

# 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 2009

## VOORWOORD



Ineke van der Hee,  
Landelijk Verkeersmanager,  
Hoofdingenieur Directeur  
Rijkswaterstaat

*2009 is mijn laatste jaar als Landelijk Verkeersmanager, en ik ben er trots op dat het weer een goed IM-jaar is geweest, met uitbreiding van Incident Management richting Provincies en Gemeenten. Maar daar gaat het in dit Jaarbericht IM niet over.*

*Deze keer komen mensen van alle partijen aan het woord die Incident Management daadwerkelijk uitvoeren. En het is fantastisch te zien dat we zo'n brede collectie artikelen in ons Jaarbericht kunnen opnemen. IM leeft! Bij alle partijen en in alle gelederen!*

*Het enthousiasme is groot bij hen die IM in de praktijk waarmaken. Velen geven aan dat zij hebben bijgedragen aan de ontwikkeling van IM en dat zij nog steeds ruimte zien om IM verder te ontwikkelen. Ik ben blij met jullie enorme inzet en wens jullie, ook namens alle weggebruikers, veel succes met het verder optimaliseren van IM.*

## Eeltje Hoekstra, Verkeerscentrum Nederland: 'De uitvoerenden aan het woord'

*Wat zegt er meer over het succes van Incident Management dan het enthousiasme van de uitvoerenden. Natuurlijk is er naast dit enthousiasme ook opbouwende kritiek, maar die wordt altijd gegeven in de vorm van meedenken hoe we Incident Management in Nederland nog verder kunnen verbeteren.*



In veel bijdragen aan dit Jaarbericht 2009 gaat het over hoe Incident Management de veiligheid en de samenwerking de afgelopen jaren heeft verbeterd. Daar zijn we uiteraard trots op, want daar doen we het voor. Daarbij geven velen nog suggesties voor verdere verbetering. Ik beschouw dat als uitdagingen, die we weer samen met jullie zullen aangaan.

De nieuwste producten van die voortdurende multidisciplinaire samenwerking zijn de Richtlijnen eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig en met tweezijdig aanrijdgevaar. Meindert Louwsma vertelt daar hiernaast meer over. Die richtlijnen gaan we dit jaar nog verder uitdragen en toelichten op de komende IM Veiligheidsdagen in november 2010.

Ik bedank jullie allemaal voor jullie inspirerende bijdragen.

## Meindert Louwsma, 'Richtlijn

*'Er was een duidelijke vraag vanuit de hulpverlening om een richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten op niet-autosnelwegen', zegt Meindert, 'dat kwam regelmatig vanuit het publiek naar voren op de multidisciplinaire IM Veiligheidsdagen in 2007. De richtlijn voor de autosnelwegen was al een paar jaar met succes in gebruik en er was gewoon behoefte aan een richtlijn voor de andere wegen.'*

Meindert: 'In het eerste kwartaal van 2008 is een multidisciplinaire werkgroep begonnen aan deze klus. Ikzelf mocht namens de brandweer deelnemen aan deze werkgroep. Het is achteraf fascinerend om dat ontwikkelingsproces nog eens te bekijken. We zijn er toen als groep vertegenwoordigers van alle disciplines volkomen open ingegaan en dat heeft veel discussies opgeleverd. De ideeën van de verschillende deelnemers kregen allemaal een kans en het ging er soms behoorlijk heftig aan toe. Maar wel altijd met respect voor elkaars standpunten. Uiteindelijk is er een richtlijn uitgerold, die niet een samenraapsel was van allerlei onderweg gesloten compromissen. Een richtlijn met een duidelijke visie op de aard van de gevaarstelling, op de mogelijkheden en onmogelijkheden als eerste hulpverlener ter plaatse en met een realistische kijk op de voorwaarden, die door de eerste man ter plaatse gecreëerd moeten worden om een incident zo effectief mogelijk af te kunnen handelen.'

En tijdens de IM Veiligheidsdagen in november 2008 konden we de eerste versie van de richtlijn als concept aan alle bezoekers meegeven. Er zijn toen 1500 exemplaren uitgedeeld in de commentaarronde.'

'Wat we toen nog niet zeker wisten, maar wat wel duidelijk werd door het commentaar wat er binnenkwam, is dat we goede weg waren ingeslagen' vervolgt Meindert. 'Het commentaar raakte op geen enkele wijze aan de hoofdlijnen die waren uitgezet. Alleen de details konden hier en daar wat worden geoptimaliseerd. We zijn als werkgroep dan ook erg trots op het resultaat: de "Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar", met als ondertitel "voor alle wegen met niet-gescheiden rijbanen". Dat is wel een hele mond vol, maar het houdt in dat samen met de al bestaande richtlijn, die is omgedoopt tot "Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig aanrijdgevaar" nu het hele Nederlandse wegennet wordt afgedekt.'



Waar het incident ook heeft plaatsgevonden, altijd is een van de twee richtlijnen van toepassing. Het verschil is: komt het verkeer – en dus ook het gevaar – van één kant, of komt het van twee of meer kanten.

# Brandweer Haaglanden: tweezijdig aanrijdgevaar is een logisch gevolg'

Meindert: 'De richtlijnen zijn gebaseerd op een universeel principe, namelijk dat je in beginsel met minimale middelen een veiligheidsruimte moet creëren tussen het incident en het verkeer. En dat kun je eigenlijk alleen maar doen met het materieel dat je op dat moment als eerste hulpverlener ter plaatse bij je hebt, namelijk je hulpverleningsvoertuig.'

'Het grote voordeel van zo'n multidisciplinaire richtlijn is dat je allemaal volgens hetzelfde patroon handelt en dat je dus uiteindelijk aan een half woord genoeg hebt om elkaar te begrijpen en om te handelen. Dat is misschien wel het allerbelangrijkste winstpunt. Als ik nu bij een incident kom en er zijn collega's van andere disciplines bezig, dan begrijp ik meteen wat ze aan het doen zijn en kan ik mijn eigen rol daarin gaan vervullen. Dat werkt enorm effectief en ik heb al in de praktijk meegemaakt dat een behoorlijk incident op de autosnelweg, waarbij alle disciplines aanwezig waren, binnen een uur was afgehandeld. Dat zou je zes jaar geleden, voordat de eerste richtlijn uitkwam, nooit hebben gehad.'

'En we moeten niet vergeten dat de nieuwe richtlijn ook nog een verborgen schat herbergt, zegt Meindert, 'namelijk de schouwkaart. Dit hulpmiddel, waarmee de eerste hulpverlener ter plaatse voor alle disciplines de eerste belangrijke informatie aan zijn meldkamer kan doorgeven, voorziet duidelijk in een behoefte. Tot nu toe was er veel te weinig aandacht voor de kwaliteit van het berichtenverkeer tussen de plaats incident en de meldkamer. Dat is eigenlijk met de schouwkaart, die in hoofdlijnen het internationale Methane-protocol volgt, in één klap opgelost.'



**Schouwkaart voor de eerste IM-hulpverlener op de plaats incident**

Korte, feitelijke informatie aan de meldkamer voor het bepalen van de inzet van de IM-hulpdiensten



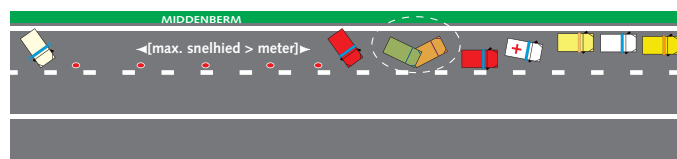
*In iedere richtlijn zit een schouwkaart!*

'En dat de behoefte groot is, blijkt wel uit de vraag: de hulpverleners willen de schouwkaart hebben', vervolgt hij. 'En ik denk dat ik als voormalig hoofd van de meldkamer in Haaglanden wel met enig gezag kan zeggen dat de schouwkaart precies doet wat hij moet doen. Hij structureert het berichtenverkeer en zorgt ervoor dat de belangrijke informatie voor alle partijen wordt doorgegeven en niets meer. En omdat de schouwkaart is gemaakt door praktijkmensen, wordt hij ook begrepen door praktijkmensen.'

'Ik geef wel toe dat daar enige training aan vooraf zal moeten gaan, of dat er in ieder geval eerst enige ervaring mee moet worden opgedaan. Maar ik durf te beweren dat iemand na enige oefening volgens de structuur van de schouwkaart binnen 30 seconden alle belangrijke eerste informatie van een incident voor alle hulpdiensten kan doorgeven', zegt Meindert. 'Als we dat uiteindelijk landelijk en multidisciplinair kunnen realiseren, is dat een grote stap vooruit.'

Meindert: 'Met de eerste veiligheidsmaatregelen wordt ook gezorgd voor voldoende ruimte rond het incident. Als je na de bevrijding van slachtoffers moet gaan bezighouden met de vraag hoe de ambulances nu weer weg moeten komen, dan is er bij het nemen van de eerste maatregelen iets fout gegaan. In de richtlijnen staat ook het parkeerbeleid: aanwijzingen voor het parkeren van voertuigen die niet direct bij de afhandeling van het incident betrokken zijn, zodat aan- en afvoerroutes vrijgehouden worden. Als iedereen dit tussen de oren heeft en het in verschillende omstandigheden kan toepassen, dan blijft een incident voor ambulances bereikbaar en kunnen ze na de bevrijding van elk slachtoffer meteen vertrekken.'

