

Mobiliteit en Logistiek  
Van Mourik Broekmanweg 6  
Postbus 49  
2600 AA Delft

[www.tno.nl](http://www.tno.nl)

T +31 15 269 68 98  
F +31 15 269 68 54  
[info-BenO@tno.nl](mailto:info-BenO@tno.nl)

## **TNO-rapport**

**2008-D-R0667/A**

'SMART' doelstellingen voor de toepassing van Incident  
Management maatregelen op het Nederlandse wegennet

Vastgesteld door het IM Beraad

Datum	24 juni 2008
Auteur(s)	Ben Immers, Ramon Landman
Oprachtgever	Programmabureau Incident Management Rijkswaterstaat VCNL
Projectnummer	034.85144
Aantal pagina's	10 (incl. bijlagen)

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit rapport mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TNO.

Indien dit rapport in opdracht werd uitgebracht, wordt voor de rechten en verplichtingen van opdrachtgever en opdrachtnemer verwezen naar de Algemene Voorwaarden voor onderzoeksopdrachten aan TNO, dan wel de betreffende terzake tussen de partijen gesloten overeenkomst.

Het ter inzage geven van het TNO-rapport aan direct belanghebbenden is toegestaan.

© 2008 TNO

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>‘SMART’ doelstellingen.....</b>	<b>2</b>
2.1	IM algemeen.....	2
2.1.1	Smart doelstellingen IM Algemeen.....	2
2.2	Veiligheid IM proces.....	3
2.2.1	SMART doelstelling Veiligheid IM proces.....	3
2.2.2	SMART doelstelling Veiligheid IM proces.....	4
2.2.3	SMART doelstelling Veiligheid IM proces.....	4
2.2.4	SMART doelstelling Veiligheid IM proces.....	4
2.3	Sporenonderzoek.....	5
2.3.1	SMART doelstelling Sporenonderzoek.....	5
2.3.2	SMART doelstelling Sporenonderzoek.....	5
2.4	Tijdsduur IM proces.....	6
2.4.1	SMART doelstelling Tijdsduur IM proces.....	6
2.5	Informatieverstrekking aan de reiziger en aan de media.....	6
2.5.1	SMART doelstelling Informatieverstrekking aan de reiziger en de media.....	6
2.6	Organisatie IM proces (voorkomen van misverstanden, opleiding/preventie).....	7
2.6.1	SMART doelstelling Organisatie IM proces.....	7
2.6.2	SMART doelstelling Organisatie IM proces.....	8
<b>3</b>	<b>Samenvatting SMART doelstellingen.....</b>	<b>9</b>
	<b>Gevraagde acties IM Beraad.....</b>	<b>10</b>

# 1 Inleiding

In deze notitie worden de resultaten gepresenteerd van een overlegproces binnen het IM Beraad met als doel het formuleren van een aantal op de middellange termijn (2008 – 2015) te realiseren SMART doelstellingen voor de toepassing van Incident Management op het Nederlandse wegennet. De term SMART staat voor Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, en Tijdgebonden.

De SMART doelstellingen zijn uitgewerkt voor de volgende onderdelen van het IM proces:

- Veiligheid IM proces.
- Sporenonderzoek.
- Tijdsduur IM proces.
- Informatieverstrekking aan de reiziger en media.
- Organisatie IM proces (voorkomen van misverstanden).

In aanvulling hierop zijn ook enige SMART doelstellingen van algemene aard geformuleerd.

In het onderliggende overlegproces zijn de volgende stappen doorlopen:

- opstellen van een voorstel voor te realiseren SMART doelstellingen op basis van het rapport 'Wegwijzer naar professioneel Incident Management',
- behandeling van dit voorstel in een bijzondere bijeenkomst van het IM Beraad (13 februari 2008),
- presentatie en bespreking van de resultaten van de bijeenkomst van het IM Beraad in het Landelijk Platform Incident Management,
- verdere aanscherping van de SMART doelstellingen in een tweetal bijeenkomsten van leden van het Landelijk Platform Incident Management en het Programmabureau Incident Management.

De resultaten van dit proces zijn vervat in deze notitie en worden ter goedkeuring voorgelegd aan de leden van het IM Beraad.

