantastisch voorbeeld van publiek-private samenwerking als resultante van dit soort intensieve contact is bijvoorbeeld de Pilot "Anti-ongevalssystemen op vrachtwagens".'

Deze pilot is een initiatief van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat, maar er is veel samenwerking nodig met de vervoersbranche. De doelstellingen van de 'Anti-ongevalssystemen op vrachtwagens' zijn:

- terugdringen van het aantal ongevallen*;
- meten van het effect op de doorstroming;
- inzicht krijgen in de effectiviteit van de systemen.

*De systemen zijn gericht op het voorkomen van drie soorten ongevallen:
- Kop-staart ongevallen - headway monitoring, forward collision warning & adaptive cruise control
- Flank ongevallen - lane departure warning assist
- Eenzijdige ongevallen - anti-kantelmechanisme & directional control system

In 2008 zijn er 3000 vrachtwagens met de diverse systemen uitgerust. De gegevens worden centraal verzameld. Hiermee kan onder meer het rijgedrag van de chauffeur worden 'gemeten'. Rob: 'En TLN is intensief en actief betrokken bij deze Pilot.'

'Waar wij als vertegenwoordigers van de Vervoersbranche ook gelukkig mee zijn', zegt Rob, 'is de definitieve regeling voor versneld bergen en de vergoeding van extra schade die in 2008 is ingevoerd. Aanvankelijk was er veel weerstand bij de vervoerders, maar nu is men blij met de regeling.'

'Ik wil graag afsluiten met een verzoek', vervolgt hij. 'De vervoersbranche ervaart dat het imago van het beroepsgoederenvervoer wordt aangetast door de beeldvorming die de berichtgeving over incidenten oproept. Door het vermelden van "vrachtwagen" bij de berichtgeving over incidenten is bij het publiek het idee ontstaan dat vrachtwagens verantwoordelijk zijn voor bijna de helft van de incidentele files, blijkt uit onderzoek, terwijl dit in werkelijkheid minder dan 2% is. Daarom wil ik graag iedereen in de verkeersinformatievoorziening oproepen in de berichtgeving niet het woord "vrachtwagen" te gebruiken om aan te geven dat het lang gaat duren en dat er veel vertraging zal ontstaan.'



TLN: Rust alle zware bergers uit met luchtkussens! De kosten wegen niet op tegen de maatschappelijke baten.

GOEDGEKEURD

Marcel Zuidgeest, STI: 'Onafhankelijke meekijker is goed voor het proces'

'Onze mensen komen veel vaker bij grote ongevallen dan de meeste hulpverleners', zegt Marcel, 'daardoor bouwen zij ervaring op. Deze ervaring delen zij graag weer met de hulpverleners als dat nodig is. Want ook de STI-man is zich bewust van de economische schade die wordt aangericht door verstoringen in de verkeerscirculatie.'



'Het grootste deel van de verkeersdeelnemers vertegenwoordigen een economische belang', vervolgt Marcel. 'Zij vormen een deel van de Nederlandse economie en in die zin zijn alle uren die zij stil staan in de file economische verliesuren. En dat geldt met name de onvoorspelbare incidentele files: files ontstaan door incidenten. Wij staan dan ook helemaal achter het principe van versneld (en uitgesteld) bergen, juist ook bij pechgevallen. Want een gestrande vrachtwagen op de vluchtstrook blijkt al voldoende aanleiding te geven tot vertragingen in de verkeersafwikkeling.'

Marcel: 'Om ons werk beter te kunnen doen en beter te kunnen inschatten waar we onze mensen naartoe moeten sturen, pleiten wij voor een categorisering van incidenten. Als voorbeeld zouden we kunnen uitgaan van de indeling in 5 incidentniveaus, die we tijdens de IM studiereis in de Verenigde Staten hebben gezien. Een ander punt dat daaraan gerelateerd is, is dat de dekking van Weginspecteurs 's avonds buiten de randstad vrij laag is, zodat het lang kan duren, voordat we voldoende informatie hebben om een goede beslissing te kunnen nemen. Ook daaraan zou eigenlijk wat gedaan moeten worden. Bovendien zou een goed uitvraagprotocol kunnen bijdragen aan betere informatievoorziening en dus betere besluitvorming.'