*'Tot slot wil ik nog graag een kleine anekdote vertellen die aangeeft hoezeer Incident Management is gaan leven bij de hulpverleners in de praktijk', zegt Meindert. 'Ik kom laatst met een stagiaire toevallig langs een incident op de A12, waarbij het Klpd, een weginspecteur van Rijkswaterstaat en een berger al aanwezig zijn. En ik denk, dit is een mooie kans om iets over IM uit te leggen, dus ik stop (ja inderdaad, netjes volgens het parkeerbeleid bij eenzijdig aanrijdgevaar,*



*voorbij en in lijn met het incident). Ik stel de stagiaire voor aan de politiemann en ik hoop vervolgens niets meer te doen. De politiemann gaat de brandweerstagiaire vertellen over Incident Management en over hoe de hulpverleningsvoertuigen precies moeten staan en hoe het incident vervolgens zal worden afgehandeld. Kijk, dat bedoel ik nou met het voordeel van alle disciplines die dezelfde taal spreken!'*



*Meindert in actie tijdens de opnamen voor de instructievideo "tweezijdig aanrijdgevaar"*

## Marieke Tijdink, Mondial Assistance: 'De kop is er af voor ons.'

**'Juli 2009 was voor ons het begin van het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM)', zegt Marieke Tijdink, Teammanager LCM bij Mondial Assistance. 'En dat begin was best heftig, kan ik wel zeggen. Maar we kregen gelukkig al snel de slag te pakken.'**



'Het LCM ontvangt alle IM-meldingen die betrekking hebben op personenwagens en stuurt de juiste berger op pad. Dat klinkt eenvoudig', zegt Marieke, 'maar dat was in het begin toch best even wennen. Het was voor ons een nieuwe manier van werken, met andere eisen aan de snelheid. Bij meldingen die wij aannemen voor andere opdrachtgevers moeten wij altijd een lijst van gegevens hebben, voordat we verder kunnen. Maar bij IM-meldingen gaat het er om met een minimum aan gegevens zo snel mogelijk door te melden. Alleen locatiegegevens zijn weer extra belangrijk.'

'Daarnaast zijn de meldende partijen gewend aan een andere manier van onderling communiceren dan wij tot dan toe gewend waren met onze andere opdrachtgevers', aldus Marieke. 'Dus was het in het begin van beide kanten even wennen. We hadden niet alleen de eis om zo snel mogelijk de telefoon op te nemen, maar daarnaast ook de wens en verwachting van de meldende partijen om de meldingen zo snel mogelijk in te voeren. Aangezien alles voor

*Het LCM is onderdeel van de uitvoering van de Incident Management Personen-autoregeling van de Stichting Incident Management. Via het LCM worden bergers ter plaatse gestuurd.*

*De berging van vrachtauto's is apart geregeld in de IM-Vrachtwagenregeling. Daarvoor zijn 'zware' bergers gecontracteerd. De meldingen van vrachtautoincidenten gaan via het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV), dat wordt uitgevoerd door de VHD.*

onze mensen aanvankelijk nieuw was, zat de routine er nog niet direct helemaal in. Dus hebben we in het begin alle zeilen moeten bijzetten om de contractafspraken te halen: 80% van de meldingen binnen 20 seconden opnemen. Maar na een tijdje krijg je het specifieke van de IM-meldingen in de vingers.'

'We waren wel goed voorbereid', zegt Marieke. 'Al ver voordat dat echt van start gingen – in juli 2009 – hebben we onze systemen ontwikkeld en onze mensen getraind. En om van tevoren een goed beeld te vormen over wat wij in de praktijk konden tegenkomen, hebben we twee keer een bergersklankbordgroep georganiseerd. En in het najaar van 2009 hebben we Open Dagen georganiseerd voor bergers, meldkamercentralisten en wegverkeersleiders uit de verkeerscentrale. Dat was een groot succes en dat gaan we dit jaar weer doen.'

Marieke: 'IM is samenwerken en als je je realiseert om hoeveel partijen het gaat, dan is het indrukwekkend hoe goed die samenwerking in de meeste gevallen verloopt. Ik denk dat er al veel goed geregeld is binnen IM en we vinden het erg leuk om er deel van uit te maken en met alle partijen samen dit belangrijke werk te doen.'

'En als ik dan naar de toekomst kijk', vervolgt Marieke, 'dan is er natuurlijk altijd verbetering mogelijk. Met name als het gaat om samenwerking en informatie-uitwisseling. Zo zou het geweldig zijn als er in de toekomst een real-time terugkoppeling van informatie mogelijk is tussen het LCM en de andere partijen.'

## Frans Ossevoort, VHD/Europ Assistance: 'Wij dragen veel bij aan IM.'



**'Wij zijn vanaf het begin betrokken bij de ontwikkeling van Incident Management', zegt Frans Ossevoort, 'en hebben er altijd actief aan bijgedragen. Veel regelingen**

**die ervoor zorgen dat incidenten zo snel mogelijk worden afgehandeld, zijn in de loop van de jaren ontstaan uit de praktijk. Samen met Rijkswaterstaat en de bergers hebben wij altijd gezocht naar mogelijkheden tot verbetering van het meld- en afhandelproces en naar kostenreductie.'**

Frans: 'Zo zijn wij ook vanaf het begin van het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV) actief betrokken bij de ontwikkeling van:

- het "Recht van Retentie": het vasthouden van vrachtwagens na een incident totdat de rekening voor berging en/of schade aan de infrastructuur is voldaan (vooral voor buitenlandse vrachtwagens). Waar vroeger 80% van de kosten niet werd betaald, zijn we nu in de situatie waar 98% van de kosten wel wordt betaald. Een kostenbesparing van miljoenen voor Rijkswaterstaat, die garant staat. Ook regelen wij in opdracht van Rijkswaterstaat de verkoop van vrachtwagens die niet worden opgehaald.
- diverse pilots, zoals:
  - de pilot "Opstarten CMV door derden: in het kader van de verkeersveiligheid is een speciaal nummer bij de verkeerscentrale in Geldrop ingesteld, dat dealers/bandenspecialisten kunnen bellen voor het opstarten van pechhulp (bijv. verwisselen van

een vrachtwagenband). De verkeerscentrale start via het CMV het proces op.

- het "Landelijk Afhandelpunt Wegsleepregeling" waar achtergelaten voertuigen, die volgens de IM-wegsleepregeling zijn verwijderd, in een database worden verzameld. De hele afhandeling zowel bij het afhalen (opsporen en aanschrijven van eigenaar, etc.) als bij het niet afhalen (verkoop, demontage, afmelding RDW, etc.) wordt door de VHD verzorgd. Ook dit leidt tot aanzienlijke kostenbesparingen voor Rijkswaterstaat, omdat nu 80 tot 90% van de voertuigen binnen 14 dagen wordt opgehaald (RWS vergoedt stallingskosten niet opgehaalde voertuigen).
- de "Richtlijn tijdelijk IM bij werk in uitvoering", die voor CMV door de speciale inrichting van het VHD-systeem per direct mogelijk is.
- het "BergingsvoertuigenIdentificatieSysteem" waarmee Rijkswaterstaat kan bepalen of de CMV-berger met gecertificeerd materieel aan het werk is.
- het "Berger Select Systeem", een systeem om voor elke incidentlocatie snel te kunnen bepalen wie de snelst aanrijdende CMV-berger is.'

'Wij zijn ervan overtuigd dat we door de levering van extra service een uitstekende partner zijn in het IM-/CMV-proces en hiermee Rijkswaterstaat veel werk en kosten besparen,' besluit Frans. 'We zien nog ruimte voor verbeteringen/kostenbesparingen en zullen er alles aan doen om onze bijdrage te blijven leveren. We denken bijvoorbeeld aan het verder stroomlijnen van processen en optimaliseren van de communicatie.'

# Chauffeurs Ambulancezorg: 'De veiligheid is een stuk groter geworden.'

**'Op de snelweg is de veiligheid veel groter geworden, in ieder geval in onze regio' zeggen Rainier Nortan, Peter Abendroth en Jaap Both, ambulance-chauffeurs in Rotterdam en omgeving. Maar ze voegen er direct aan toe dat lang niet alle collega's zich aan de richtlijn houden en dat het zelfs voorkomt dat er een ambulance op een verkeerde manier fend-off staat.**



'Terwijl het echt niet moeilijk is om het goed te doen', zegt Rainier. 'Ik heb er geen probleem mee mijn ambu in de fend-off positie te zetten. Ik kan dat laatste stuk best lopen en ik laat het Klpd gewoon mijn voertuig verplaatsen als zij ter plaatse komen.'