De opbouw van deze notitie is als volgt: per onderscheiden onderdeel van het IM proces worden een of meer SMART doelstellingen gepresenteerd. Per doelstelling worden vervolgens een uitwerking en onderbouwing gegeven. Deze uitwerking en onderbouwing zijn gebaseerd op opmerkingen en overwegingen die in de hierboven vermelde bijeenkomsten van het Landelijk Platform Incident management zijn geformuleerd. Tot slot wordt, voor zover mogelijk, de SMART doelstelling verder geconcretiseerd aan de hand van een aantal aandachtspunten dat relevant is voor de realisatie ervan.

In hoofdstuk 3 wordt een samenvatting gegeven van alle 'SMART' doelstellingen.

## **Vervolg**

Na goedkeuring door het IM Beraad zullen de SMART doelstellingen in een vervolgtraject verder uitgewerkt dienen te worden o.a. door ze te vertalen naar Service Level Agreements (SLA) tussen de betrokken partijen en naar meetbare Prestatie Indicatoren (PIN) voor de diensten die worden uitgevoerd.

## 2 'SMART' doelstellingen

### 2.1 IM algemeen

#### 2.1.1 *Smart doelstellingen IM Algemeen*

- Beschikbaarheid van een nulmeting om resultaten van verbeteringslag te kunnen vergelijken.
- Tijdens IM proces werken volgens protocol.
- Protocollen onderling afstemmen en evalueren (1 à 2 maal per jaar).

#### *Uitwerking en onderbouwing*

##### ***Belang van een 'nulmeting'***

Voor het vergelijken van de effecten van verschillende maatregelen ten behoeve van de veiligheid op een IM locatie is het belangrijk dat een **nulmeting** verricht wordt. De veiligheid moet met behulp van meetbare indicatoren gekwantificeerd worden. Het VCNL (Programmabureau IM) gaat dit in gang zetten<sup>1</sup> en tevens een begin maken met het verzamelen van gegevens en het opzetten van interviews. Daarnaast zal worden vastgesteld of hulpverleners op locatie geoefend en bekwaam zijn voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

##### ***Werken volgens protocol***

Voorts is het gebruik van **protocollen** op de incidentlocatie essentieel voor een optimaal verloop van het afhandelingproces. Zeker in geval van gevaarlijke stoffen moet iedereen weten hoe er gehandeld dient te worden. De melding van gevaarlijke stoffen zal dan ook onderdeel van het protocol moeten zijn.

Het verdient aanbeveling als doel te formuleren dat de werkzaamheden in het kader van de IM hulpverlening (het IM proces) volgens een onderling overeengekomen protocol worden uitgevoerd. Via een audit kan men checken in hoeverre volgens het protocol wordt gewerkt. Voorgesteld wordt het verloop van het IM proces 1 à 2 keer per jaar te evalueren.

*N.B. Als men besluit volgens een protocol te werken, dan zullen deze protocollen opgesteld moeten worden (bijv. per onderscheiden incidentcategorie) en zal vastgesteld moeten worden wie leiding gaat geven aan het proces van protocolleren.*

Echter, met protocollen introduceert men het risico dat het proces rigide wordt en de hulpdiensten zich verbergen achter de afspraken (indekken) wanneer er iets mis gaat. Het is daarom essentieel dat men werkt in de geest van klantgerichte IM hulpverlening en de protocollen flexibel worden toegepast. Wanneer belangen zoals doorstroming, veiligheid en sporenonderzoek tussen partijen conflicteren, kan alleen de regievoerder op de IM locatie beslissen om af te wijken van de vastgestelde protocollen. Bij de uitwerking van de protocollen zal dan ook duidelijkheid verschaft moeten worden ten aanzien van de prioriteit van de verschillende werkzaamheden.

Andere aspecten die aandacht vragen bij het werken volgens protocollen zijn:

- zorg dat hulpverleners kennis hebben genomen van elkaars protocol; werkprocessen moeten op elkaar afgestemd zijn,

---

<sup>1</sup> Inmiddels is door RWS-DVS een opdracht voor het uitvoeren van een nulmeting uitgezet.

