

INCIDENT M. STEEDS PROE



Incident Management

Organisatie

A

Communicatie

B

Opleiding

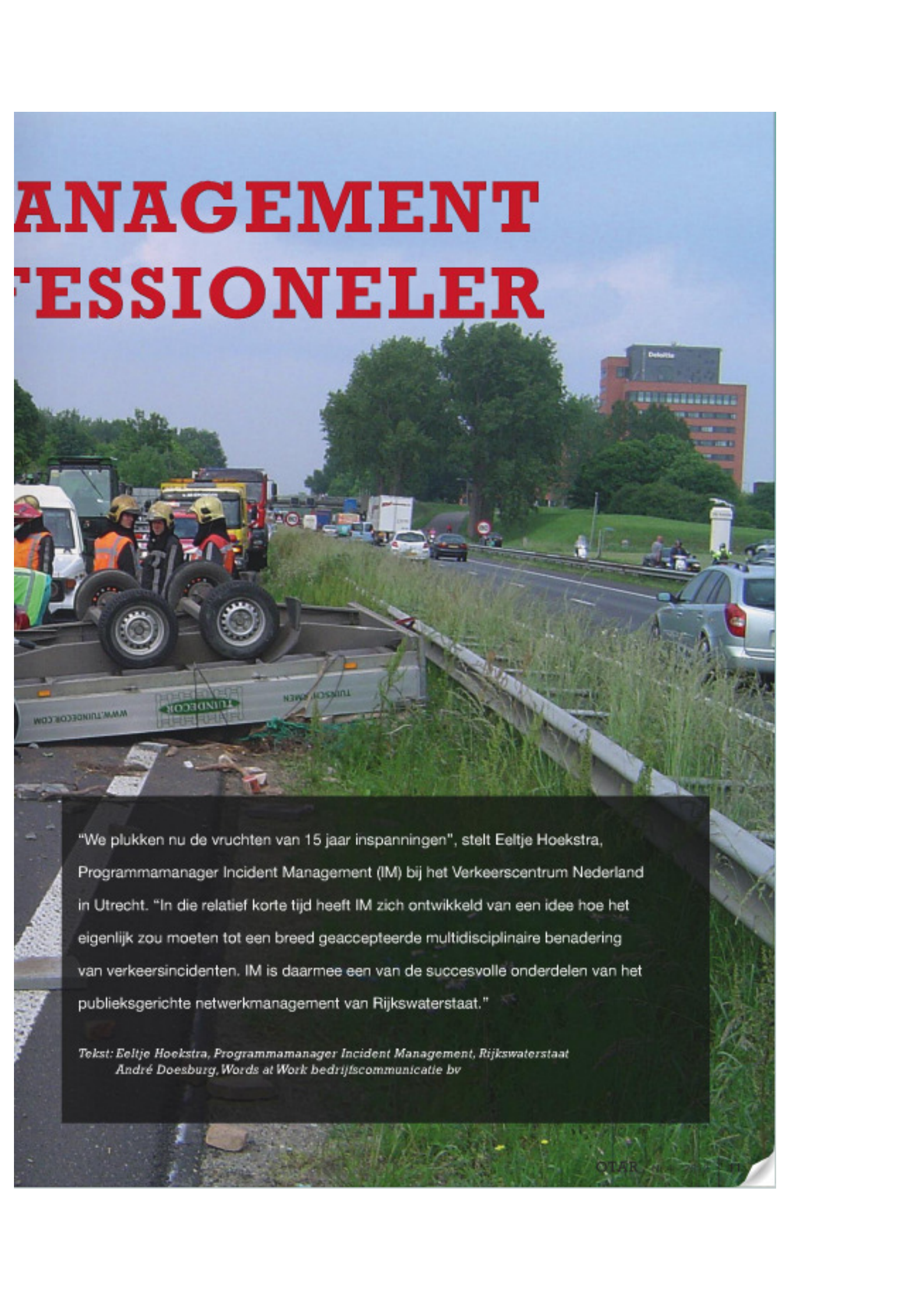
C

Ontwikkeling

D

Al 15 jaar actief
om de gevolgen
van ongelukken te
beperken

MANAGEMENT PROFESSIONELER



"We plukken nu de vruchten van 15 jaar inspanningen", stelt Eeltje Hoekstra, Programmamanager Incident Management (IM) bij het Verkeerscentrum Nederland in Utrecht. "In die relatief korte tijd heeft IM zich ontwikkeld van een idee hoe het eigenlijk zou moeten tot een breed geaccepteerde multidisciplinaire benadering van verkeersincidenten. IM is daarmee een van de succesvolle onderdelen van het publieksgerichte netwerkmanagement van Rijkswaterstaat."