Jaap: 'Ik ben 5 jaar instructeur geweest en daarom ken ik de richtlijn heel goed. Dat geldt helaas nog niet voor alle collega-ambulance-chauffeurs. Zij zien nog niet allemaal het belang van Incident Management in en zij realiseren zich niet dat ze verzekeringstechnisch een probleem hebben als ze zich niet aan de richtlijn houden en er gebeurt wat. En ik heb ook wel eens een collega-hulpverlener aangesproken op onveilig gedrag. Hij stak lopend een rijstrook over die niet afgesloten was voor het verkeer. Daar was hij niet blij mee, maar ik denk dat door de manier waarop ik het deed, de boodschap toch over is gekomen: "Geen rijstroken oversteken zonder het verkeer stop te (laten) zetten"'

'Ik vind dat de richtlijn in de eerste jaren van zijn bestaan al een enorme bijdrage heeft geleverd aan de veiligheid en aan de samenwerking' zegt Peter. 'Het is gewoon geweldig te weten dat je blindelings aan de slag kunt, omdat een collega-hulpverlener de bufferfunctie al heeft ingenomen. Dat is goed voor de concentratie op je werk, namelijk slachtofferhulp. Je wordt niet meer afgeleid

door het gevaar van het verkeer. En incidenten zijn voor ons beter bereikbaar geworden door het parkeerbeleid.'

'En door de structuur die in de richtlijn wordt geboden, is de samenwerking veel beter geworden', vervolgt Jaap. 'Er is nu een uniform, multidisciplinair aanvalsplan en het Coördinatieteam Plaats Incident (Copi) geeft structuur aan de afhandeling.'

Rainier: 'Wat ook fantastisch heeft bijgedragen aan het veiliger maken van de hulpverlening op de snelweg is natuurlijk de introductie van de Weginspecteur door Rijkswaterstaat. Dat is een enorm positieve ontwikkeling en ik kan niet anders zeggen dan dat alles netjes door ze wordt geregeld. Ze weten waar ze mee bezig zijn. Het zijn echte vakmensen geworden de laatste jaren. Maar dat geldt niet alleen voor de weginspecteurs. Ook de andere hulpverleners worden steeds professioneler in de afhandeling van incidenten. En dat moet natuurlijk ook wel, zeker in een regio als deze, waar elke dag enorm veel incidenten plaatsvinden.'

'Maar er blijft altijd ruimte voor verbetering, want het komt nog steeds voor dat voertuigen al opgeladen of weg zijn, voordat wij de kans hebben gehad ze te schouwen. Het schouwen van voertuigen op de plaats van het ongeval door de ambulance-bemanning is belangrijk, omdat het cruciale informatie kan opleveren over het lichamelijk letsel van de slachtoffers', vult Peter aan. 'Dus hierbij het verzoek te wachten met het afvoeren van voertuigen totdat wij de gelegenheid hebben gehad ze te schouwen.'

Zijn er tot slot nog punten die jullie graag naar voren willen brengen in het IM Jaarbericht? 'Ja, twee dingen. Het gebeurt nog te vaak dat de zwarte letter op het gele vlak van het hectometerbord niet wordt doorgegeven. Die is erg belangrijk voor ons om de juiste locatie te vinden. En wij willen graag kwijt dat we het enorm waarderen dat we nu ook eens ons zegje hebben kunnen doen. Vaak zie je dat beleidsmedewerkers aan het woord komen en dat degenen die het daadwerkelijk moeten doen vergeten worden. Dat is nu eens niet zo. En dat vinden we alledrie geweldig!'

## Marc Persoon, STI: 'Wat doen wij, en hoe gaat dat in zijn werk?'



**'Ons werk wordt wel bekender, maar er zijn toch nog steeds veel hulpverleners die niet weten wat wij doen', zegt Marc.**

Marc: 'Laat ik beginnen met de criteria voor ons om ter plaatse te gaan. Dit zijn de belangrijkste:

- Een gekantelde vrachtwagen
- Een vrachtwagen in brand
- Meerdere vrachtwagens bij het incident betrokken

- Milieuschade/schade aan de wegeninfrastructuur veroorzaakt door een vrachtwagen
- Grote ladingschade

Het is duidelijk, wij komen alleen bij incidenten met vrachtwagens. En bij minder ernstige incidenten kan telefonisch overleg volstaan.'

'En dan onze rol bij het afhandelen van vrachtwagenincidenten', vervolgt Marc. 'In tegenstelling tot wat men nog wel eens denkt, komen wij niet alleen voor het bepalen van de schade aan de lading. Als schade-expert kunnen wij Rijkswaterstaat adviseren over de verschillende mogelijkheden en de consequenties/kosten. Wij komen voor het bepalen van de totale schade aan voertuig, lading, infrastructuur en milieu. Elke STI-deskundige heeft zijn eigen bekwaaamheden en we kunnen de STI-deskundige inschakelen wiens deskundigheid nodig is. Aan de hand van de schade-inventarisatie geven wij advies over de berging van het voertuig en de lading aan Rijkswaterstaat. Met dit advies kan Rijkswaterstaat dan de afhandeling van het incident verder begeleiden, zodat er achteraf geen

onenigheid ontstaat over de vergoeding van de kosten door de verzekering. Dat is in het kort onze rol.'

'Er zijn door heel Nederland een aantal STI-deskundigen actief. Mijn gebied strekt zich uit in een straal van 1 uur vanuit Arnhem. Gelukkig merken we wel verbetering wat betreft de kennis over het belang van de STI-deskundige voor de afhandeling van incidenten met vrachtwagens, vooral bij de regiopolitie. We merken dat we eerder in het IM-proces worden gebeld, zodat er sneller kan worden afgehandeld. Je moet niet vergeten dat het voor ons steeds moeilijker wordt om de plaats incident te bereiken naarmate de tijd verstrijkt. Door filevorming kunnen we vaak moeilijk ter plaatse komen als we laat gebeld worden.'

'Omdat wij wel veel ervaring hebben, kunnen wij nuttige adviezen geven voor de berging. Dat is niet altijd bekend. Gelukkig zijn de Officieren van Dienst van de Politie tegenwoordig wel goed op de hoogte, dat versoepelt het overleg. De samenwerking bij de afhandeling van incidenten is overigens over het geheel genomen aanzienlijk verbeterd door IM, voegt Marc toe.'

'Als laatste wil ik nog zeggen dat de meldkamers bij incidenten waarbij zowel personenwagens als vrachtauto's betrokken zijn twee meldingen moeten doen: voor de personenwagens bij het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM) en voor de vrachtauto's bij het Centraal Meldpunt Vrachtautobergingen (CMV). Het CMV waarschuwt de vrachtwagenberger en de STI-deskundige.'

# Edwin de Haas en Arnoud Haans, Rijkswaterstaat: 'Belangrijk in 2009: Introductie Officier van Dienst RWS'



**Rijkswaterstater Arnoud Haans (weginspecteur in Limburg) en Edwin de Haas (OVD-RWS in Oost-Nederland) weten het zeker, de introductie van de Officier van Dienst Rijkswaterstaat is de belangrijkste gebeurtenis op het gebied van Incident Management in 2009.**

'Ja', zegt Edwin, 'daarmee laten we zien dat Incident Management bij Rijkswaterstaat ook steeds meer wordt geprofessionaliseerd. Toen we 4 jaar geleden met de Pilot begonnen, heetten ze nog IVD. Daar waren er toen tien van in Nederland. Inmiddels zijn er 32 OVD's opgeleid en we streven naar 40.'

Arnoud: 'Je ziet in de praktijk dat de OVD-RWS bij de collega-hulpverleners goed wordt geaccepteerd'. Vroeger hadden we wel de calamiteiten-coördinator die naar de zwaardere ongevallen toe ging, maar die was toch vooral bezig met Rijkswaterstaatzaken, als ik het zo mag noemen. Wat je nu in de praktijk meemaakt is dat de OVD-RWS soms zelfs de structuur van de afhandeling gaat aangeven als de OVD's van de andere partijen er nog niet zijn of als ze zo druk met de eigen taken bezig zijn dat ze vergeten te overleggen, bijvoorbeeld.'

'Nu zie je ook dat de OVD-RWS echt door de andere hulpverleners wordt aangesproken', voegt Edwin toe. 'De OVD-opleiding en training samen met de politie helpt daar natuurlijk ook bij. Op het moment zie je dat de goede relatie die wij met het Klpd hebben opgebouwd in de loop der jaren wat minder gewicht in de schaal legt in de praktijk. Simpelweg omdat het Klpd zich terugtrekt van de rijkswegen en zich gaat concentreren op andere taken. Dat is wel jammer, want de Klpd'ers die je tegenkwam bij incidenten kende je meestal. Nu worden de taken overgenomen door de Regiopolitie, en je merkt dat de band met de Regiopolitie nog moet groeien. Een nadeel daarbij is dat de groep Regiopolitiemensen veel groter is dan de groep Klpd'ers van vroeger. Dus zie je vaak andere politiemensen op de plaats incident. Gelukkig is de groep OVD'ers van de Regiopolitie weer wat kleiner, dus in overlegsituaties krijg je meer de kans om

elkaar te leren kennen. 'Wat je vaak achteraf hoort van de Regiopolitie, is dat ze verbaasd zijn over wat wij allemaal kunnen doen bij incidenten', zegt Arnoud. 'Er is nog veel werk te verrichten om alle regio-agenten te laten weten wat wij kunnen betekenen voor de andere hulpverleners.'

'Nu we het toch over acceptatie hebben: acceptatie van de weginspecteur bij de weggebruikers is ook heel belangrijk', zegt Edwin. 'Een weginspecteur moet een zekere autoriteit uitstralen naar de weggebruiker, omdat hij vaak verkeersaanwijzingen geeft. Je wilt wel dat die worden opgevolgd, natuurlijk. Daarom vind ik het zo slecht dat ons embleem van onze jassen is gehaald. Waarom kunnen zulke beslissingen niet in overleg met ons worden genomen? De jas en het embleem zijn heel belangrijk voor de herkenbaarheid en voor de acceptatie. Het embleem straalt gezag uit en dat is vaak precies wat je nodig hebt'. En een goede publiciteitscampagne, waarin de weginspecteur op een realistische wijze wordt neergezet, is ook erg belangrijk voor de acceptatie door de weggebruiker.'