- protocollen zitten niet alleen tussen de oren bij diegenen die vaak op de IM locatie zijn, maar ook bij minder frequent aanwezige hulpverleners.

Verder zal het proces zo ingericht moeten worden dat het steeds veiliger wordt op de incidentlocatie. Dat betekent dat protocollen aangepast kunnen worden:

- pak zaken op die niet goed gaan (onveiligheidsrisico in debriefing meenemen),
- maak iemand verantwoordelijk voor de veiligheid op de IM locatie,
- laat hulpverleners kennis maken met elkaars manier van werken door middel van crosstraining.

De leercyclus zorgt ervoor dat ervaringen geëvalueerd worden en men acties ter verbetering onderneemt. Hiervoor moeten echter wel goede gegevens van verschillende hulpdiensten bijgehouden worden.

#### *Aandachtspunten*

- Men zal moeten beschikken over een nulmeting (bijv. situatie 2008) om de resultaten van de beoogde verbeteringsslag te kunnen vergelijken.
- Tijdens de afwikkeling van het IM proces werkt men volgens een protocol.
- De protocollen van de verschillende hulpverleners zijn onderling afgestemd en worden 1 à 2 maal per jaar geëvalueerd.

## **2.2 Veiligheid IM proces**

### *2.2.1 SMART doelstelling Veiligheid IM proces*

- Significante verbetering van beleving veiligheidsrisico's zoals ervaren door IM partners<sup>2</sup>.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

De veiligheid op de IM locatie is moeilijk te kwantificeren en te evalueren met behulp van harde cijfers. Daarom wordt er gekozen voor de (performance) indicator 'beleving' die een vergelijking van verschillende situaties wel mogelijk maakt. Beleving van de veiligheid is namelijk meetbaar en zou daarom standaard gekoppeld moeten worden aan de debriefing van de hulpdiensten na een incident. De beleving van onveiligheidsrisico's hangt in sterke mate samen met de (snelle) inrichting van een veilig werkterrein op de incidentlocatie. De wegbeheerder draagt de verantwoordelijkheid voor de realisatie van een veilig werkterrein voor de IM partners. De inrichting van een veilig werkterrein is ook zeer gebaat bij een goede onderlinge afstemming van maatregelen die in het kader van Dynamisch Verkeersmanagement (DVM) en maatregelen die in het kader van Incident Management genomen worden (zoals de inzet van DVM scenario's, informatieverschaffing aan de weggebruikers, etc.).

#### *Aandachtspunt*

- In 80% van de ongevallen (in overeenstemming met de criteria van de categorisering van incidenten) categorie 1: ernstig ongeval met doden en/of gewonden, moet er binnen 15 minuten na de melding van het incident een veilig werkterrein op de incidentlocatie gerealiseerd zijn.

<sup>2</sup> Hieronder wordt verstaan alle operationeel samenwerkende partijen op de incidentlocaties, t.w. hulpverleners (Politie, Brandweer, Ambulance), wegbeheerders, bergers, pechhulpdiensten

### 2.2.2 SMART doelstelling Veiligheid IM proces

- Gewonden worden sneller (-25%) en beter geholpen, waardoor de overlevingskansen toenemen.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

Omdat het aantal ongevallen dat per jaar plaatsvindt op de IM locaties afhankelijk is van veel factoren, kan dit niet als eerlijke prestatie-indicator gebruikt worden. De afhandelingsnelheid tijdens verschillende typen incidenten is wel objectief meetbaar. Bij een toename van de afhandelingsnelheid (afname van de afhandelingduur), neemt de overlevingskans van een slachtoffer toe. Dit maakt afhandelingsnelheid een juiste performance indicator voor de veiligheid op een incidentlocatie.

