



Visie Incident Management voor de Provincie Zuid-Holland

Visie op Incident Management en de verdere professionalisering daarvan binnen de provincie Zuid-Holland.

Door Macaro
Samen Duurzaam Anders

René van Zutphen

4 december 2013

Colofon

Uitgegeven door	Provincie Zuid-Holland
Informatie	Dienst Beheer en Infrastructuur
Opdrachtgever	Patricia van der Holst

Uitgevoerd door	René van Zutphen(Macaro)
Datum	4 december 2013
Status	Definitief
Versienummer	1.0
Documentnummer	13.12-D-PZH-004

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Vraagstelling Provincie Zuid-Holland	5
1.2 Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland	5
1.3 Ontwikkelen toekomstvisie op Incident Management	5
2. Ontwikkelingen die van invloed zijn op de visie IM van de PZH	6
2.1 Ontwikkelen visie op Incident Management Provincie Zuid-Holland	6
2.2 eCall als mogelijke katalysator	7
2.3 InCar systemen en coöperatieve systemen	7
2.4 Autonome voertuigen	9
2.5 Doorvertaling naar visie op Incident Management Provincie Zuid-Holland	10
2.5.1 Incident Management en techniek	10
2.5.2 Incident Management is mensenwerk!	11
2.5.3 Incident Management is van niemand; dus van iedereen!	11
2.5.4 Netcentrisch werken en Incident Management	11
2.6 Professionalisering IM binnen de Provincie Zuid-Holland	12
2.7 Tunnelbeheer Provincie Zuid-Holland en IM	13
3. De omvang van Incident Management	14
3.1 Ontwikkelingen aantal IM meldingen	15
3.2 Regionale verschillen binnen de Provincie Zuid-Holland	17
3.2.1 LCM meldingen binnen DSG en DLG	17
3.2.2 CMV meldingen binnen DSG en DLG	19
3.3 Inzet verschillen overdag en 's nachts	21
3.4 Incident verdeling gedurende de dag in 2012	23
3.5 Incidentverdeling over de dagen van het afgelopen jaar	24
3.5.1 Incidentverdeling DSG over de dagen	27
3.5.2 Incidentverdeling DLG over de dagen	29
3.6 Incident gevoelige wegen	31
3.6.1 Incident gevoelige wegen Dienst Stedelijk Gebied	31
3.6.2 Incident gevoelige wegen Dienst Landelijk Gebied	34
3.7 Actuele incident gevoelige locaties	37
3.7.1 Actuele IM-ongevallen en IM pechgevallen DSG	38
3.7.2 Actuele IM-ongevallen en IM pechgevallen DLG	40
4. Professionalisering IM	42
4.1 Samenwerking met Programmabureau IM en RWS	42
4.1.1 Samenwerking gericht op Verkeersmanagement	43
4.1.2 Gewenst resultaat samenwerking PZH met RWS	44
4.1.3 Stappenplan samenwerking PZH met RWS	45
4.2 Regionale samenwerking en de PZH	46
4.3 Samenwerking PZH met RVC, Regiodesk en VM desk	47
4.3.1 Stappenplan samenwerking PZH met RWS en Regiodesk	50
4.4 Inzet motoren in kader van professionalisering IM	51
4.5 Onderzoeken Track en Trace in kader van professionalisering IM	53
4.6 Aanrijtijden in kader van professionalisering IM	54
5. Bijlage wetgeving Tunnelbeheer	58

1. Inleiding

De Provincie Zuid-Holland voert al meerdere jaren (sinds 1 juli 2004) met succes Incident Management uit op een aantal van haar wegen. Zij voert hierbij vanaf het begin een voortrekkersrol uit ten opzichte van de overige provincies. Hierbij wordt nauw samengewerkt met RWS. Binnen de provincies wordt momenteel ook gekeken hoe de trekkersrol voor Incident Management het beste uitgevoerd kan worden. Na Zuid-Holland en Noord-Holland is nu de Provincie Gelderland bezig met het invullen van haar rol hierbinnen.

Redenerend vanuit de missie van de Dienst Beheer Infrastructuur, "Vlot en veilig over weg en water", lijkt voor de Provincie Zuid-Holland de tijd momenteel rijp om een nieuwe stap te maken in de verdere professionalisering van de Provincie Zuid-Holland in het algemeen, en van Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland in het bijzonder. Hierbij dient rekening gehouden te worden met ontwikkelingen binnen Incident Management en ontwikkelingen bij de Incident Management partners.

Incident Management is de laatste decennia uitgegroeid tot een breed samenwerkingsverband tussen meerdere partijen. Het zijn niet alleen de IM-hulpverleners als politie, brandweer, ambulancezorg, wegbeheerders, bergers en de pechhulpverleners op de plaats incident, maar het zijn ook de verzekeraars, de transportsector (TLN, EVO, KNV), alarmcentrales en het Openbaar Ministerie.

Veiligheid en samenwerking zijn de twee sleutelwoorden bij Incident Management. Vanuit het oogpunt van veiligheid wordt er door alle partijen samengewerkt aan de doorontwikkeling en optimalisering van Incident Management.

Incident Management staat momenteel op een punt van herbezinning. Zowel bij de wegbeheerders als bij een aantal IM-partners wordt gekeken hoe de toekomst van Incident Management eruit moet gaan zien. Het Programmabureau Incident Management (RWS) gaat de visie op Incident Management, die in 2007 is ontwikkeld vanuit alle IM-partners, herbezien en wellicht herdefiniëren i.s.m. de IM-partners (Strategische sessie op 12 november 2013).

Daarnaast worden er vanuit RWS nieuwe afspraken gemaakt met de Politie in het kader van de samenwerking RWS-Politie binnen Incident Management (en darbuiten). Ook is RWS dit voorjaar een nauwere samenwerking aangegaan met de ANWB. Weginspecteur en wegenwacht zullen nauwer met elkaar gaan samenwerken. Deze ontwikkelingen zullen in meerdere of mindere mate ook het Incident Management proces van de Provincie Zuid-Holland beïnvloeden.

1.1 Vraagstelling Provincie Zuid-Holland

Wat moet er gebeuren om de Incident Management organisatie van de Provincie Zuid-Holland verder te professionaliseren op het gebied van Incident Management?

Hierbij dient rekening gehouden te worden met de belangen en ontwikkelingen binnen de Provincie Zuid-Holland, alsook met lopende en komende ontwikkelingen op het gebied van Incident Management.

Er dient een plan ontwikkeld te worden dat nog dit jaar (2013) aan het MT wordt aangeboden. Het plan zal telkens aangepast moeten kunnen worden en zal daarmee de status van een groeidocument krijgen. Uitgangssituatie hierbij is het verder professionaliseren van de eigen organisatie.

1.2 Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland

De Provincie Zuid-Holland is bij de introductie van Incident Management (1 juli 2004) met 50 medewerkers begonnen die Incident Management buiten in de praktijk toepassen. Zij kregen Incident Management als extra taak opgelegd bij hun reguliere werk.

Als dat de situatie is waarop wordt voortgeborduurd, dan moeten die medewerkers allemaal op korte termijn opgeleid worden tot wegenspecteurs. Het gaat daarbij om een grote financiële investering en er is een lang tijdstraject aan gekoppeld.

