



Samenwerking centraal bij

Incident Management

De gemiddelde weggebruiker die in de auto stapt en van A naar B rijdt, is zich niet bewust van de verscheidenheid aan wegbeheerders die waarschijnlijk actief zijn op de trajecten die hij passeert. De weggebruiker ervaart het wegennet als één netwerk en zo hoort het ook. Samenwerking tussen wegbeheerders is daarmee niet meer dan logisch en in tijden van krimp en daaraan gekoppelde behoefte aan efficiency zelfs cruciaal. Op de achtergrond wordt hier hard aan gewerkt. Samenwerking is zelfs de kern van Incident Management, niet alleen tussen de wegbeheerders, ook tussen ketenpartners die betrokken zijn bij het oplossen van incidenten op de weg.

Tekst: **Florian Ockhuysen**

De samenwerking binnen Incident Management (IM) is de afgelopen periode fors uitgebreid over het netwerk van de provinciale wegbeheerders, vertelt Eeltje Hoekstra programmamanager IM bij Rijkswaterstaat. “Sinds 1 april 2013 zijn ook de drie noordelijke provincies gestart met de invoering van Incident Management of hebben zij het wegennet waarop IM wordt toegepast uitgebreid. Hierdoor ontstaat de situatie dat IM op dit moment van toepassing is op bijna alle belangrijke Rijks- en provinciale wegen en een aan-

tal belangrijke gemeentelijke wegen.” Daarnaast is volgens Hoekstra een verdere stap gezet in het intensiveren van de samenwerking tussen de wegbeheerders in de verkeerscentrales door de komst van de regiodesks en door het inzetten van de weginspecteurs en Officieren van Dienst van Rijkswaterstaat op de provinciale wegen in Gelderland. “Hiermee is in deze regio een vervolg gegeven aan de tussen Rijkswaterstaat en de provincies in 2011 ondertekende intentieverklaring tot operationele samenwerking.”

Samen opleiden 2.0

In nauwe samenwerking tussen de verschillende wegbeheerders en het CROW wordt dit jaar een werkgroep gestart om de opleidingen in het kader van IM verder te harmoniseren en te beschrijven. Hoekstra: "Het uiteindelijke doel hiervan is om kwaliteit uniform te borgen in de opleidingen die wegbeheerders kunnen aanbieden aan hun personeel. Zo wordt de professionaliteit van de verschillende wegbeheerders verder vergroot." In het kader van opleidingen zijn de afgelopen periode meer stappen gezet, vertelt Hoekstra. "Zo is de Richtlijn Eerste Veiligheidsmaatregelen bij Incidenten (REVI) geïntegreerd, waardoor er nu één document is voor alle wegen, zowel met gescheiden - eenzijdig aanrijdgevaar - als met ongescheiden rijbanen - tweezijdig aanrijdgevaar. Daarnaast is de REVI uitgebreid met twee belangrijke onderwerpen: beveiliging bij hulpverlening op de motor en bij hybride en elektrische voertuigen." Deze nieuwe REVI is, samen met andere belangrijke IM-publicaties, beschikbaar gesteld in een app, die inmiddels beschikbaar is via de Apple Store onder de naam 'IM Publicaties'. Hoekstra: "Hiermee haken wij in op het toegenomen gebruik van tablets door verschillende hulpdiensten en wegbeheerders. Dit vergroot de transparantie en de toegankelijkheid van alle richtlijnen, updates komen automatisch bij alle gebruikers terecht en samen met onze bestaande e-learning (www.eigenveiligheideerst.nl) verwachten wij dat de IM app een grote bijdrage zal leveren aan de bekendheid met en gebruiksgemak van onze documenten."