De verbetering moet gerealiseerd worden ten opzichte van de referentiesituatie van 2008. De doelstelling is niet per definitie 'te' ambitieus, omdat men gaandeweg leert en verwachtingen bijgesteld kunnen worden. De tijdwinst moet vooral gehaald worden uit de aanrijdtijden (er loopt een onderzoek waarin wordt nagegaan of meer ambulancecapaciteit garandeert dat de ambulance ook eerder ter plaatse is) en afstemming van taken tussen de actieve diensten op de IM locatie. Het is uiteraard niet de bedoeling dat slachtoffers minder zorgvuldig behandeld gaan worden. Belangrijk is dat verantwoorde zorg kan worden verstrekt. Als het nodig is om de patiënt eerst gedegen te stabiliseren op de ongevallocatie volgens het 'stay en play' principe zal het stabiliseren op de ongevallocatie volgens dat principe voorrang krijgen op het fileleed. In andere gevallen kan men het principe 'scoop and run' toepassen, maar dan ook weer alleen als de verantwoorde zorg niet in de knel komt.

### 2.2.3 SMART doelstelling Veiligheid IM proces

- Melding gevaarlijke stoffen is onderdeel van Incident Management.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

In veel gevallen is het onbekend welke stof er getransporteerd wordt, enerzijds door gebrekkige registratie, anderzijds door de vele onbekende verplaatsingen van gevaarlijke stoffen. Voor het verbeteren van de bovenstaande situatie, is het allereerst noodzakelijk het verplaatsen en identificeren van gevaarlijke stoffen goed in beeld te brengen. Aanvullende technieken als 'tracking and tracing' en 'RFID tags' kunnen daarbij uitkomst bieden.

#### **Aandachtspunt**

- Breng vervoer van gevaarlijke stoffen goed in beeld.

### 2.2.4 SMART doelstelling Veiligheid IM proces

- Weggebruikers worden gewaarschuwd wanneer zij de staart van een file naderen, en wel zodanig dat secundaire ongevallen als gevolg van deze file (van een primair ongeval) met 25% worden verminderd.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

Het volstaat niet enkel de staart van een file te bewaken. Belangrijk is dat weggebruikers gewaarschuwd worden wanneer zij de staart van een file naderen. Het waarschuwen van de weggebruikers bovenstreams houdt in dat zij enerzijds op de hoogte worden gebracht en gehouden over de aanwezigheid en positie van een

file op hun route, anderzijds dat zij worden geïnformeerd over mogelijke terugvalopties. Deze informatie kan zowel via in-car-systemen (navigatiesystemen, DSRC, etc.) als via wegkantsystemen (DRIPS, VMS) worden overgedragen.

## 2.3 Sporenonderzoek

### 2.3.1 SMART doelstelling Sporenonderzoek

- Duidelijkheid (bij politie en wegbeheerder) wanneer sporenonderzoek relevant is.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

De focus voor wat betreft het sporenonderzoek ligt binnen IM bij ongevallen in het verkeer. Andere incidenten (bomaanslagen) vallen buiten de scope.

Het is niet zozeer de vraag wanneer het vastleggen van sporen relevant is, maar wanneer het noodzakelijk is een sporenonderzoek uit te voeren. Veel regio's handelen volgens eigen werkwijzen en inzichten. Het is daarom maar de vraag of de regelgeving is te beïnvloeden en iedereen volgens een geüniformeerd protocol kan gaan werken.

Per 1 april 2008 is een nieuwe richtlijn<sup>3</sup> van kracht betreffende sporenonderzoek.

Deze richtlijn is geprotocolleerd en verschaft een duidelijke basis voor vaststelling van de verplichting tot uitvoering van een sporenonderzoek.

#### **Aandachtspunt**

- Gebruik de per 1 april 2008 van kracht zijnde richtlijn betreffende sporenonderzoek ('Aanwijzing Verkeersongevallen') als basis voor de vaststelling van de verplichting tot uitvoering van een sporenonderzoek.

### 2.3.2 SMART doelstelling Sporenonderzoek

- Significante verkorting van de tijdsduur benodigd voor het sporenonderzoek (-25%), te realiseren binnen het kader geschetst in de 'Aanwijzing Verkeersongevallen', waarbij de kwaliteit van het onderzoek niet vermindert.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

De 'Aanwijzing Verkeersongevallen' beoogt een kader te schetsen voor het OM en de politie bij de beoordeling en de behandeling van verkeersovertredingen en verkeersmisdrijven, waarbij een verkeersongeval heeft plaatsgevonden. Voor een goed onderbouwde uitspraak over de toedracht dan wel de gereden snelheid is het noodzakelijk dat de Verkeersongevallendienst van de politie een adequaat sporenonderzoek op de plaats van het ongeval en een onderzoek aan de betrokken voertuigen uitvoert. Voor de waarheidsvinding is het belangrijk dat deze onderzoeken kwalitatief goed, reproduceerbaar en controleerbaar worden uitgevoerd (bij voorkeur uitgevoerd door een functionaris met een diploma of certificaat van de politieacademie en daardoor kan werken volgens forensisch technische normen).