1.3 Ontwikkelen toekomstvisie op Incident Management

Er bestaan ideeën om de Incident Management organisatie van de Provincie Zuid-Holland verder te professionaliseren op het gebied van Incident Management. De ideeën zijn gericht op de toekomstige situatie in 2015-2016, en kennen de volgende contouren:

- Een aparte schil in de organisatie creëren van Incident Management medewerkers.
- Medewerkers richten zich volledig op de Incident Management taak.
- Medewerkers doen veel praktijkkennis en -ervaring op.
- Medewerkers gericht opleiden.
- Noodzaak voor professionalisering is vereist omdat Zuid-Holland tunnelbeheerder wordt van de Rijnland Route.
- Mensen die Incident Management in tunnels afhandelen moeten daarvoor opgeleid zijn.
- Er ontstaat een doorgroei mogelijkheid voor de Incident Management medewerkers.

2. Ontwikkelingen die van invloed zijn op de visie IM van de PZH

Sinds 2005 vlakt de toename van de binnenlandse mobiliteit van personen af. Dit geldt vooral voor het autogebruik. Het is onzeker of de afvlakking van de groei van de automobilititeit in de toekomst doorzet: in 2011 werd in Nederland weer meer auto gereden dan in 2010. Gezien de afvlakking van de groei en de huidige economische terugval is de kans groot dat de automobilititeit de komende jaren niet zo hard meer groeit.

Door de uitbreidingen van de wegcapaciteit verwacht het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) voor 2013 een verdere daling van de files. Daarna blijft het verkeer groeien door de aantrekkende economie en een geringe daling van de reële brandstofprijzen. Hiermee nemen ook de files weer toe.

De mobiliteit vanuit de overheid verder terugdringen is geen optie, want mobiliteit is belangrijk in onze samenleving en onmisbaar voor een gezonde economie. Hierom stimuleert de overheid Duurzame Mobiliteit waarvan ook het milieu profiteert.

Doel van Duurzame Mobiliteit is om de verkeersveiligheid en doorstroming verder te bevorderen en emissies van schadelijke stoffen als NOx, CO2 en fijnstof te verminderen (leefbaarheid). Dit doel komt perfect overeen met de doelstelling van Incident Management.

2.1 Ontwikkelen visie op Incident Management Provincie Zuid-Holland

Toekomstige ontwikkelingen binnen Incident Management van de Provincie Zuid-Holland dienen binnen het kader van Duurzame Mobiliteit te passen, wil men het maximale rendement en effect uit Incident Management blijven halen. Een aantal lopende ontwikkelingen zijn hierin belangrijk voor de visie vorming van IM binnen de Provincie Zuid-Holland, zoals de ontwikkeling van:

- eCall;
- InCar systemen;
- Autonome voertuigen;
- Netcentrisch werken

Bovenstaande ontwikkelingen worden hieronder kort beschreven, waarna de doorvertaling wordt gemaakt van de ontwikkelingen naar de visievorming van de Provincie Zuid-Holland op Incident Management en de verdere professionalisering van de Provincie Zuid-Holland.

2.2 eCall als mogelijke katalysator

De Provincie Zuid-Holland participeert in samenwerking met RWS in de pilot eCall. Samen met RWS wordt er geoefend en worden de consequenties van de introductie van eCall getest.



eCall is de ontwikkeling van automatische notificatie bij ongelukken. Hierbij wordt een noodoproep die bestaat uit een set minimale gegevens, direct naar de hulpverlening doorgestuurd. De hulpverlening kan dan via een tweede kanaal aanvullende gegevens verkrijgen over bijvoorbeeld de personen of

voertuigen die bij een ongeluk zijn betrokken.

Verkeersongevallen kosten de EU-economie per jaar meer dan 160 miljard euro. Door alle 230 miljoen voertuigen in de EU uit te rusten met eCall zou volgens de EU per jaar 26 miljard euro kunnen worden bespaard, door het sneller en meer op maat kunnen verlenen van spoedeisende hulp. Met het eCall systeem zal het tevens makkelijker worden iets aan verkeersopstoppen te doen en satellietnavigatie in voertuigen te installeren.

De snelheid in het detectie proces en de meldingsfase van het Incident Management proces wordt door eCall enorm vergroot.

De hulpverlening kan door eCall veel gericht en meer op maat plaatsvinden.

eCall kan een belangrijke bijdrage leveren aan met name de NoMo-doelstellingen op de terreinen van veiligheid en bereikbaarheid. Tevens kan eCall dienen als mogelijke katalysator voor de verdere ontwikkeling en implementatie van coöperatieve systemen.

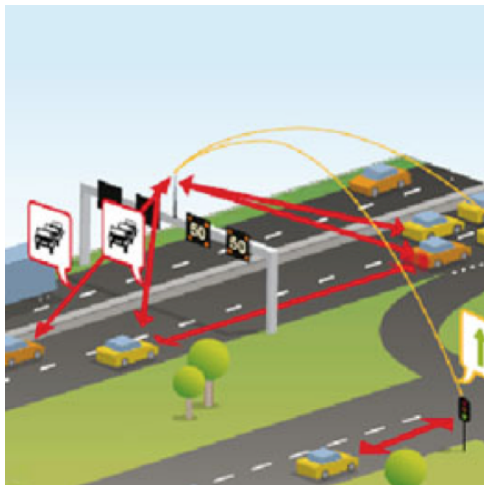
De snelheid in het detectie proces en de meldingsfase van het Incident Management proces wordt door eCall enorm vergroot. Dit geldt met name voor de wegen van de Provincie Zuid-Holland, waar het ontbreken van monitoringssystemen (lussen en camera's) niet van invloed is op de snelheid van een eCall melding.

2.3 InCar systemen en coöperatieve systemen

InCar systemen staan volop in de belangstelling en zijn volop in ontwikkeling. Het aantal auto's dat (standaard) is uitgerust met een navigatiesysteem à la TomTom is daar een goed voorbeeld van. Andere voorbeelden zijn Intelligente Snelheidsadaptie (ISA) en Intelligente Snelheid Informatie (ISI) systemen. Deze ondersteunen de automobilist

bij het handhaven van de geldende maximum snelheid en/of het aanhouden van de rijstrook. Ook parkeersensoren en automatisch inparkeren zijn voorbeelden van InCar ontwikkeling, gericht op gebruikersgemak.

Op basis van InCar ontwikkelingen ontstaan tevens coöperatieve systemen van verschillende auto's die met elkaar en met systemen in, op of boven de weg communiceren. De InCar- systemen bieden mogelijkheden om de rijtaak te veraangename en om de verkeersveiligheid te verhogen.



Coöperatieve systemen zijn systemen die de rijtaken van een bestuurder ondersteunen, waarbij gebruik wordt gemaakt van communicatie met andere voertuigen en/of systemen langs de kant van de weg. Deze ondersteuning vindt plaats door de bestuurder te informeren, te waarschuwen of zelfs actief in te grijpen in de besturing van het voertuig.

Een belangrijk doel van coöperatieve systemen is de verkeersveiligheid vergroten. Coöperatieve systemen kunnen worden ingezet voor verkeersmanagement taken, bijvoorbeeld door informatie als snelheidslimieten, rijstrook- en routeaanwijzingen en de stand van verkeerslichten in de auto aan te bieden.