'En ten slotte nog dit', zegt Marcel: 'Wij zien dat de toegevoegde waarde van een STI-man ter plaatse steeds meer begint door te dringen. Het komt nu regelmatig voor dat een berger aangeeft blij te zijn dat de STI ter plaatse is als ervaren gesprekspartner om te overleggen over de aanpak van de berging. En dat is daarom zo goed, omdat een verkeerde beslissing bij bergingen zou kunnen leiden tot uren extra (onnodige) vertraging voor de weggebruiker. En dat willen we met zijn allen nou juist voorkomen met IM.'

Laurens Schrijnen en Kees Abrahamse, De Verkeersonderneming: 'Wat heeft China met IM op de A15?'

'Zelfs in China vragen ze zich af of de verkeersafhandeling wel goed geregeld is tijdens de reconstructie van de A15,' vertelt Laurens. 'Voor dat land is het namelijk belangrijk dat zij hun producten vanuit de haven optimaal naar het achterland kunnen vervoeren. Problemen met de achterlandverbindingen zouden een reden kunnen zijn om een andere Europese haven te kiezen.'

'Dus is het maar goed dat in 2008 De Verkeersonderneming is opgericht,' zegt Kees. 'Daarmee kunnen we aan onze internationale handelspartners laten blijken dat wij er alles aan doen om de Rotterdamse haven bereikbaar te houden. Ook tijdens de jarenlange reconstructie van de belangrijkste verbindingsweg tussen de haven en het achterland: de A15.'



Laurens Schrijnen en Kees Abrahamse (rechts)

Laurens: 'De Verkeersonderneming is ontstaan uit een samenwerkingsverband tussen het Havenbedrijf Rotterdam, de Gemeente en de Stadsregio Rotterdam en Rijkswaterstaat Zuid-Holland. Doel is de samenwerking tussen deze partijen te verbeteren om de Rotterdamse haven als belangrijke economische pijler bereikbaar te houden. Bovendien willen we onderzoeken welke initiatieven wel werken en welke niet. Om dit als leerpunten mee te nemen voor de toekomst.'

De Verkeersonderneming heeft de ambitie om tijdens de spits 20% minder voertuigen op de weg te hebben,' vervolgt Kees. 'Dat willen we bereiken door het project spitsmijden en door de mensen uit te dagen flexibel te gaan werken (verschuiving van werktijden), te carpoolen of het openbaar vervoer te nemen, desnoods over water. Ook vrachtwagens willen we stimuleren de spits te mijden, bijvoorbeeld door 's nachts te rijden.

Daarnaast hebben we de ambitie om de wegcapaciteit van de A15 en de omliggende wegen tijdens de reconstructie zo optimaal mogelijk te benutten. Met name hiervoor is de vergaande samenwerking tussen de verschillende wegbeheerders in dit gebied essentieel. Daarom zijn ze allemaal vertegenwoordigd in de Raad van Advies van De Verkeersonderneming, zoals de Provincie Zuid-Holland en de gemeente Spijkenisse.'

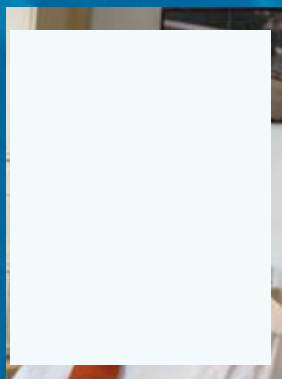
'We hebben dus naast een zwaar mobiliteitsmanagementprogramma ook een zwaar verkeersmanagementprogramma,' zegt Laurens. 'Door deze twee programma's in één hand te houden versterken ze elkaar.'