*Tekst: Eeltje Hoekstra, Programmamanager Incident Management, Rijkswaterstaat
André Doesburg, Words at Work bedrijfscommunicatie bv*

Publieksgericht netwerkmanagement is de afgelopen 15 jaar steeds belangrijker geworden. Omdat de doelstellingen voor netwerkmanagement voor 2015 worden geformuleerd in percentages gebruikerstevredenheid, van 75 procent tevredenheid naar 80 procent, is het belangrijk aandacht te besteden aan de zichtbaarheid van de inspanningen van Rijkswaterstaat. Enkele elementen van dat werk springen er extra uit qua zichtbaarheid: voor aanleg zijn dat bijvoorbeeld grote infrastructurele werken als de verbreding van de A2, inclusief kunstwerken als de tunnel bij Utrecht. Voor netwerkmanagement is de filedruk en de afhandeling van incidenten door de wegininspecteurs van Rijkswaterstaat een typerend voorbeeld. Nu is het qua filedruk moeilijk zichtbaar te maken dat Rijkswaterstaat werkt aan oplossingen, want het verschil tussen 50.000 voertuigverliesuren en 45.000 voertuigverliesuren is weinig concreet voor de gebruiker. Het is een cijfer dat je kunt communiceren, maar de gebruiker heeft er geen beeld bij. Naast het feit dat wegininspecteurs effectief bijdragen aan de veiligheids- en bereikbaarheidsdoelstellingen, geldt dat zij een goed middel zijn om te laten zien dat er gewerkt wordt in het belang van de gebruiker. Zij zijn een voorbeeld van zichtbare inspanning om problemen op de weg op te lossen en daardoor bij te dragen aan een hogere gebruikerstevredenheid.

Incident Management

Incident Management (IM) ligt qua zichtbaarheid in het verlengde van de wegininspecteur. In eerste instantie leiden incidenten tot vertragingen, en dat is negatieve beeldvorming, maar als daarna een geoliede machine op gang komt voor het oplossen ervan, dan draagt dat weer bij aan de gebruikerstevredenheid. Want het speelt zich op de weg af, in het zicht van de gebruiker. Maar dit is niet meer dan een prettig bijverschijnsel, want er wordt natuurlijk continu gewerkt aan de verdere professionalisering van IM om het ontstaan van incidentele files te voorkomen en de duur te bekorten. Je zou kunnen zeggen dat IM gedragen wordt door vier pijlers waarin de multidisciplinaire activiteiten zich afspelen: A de multidisciplinaire organisatie, B de multidisciplinaire communicatie, C de multidisciplinaire opleidingen en D de multidisciplinaire ontwikkelingen (research & development). In dit artikel gaan we dieper in op de inspanningen van Rijkswaterstaat en de betrokken partners binnen deze vier pijlers om IM verder te professionaliseren.

A • Multidisciplinaire organisatie

Incident Management is een geheel van multidisciplinaire activiteiten die erop gericht zijn de gevolgen van incidenten zoveel mogelijk te beperken. Dat geldt zowel voor de gevolgen voor de direct betrokkenen, door veilige en adequate hulpverlening, als voor de overige verkeersdeelnemers. Door het multidisciplinaire karakter van IM was het noodzakelijk een multidisciplinaire organisatiestructuur te ontwerpen, waarin alle betrokken partijen op alle niveaus betrokken zijn. Naast de partijen die IM uitvoeren, politie, brandweer, ambulance, Rijkswaterstaat, bergers, wegwacht en marechaussee, zijn het Openbaar Ministerie en belangenorganisaties als ANWB, TLN, EVO, KNV, IPO en het Verbond van Verzekeraars be-



Jan Seltonrijch (links, Klpd) en Eeltje Hoekstra (Programmamanager Incident Management, RWS) bij een voertuig van RWS dat speciaal is geprepareerd door het Nederlands Forensisch Instituut. Met dit voertuig zijn in het kader van het versnellen van het sporenonderzoek voormetingen verricht in de A2-tunnel bij Utrecht, voordat deze werd opengesteld.

trokken bij de organisatie van IM. Op strategisch niveau hebben zij vertegenwoordigers in het IM-Beraad dat twee keer per jaar bijeenkomt en medewerkers van het tactisch niveau nemen zes keer per jaar deel aan het Landelijk Platform IM. Het IM Programmabureau is vervolgens verantwoordelijk voor de realisatie van alle strategische, tactische en operationele acties gericht op de verdere professionalisering van Incident Management. Met deze structuur wordt bereikt dat de acties en de toepassing van de resultaten goed zijn verankerd in de verschillende organisaties.