Aanbieders van verkeers- en reisgeleidingsdiensten kunnen informatie van coöperatieve systemen benutten. Navigatiesystemen informeren de automobilist over files en alternatieve routes. De automobilist kan informatie ontvangen over parkeren, brandstofprijzen, restaurants, hotels en het openbaar vervoer.

Door de komst van InCar systemen en coöperatieve systemen zal het aantal incidenten flink afnemen, wat ten goede komt van de veiligheid, bereikbaarheid en leefbaarheid.

Het voertuig zelf zendt floating car data uit, die natuurlijk ook interessant is voor de wegbeheerder om de inzet van verkeersmanagement maatregelen te verbeteren.

Coöperatieve systemen worden gebruikt om de leefbaarheid te verbeteren, bijvoorbeeld door het informeren over milieuvriendelijke routes en het creëren van doorstroomroutes voor zwaar verkeer.

De systemen zijn dus nuttig voor de verkeersveiligheid, doorstroming en de leefbaarheid. De systemen hebben grote impact op de rol van de

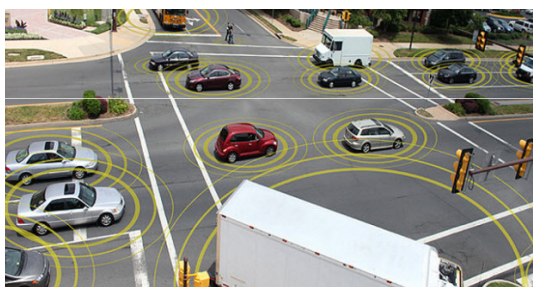
wegbeheerders ten aanzien van het informeren en regelen van het verkeer.

Door de komst van InCar systemen en coöperatieve systemen zal het Incident Management proces voor de provincie Zuid-Holland behoorlijk veranderen. Het aantal incidenten zal waarschijnlijk flink afnemen wat ten goede komt van de veiligheid, bereikbaarheid en leefbaarheid.

2.4 Autonome voertuigen

Tijdens het Europese project SARTRE (Safe Road Trains For The Environment) in 2012 hebben autofabrikanten aangetoond dat het mogelijk is om in colonne met snelheden tot 90 km/uur autonoom achter elkaar te rijden.

Volledig autonoom rijden is volgens Mercedes-Benz binnen zes jaar haalbaar. Met een ontelbaar aantal sensoren, camera's en computerkracht weet het voertuig in elke situatie de controle te behouden. Zonder enige inbreng van de menselijke 'bestuurder'. Autonoom rijden zal echter voorlopig een assistentiemiddel blijven. Diegenen die zelf willen rijden zijn vrij dat te doen, en dat zal in de toekomst niet veranderen.



In 2010 reden 2 auto's zonder chauffeur van Parma (Italië) naar Shanghai (China).



De Chinese "Fierce Lion 3" legt een 114 kilometer lang traject af binnen 85 minuten (januari 2013).

Diverse autofabrikanten zijn nu klaar om de eerste vorm van autonoom rijden op de markt te introduceren. Een geavanceerd hulpsysteem zorgt ervoor dat de auto zijn voorganger in rijdend verkeer automatisch volgt.

De ontwikkeling van zichzelf bedienende, autonome voertuigen speelt een cruciale rol in het streven naar een duurzame samenleving. Autonome voertuigen, die zelf accelereren, sturen en remmen, geven meer vrijheid achter het stuur en maken rijden gemakkelijker. Autonoom

rijden vermindert het risico op verkeersongevallen en in bepaalde situaties kan tot 50 procent brandstof worden bespaard. En doordat het verkeer beter doorstroomt, kunnen de reistijden ook korter worden.

Door de komst van autonome voertuigen zal het Incident Management proces een enorme verandering ondergaan en zal het aantal incidenten enorm afnemen.

De verdere ontwikkeling van autonome voertuigen zal een enorme impact hebben op het toekomstige Incident Management proces.

2.5 Doorvertaling naar visie op Incident Management Provincie Zuid-Holland

Daar waar de Provincie Zuid-Holland gaat investeren in de verdere professionalisering van Incident Management, zal men dat moeten doen in het kader van bovenstaande ontwikkelingen. Die ontwikkelingen zijn vanuit de techniek en ICT gedreven.

Daarnaast speelt de Incident Management medewerker van de Provincie Zuid-Holland een essentiële rol in het correct, professioneel en gezamenlijk uitvoeren van het Incident Management proces.

Tenslotte speelt de wijze waarop Incident Management in de toekomst georganiseerd wordt binnen de provincie Zuid-Holland een wezenlijke rol, die van invloed is op het duurzame karakter van Incident Management.

2.5.1. Incident Management en techniek

De technische- en ICT ontwikkelingen zullen leiden tot een betere en snellere informatievoorziening en informatie uitwisseling binnen en tussen de IM-partijen. Tevens zal de informatievoorziening en informatie uitwisseling op een gestandaardiseerde en uniforme wijze tot stand gebracht worden, wat ten goede komt aan de betrouwbaarheid.

De (regionale) verkeerscentrales zullen met betrekking tot de informatievoorziening en informatie uitwisseling een voorname en centrale rol moeten gaan spelen. Dat kan onder de vlag van de overheid, maar nog beter vanuit de private sector vorm gegeven worden.

Verschillende data- en informatiestromen dienen binnen de verkeerscentrale samen te komen en verwerkt en verrijkt te worden om gericht en dynamisch verkeersmanagement en Incident Management uit te kunnen voeren.

Daarnaast dient de informatie uit de voertuigen en wegkant systemen, aangevuld met andere informatie bronnen, gebruikt te worden om nieuwe diensten voor de weggebruikers te ontwikkelen die de veiligheid,

bereikbaarheid en leefbaarheid, en daarmee Duurzame Mobiliteit, ten goede komen.

2.5.2. Incident Management is mensenwerk!

Hoe de techniek en ICT zich ook ontwikkelt, Incident Management is een set van maatregelen die beogen de weg op een zo veilig en snel mogelijke wijze weer vrij te krijgen. Hierbij is professioneel werken en samenwerken vanuit de verschillende hulpdiensten en overige partijen essentieel.

De klant, de weggebruiker, dient bij Incident Management centraal te staan. Alle betrokken IM-partners dienen vanuit een gemeenschappelijk gedragen doel, vanuit ieders eigen taken en verantwoordelijkheden, samen te werken en voor een veilige en vlotte afhandeling te zorgen.

Hiervoor is een goede onderlinge afstemming, en ook een gedegen opleiding en training van het personeel van de Provincie Zuid-Holland essentieel. Elkaar kennen en leren kennen in gemeenschappelijke oefeningen, trainingen en opleidingen is daarvoor een goede vorm.

2.5.3. Incident Management is van niemand; dus van iedereen!

Momenteel ligt de regie van Incident Management bij RWS. Er is echter geen formele eigenaar van het Incident Management proces. De verantwoordelijkheden binnen Incident Management liggen bij verschillende Ministeries. Dit biedt kansen omdat de verschillende IM-partners, naast hun eigen kerntaken, Incident Management als een wezenlijk instrument zien en kunnen zien om bij te dragen aan de veiligheid, bereikbaarheid en leefbaarheid.