Kees: 'Incident Management is voor ons een van de speerpunten van ons bereikbaarheidsbeleid. Op 1 april 2008 is IM in het Rotterdamse havengebied van start gegaan. Er zijn nu 2 wegininspecteurs en 1 wegverkeersleider van Rijkswaterstaat actief in het havengebied. Op dit moment zijn de wegininspecteurs bij 80% van de incidenten op de auto(snel)wegen binnen 15 minuten ter plaatse. Voor het overige havengebied zijn de afgesproken responsetijden iets langer. En met zo'n 135 grote incidenten per jaar in dit gebied, met een gemiddelde afhandelingsduur van meer dan 4 uur, is er natuurlijk een belangrijke rol weggelegd voor IM om de bereikbaarheid te verbeteren. Want ook in het havengebied willen we de op het Hoofdwegennet bereikte reductie van 50 minuten realiseren. Daar wordt de Rotterdamse haven echt bereikbaar van.'

Etienne de Cooker, Verbond voor Verzekeraars: 'IM is internationaal een sieraad'

'Wat we in Nederland doen is niet alleen uniek, het is ook een sieraad voor ons land' zegt Etienne. 'Incident Management zoals het is geïnitieerd en wordt ontwikkeld door de Stichting Incident Management Nederland is een fantastisch voorbeeld van publiek-private samenwerking.'

'De stichting wordt gefinancierd door Rijkswaterstaat en de verzekeraars,' vervolgt Etienne. 'En de stichting besteedt de bergingswerkzaamheden in het kader van Incident Management telkens voor enkele jaren aan.'



Etienne: 'Met name het grote belang van de consument, de weggebruiker, bij IM spreekt ons aan. Het is goed voor de verzekeringsbranche om klantgericht te werken. Daarnaast is er voor de verzekeraars ook een efficiency-voordeel. De verrekening met de bergers (kosten van eerste berging na een ongeval zijn bij personenwagens meeverzekerd) is door IM sterk vereenvoudigd.'

'Ik ben zelf nog niet zo lang betrokken bij Incident Management,' vertelt Etienne, 'en als relatieve nieuwkomer valt mij de open sfeer op waarop met elkaar wordt gesproken. Er is grote betrokkenheid van alle partijen bij het functioneren en verbeteren van Incident Management. Het enthousiasme van de IM-partners is groot en dat stimuleert enorm om ook een goede bijdrage te leveren.'

Met zo'n positieve opstelling van alle betrokken partijen is het mogelijk om de Stichting steeds verder te professionaliseren, zodat de samenwerking ook steeds eenvoudiger en efficiënter wordt. Als Verbond van Verzekeraars zullen wij graag ons steentje daaraan bijdragen.



Rijkswaterstaat Verkeerscentrum Nederland Incident Management

Papendorpseweg 101
3528 BJ UTRECHT

Postbus 3268
3502 GG UTRECHT

T. 030-280 73 00
F. 030-280 73 73

www.incidentmanagement.nl

Eindredactie	E. Hoekstra	Verkeerscentrum Nederland
Redactie	L. van Hengel	Words at Work bv
Vormgeving	A. Doesburg	Words at Work bv
Foto's	ANWB, LMAZ, Rijkswaterstaat, TNO, Veiligheidsregio Haaglanden, Wilchem bv, Words at Work bv	

maart 2009

Verkeerscentrum Nederland – en degenen die aan deze uitgave hebben meegewerkt – hebben de in deze uitgave opgenomen gegevens zorgvuldig verzameld naar de laatste stand van kennis en techniek. Aan deze uitgave kunnen geen rechten worden ontleend. Het Rijk sluit, mede ten behoeve van degenen die aan deze uitgave hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die uit het gebruik van de hierin opgenomen gegevens mocht voortvloeien. De deelnemende auteurs spreken namens de eigen organisatie.