Bij het sporenonderzoek dient gebruik gemaakt te worden van hulpmiddelen ten behoeve van fotogrammetrische uitwerking.

---

<sup>3</sup> Aanwijzing Verkeersongevallen. Staatscourant 28 maart 2008, nr.61 / pag. 14

De verkorting van de tijdsduur benodigd voor het verzamelen van de sporen zal vooral gerealiseerd moeten worden door de inzet van nieuwe methoden/technieken en een betere afstemming van de werkwijzen (betere afstemmingsafspraken).

#### **Aandachtspunt**

- Onderzoek welke nieuwe methoden en technieken ontwikkeld resp. ingezet kunnen worden om het uitvoeren van een sporenonderzoek te versnellen (met in acht name van het kader geschetst in de 'Aanwijzing Verkeersongevallen'.
- Onderzoek welke afstemmingsafspraken daartoe gewenst zijn.

## **2.4 Tijdsduur IM proces**

### *2.4.1 SMART doelstelling Tijdsduur IM proces*

- De gemiddelde afhandelingduur van incidenten is in 2015 25% korter dan in 2008.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

Tijdwinst is te behalen door het anders organiseren van het IM proces. Hier moet ook de provincie bij betrokken worden. Een belangrijke punt is het formuleren van de ambitie om meldkamers met elkaar te verbinden, zodat alle betrokkenen beschikken over dezelfde informatie. Dit kan de oplossing zijn voor veel problemen op het gebied van proces en organisatie. De visie meldkamers 2015 zal moeten fungeren als een trigger voor de gewenste innovaties bij de afhandeling van meldingen van incidenten en mede daardoor tot een verbeterde samenwerking tussen de meldkamers.

Uiteindelijk is het van belang dat het verkeer zo lang mogelijk blijft stromen, zodat de incidentlocatie bereikbaar en doorrijdbaar blijft voor de hulpdiensten.

Ook de verkeersdeelnemer kan een significante bijdrage leveren aan de verkorting van het IM proces, zeker indien er sprake is van pechgevallen of UMS ongevallen. Het slagvaardig (adequaat) handelen van een weggebruiker die betrokken is bij een incident wordt verbeterd door in overleg met het CBR de voorkeurshandelwijze bij incidenten op te nemen als onderdeel van de rijvaardigheidsopleiding.

#### **Aandachtspunten**

- De initiatie- en meldingsfase verkorten en procesverbetering realiseren, zodanig dat alle IM ketenpartners snel en betrouwbaar op de hoogte zijn van alle relevante incidentgegevens.
- IM ketenpartners hebben inzicht/zijn bekend met elkaars werkprocessen/werkwijze (bijv. taken, bevoegdheden).
- Spreiding en beschikbaarheid van ambulancezorg moet worden geënt op IM.
- Ongevallen zijn ondergebracht in categorieën.
- Per ongevalcategorie zijn de acties per IM ketenpartner gekoppeld.
- De weggebruiker weet hoe te handelen bij een incident op de weg.

## **2.5 Informatieverstrekking aan de reiziger en aan de media**

### *2.5.1 SMART doelstelling Informatieverstrekking aan de reiziger en de media*

- In 80% van de gevallen zal op IM wegen binnen 5 minuten de verkeersinformatie betreffende (door VCNL aangemerkte) incidenten voor de weggebruiker beschikbaar zijn.



*Uitwerking en onderbouwing*

Bij voorkeur wordt de meest actuele informatie over de ongevalsituatie met de weggebruiker gecommuniceerd. Deze informatie moet ook consistent zijn. Voorgesteld wordt voor het vergaren van multimodale verkeersinformatie aansluiting te zoeken bij het project NDW (Nationale Databank Wegverkeersgegevens) en andere fora (neem bijv. de ontwikkelingen bij de NS mee). Daarnaast is het ook interessant de weggebruiker zelf als informatiebron te benutten.