Arnoud: 'Dus als je ons vraagt wat wij voor de komende tijd een goed idee zouden vinden, dan zou ik zeggen: "Overleg met ons over beslissingen die ons aangaan, zodat het belang van zo'n embleem bijvoorbeeld duidelijk wordt. Ook de weggebruiker moet weten wie en wat wij zijn en waarom wij zo belangrijk voor hem zijn".'

'En', vult Edwin aan, 'zorg ervoor dat de politie op de weg en in de meldkamer ons als nuttige partner beschouwen, die veel voor ze kan regelen. De gemiddelde regiopolitieman heeft nog weinig inzicht in onze rol en functie bij het afhandelen van incidenten. Laat staan dat hij weet wat wij allemaal voor hem kunnen doen. De plaats incident is nou niet bepaald de beste plek om dat uit te gaan leggen. Dan moet er samengewerkt worden. In de politiemeldkamer is het al niet veel beter: in onze regio zit Rijkswaterstaat in de meldkamer nog niet "onder de knop"!'.

## Carel de Jong, Wilchem: 'IM is veel meer,

**Incident Management is een landelijk begrip geworden en vereist tegenwoordig veel meer vaardigheden van IM-aannemers dan alleen maar het opruimen van de rommel op de weg', zegt Carel de Jong van Wilchem. 'Vrijwel elk incident bevestigt dat voor het veilig en effectief afhandelen het "verder kijken dan je neus lang is" een grote rol speelt: het goed kunnen inschatten van de risico's en het weten wat je moet doen en vooral ook wat je niet moet doen.'**

'Maar laat ik beginnen bij het begin', vervolgt Carel. 'Wie of wat is Wilchem? Wilchem is een gespecialiseerd bedrijf dat inmiddels is uitgegroeid tot een geroutineerde incidentbestrijder. Wij worden door onder andere Rijkswaterstaat ingehuurd als IM-aannemer om snel materiaal en materieel te leveren voor de eerste beveiliging van incidenten volgens de richtlijn, maar ook voor de zogenaamde vervolgmaatregelen. Veel hulpverleners denken dat de eerste veiligheidsmaatregelen ook de enige maatregelen zijn die genomen moeten worden. Dat is absoluut onjuist! Want de eerste maatregelen bieden minimale bescherming en moeten in veel gevallen snel worden aangevuld met zwaardere maatregelen voor betere bescherming. Alleen voor incidenten met blikshade kan meestal worden volstaan met de eerste veiligheidsmaatregelen, als de voertuigen maar wel snel van de weg af worden gehaald.'

Carel: 'Op het gebied van IM hebben wij vrijwel alle deskundigheid en materieel in huis, zodat we voor de beveiliging en de afhandeling van elk soort incident heel snel de juiste mensen en het juiste materieel in kunnen zetten. Wij bieden 24 uur per dag ondersteuning bij de afhandeling van incidenten, in 2009 zo'n 3600 keer. Naast beveiliging zijn wij met name gespecialiseerd in ondersteuning van de afhandeling van incidenten met gevaarlijke stoffen. Daar komt onze jarenlange ervaring met het veilig afhandelen van incidenten met gevaarlijke stoffen in de Rotterdamse havens natuurlijk goed van pas.'

'Zoals ik al zei, draaien wij al heel lang mee met Incident Management, en als ik de huidige situatie vergelijk met bijvoorbeeld zo'n 10, 15 jaar terug, dan is er veel verbeterd. Tegenwoordig:

- worden er spitsroutes gereden door bergers op ongevalsgevoelige locaties;
- is de weginspecteur van Rijkswaterstaat vaak preventief aanwezig op de weg;
- zijn de voertuigen van Rijkswaterstaat uitgerust met tracking & tracing, waardoor ze sneller naar de juiste plaats kunnen worden gestuurd;
- is de alertheid van hulpverleners groter en zijn ze zich meer bewust van de risico's en gevaren van langszazend verkeer;
- is de veiligheid verhoogd door het goed toepassen van de eerste veiligheidsmaatregelen, mede dankzij de landelijke IM Veiligheidsdagen;

## Dennis Spies, Klpd: 'Wat IM betreft gaan wij van de weg weg'

van de Regiopolitie uit moeten gaan en dat zie ik nog weinig gebeuren. De regio is nog te weinig bezig met de specifieke vaardigheden die nodig zijn om incidenten op autosnelwegen af te handelen.

'Maar er zijn natuurlijk erg grote verschillen tussen de regio's', voegt Dennis meteen toe. 'De ene regio heeft er meer mee te maken of regio's zijn zich er nog niet voldoende van bewust dat ze er steeds meer mee te maken zullen krijgen. Ik begrijp de collega's van de regio en erken dat hun taakstelling veel breder ligt dan die van de verkeerspolitie, maar naar een overvalalarm gaat men volgens een procedure, voorzien van veiligheids- en tactische vesten. Waarom dan niet bij een verkeersmelding standaard reflecterende kleding dragen en handelen conform de IM-procedures?'

'Ik ben bang dat de gevaren worden onderschat en dat er te weinig aandacht is voor de eigen veiligheid van de regiopolitiemensen.' vervolgt Dennis. 'Wat dat betreft zou het goed zijn als de regiopolitie het voorbeeld zou volgen van de Regionale Ambulancevoorziening Utrecht (RAVU). De ambulance-chauffeurs kunnen met ons meerijden als inkijkstage op de incidenteneenheid van de Unit Driebergen en de aanvragen daarvoor stromen binnen. Op die manier kunnen we natuurlijk veel van onze opgebouwde kennis en ervaring aan Klpd doorgeven aan de andere hulpverleners.'

'En binnen de politie moeten we Incident Management goed integreren in de vakinstructie verkeer. De richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen moet uitgangspunt daarvoor zijn, maar we moeten er ook voor zorgen dat de IM-hulpverleners leren de richtlijn te voegen naar de situatie. De prioriteitenlijst is wat mij betreft de spil van het noodzakelijke veiligheidsdenken. In die lijst staat de eigen veiligheid bovenaan, gevolgd door de verkeersveiligheid. Als dat goed tussen de oren zit, dan begint iedereen tenminste vanaf hetzelfde punt. Je ziet dat bij de weginspecteurs van Rijkswaterstaat terug, vind ik. Zij blijven de situatie voortdurend scannen en houden in de gaten of het veilig blijft. Dat is heel belangrijk.'



**'Laat ik maar meteen met de deur in huis vallen', zegt Dennis Spies van het Klpd, 'wij gaan ons concentreren op andere taken en zullen dus steeds minder beschikbaar zijn voor noodhulp'. En de reden dat ik hiermee begin, is dat dit**

**feit naar mijn mening nog te weinig onder de aandacht van de overige IM-hulpverleners wordt gebracht. Dus doe ik het nu maar meteen.'**

'Wij gaan van trajectbezetting naar vaste landelijke bezetting, waarin we informatiegestuurd werken. We houden acties en controles. Daarom zijn we minder beschikbaar voor noodhulp. Gelukkig zie ik op de plaats incident dat Rijkswaterstaat tegenwoordig optreedt als een professionele organisatie', vervolgt Dennis, 'en dat de tijd voorbij is dat politie en Rijkswaterstaat bezig waren elkaar vliegen af te vangen. Op de auto(snel)wegen wordt nu goed samengewerkt. Je ziet over het algemeen dat ieder zijn taken kent, dat de beveiliging op de weg goed is geregeld en dat de kruisen goed zijn aangevraagd.'

'En voor de goede samenwerking op de plaats incident is het "kennen en gekend worden" minstens zo belangrijk. Het helpt voor de goede verstandhouding op de plaats incident dat men elkaar ook op andere plaatsen spreekt. Bij ons is het bijvoorbeeld vaste routine geworden om bij de evaluatie van dodelijke ongevallen de OVD van Rijkswaterstaat erbij te vragen. En zo zijn er natuurlijk wel meer momenten te bedenken dat je elkaar ontmoet, zoals bij het multidisciplinaire regionale platform IM.'

En het is juist op het gebied van elkaar kennen en kunnen aanspreken dat ik een "overgangstermijn" verwacht', zegt Dennis. Door de veranderde werkwijze van het Klpd gaat de Regiopolitie vaker de eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten nemen. Wij zijn niet vaak meer beschikbaar voor noodhulp. De Regiopolitie is als groep zo groot, dat het veel moeilijker wordt voor de weginspecteurs van Rijkswaterstaat om ze te leren kennen. Het initiatief daartoe zou ook

## dan het opruimen van de rommel op de weg'

- worden incidenten sneller en beter beveiligd, bijvoorbeeld door het inzetten van botsabsorbers (in het kader van het Fileproof-programma van Rijkswaterstaat);
- worden, om vervolgongevallen en kijkfiles te voorkomen, incidenten en gestrande voertuigen vaak aan het zicht van het verkeer onttrokken met calamiteitenschermen;
- wordt er sneller gealarmeerd en waarschuwen hulpverleners elkaar sneller, incl. voormeldingen, waardoor mensen eerder in verhoogde staat van paraatheid zijn;
- werken brandweer, politie, ambulance, Rijkswaterstaat, bergingsbedrijven en de IM- aannemer beter samen;
- is er bij de hulpverleners meer oog voor het belang van doorstroming en mobiliteit;
- wordt er beter met elkaar gecommuniceerd, zowel op de plaats incident als via de meldkamers.