Omdat Incident Management van 'iedereen' is, dienen er goede organisatorische afspraken gemaakt te worden. Door ontwikkelingen en veranderingen binnen organisaties verschuiven taken en verantwoordelijkheden. Deze taken en verantwoordelijkheden moeten door anderen overgenomen kunnen worden.

Vanuit de krimpende overheid en de steeds meer vorm krijgende Publiek-Private-Samenwerking, dient gekeken te worden welke taken vanuit de Provincie Zuid-Holland (overheid) naar de markt gebracht kunnen worden en onder welke condities.

2.5.4. Netcentrisch werken en Incident Management

Netcentrisch Werken heeft tot doel de veiligheidsregio's te ondersteunen bij het invullen van het aspect informatievoorziening van het Besluit veiligheidsregio's. Dit raakt nauw aan het Incident Management proces. Evenals dat Incident Management een technische-, menselijke-, processen- en organisatorische kant heeft, kent netcentrisch werken dit ook.

Bij netcentrisch werken gaat het vooral om het realiseren van een werkwijze, die het mogelijk maakt om snel te komen tot een eenduidig en over de verschillende lagen gedeeld totaalbeeld van de situatie.



Het verkrijgen van een actueel totaalbeeld is niet een puur technische uitdaging. Goede informatievoorziening op basis van een actueel totaalbeeld is alleen mogelijk door rekening te houden met alle aspecten die daarbij een rol spelen: mensen, processen, techniek en sturing.

Omdat netcentrisch werken nauw raakt aan het Incident Management proces, is het vanuit de Provincie Zuid-Holland als wegbeheerder noodzakelijk om hierop aan te haken. Men dient ervoor te zorgen dat de wegbeheerder als volwaardig partner wordt meegenomen binnen het netcentrisch werken. Dit zal geen eenvoudige opgave zijn.

2.6 Professionalisering IM binnen de Provincie Zuid-Holland

Wil de Provincie Zuid-Holland het Incident Management proces verder professionaliseren, dan dient zij rekening te houden met bovenstaande ontwikkelingen op het gebied van techniek, personeel, processen en organisatie. Optimalisatie en veranderingen binnen het Incident Management proces moeten passen binnen de hierboven beschreven ontwikkelingen.

De technische- en ICT ontwikkelingen leiden tot een betere en snellere informatievoorziening en informatie uitwisseling binnen en tussen de IM-partijen.

Incident Management is elkaar kennen en leren kennen in gemeenschappelijke oefeningen, trainingen en opleidingen.

Incident management is goede organisatorische afspraken maken.

De wegbeheerder moet aanhaken op netcentrisch werken om het Incident Management proces te professionaliseren.

Om dit in het juiste perspectief te kunnen plaatsen zal in Hoofdstuk 3 allereerst inzicht gegeven worden in de aard en omvang van Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland.

Vervolgens zullen een aantal aspecten beschreven worden die kunnen bijdragen aan een verdere professionalisering van het Incident

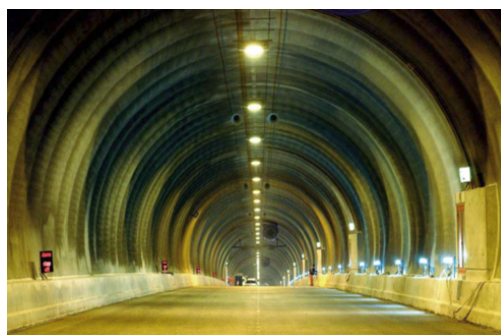
Management proces binnen de Provincie Zuid-Holland. Deze aspecten zijn:

- Benodigde inzet voor Incident Management taken (locaties, rooster, tijdstippen, standplaats);
- Inzicht in aanrijtijden bij incidenten;
- Inzicht inzet motoren voor versnellen aanrijtijden (waar, hoeveel, hoe combineren met auto's);
- Inzicht in toegevoegde waarde van Track & Trace;
- Inzicht in de mogelijkheden en verdere uitbreiding van de samenwerking met RWS;
- Inzicht in consequenties professionalisering IM in termen van Fte en kosten.

2.7 Tunnelbeheer Provincie Zuid-Holland en IM

De noodzaak voor verdere professionalisering van de Provincie Zuid-Holland is ook vereist omdat Zuid-Holland tunnelbeheerder wordt van de RijnlandRoute bij Voorschoten (een tunnel van 2280 meter lang).

De tunnelwetgeving bestaat in Nederland uit de Wet aanvullende regels veiligheid wegtunnels (Warvw) en de Regeling aanvullende regels veiligheid wegtunnels (Rarvw). Deze wet en regeling bevatten (procesmatige en inhoudelijke) eisen waaraan de organisatie van de tunnelbeheerder moet voldoen. Daarnaast zijn in het Bouwbesluit 2012 eisen opgenomen voor de tunnels. De Warvw en de Rarvw bevatten eisen ten aanzien van opleiding, training en oefening (OTO). Het zijn juridisch gesproken allemaal algemeen verbindende voorschriften.



Zowel de Warvw, de Rarvw als het Bouwbesluit zijn van toepassing op het tunnelbeheer vanuit de Provincie Zuid-Holland. Daarnaast kennen de Rijkstunnels een verplichte gestandaardiseerde uitrusting.

Door RWS zijn landelijke tunnelstandaarden ontwikkeld voor techniek en voor beheer & organisatie. Een van de standaardproducten op het gebied van beheer & organisatie is de Leidraad Opleiden, Trainen en Oefenen. Deze leidraad bevat een format meerjarenplan voor OTO. De regionale diensten van RWS gebruiken dit format voor hun eigen meerjaren OTO plannen. De standaardproducten van RWS op het gebied van voorzieningenniveau tunnel, techniek en beheer & organisatie gelden uiteraard alleen voor RWS. Deze is niet verplicht voor provincie en gemeente, maar zij mogen daar uiteraard wel gebruik van maken (zie ook bijlage Rarvw en Warvw).

3. De omvang van Incident Management

Op locaties waar binnen de Provincie Zuid-Holland veel incidenten gebeuren hebben de medewerkers meer ervaring, trainen en verbeteren ze zich continu en pakken sneller door. In het landelijke gebied van de provincie, met minder incidenten, hebben de medewerkers die ervaring niet of veel minder. De huidige situatie binnen de Provincie Zuid-Holland is als volgt:

- Momenteel 330 kilometer IM weg (144 km DSG; 186 km DLG).
- Momenteel 50 Incident Management medewerkers (met grote verschillen in kennisniveau en IM- ervaringen).
- Medewerkers besteden momenteel ongeveer 10-15% van hun werk aan Incident Management (In 10-15% van je tijd doe je niet veel praktijkkennis en -ervaring op).
- Medewerkers worden voor Incident Management weggeroepen van hun andere taken.
- Medewerkers moeten steeds opnieuw opgeleid worden om op niveau te blijven.



Figuur 1. Steunpunten DSG en DLG binnen de Provincie Zuid-Holland.