B • Multidisciplinaire communicatie

Naast de organisatie is er nog een belangrijke pijler bij IM: communicatie. Want als je de multidisciplinaire afhandeling van incidenten wilt stroomlijnen, dan moeten er gezamenlijke regels worden ontwikkeld en die moeten weer naar alle betrokken partijen worden gecommuniceerd. In het geval van IM

INMIDDELS ZIJN ZO'N 10.000 HULPVERLENERS BIJGEPRAAT OVER DE MULTIDISCIPLINAIRE BENADERING VAN INCIDENTEN

moet je communiceren met de uitvoerenden, een groep van vele tienduizenden IM-hulpverleners. In 2004 is een richtlijn uitgekomen voor de beveiliging van incidenten op het hoofdwegennet, ofwel op wegen met eenzijdig aanrijdgevaar. In 2010 is daar een richtlijn bijgekomen voor wegen met tweezijdig aanrijdgevaar. Samen bestrijken zij het gehele Nederlandse wegennet. Deze multidisciplinaire benadering van verkeersincidenten is ontwikkeld vanuit de praktijk en is ook weer bestemd voor de uitvoerenden van alle betrokken partijen. Dat moet je die uitvoerenden wel laten weten en daarvoor is een communicatietool ontwikkeld. Je kunt niemand zonder meer confronteren met richtlijnen. Die moet je uitleggen en



In maart 2011 zijn er onder grote belangstelling van alle hulpdiensten botsproeven gehouden in Duitsland. Doel was te onderzoeken wat er met een motor gebeurt die ter beveiliging van een incident op de rijbaan staat en wordt aangereiden.

toelichten. En in het geval van multidisciplinaire richtlijnen kan het natuurlijk heel goed voorkomen dat wat voor de ene partij logisch is, voor een andere partij niet direct aanslaat. Er worden dan ook sinds 2006 regionaal multidisciplinaire dagen georganiseerd om de richtlijnen uit te leggen en toe lichten. Inmiddels zijn zo'n 10.000 hulpverleners bijgepraat over de multidisciplinaire benadering van incidenten. Het blijkt dat deze dagen een goede manier zijn om hulpverleners enthousiast te maken. Hierdoor is enorm veel goodwill en enthousiasme ontstaan en dat is belangrijk om mensen ontvankelijk te maken voor opleiding en training op basis van deze multidisciplinaire benadering.

C • Multidisciplinaire opleidingen

Hoe zorg je dat de uitvoerenden de richtlijn tussen de oren krijgen? Dat kan alleen door opleiding en training. Daarom zijn er door het Programmabureau IM hulpmiddelen ontwikkeld die de betrokken partijen kunnen ondersteunen in de opleiding en training van hun medewerkers. In de eerste plaats zijn de richtlijnen zelf heel toegankelijk gemaakt en kan iedereen gratis exemplaren bestellen om in de eigen organisatie uit te delen en te gebruiken in opleidingen. Verder zijn er video's gemaakt die laten zien hoe de richtlijnen in de praktijk worden toegepast. En daarnaast is er een e-learning programma ontwikkeld dat door alle hulpverleners kan worden gebruikt om kennis en vaardigheden te trainen en te testen.

Inmiddels is de multidisciplinaire benadering bij alle betrokken partijen geïntegreerd in eigen opleidingen en bijscholingsprogramma's. Het videomateriaal en het e-learning programma bieden hierbij de noodzakelijke ondersteuning. Het belang van deze universele multidisciplinaire leermiddelen is natuurlijk dat de kern van de IM-benadering aan alle hulpverleners op dezelfde manier wordt aangeleerd. Er wordt momenteel ook ge-

werkt aan het gezamenlijk opstellen van criteria voor de examinering van de IM-hulpverleners.