'Toch wordt nog vaak onderschat wat er komt kijken bij het veilig en effectief afhandelen van incidenten (vooral met, maar ook zonder gevaarlijke stoffen)', vervolgt Carel. 'Neem nu de nieuwe contractvormen die hier en daar door Rijkswaterstaat worden gehanteerd. Daarbij wordt Incident Management samengevoegd met regulier onderhoud. Dat bedoel ik met het onderschatten van de kennis en kunde die nodig is voor Incident Management! Het is natuurlijk absoluut niet in het belang van de doorstroming en de filebestrijding dat een dag en nacht, 'on demand' dienstenpakket met een responsetijd van minuten wordt gelijkgesteld met bijvoorbeeld bermen

maaieren, asfalt repareren en verzorgingsplaatsen onderhouden. Incident Management hoort daarom niet thuis in grote onderhoudscontracten. Want IM is geen onderhoud, maar verkeersmanagement!'



**IM is geen regulier onderhoud!**

Carel vervolgt: 'Incident Management gaat primair om het zo veilig en snel mogelijk vrijmaken van de rijbaan na een ongeval en het beperken van files en vervolgschade. Dus Incident Management is van strategisch belang voor het terugdringen van de files. De politiek eist daarom terecht dat alleen de meest effectieve middelen worden ingezet om de sociale en economische schade van ongevallen op de weg tot een minimum te beperken. En dat is natuurlijk iets heel anders dan het maaien van bermen en het onderhouden van verzorgingsplaatsen, hoe nuttig dat werk op zichzelf ook is. Met andere woorden: "Incident Management is gespecialiseerde hulpverlening en kan alleen efficiënt en effectief worden uitgevoerd met de hulp van gespecialiseerde bedrijven, waaraan 24 uur per dag en 7 dagen in de week hoge eisen kunnen worden gesteld wat betreft materieel, aanrijdtijden, know-how en het vermogen om in ieder scenario probleemoplossend op te treden.'"

# Willy Kopinga en Nicolette Diets, Meldkamer Ambulancezorg (Ravu): 'Niet alleen kruisen zijn van belang, ook kruisbestuiving'

**'20 jaar geleden, toen ik als verpleegkundige op de ambulance werkte, kwam het gewoon niet in je op om kruisen aan te vragen,' zegt Willy, 'je zette je ambulance gewoon op de makkelijkste plaats, ook op de snelweg'. En dat was echt nog niet alles wat we toen aan gevaarlijke capriolen uithaalden, vult Nicolette aan, het was ook niet ongewoon om een autosnelweg op te rijden via een afrit, als we vonden dat dat nodig was.'**

'Het komt er gewoon op neer dat er niet eens te weinig werd gedacht aan veiligheid, maar gewoon helemaal niet,' vervolgt Willy. 'Het gevaar van het verkeer werd totaal niet onderkend. Je had ook geen retro-reflecterende kleding. Nee, je liep gewoon in je donkerblauwe broek en je lichtblauwe blouse over de snelweg. Maar misschien zou als excuus voor dat gedrag kunnen gelden dat de verkeersintensiteit toen nog niet zo groot was. Hoewel, als ik erover nadenk dan was het toen ook al onverantwoordelijk.'



Nicolette: 'Dus wij zijn blij met de maatregelen die nu getroffen worden voor onze veiligheid en die van de slachtoffers en de overige weggebruikers. Omdat wij allebei zowel als verpleegkundigen op de ambulance rijden als centralisten op de meldkamer ambulancezorg werken, kennen we de richtlijnen eerste veiligheidsmaatregelen bij IM wel. Maar we krijgen het niet in onze opleiding en training, zoals de ambulance-chauffeurs. Niet dat die het allemaal zo belangrijk vinden hoor, die eerste veiligheidsmaatregelen. Sommigen zeggen "We doen het al jaren zo en er is nog nooit iets gebeurd". Maar dan zeggen wij: "Moet het kalf eerst verdrinken, voordat de put gedempt wordt?" "Moet er eerst iets gebeuren, voordat je om je eigen veiligheid gaat denken? Dan is het misschien wel te laat voor jou."

Willy: 'Gelukkig komen de meeste ambulance-chauffeurs 's avonds ook graag weer heel thuis, dus je ziet wel dat de richtlijnen steeds consequenter worden toegepast. Wij hebben er geen problemen mee dat de ambulance op 100 meter voor het incident in fend-off wordt gezet als we als eerste aankomen. Wij lopen er wel naar toe. Er worden ook vaker vanuit de ambulance kruisen aangevraagd. Je ziet dus dat het veiligheidsdenken groter is geworden de laatste jaren.'

'Misschien moeten we wel meer voorlichting gaan geven in de ambulance-wereld en vooral ook in de meldkamers over de taken en de mogelijkheden van de wegininspecteur van Rijkswaterstaat', vervolgt Nicolette. 'Ik bel als centralist regelmatig met de verkeerscentrale van Rijkswaterstaat om informatie te krijgen over het ongeval of om assistentie te vragen van een wegininspecteur als ik een ambulance naar de autosnelweg moet sturen. Maar ik weet zeker dat er veel collega's van mij in het land zijn die geen idee hebben wat Rijkswaterstaat aan mogelijkheden heeft om te zorgen voor een veiliger werkplek. Dat moeten we dus zowel aan de collega's in de meldkamers ambulancezorg als aan de collega's op de ambulance duidelijk gaan maken. Alleen heb ik geen idee hoe we dat zouden moeten doen.'

'En aan de andere kant denk ik dat het tijd wordt voor de wegininspecteurs dat zij toch 1e hulp leren verlenen, bijvoorbeeld bij een onwelwording op de vluchtstrook als ze daar naartoe worden gestuurd', vervolgt Willy: 'vooral omdat de politie zich nu gaat concentreren op andere taken en de hulpverlening op de autosnelweg steeds meer bij de wegininspecteur terecht komt. En, vervolgt Nicolette, het wordt dus steeds belangrijker dat wij vanuit de meldkamer rechtstreeks contact kunnen hebben met de wegininspecteur, om hem te kunnen assisteren bij eerste levensreddende handelingen. Kortom, het zou goed zijn als zij een beetje meer van ons ons werk zouden weten en wij een beetje meer van hen en hun werk. Dus naast het belang van kruisen is er ook het belang van kruisbestuiving, zeg maar', besluiten Willy en Nicolette.

## Peter van der Sterre, transportondernemer:

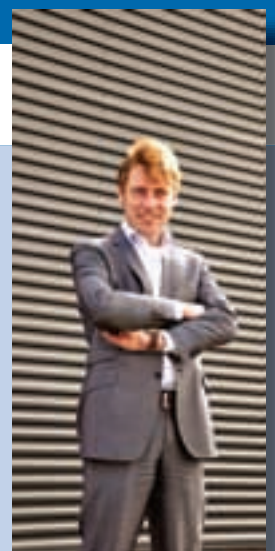
**'Ik ken Incident Management (IM) omdat ik namens EVO soms deelneem aan vergaderingen van de Stichting Incident Management Vrachtwagens, de STIMVA, zegt Peter van der Sterre, 'maar veel collega-ondernemers – en daardoor ook veel beroepschauffeurs – zijn niet op de hoogte. En dat is een gemiste kans. Maar misschien moet ik eerst even uitleggen op welke manier de beroepsgoederenvervoersector verbonden is met Incident Management?'**

'EVO behartigt de belangen van 30.000 productie- en distributiebedrijven die zelf hun producten en goederen vervoeren of dit laten doen door derden. Naast EVO kennen we in Nederland nog twee andere belangenbehartigers voor het beroepsgoederenvervoer: TLN en KNV. De drie organisaties zijn samen vertegenwoordigd in de STIMVA, waarbij EVO zitting heeft in het bestuur en TLN de organisaties vertegenwoordigt in het Platform IM.'

Peter vervolgt: 'Tot zover het officiële gedeelte. Ik heb begrepen dat in dit IM Jaarbericht voornamelijk de uitvoerders van IM aan het woord komen, en het is denk ik goed dat ik dan als beroepsgoederenvervoerder op eigen titel spreek. Want het gaat ons er natuurlijk om wat er op de weg gebeurt. Daar moeten wij ons werk doen en

ons geld verdienen en daar komen we in contact met de uitvoerders van IM.'