Steunpunten Provincie Zuid-Holland	
Dienst Stedelijk Gebied (DSG)	Dienst Landelijk Gebied (DLG)
Rijksweg N11, Leiden (combi RWS)	Bannenweg 22, Gorinchem (combi RWS)
Burgemeester van der Goeslaan 7, De Lier	Woudsedijk-zuid 22, Woudbrugge
Noordringdijk 1, Moordrecht (Coenecoop)	Nieuwe Broekweg 2, Gouda
Hoorneslaan 2, Katwijk	Rijksweg A29 nr 2, Numansdorp
Poeldijkseweg 37, Wateringen	Haringvlietweg 5, Hellevoetsluis
Schiebroekseweg 1, Bergschenhoek	

Tabel 1. Locaties steunpunten DSG en DLG van de Provincie Zuid-Holland.

Er zijn momenteel 6 steunpunten binnen de Dienst Stedelijk Gebied en 5 steunpunten binnen de Dienst Landelijk Gebied.

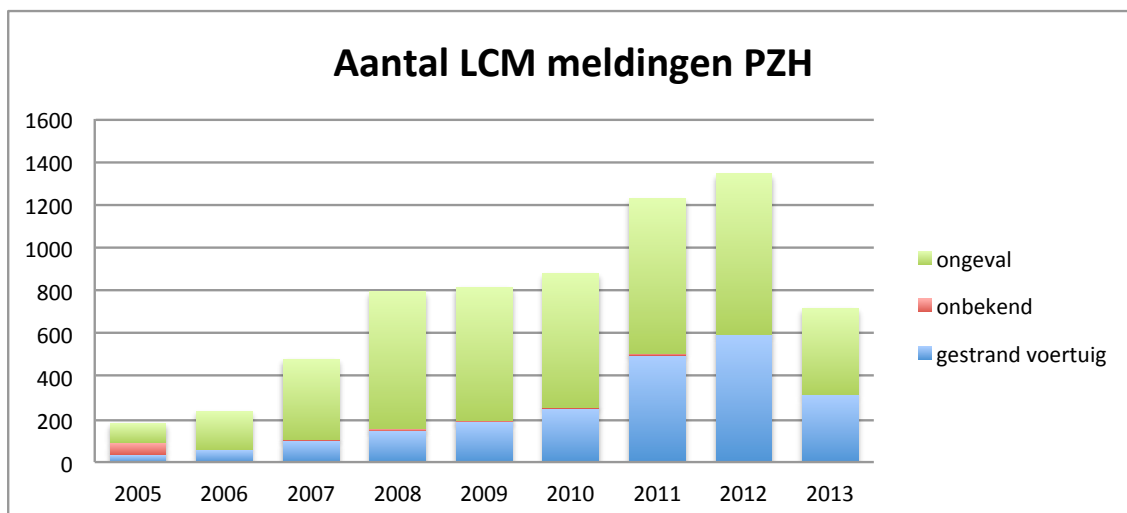
3.1 Ontwikkelingen aantal IM meldingen

De noodzaak om steeds te blijven professionaliseren blijkt uit de jaarlijkse stijging van het aantal IM meldingen binnen de Provincie Zuid-Holland.

Binnen de provincie Zuid-Holland zien we jaarlijks een toename van het aantal LCM-meldingen. Daarnaast zien we een verschuiving in het aandeel ongevallen en pechgevallen. Was bij de start van Incident Management het overgrote deel van de LCM meldingen een ongeval, nu zien we dat het aantal gestrande voertuigen bijna de helft van het aantal LCM meldingen beslaat en dat dit aandeel jaarlijks groter wordt.

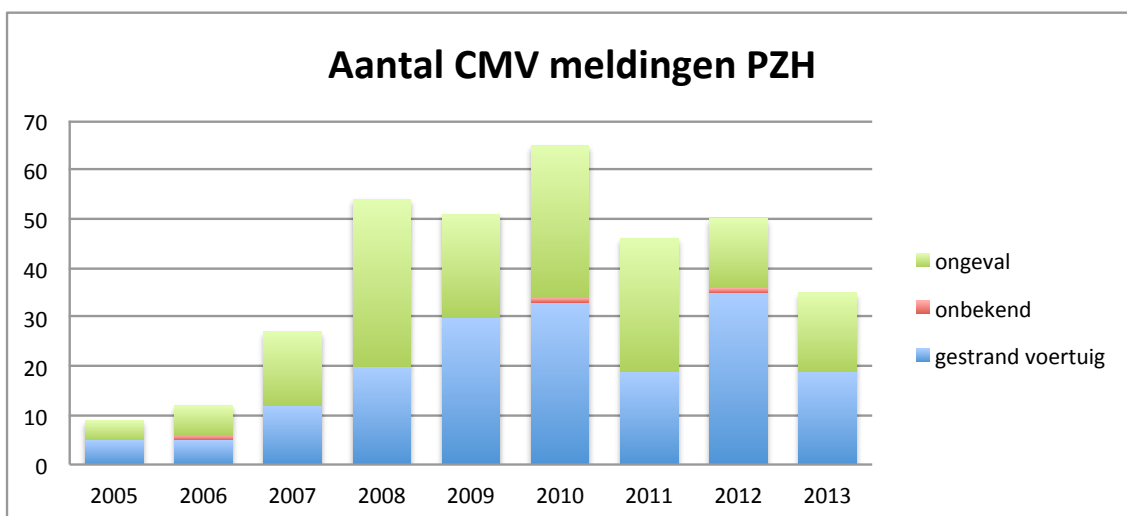
Gehele Provincie Zuid-Holland									
Aantal incidenten LCM (tot en met juni 2013)									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
gestrand voertuig	33	59	102	147	188	252	499	595	313
onbekend	59		2	8	4	2	5		
ongeval	89	178	376	641	623	626	725	749	403
Totaal LCM	181	237	480	796	815	880	1229	1344	716
Aantal incidenten CMV (tot en met juni 2013)									
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
gestrand voertuig	5	5	12	20	30	33	19	35	19
onbekend		1				1		1	
ongeval	4	6	15	34	21	31	27	14	16
Totaal CMV	9	12	27	54	51	65	46	50	35

Tabel 2. Aantal IM meldingen per jaar voor het LCM en het CMV.



Figuur 2. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen de Provincie Zuid-Holland voor LCM personenauto bergingen (data tot en met juni 2013).

Deze ontwikkeling is vergelijkbaar met de ontwikkeling binnen RWS, waar men wat LCM meldingen betreft momenteel op ongeveer 70% gestrande voertuigen zit. Ook bij de overige provincies zien we deze ontwikkeling terug komen.



Figuur 3. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen de Provincie Zuid-Holland voor CMV vrachtauto bergingen (data tot en met juni 2013).

De toename van het aantal IM-meldingen in de afgelopen jaren lijkt en is veel. Een verklaring hiervoor is dat het wegennetwerk steeds zwaarder wordt belast en hierdoor de restcapaciteit ook buiten de spitsperiodes steeds kleiner wordt. Kleine verstoringen die voorheen niet hebben geleid tot IM-meldingen (veelal pechgevallen en achtergelaten voertuigen) leiden thans wel tot verstoringen, files of onveilige situaties.