Samenwerking met ketenpartners

Uit de Jaarmeting IM 2012 blijkt dat de lijn, die is ingezet om de afhandeldingsduur van incidenten te verkorten, wordt gehaald. Hoekstra: "Wij zijn hierbij op een kwaliteitsniveau beland waarbij op dat deel van het afhandelingsproces dat zich buiten op de weg afspeelt nog een marginale efficiencywinst is te behalen. Voor het behalen van verdere winst wordt nu vooral gekeken naar het optimaliseren van de informatie-uitwisseling tussen de betrokken diensten zoals politie, wegbeheerder, hulpdiensten en de andere private partners. Een belangrijke eerste stap die wij hierin na een lang voortraject hebben kunnen zetten, is dat de Officieren van Dienst en de verkeerscentrales van Rijkswaterstaat sinds dit jaar toegang hebben tot het C2000-netwerk. Dit helpt aanzienlijk bij de beeldvorming tijdens de eerste fase van incidenten. Ook de introductie van eCall vanaf 2015 kan de incidentduur, met name de detectietijd en de behandelingsduur, verder bekorten."

Voor de afhandeling van incidenten met gevaarlijke stoffen is volgens Hoekstra in nauwe samenwerking met verschillende ketenpartners door het IFV een nieuwe leidraad 'Incidenten met gevaarlijke stoffen' opgesteld. "In deze leidraad is een heldere weergave gemaakt van informatie-input en -output tussen de Officier van Dienst van Rijkswaterstaat en andere partijen in het CoPI en het motorkapoverleg. Dit helpt de betrokkenen beter inzicht te krijgen in deze processen en de rolverdeling tijdens de afhandeling." Naast deze leidraad is een multidisciplinaire tool ontwikkeld ter ondersteuning van meldkamers en verkeerscentrales waarin richtlijnen van de verschillende ketenpartners zijn samengebracht. Hoekstra:



"Hiermee kunnen de IM-processen bij de afhandeling van een incident met gevaarlijke stoffen nauwgezet worden gevolgd. Middels een ontologische zoekmachine kunnen de diverse richtlijnen daarbij snel doorzocht worden. Deze tool kan ook gebruikt worden door preparatisten in de Veiligheidsregio's."

Toekomstige samenwerking

Voor de korte termijn is de inzet volgens Hoekstra om koppelingen te realiseren om snel en eenvoudig informatie te krijgen van de belangrijkste ketenpartners. "Hiervoor is in een pilot al een koppeling gerealiseerd tussen de verkeerscentrale Midden-Nederland met de politiemeldkamer. Op basis van deze informatie kunnen wij sneller en effectiever onze maatregelen treffen, zoals het plaatsen van een kruis en het ter plaatse sturen van een wegininspecteur en berger met het juiste materieel. De politie kan juist haar activiteiten op het gebied van opsporing en handhaving versnellen en verbeteren door het gebruik van de camera's van RWS. Kortom, door informatie te delen worden de processen op het gebied van verkeersveiligheid en doorstroming verbeterd."

Voor de verdere toekomst denkt Hoekstra meer aan het invoeren van Netcentrisch werken. Dit is een vorm van samenwerking tijdens de afhandeling van incidenten en crises, waarbij informatie real-time tussen de partners vanuit de eigen systemen wordt gedeeld met de andere diensten. "Dit draagt met name bij aan een snelle beeldvorming, waardoor de inzet en het besluitvormingsproces sneller kunnen verlopen. Hierbij ligt er een nadrukkelijke relatie met de ontwikkelingen in de Veiligheidsregio's voor opschaling", aldus Hoekstra. Maar voordat dit allemaal geregeld is zullen vooral organisatorische, juridische en politieke uitdagingen overwonnen moeten worden, vertelt de programmamanager. "Daarnaast moet bij de introductie van deze nieuwe informatie concepten rekening worden gehouden met Europese ontwikkelingen zoals het ITS action plan, de EasyWay guidelines, Best practices van CEDR en de e-FRAME architectuur. Hier wordt vanuit Nederland actief in geparticipeerd. Ook de kracht van de samenwerking speelt hierbij een belangrijke rol, zoals het stimuleren van zelfredzaamheid en het gebruik van Social Media."