Training bergers

In vervolg op het aanleren van de basishandelingen worden er inmiddels door verschillende partijen ook vervolgoopleidingen georganiseerd, waarbij de IM-richtlijnen als uitgangspunt worden gebruikt. Bijvoorbeeld de opleidingen voor bergers die zijn gecontracteerd door de Stichting Incident Management Nederland (SIMN) om op IM-wegen personenauto- en vrachtautobergingen uit te voeren. De algemene basisopleiding voor personenautobergers is in het contract met de SIMN verplicht gesteld. Maar binnen de branche kwam er steeds meer behoefte aan een speciale opleiding voor zware berging. Dat was niet zozeer gericht op de techniek, maar vooral ook op de communicatie binnen het multidisciplinaire afhandelingsproces. In 2011 is vanuit de branche een cursus zware berging ontwikkeld. Voor nieuwkomers in het vak is er een vijfdaagse cursus met techniek en communicatie. Voor bergers met ervaring in de techniek van zware bergingen is er een speciale tweedaagse cursus ontwikkeld die meer aandacht besteedt aan de communicatie rond een zware berging.

En nu we het toch hebben over communicatie op de plaats incident en met de omgeving (de meldkamers en verkeerscentrale): ook bij de training van hulpverleners is de laatste jaren steeds meer nadruk komen te liggen op multidisciplinaire oefeningen. Hierin wordt speciale aandacht besteedt aan het aspect communicatie. En terecht. Want met name bij grote incidenten is er veel winst te behalen door optimaal met elkaar te communiceren en snel beslissingen te nemen over de aanpak.

D • Multidisciplinaire ontwikkelingen

De vierde pijler onder Incident Management wordt gevormd door de initiatieven tot vernieuwing. IM stimuleert onderzoek en ontwikkeling naar betere en snellere afhandeling van incidenten. Daarbij mag de snelheid natuurlijk niet ten koste gaan van de veiligheid van betrokkenen, hulpverleners en overige weggebruikers. Hier worden enkele initiatieven nader toegelicht.

C2000

Een ontwikkeling die hier zeker niet mag ontbreken, is de toelating van Rijkswaterstaat tot het communicatiesysteem van politie, brandweer en ambulancezorg: C2000. Vorig jaar heeft het ministerie van Veiligheid en Justitie toestemming verleend aan Rijkswaterstaat om zowel RWS Droog als RWS Nat aan te sluiten op het communicatiesysteem. Na afstemming met de hulpdiensten en RWS, is het ministerie overtuigd geraakt van de toegevoegde waarde ervan. Voor Rijkswaterstaat is dit een lang gekoesterde wens, omdat het als landelijke weg- en waterwegbeheerder een belangrijke rol speelt in multidisciplinaire incidentbestrijding. In januari van dit jaar is er een project gestart dat deze aansluiting gaat verwezenlijken.

>>

eCall

Met eCall wordt bij incidenten automatisch een noodoproep verzonden vanuit het motorvoertuig naar de hulpdiensten. Hierdoor kan de hulpverlening sneller en effectiever opgestart worden. Vanaf 2015 zullen alle nieuwe personenauto's in Europa ermee zijn uitgerust. In Nederland wordt momenteel een project uitgevoerd door het Klpd en Rijkswaterstaat om ervoor te zorgen dat de 112-centrales de automatische noodoproep kunnen ontvangen en verwerken. Momenteel is het eerste deel van de infrastructuur voor de ontvangst en afhandeling van eCall bij het Klpd gereed. De eerste 100 eCalls zijn zonder problemen over het mobiele netwerk afgehandeld en de eerste testen met de drie belangrijkste Nederlandse providers zijn uitgevoerd en afgerond. In juni 2012 starten de operationele testen en wordt de doorkoppeling gerealiseerd en getest van de voor RWS relevante eCall-informatie van het Klpd naar Rijkswaterstaat.

3D Incident Analysis (3DIAS)