Het belang van Incident Management wordt steeds meer herkend door de wegbeheerders, waardoor belangrijke provinciale wegen steeds meer als IM-weg worden aangemerkt.

Het aantal IM meldingen stijgt jaarlijks, en deze groei wordt vooral veroorzaakt door personenauto bergingen.

Het aandeel gestrande voertuigen binnen het Incident Management proces neemt steeds meer toe ten opzichte van het aandeel ongevallen.

De Incident Management medewerkers worden steeds actiever ingezet bij incidenten en de samenwerking met andere wegbeheerders en verkeerscentrales krijgt steeds meer vorm en wordt steeds professioneler. Dit leidt tot het eerder ontdekken van incidenten die vervolgens via het Incident Management proces worden afgehandeld.

3.2 Regionale verschillen binnen de Provincie Zuid-Holland

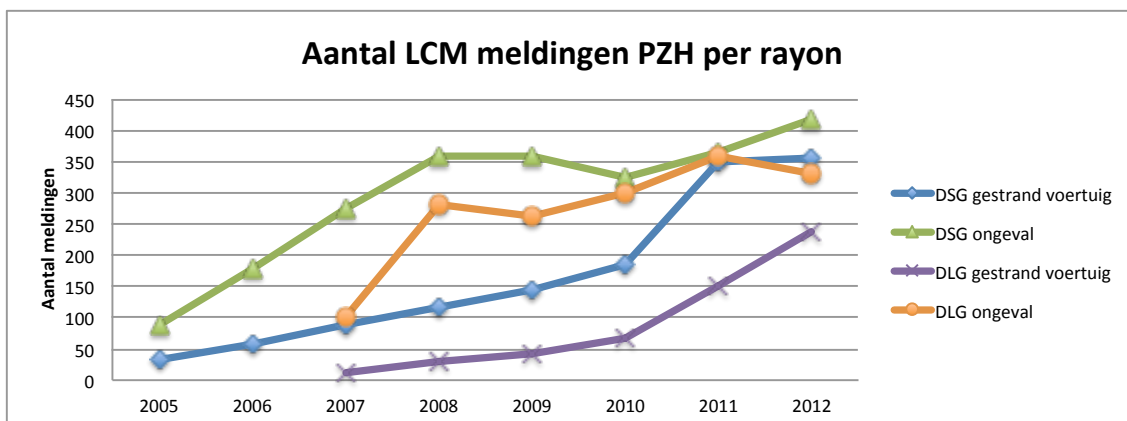
Binnen de Provincie Zuid-Holland wordt onderscheid gemaakt tussen IM-meldingen en inzet op wegen binnen de Dienst Stedelijk Gebied (DSG) en de Dienst Landelijk Gebied (DLG). Zoals eerder aangegeven is er een verband tussen het aantal inzetten bij Incident Management en het kennisniveau en de ervaringen op het gebied van Incident management.

3.2.1. LCM meldingen binnen DSG en DLG

Aantal incidenten	LCM								
DSG	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gestrand voertuig	33	59	90	117	146	185	348	356	205
Onbekend	59			1	3	1	2		
Ongeval	89	178	274	359	359	326	365	418	227
Totaal	181	237	364	477	508	512	715	774	432
DLG	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Gestrand voertuig			12	30	42	67	151	239	108
Onbekend			2	7	1	1	3		
Ongeval			102	282	264	300	360	331	176
Totaal	0	0	116	319	307	368	514	570	284

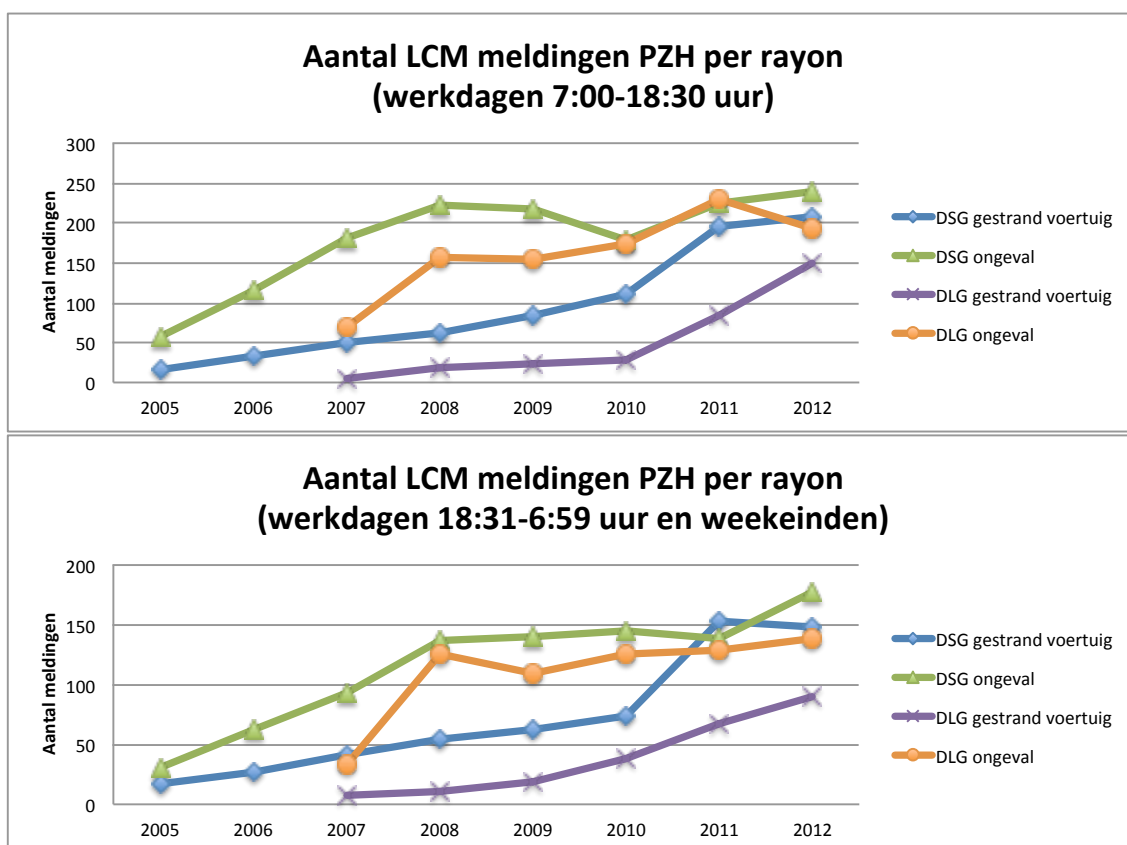
Tabel 3. Aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor LCM personenauto bergingen (data tot en met juni 2013).

Voor zowel de regio DSG als DLG zien we een jaarlijkse stijging van het aantal LCM meldingen. Het aandeel voor DSG ligt rond de 60%, dat van DLG rond de 40% van het totaal aantal LCM meldingen.



Figuur 4. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor LCM personenauto bergingen.

Kijken we voor beide regio's wat LCM meldingen betreft naar de dag inzet (werkdagen van 7:00-18:30 uur; 60% van alle LCM meldingen) of de inzet via piket dienst (werkdagen van 18:31-6:59 uur en weekenden; 40% van alle LCM meldingen) dan zien we onderstaand beeld.