'Laat ik beginnen met te zeggen dat het goed is dat Incident Management goed gestructureerd is, zowel beleidsmatig als in de uitvoering op de weg, bedoel ik dan. Maar toch valt ons op dat er nog steeds veel voertuigen betrokken bij lichte aanrijdingen gewoon op de weg blijven staan. Daar kan volgens mij niet genoeg aandacht aan worden besteed. En als ik dan toch bezig ben met een onofficiële top tien van ergernissen van de beroepsvervoerder: wij vinden het schadelijk voor het imago van het vak dat er bij het publiek verkeerde beeldvorming is ontstaan over de rol van vrachtautoincidenten bij files. Nog steeds is het gebruikelijk om bij filemeldingen te zeggen dat het gaat om een vrachtauto met pech of een gekantelde vrachtauto. En waarom? Je zegt toch ook niet dat het gaat om een incident met alleen personenwagens. Ik snap wel wat de achterliggende gedachte is: het is een vrachtauto, dus houd er maar rekening mee dat het lang gaat duren. Maar daardoor is het





## Jos Groot, Provincie Noord-Holland: 'IM in de Provincie gaat goed, maar het kan nog beter'

**'Ons grote nieuws in 2009 is wel dat we nieuwe voertuigen hebben gekregen', vertelt Jos Groot trots. 'Wij hebben nu pick-up trucks die zijn ingericht voor Incident Management. Alleen jammer dat de politie soms nog aan ons vraagt wat we eigenlijk komen doen bij een incident. Hier is duidelijk nog communicatie nodig, want de bekendheid bij de andere hulpdiensten laat nog veel te wensen over.'**



Jos: 'Met Incident Management is ons werk als kantonier bij de Provincie een stuk spannender geworden. Je weet nooit wat je aantreft als je naar een incident wordt gestuurd. En wat dat sturen betreft, een tweede grote verandering in 2009 is dat wij worden aangestuurd door de Regionale Verkeerscentrale van Rijkswaterstaat in Velsen. Dat is een grote vooruitgang, want zij weten door hun ervaring met de eigen weginspecteur inmiddels precies waar ze over praten. Het wachten is nu nog op tracking en tracing op onze voertuigen, zodat de verkeerscentrale kan zien waar we zijn en ons beter kan inzetten. Je ziet trouwens dat de samenwerking tussen Rijkswaterstaat en de Provincie steeds intensiever wordt. In de kop van Noord-Holland hebben we zelfs wegen "uitgewisseld", dat wil zeggen dat wij IM op een stuk weg van RWS doen en zij IM op een stuk weg van ons.'

'Overigens bestaat ons werk niet alleen uit incident management. Het is hoogstens 50% van onze werkzaamheden op dit moment. Deze winter, bijvoorbeeld, hebben wij erg veel tijd besteed aan gladheidsbestrijding. Zijn we gewoonlijk gemiddeld 4 uur per week kwijt aan gladheidsbestrijding, nu zijn we er zo'n 10 weken gemiddeld 18 uur mee bezig geweest. Ook wat onze diensten betreft zijn we als wegbeheerder nog niet zover als Rijkswaterstaat. We hebben overdag op werkdagen diensten van 8 of 9 uur, van 06.00 uur

tot 22.00 uur, en dat is het. In het weekend hebben we om beurten storingswachtdienst. Dat betekent dat we bij een incident van huis moeten komen en dat levert niet bepaald korte aanrijdtijden op. We zijn dus nog lang niet zover als Rijkswaterstaat, die tegenwoordig op het hoofdwegennet de rol van de politie bij kleine aanrijdingen met alleen blikshade gewoon kan overnemen.'

'Maar we gaan vooruit en met name na het bezoek aan een regionale IM Veiligheidsdag gaat het idee weer helemaal leven voor mij en krijg ik er weer extra veel zin in om Incident Management te gaan doen. Maar we moeten ook niet vergeten dat Incident Management op het Provinciale wegennet nog niet in alle opzichten gelijk te stellen is aan IM op het hoofdwegennet. De politie Amsterdam-Amstelland, bijvoorbeeld, bergt buiten het hoofdwegennet nog zelf. Daar is dus geen IM-berger die via het Landelijk Centraal Meldpunt wordt aangestuurd en waarvan de loze ritten door de Provincie worden vergoed. Dat zijn allemaal zaken die zich nog moeten uitkristalliseren.'

'En zoals gezegd is het contact met de andere hulpverleners ook wel voor verbetering vatbaar, vervolgt Jos. 'Niet alleen weten veel hulpverleners niet eens dat wij ze kunnen helpen bij de beveiliging van incidenten, de IM bergers weten niet eens dat de Provincie Noord-Holland garant staat voor de berging van vrachtwagens, om maar wat te noemen. Als je dat op de plaats incident moet gaan uitleggen, dan helpt dat niet echt voor de afhandeling van het incident.'

'Als ik tot slot nog een persoonlijke wens aan de verlanglijst mag toevoegen: ik vind het belangrijk dat wij net als Rijkswaterstaat retro-reflectie op onze voertuigen krijgen. Op dit moment wordt dat tegengehouden door de RDW. Het moet toch mogelijk zijn ze ervan te overtuigen dat het voor onze veiligheid, die van de andere hulpverleners en de weggebruikers belangrijk is dat onze voertuigen ook onder slechte lichtomstandigheden goed zichtbaar zijn!?' Iemand moet dat op de juiste plaats voor ons gaan bepleiten, denk ik. Verder is er nog de kleinigheid van het ontbreken van alternerende verlichting op onze voertuigen. In de nieuwe richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar wordt deze verlichting specifiek voorgeschreven bij de beveiliging van incidenten. Dus hup, ook op de verlanglijst.'

## 'Meer Incident Management in de opleiding'

beeld ontstaan dat vrachtauto's het grootste deel van de files door incidenten veroorzaken. En dat is absoluut niet zo.'

Peter: 'Ik heb me zelfs laten vertellen dat zo'n beetje 85% van alle incidenten personenwagens met blikshade betreft. Dus daarom zeg ik: richt je aandacht op het snel van de weg halen van lichte aanrijdingen en bedenk een andere manier om de filezwaarte en de tijdsduur aan te geven. Ik denk bijvoorbeeld aan een kleurcode: groen voor een klein incident met een korte tijdsduurverwachting, oranje voor een iets groter incident met een wat langere afhandeldingsduur en rood voor een zwaar incident met een lange afhandeldingsduur. En laat dan gewoon die vervelende toevoegingen over vrachtauto's achterwege.'

'Zoals ik al zei, voegt Peter toe, 'is IM bij veel van mijn collega's en bij veel chauffeurs niet bekend'. Daar kun je als Stichting IM wat aan doen door voorlichting, in wat voor vorm dan ook, richting de weggebruiker. Wat doe je bijvoorbeeld voordat er hulpverleners ter plaatse zijn? En wat moet je vooral niet doen.'

Maar ook voor de beroepsverenigingen is er werk aan de winkel' zegt Peter. 'Zorg bijvoorbeeld dat er goede praktische informatie

komt over Incident Management in de Chauffeurshandboeken'. Ik zou niet eens weten of er wel iets over IM in staat. En ook in de verplichte 'Nascholing Beroepschauffeurs' moet volgens mij aandacht worden besteed aan IM.'

Peter: 'Maar er is één categorie werknemers van transportondernemingen die met spoed moet worden bijgepraat over Incident Management, en dat zijn de planners. Want het eerste wat een chauffeur doet als hij met pech staat, is bellen met de planner van zijn bedrijf. Dus die planners moeten weten dat ze Rijkswaterstaat moeten bellen voor de beveiliging van de vrachtauto met pech op de vluchtstrook. En ze moeten weten hoe ze dat moeten doen en welke gegevens ze moeten doorgeven!'

'Dus als ik het samenvat', besluit Peter, 'dan is er zowel voor het Programmabureau IM als voor de verzorgers van beroepschauffeursopleidingen een wereld te winnen met communicatie en training. Misschien moet daar maar eens een Plan van Aanpak voor worden gemaakt. Dat zou zeker bijdragen aan de doelstellingen van Incident Management: het verhogen van de veiligheid bij incidenten en het herstellen van de doorstroming.'

## Gijsbert Pronk, ANWB-wegenwacht: 'Samen voor hetzelfde doel gaan'

**Gijsbert werkt nu 21 jaar als wegenwacht bij de ANWB en heeft de veranderingen meegemaakt die Incident Management heeft gebracht bij het afhandelen van incidenten.**

Gijsbert: 'Vroeger deden we alle klussen op de vluchtstrook langs de autosnelweg. Dat was gebruikelijk. We hadden toen natuurlijk ook oog voor de veiligheid, want er zijn in mijn tijd nooit ernstige ongelukken gebeurd. Maar het beveiligen ging toen niet zo gestructureerd als nu, sinds de invoering van de 'Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten' in 2004.

'Tegenwoordig beschouwen we niet alleen de rijbaan, maar ook de vluchtstrook als gevaarlijk, en terecht', vervolgt Gijsbert. 'Daarom verrichten we alleen nog handelingen op de vluchtstrook die ervoor zorgen dat we sneller weg zijn. Benzine geven of een bandje verwisselen is meestal sneller dan wegslepen. Mensen stoppen soms op de vluchtstrook, omdat er een geel lampje brandt op het dashboard. Wij kunnen dan meestal zeggen dat ze gewoon door kunnen rijden. En verder halen we iedereen weg die op de vluchtstrook strandt, ook niet-leden! Als er daarna nog moet worden gesleuteld, dan doen we dat op een veilige plaats.'