Sporenonderzoek is van **+** belang voor de betrokkenen bij incidenten. Zowel psychisch **als** verzekeringstechnisch is er een noodzaak om antwoord te krijgen op de vraag wie het incident heeft veroorzaakt: de zogenoemde schuldvraag. Bij de afhandeling van incidenten ligt eventueel sporenonderzoek op het kritieke pad. Dat wil zeggen dat tijdswinst bij het sporenonderzoek direct bijdraagt aan tijdswinst in de totale afhandeltijd van het incident. Daarom heeft het Programmabureau IM het initiatief genomen tot het onderzoek naar de mogelijkheden om sporenonderzoek te versnellen. De meest veelbelovende ontwikkeling is 3DIAS. Dit is een driedimensionale techniek waarbij incidenten worden opgenomen met speciale video-apparatuur. Hiervoor hoeft niet eerst de plaats incident te worden ontruimd. De eerste fase van het onderzoek en de ontwikkeling van apparatuur is inmiddels achter de rug en de volgende fase is de oplevering van een prototype van dit systeem. De grote voordelen van het systeem zijn: tijdswinst voor de weggebruiker en meer en betere informatie voor de ongevulsanalist. Overigens zijn er ook andere initiatieven in het kader van sporenonderzoek, zoals het uitvoeren van voormetingen in de nieuwe tunnel van de A2 en het beoordelen van de geschiktheid van camerabeelden van de in de tunnel aanwezige camera's voor sporenonderzoek.

Rapid Response

Diverse IM-hulpdiensten bekijken momenteel de inzet van zogenoemde rapid responders. Het komt er op neer dat na incidentmelding een wendbaar voertuig met (meestal) één hulpverlener ter plaatse wordt gestuurd. Het voordeel van het snel ter plaatse kunnen komen, ook bij files, weegt vaak op tegen het nadeel van de minder uitgebreide hulpverleningsmogelijkheden. In sommige regio's bestaat de ambulancemotor al langer. Dit middel zal in steeds meer regio's worden ingezet. De brandweer gaat ook vaker gebruik maken van een motor. Op dit moment gaat het in Haaglanden nog om een proeffase, waarin ervaringen worden opgedaan. De brandweermotor zal worden bemand door een bevelvoerder die een aanvullende rijopleiding heeft gevolgd. De motor kan snel ter plaatse zijn en de bevelvoerder kan dan bepalen of er extra mate-

riël nodig is of niet. Bij Rijkswaterstaat wordt ook al enkele jaren ervaring opgedaan met de weginspecteur op de motor. Doordat weginspecteurs op de motor sneller aanwezig zijn op de plaats van het ongeval dan collega's in auto's, lossen files als gevolg van het ongeluk vaak sneller op. De motoren hebben vooral voordeel tijdens de spits, omdat zij tussen de auto's door kunnen rijden. Dit geldt zeker voor wegen waar geen vluchtstrook is of waar spitsstroken zijn. Ook bij Rijkswaterstaat zal de motor in meer regio's ingezet gaan worden.

Conclusie

De invoering van Incident Management heeft een ommekeer teweeg gebracht in de hulpverlening bij verkeersincidenten. De afgelopen 15 jaar is IM geëvolueerd tot een volwassen 'tool' ter bestrijding van incidentele files. Het maatschappelijke belang van het terugdringen van files is groot. En de weginspecteurs die in het kader van Incident Management op de weg zijn verschenen, leveren naast hun maatschappelijke waarde ook een positieve bijdrage aan het imago van Rijkswaterstaat als publiekgerichte organisatie. De spin-offs van Incident Management zijn talrijk en leveren alle een bijdrage aan het doel: verminderen van incidentele files. De afhandeling van verkeersincidenten zonder toepassing van IM is ondenkbaar geworden. In de afgelopen 15 jaar heeft Incident Management al honderden miljoenen aan maatschappelijke baten opgeleverd, een meervoud van de kosten die gemeoid zijn geweest met het ontwikkelen en onderhouden van de IM-organisatie. ■

EMERGENCY EXPO

Op 1, 2 en 3 oktober 2013 is de Emergency Expo. Een nieuw platform voor alle betrokken partijen bij rampenbestrijding en crisisbeheersing, waarbij kennisuitwisseling centraal staat. Er komen praktijkcases en 'what if'-scenario's aan bod. Wat ging er goed en fout bij de bestrijding van een ramp? Maar juist ook, hoe is een dreigende ramp te voorkomen? Deelnemers kunnen van gedachte wisselen over relevante onderwerpen als risicoanalyse, zelfredzaamheid en crisiscommunicatie. Met als doel om de samenwerking tussen het bedrijfsleven, overheden, politie, brandweer, GHOR's en hulporganisaties te verbeteren.

Bedrijven presenteren tijdens de Expo hun oplossingen qua preventie, bestrijding en nazorg van calamiteiten. Er zijn showcases van 'state of the art' producten en diensten die in tijden van crisis, maar vooral ook ervoor en erna, ingezet kunnen worden.

Meer informatie:
www.emergencyexpo.nl