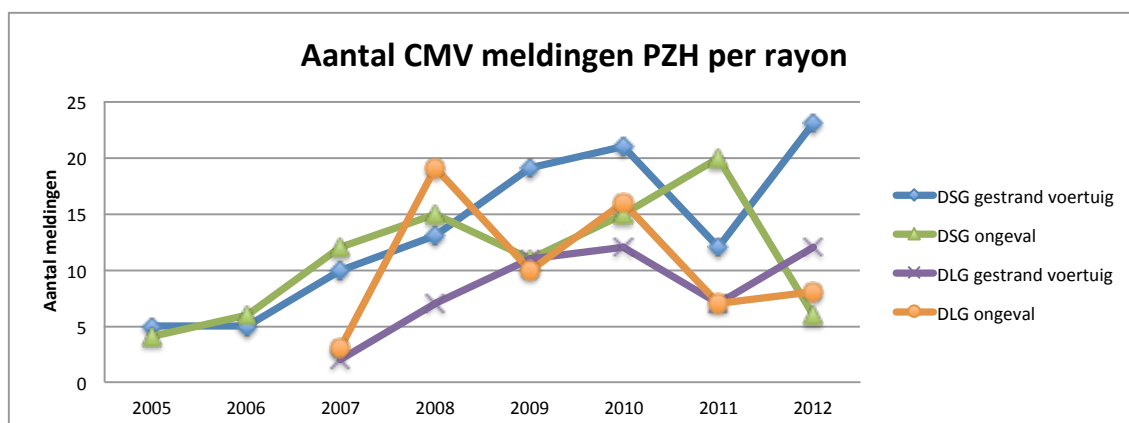
Figuur 5. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor LCM personenauto bergingen verdeeld over de dag inzet en piket inzet.

De verdeling van 60% dag inzet en 40% piket inzet vinden we, wat LCM meldingen betreft, voor beide rayons terug.

3.2.2. CMV meldingen binnen DSG en DLG

Aantal incidenten	CMV									
DSG	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Gestrand voertuig	5	5	10	13	19	21	12	23	15	
Onbekend		1				1				
Ongeval	4	6	12	15	11	15	20	6	10	
Totaal	9	12	22	28	30	37	32	29	25	
DLG	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	
Gestrand voertuig			2	7	11	12	7	12	4	
Onbekend								1		
Ongeval			3	19	10	16	7	8	6	
Totaal	0	0	5	26	21	28	14	21	10	

Tabel 4. Aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor CMV vrachtauto bergingen (data 2013 tot en met juni).

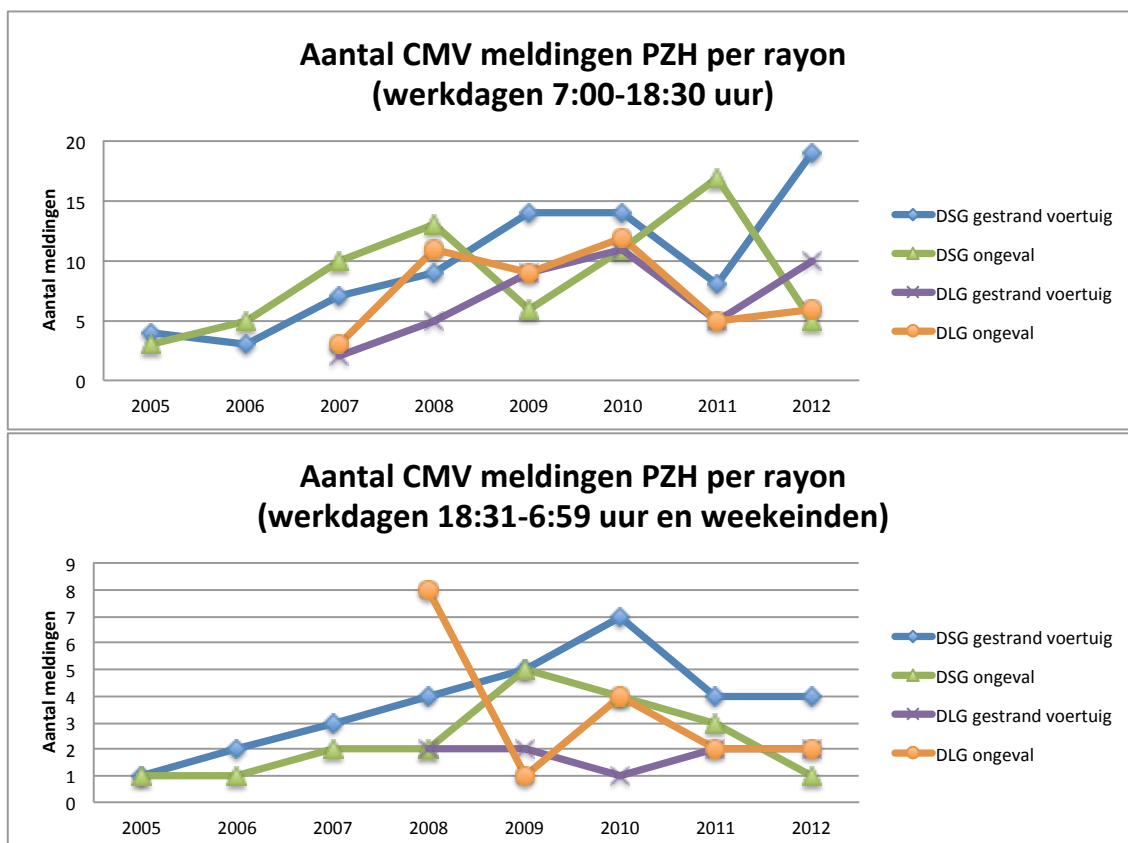


Figuur 6. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor CMV vrachtauto bergingen.

Voor zowel de regio DSG als DLG zien we jaarlijkse een grillig beeld, met name wat het aantal ongevallen met vrachtwagens betreft. Het aantal gestrande vrachtwagens neemt over het algemeen gestaag toe, met een dip in 2011. Het aandeel voor DSG ligt rond de 60-70%, dat van DLG rond de 30-40% van het totaal aantal CMV meldingen.

Kijken we voor beide regio's wat CMV meldingen betreft naar de dag inzet (werkdagen van 7:00-18:30 uur; 75% van alle CMV meldingen) of de inzet via piket dienst (werkdagen van 18:31-6:59 uur en weekenden; 25% van alle CMV meldingen) dan zien we onderstaand beeld.

De verdeling van 75% dag inzet en 25% piket inzet vinden we, wat CMV meldingen betreft, voor beide rayons terug.