Gijsbert: 'En we hebben natuurlijk de afgelopen zes jaar een nieuwe partner erbij gekregen, de weginspecteur van Rijkswaterstaat. We helpen elkaar vaak bij incidenten en de beveiliging ervan. Vroeger

deden we dat regelmatig samen met het Klpd. Wij waren toen ook al vaak snel bij een ongeval, omdat we onderweg zijn. We handelden dat dan vaak samen af. De jongens van het Klpd zijn door hun ervaring heel bedreven. Het was meteen "Alles onder controle" en "Zo gaan we het doen". Ik merk nu regelmatig dat die ervaring nog ontbreekt bij de Regiopolitie en dat kan soms vertragen bij de afhandeling.'



'Als je vraagt naar mogelijke verbeteringen, vult Gijsbert aan, 'dan denk ik dat het goed is te gaan werken aan wat ik noem "drempelvrees". Ik denk dat er regionaal meer multidisciplinair gedaan kan worden om elkaar te leren kennen en te weten wat je kan. Onbekend maakt onbemind. Als je vaker regionaal samenkomt, al zou het zijn voor een instructiesessie met een feestavond eraan vast, dan leer je elkaar informeel kennen en weet je wat je voor elkaar kunt doen. Dat werkt op de plaats incident enorm positief door. En je kunt door samen te oefenen elkaars rollen en taken goed doornemen.'

Gijsbert besluit: 'Ik stop bij elk ongeval en stel mijn technische kennis en ervaring ter beschikking. Want ik vind dat we er samen voor moeten gaan, ieder met zijn eigen expertise en met als gezamenlijk doel allemaal 's avonds weer heel thuiskomen en de doorstroming zo snel mogelijk herstellen. Gelukkig maak ik in de praktijk dagelijks mee dat de samenwerking prima verloopt en dat we samen voor hetzelfde doel gaan: veiligheid en doorstroming.'

## IM-bergers: 'Wij weten alles van Incident Management,



**Natuurlijk weten bergers Co Baars (Kooijman, omgeving Utrecht), Sander Vlaar (Bergnet, omgeving Amsterdam) en Ary**

**Barendregt (omgeving Rotterdam) heel goed dat het niet de bedoeling is op de plaats incident te discussiëren over de hulpverlening. 'Dat moet je op een rustig moment achteraf doen' zegt Ary, 'maar wat wij regelmatig tegenkomen zijn hulpverleners die nauwelijks ervaring hebben met het afhandelen van incidenten op de weg. En dan is het jammer dat er niet meer gebruik wordt gemaakt van onze expertise. Wij doen dit werk tenslotte de hele dag.'**

Co: 'En de cijfers wijzen dat inderdaad uit. Bergers zijn bijna altijd bij verkeersincidenten aanwezig. Voor de politie, brandweer en ambulance ligt dit percentage ver onder de 20%. En als je dan bedenkt dat er veel politie- en brandweer en ambulancepersoneel is, dan is het helemaal niet vreemd dat een gemiddelde politiemann maar één keer per jaar hulp verleent bij een incident op de autosnelweg.' Sander: 'Het zou dus een goed idee zijn om de ervaring van de berger vaker te gebruiken om incidenten veilig en snel af te handelen.'

'Maar wat we zien is dat meldingen toch nog regelmatig ergens "blijven hangen", zeg Co. 'Dan krijgt de berger pas bericht als het

incident al zo goed als afgehandeld is. Daar is dus nog steeds veel winst te halen. Daar kan de afhandeling nog verbeteren.'

Sander: 'ik zou willen voorstellen dat de berger ook zelf bij de verkeerscentrale een melding kan maken van een incident. De verkeerscentrale maakt er vervolgens een IM-melding van bij het LCM en de berger neemt direct de auto mee. De ervaring van Bergnet is dat het nog te vaak voorkomt dat de verkeerscentrale eerst een weginspecteur stuurt, in plaats er direct een IM-melding van te maken. Een van de hoofdregels van Incident Management is: de berger meteen op pad sturen, anders gaat er kostbare tijd verloren. En het doel van IM is toch de rijbaan en de vluchtstrook zo snel mogelijk weer vrij te maken om de veiligheid en de doorstroming te bevorderen.

'Op de Ruit Rotterdam is dat volgens mij beter geregeld' zegt Ary. 'Wij patrouilleren met 4 bergingsvoertuigen op de Ruit. Als we een incident tegenkomen, vragen we aan de verkeerscentrale toestemming om te gaan helpen. En die toestemming krijgen we. Daar is natuurlijk wel wat tijd overheen gegaan, voordat het zover was. Het patrouilleren was ons eigen initiatief. Rijkswaterstaat ging akkoord, maar we moesten een foto maken en het kenteken noteren. Dat fotograferen leverde echter te gevaarlijke situaties op. Daarom zijn we overgegaan tot het helpen en op een veilige plaats noteren van kenteken en personalia van de bestuurder. Dat werkt in de praktijk prima.'

Co: 'Toch zou ik er niet vóór zijn om dat landelijk te gaan overnemen. Op de Rotterdamse Ruit gebeurt zoveel dat het kennelijk rendabel is voor de berger om te gaan "patrouilleren". Dat geldt niet voor minder drukke en minder ongevalsgevoelige trajecten. In onze regio zou er eventueel op ongevalsgevoelige trajecten een spitsberger stand-by kunnen staan, die op gerucht of visuele waarneming onmiddellijk gaat rijden. Hij kan dan voor veiligheid zorgen en



## Herman Buijk, Regiopolitie: 'We hebben samen een probleem en we lossen het samen op'

**'Gelukkig is er een kentering gekomen in de gedachte die vroeger bij de politie bestond dat het ongeval "van ons" was' zegt Herman Buijk van de Regiopolitie Zuid-Holland-Zuid. 'Tegenwoordig is een incident een gezamenlijk probleem dat we gezamenlijk oplossen. Dat is de grote verdienste van Incident Management!'**

'Wat je ziet is dat alle hulpdiensten een verbeteringslag aan het maken zijn', vervolgt Herman, 'met name de OVD-opleidingen van politie en Rijkswaterstaat zijn vooruit gegaan. Je ziet dat door het gezamenlijk opleiden en examineren de samenwerking vanzelf verbetert. De weginspecteurs die binnen onze regio werkzaam zijn, werken over het algemeen gedisciplineerd en ze doen het goed. Ook de andere diensten verbeteren zich. En omdat de samenwerking verbetert, houdt je vanzelf meer rekening met elkaar. Het is allemaal onderdeel van een proces dat in gang gezet moest worden en dat is inmiddels gebeurd: de ontwikkeling van Incident Management. Rijkswaterstaat verdient daarvoor zeker een compliment.'

## maar we worden vaak "vergeten"

verslag doen aan de verkeerscentrale. En hij heeft het juiste materieel om mens en voertuig meteen naar een veilige locatie te verplaatsen. Maar "patrouilleren" is bij ons niet haalbaar.'

'Nee, dat begrijp ik, zegt Ary. 'Daarom zou ik er ook voor willen pleiten om voor verschillende wegvakken verschillende regelingen te treffen. Op de Ruit Rotterdam en ook op de Ringweg Amsterdam zou je heel goed met een bonus/malus systeem kunnen gaan werken. Bijvoorbeeld met een verplichte aanrijdtijd van 10 minuten en een bonus bij een kortere en een malus bij een langere aanrijdtijd. Je moet namelijk goed beseffen dat incidenten op deze drukke routes een enorme weerslag hebben op het hele hoofdwegennet. Als de Ruit geblokkeerd is, dan staat half Zuid-Holland in de file.'

'Dat is een goed idee dat inderdaad de snelheid van afhandeling zou bevorderen en daarmee dus ook de verkeersveiligheid', zegt Co. 'Wat wij ook een goed idee zouden vinden, zeker voor de verkeersveiligheid, is om alle pechgevallen standaard door bergers van de autosnelweg te laten halen. De pechhulpverleners kunnen dan vervolgens op een veilige plaats reparaties uitvoeren.'

'Ja, zegt Ary, 'het belang van het snel weghalen van pechgevallen is erg groot. Wij hebben een keer bijgehouden hoe vaak een pechgeval een ongeval werd. Tot onze verbazing bleek dat in 1 jaar op de Ruit Rotterdam 49 keer voor te komen, met 7 dodelijke slachtoffers als gevolg. Kijk eens wat dat naast het grote menselijke leed aan opent houdt oplevert voor het overige verkeer'. 'Ja inderdaad', voegt Sander toe, 'als je vervolgongevallen kunt voorkomen door pechgevallen snel weg te halen, dan draag je bij aan verbetering van de verkeersveiligheid, vermindering van menselijk leed en verlaging van de economische schade. Genoeg redenen dus om dit snel te gaan realiseren.'

Herman: 'Maar het wil niet zeggen dat het werk erop zit. Ik zie bijvoorbeeld nog mogelijkheden om opleidingen te verbeteren en processen op elkaar af te stemmen. Een voorbeeld is het optreden bij een ernstig verkeersongeval, waar de politie sporenonderzoek moet verrichten. Eén bemanningslid van de brandweer moet in zijn rol als beveiliging zorgen voor een veilige werkplek en een veilige werkomgeving. In die rol zal hij op de plaats waar een slachtoffer uit een voertuig bevrijd moet worden misschien glas wegvegen of een fiets verwijderen. Voor het onderzoek van de politie is het van belang dat de sporen zo goed mogelijk "veiliggesteld" en vastgelegd worden. Fotograferen en aftekenen vóór het verwijderen is dan belangrijk. Anderzijds is het voor de politie goed om te weten dat de brandweer in verband met de veiligheid werkt met cirkels van 5 en 10 meter. Deze zaken zullen in de diverse opleidingen opgenomen en duidelijk onder elkaars aandacht gebracht moeten worden. Zo ontstaat er vanzelf begrip voor elkaars werkzaamheden en procedures. Samen zijn we uiteindelijk bezig voor de burgers.'