Tot op heden is het lastig gebleken verkeersinformatie te gelde te maken. De nieuwe generatie persoonsgebonden diensten die momenteel aangeboden worden heeft deze potentie wel. Ook hier geldt dat de aangeboden informatie actueel en consistent moet zijn.

**2.6 Organisatie IM proces (voorkomen van misverstanden, opleiding/preventie)***2.6.1 SMART doelstelling Organisatie IM proces*

- binnen twee jaar (vanaf 2008) is er sprake van een real-time open uitwisseling tussen IM ketenpartners van incidentmeldingen en incidentgegevens.

*Uitwerking en onderbouwing*

Belangrijk is de bereidheid van de verschillende betrokken organisaties (meldkamers, hulpverleners) om gegevens te delen. Daarnaast moet er een medium (informatiedrager) beschikbaar komen via welke de gegevens daadwerkelijk direct uitgewisseld kunnen worden (er mag niet te veel tijd tussen liggen). De informatie-uitwisseling tussen betrokken organisaties kan men klein opstarten en naar bevind van zaken uitbreiden. Het verdient aanbeveling aansluiting te zoeken bij relevante ontwikkelingen (zoals eCall en de wet tunnelveiligheid) die als hefboom kunnen worden gebruikt.

Voor de politie is het lastig gebleken verkeersinformatie te gelde te maken. De nieuwe generatie persoonsgebonden diensten die momenteel aangeboden worden heeft deze potentie wel. Ook hier geldt dat de aangeboden informatie actueel en consistent moet zijn.

Voor de politie is het moeilijk zich te committeren aan een open uitwisseling van informatie omdat privacy wetgeving dit belemmert. Daarnaast ontbreekt het geld om de noodzakelijke bedrijfsprocessen te standaardiseren. Voorgesteld wordt dit punt in te brengen in het DGOV overleg.

Tijdens de afwikkeling van een incident is het volstrekt duidelijk op welke wijze de bevoegdheid tot het nemen van beslissingen is verdeeld over de verschillende hulpverleners.

<sup>4</sup> De Raad MIV bevordert een effectieve en efficiënte informatie- en communicatievoorziening ten behoeve van het gezamenlijk optreden van de hulpverleningsdiensten, opdat schade bij incidenten en rampen wordt beperkt.

<sup>5</sup> "Niet alleen het beheer van GMS en de voorbereiding op een nieuw meldkamersysteem (NMS), ook thema's die een bijdrage leveren aan de instandhouding, het gebruik en de verbetering van de meldkamerfunctie gaan tot het aandachtsgebied van de stuurgroep behoren. Het gaat om het geven van zwaarwegende adviezen aan de strategisch beheerder van C2000. Het behartigen van de collectieve belangen van de aangewezen gebruikers bij de verwerving van randapparatuur C2000 en bijbehorende diensten. Ook het aansturen van projectorganisaties, het uitdragen en nader uitwerken van de multidisciplinaire meldkamervisie, het bevorderen van multidisciplinaire samenwerking en het creëren van randvoorwaarden voor de uitvoering van de projecten behoren, tot het taakgebied van de stuurgroep."

<sup>6</sup> De stuurgroep Informatievoorziening heeft als doel het verbeteren van de multidisciplinaire informatievoorziening bij grootschalig optreden. Daarnaast stimuleert de stuurgroep multidisciplinaire samenwerking.

'SMART' doelstellingen voor de toepassing van Incident Management maatregelen op het Nederlandse wegennet

### 2.6.2 SMART doelstelling Organisatie IM proces

- Elke IM partner stuurt alleen medewerkers naar de incidentlocatie welke vakbekwaam zijn voor hun eigen discipline en tevens bekend zijn met:
  - De onderling afgesproken IM procedures.
  - De door andere IM partners gehanteerde werkprocessen.