'Door het regionale IM-overleg, dat iedere 6 weken plaatsvindt met alle IM-partners', vertelt Herman, 'en door regelmatig multidisciplinair oefenen, worden de schotten tussen organisaties "vanzelf" lager. Ook evaluaties kunnen een goed middel zijn om begrip voor elkaars werk te creëren en knelpunten te ontdekken. We zien dat bijvoorbeeld al bij de evaluatie van tunnelincidenten. Wat mij betreft zouden er ook vaker audits uitgevoerd mogen worden, puur met als doel gezamenlijk het afhandelproces te verbeteren.'

'En tot slot' voegt Herman nog toe, 'verbaast het mij dat wij kennelijk met zijn allen "accepteren" dat er nog steeds 720 mensen per jaar omkomen in het verkeer. Wat mij betreft zou dit veel meer aandacht moeten krijgen. Ik denk dat we de verkeersveiligheid zeker nog kunnen verhogen, niet alleen door betere voorlichting, meer ook door preventieve aanwezigheid en strakkere handhaving''.

Co: 'Wat ook niet goed bekend is, is dat bergers materieel en materiaal bij de hand hebben om zelfs vrachtwagens met pech snel naar een veilige plaats te brengen. Dat kan bijvoorbeeld met een radroller. Natuurlijk heb je even werk op de vluchtstrook, maar als het pechgeval weg is, dan is het gevaar van vervolgongevallen ook geweken. En we hebben net van Ary gehoord hoe belangrijk dat is!'

Sander: 'Dus ik zou willen zeggen tegen mijn medehulpverlener bij een incident, bedenk bij de afhandeling van incidenten voortdurend: "Is dit echt mijn taak of is er iemand die dit beter kan, omdat hij meer ervaring heeft en het juiste materiaal/materieel beschikbaar heeft." Als dat meer wordt toegepast, dan kom je vaker bij de bergers uit en dat is zoals we net gezien hebben echt niet alleen in het belang van de bergers. Integendeel, het is vooral in het belang van de verkeersveiligheid en de doorstroming en dus van belang voor de weggebruiker en – niet in de laatste plaats – van economisch belang.'

'Ja, in feite komen veel van onze ideeën voort uit onze ervaring met Incident Management', zegt Ary. 'Ervaringsfeiten leiden vaak tot verbeteringen, als je tenminste bereid bent om ervan te leren. En wij als bergers maken zoveel mee op het gebied van hulpverlening bij verkeersincidenten, dat wij echte ervaringsdeskundigen zijn waar anderen goed gebruik van kunnen maken. Dat geldt niet alleen voor de plaats incident, waar wij nog te vaak niet op tijd of helemaal niet bij het overleg over de afhandeling worden betrokken, maar ook voor het Incident Management-beleid. Wij vinden dat zowel het beleid als de uitvoering van Incident Management teamwork is, waaraan wij nog meer zouden kunnen bijdragen dan nu al het geval is. En wij staan er klaar voor.'

# Peter Grinwis, wegverkeersleider Rijkswaterstaat: 'Ons werk is totaal veranderd'

**'Waar zal ik beginnen,' zegt Peter Grinwis van de Regionale Verkeerscentrale in Rhoon, 'ons werk is sinds ik hier kwam werken in 2001 totaal veranderd. Ik ben hier aangenomen als "Operator Verkeersgeleidingssystemen", dus als bediener (op afstand) van allerlei hardware op de weg. Het werk bestond toen vooral uit het uitvoeren van handelingen nadat daar opdracht voor gegeven was of op vaste momenten. Nu heten we 'Wegverkeersleider', wat denk ik goed aangeeft dat we een veel actievere rol gekregen hebben in het (ge)leiden van het verkeer. Je zou ook kunnen zeggen dat ons werk verschoven is van het zorgen voor de infrastructuur naar het zorgen voor het verkeer dat gebruik maakt van die infrastructuur.'**



'Deze ontwikkeling loopt parallel met de ontwikkeling van kantonier naar weginspecteur' vervolgt Peter. 'Toen de rol van de kantonier veranderde van wegonderhoud naar verkeersmanagement, zijn wij in die ontwikkeling meegegaan. Wij hadden vroeger geen contact met kantoniers, maar nu zijn wij samen met de weginspecteurs en de OVD's bezig het verkeer zo veilig en vlug mogelijk te laten doorstromen. Als er een hapering ontstaat in de verkeersstroom door een incident, dan zorgen we samen dat het zo veilig en snel mogelijk wordt verholpen. En om een idee te geven van de omvang van dit hele systeem dat ten dienste staat aan de weggebruiker: overdag hebben wij in onze regio – zeg maar Zuid-Holland en Zeeland – 15 ('s ochtends) tot 18 ('s avonds) weginspecteurs op de weg. 's Nachts zijn dat er 9 tot 12. In onze verkeerscentrale zijn altijd minimaal 5 wegverkeersleiders actief.'

Peter: 'Onze rol is veel actiever geworden. We kunnen veel meer eigen initiatief nemen door tunnels af te sluiten, spitsstroken te openen en kruisen boven de weg te plaatsen bij incidenten. We kunnen deze rol ook beter vervullen, omdat we veel meer camera's hebben gekregen. En natuurlijk omdat we contact hebben met "onze ogen en oren op de weg", de weginspecteurs. Dat klinkt misschien wat oneerbiedig, maar zo is het niet bedoeld. We hebben nu echt het gevoel dat we het samen doen. Neem bijvoorbeeld de weginspecteur op de motor. In de spits rijdt hij extra op de weg, naast de weginspecteurs in de pick-up trucks. Als wij iets zien of iets doorkrijgen van de politie of van het Landelijk Centraal Meldpunt (LCM) of het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV), dan kunnen we de weginspecteur op de motor er direct op af sturen. Hij is sneller ter

plaats, omdat hij minder last heeft van smalle vluchtstroken of de afwezigheid van vluchtstroken. Hij is dan vaak de eerste betrouwbare informatiebron over waar het precies is en wat er aan de hand is. Dat is weer belangrijke informatie voor de overige hulpdiensten.'

'Overigens worden we nu ook door de politie veel sneller op de hoogte gebracht van incidenten, omdat zij weten dat wij veel voor ze kunnen betekenen. We kunnen de locatie voor ze verifiëren en we kunnen kruisen plaatsen en snel een weginspecteur sturen. Dus in de snelheid van het melden van incidenten aan ons is veel verbeterd.'

'Het werkt tegenwoordig ook de andere kant op, vervolgt Peter. 'Wij kunnen als verkeerscentrale nu ook rechtstreeks incidenten melden aan het LCM en het CMV, die een IM-berger ter plaatse sturen. Als ze nodig zijn, bellen we natuurlijk ook de politie, brandweer en ambulance. 'Bovendien hebben wij tegenwoordig op de Ruit Rotterdam ook nog de "patrouillerende berger". Dat wil zeggen dat de berger in de spits op de weg is in plaats van af te wachten tot hij gestuurd wordt. Stuit hij op een incident, dan meldt hij dat aan ons en handelt het meteen af. Wij melden het incident weer aan het LCM of het CMV met de mededeling dat de berger er al is.'

'Als je vraagt waar nog ruimte is voor verbeteringen, dan denk ik aan opleiding en nascholing van wegverkeersleiders. Want wij hebben wel elk jaar terugkomdagen – samen met de weginspecteurs – maar de dagen zijn toch vooral gericht op de weginspecteurs. Wat wij nodig hebben is een gesimuleerde omgeving, waarin we allerlei scenario's kunnen oefenen. Ik denk dat dat enorm zou bijdragen aan de professionalisering van ons beroep. Ik zou er dan ook voor willen pleiten dat wij een eigen opleidingsprogramma krijgen dat ons opleidt tot nog professionelere IM-hulpverleners.'

'Daarnaast kan de samenwerking met de regiopartners nog verder worden ontwikkeld', voegt Peter toe. 'Dan denk ik aan de Provincie, het Havenbedrijf en de Verkeersonderneming. We kunnen het verkeersmanagement in onze regio nog verder optimaliseren door samen te werken en alle wegen te betrekken bij het sturen van het verkeer. Een voorbeeld van optimalisatie is dat wij bedrijven in de haven rechtstreeks e-mailen en/of sms'en bij stremming van de A15 vanuit het havengebied. Het vrachtverkeer wacht dan gewoon in de haven en gaat niet in de file staan.'

'Ik vind', besluit Peter, 'dat ons werk veel leuker en afwisselender is geworden. Er wordt nu van ons gevraagd mee te denken en op voorhand al te sturen, in plaats van te wachten tot iemand anders besluit dat er iets moet gebeuren. En dat we nu direct het LCM en het CMV kunnen bellen, heeft nog meer snelheid in het IM-proces gebracht.'

Een uitgave van:

## 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](http://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 Wilchem bv, Words at Work bv

april 2010

*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 hiervan opgenomen gegevens voortvloeit. De deelnemende auteurs spreken namens de eigen organisatie.*