#### *Uitwerking en onderbouwing*

Het is bijzonder belangrijk dat de afwikkeling van een ongeval wordt uitgevoerd door hulpverleners (IM partners) die goed zijn opgeleid en inzicht hebben in elkaars werkwijzen en verantwoordelijkheden. In overeenstemming met de eisen die gesteld worden ten aanzien van de professionaliteit waarmee de werkzaamheden worden uitgevoerd, omvat de opleiding van de IM partner 2 onderdelen:

- een onderdeel gericht op het bijbrengen van de vereiste expertise benodigd voor de uitvoering van de eigen hulpverleningswerkzaamheden,
- een onderdeel gericht op het leren samenwerken met de andere hulpverleners (crosstraining).

Ter bevordering van de consistentie in de IM aanpak en ter beperking van misverstanden is het aan te bevelen dat bepaalde modules onderdeel zijn van de opleiding van alle hulpverleners.

### 3 Samenvatting SMART doelstellingen

#### *Smart doelstellingen IM Algemeen*

- Beschikbaarheid van een nulmeting om resultaten van verbeteringsslag te kunnen vergelijken.
- Tijdens IM proces werken volgens protocol.
- Protocollen onderling afstemmen en evalueren (1 à 2 maal per jaar).

#### *SMART doelstelling Veiligheid IM proces*

- Significante verbetering van beleving veiligheidsrisico's zoals ervaren door IM partners<sup>7</sup>.

#### *SMART doelstelling Veiligheid IM proces*

- Gewonden worden sneller (-25%) en beter geholpen, waardoor de overlevingskansen toenemen.

#### *SMART doelstelling Veiligheid IM proces*

- Melding gevaarlijke stoffen is onderdeel van Incident Management.

#### *SMART doelstelling Veiligheid IM proces*

- Weggebruikers worden gewaarschuwd wanneer zij de staart van een file naderen, en wel zodanig dat secundaire ongevallen als gevolg van deze file (van een primair ongeval) met 25% worden verminderd.

#### *SMART doelstelling Schuldvraag*

- Duidelijkheid (bij politie en wegbeheerder) wanneer sporenonderzoek relevant is.

#### *SMART doelstelling Schuldvraag*

- Significante verkorting van de tijdsduur benodigd voor het sporenonderzoek (-25%), te realiseren binnen het kader geschetst in de 'Aanwijzing Verkeersongevallen', waarbij de kwaliteit van het onderzoek niet vermindert.

#### *SMART doelstelling Tijdsduur IM proces*

- De gemiddelde afhandelingduur van incidenten is in 2015 25% korter dan in 2008.

#### *SMART doelstelling Informatieverstrekking aan de reiziger en de media*

- In 80% van de gevallen zal op IM wegen binnen 5 minuten de verkeersinformatie betreffende (door VCNL aangemerkte) incidenten voor de weggebruiker beschikbaar zijn.

#### *SMART doelstelling Organisatie IM proces*

- binnen twee jaar (vanaf 2008) is er sprake van een real-time open uitwisseling tussen IM ketenpartners van incidentmeldingen en incidentgegevens.

#### *SMART doelstelling Organisatie IM proces*

- Elke IM partner stuurt alleen medewerkers naar de incidentlocatie welke vakbekwaam zijn voor hun eigen discipline en tevens bekend zijn met:
  - De onderling afgesproken IM procedures.
  - De door andere IM partners gehanteerde werkprocessen.

---

<sup>7</sup> Hieronder wordt verstaan alle operationeel samenwerkende partijen op de incidentlocaties, t.w. hulpverleners (Politie, Brandweer, Ambulance), wegbeheerders, bergers, pechhulpdiensten

## Gevraagde acties IM Beraad

1. Het Landelijk Platform Incident Management vraagt het IM Beraad in te stemmen met de hierboven beschreven ambities Incident Management.
2. Het Landelijk Platform Incident Management vraagt de leden van het IM Beraad ervoor te zorgen dat de beschreven Ambities Incident Management op draagvlak kunnen rekenen binnen ieders eigen kolom.
3. Het Landelijk Platform Incident Management vraagt het IM Beraad in te stemmen met de verdere concretisering van de ambities en de doorvertaling daarvan naar concrete projecten, uit te voeren onder regie van het Programmabureau Incident Management.