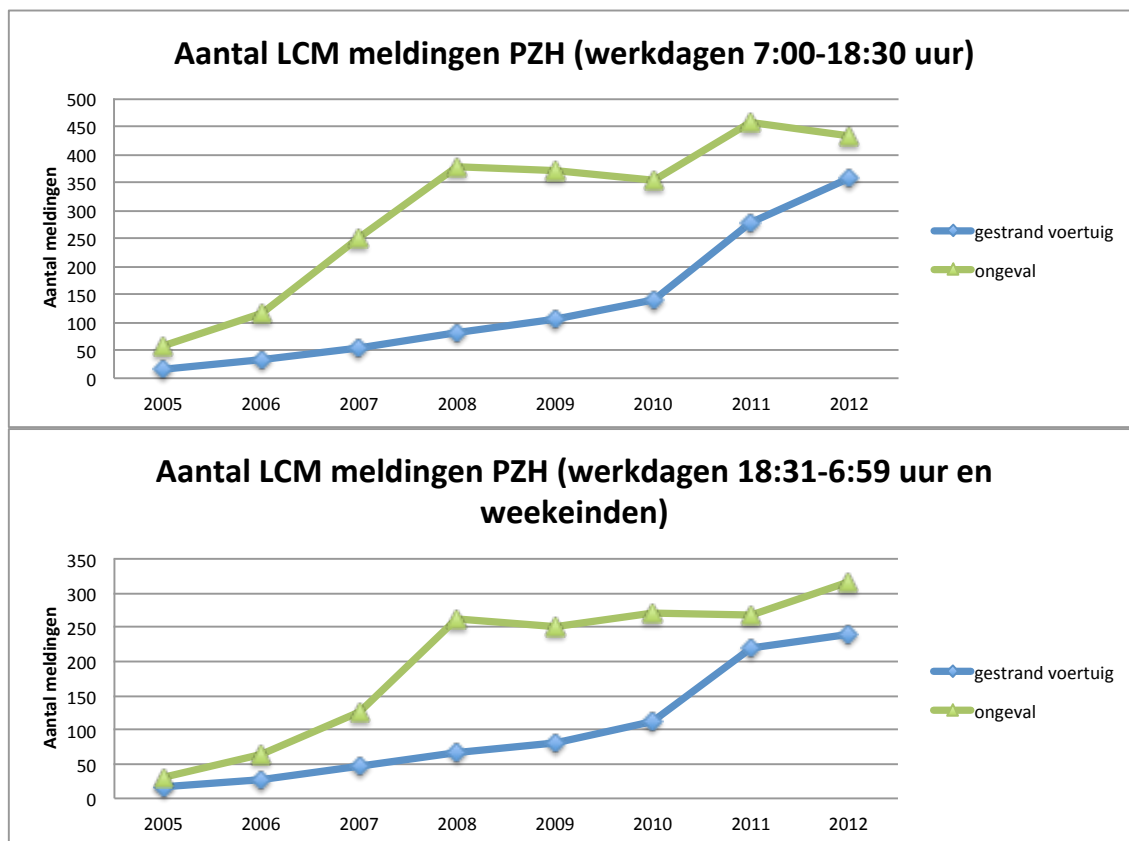
Figuur 7. Ontwikkeling aantal IM meldingen binnen DSG en DLG voor CMV vrachtauto bergingen verdeeld over de dag inzet en piket inzet.

Voor zowel de regio DSG als DLG stijgt het aantal IM meldingen jaarlijks, en deze stijging wordt vooral veroorzaakt door personenauto bergingen.

Voor de regio DSG ligt het aandeel IM meldingen rond de 60% ten opzichte van de regio DLG.

Voor de zowel regio DSG als DLG ligt het aandeel LCM meldingen bij dag inzet rond de 60% ten opzichte van de piket inzet. Voor CMV meldingen ligt deze verdeling voor beide regio's op 75% dag inzet en 25% piket inzet.

3.3 Inzet verschillen overdag en 's nachts

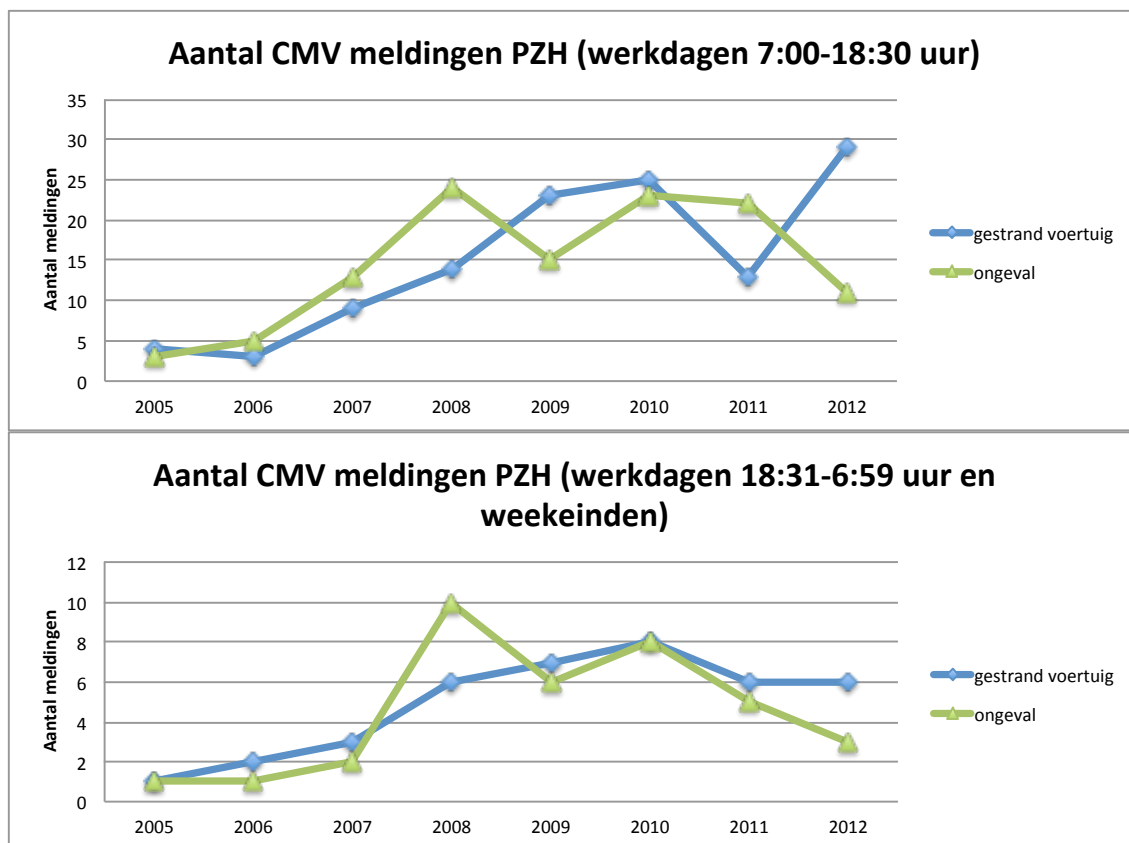


Figuur 6. Ontwikkeling aantal IM meldingen overdag en 's nachts voor LCM personenauto bergingen.

Binnen de Provincie Zuid-Holland wordt het Incident Management proces ondersteunt vanuit de Verkeersmanagement desk. Deze is operationeel van maandag tot en met vrijdag van 07:00 - 18:30 uur. Daarbuiten heeft men piket dienst.

Ongeveer 60% van alle LCM meldingen worden tussen 7:00-18:30 uur en op werkdagen gemeld.

Ongeveer 60% van alle LCM meldingen en ongeveer 75% van alle CMV meldingen worden op werkdagen tussen 7:00-18:30 uur gemeld.

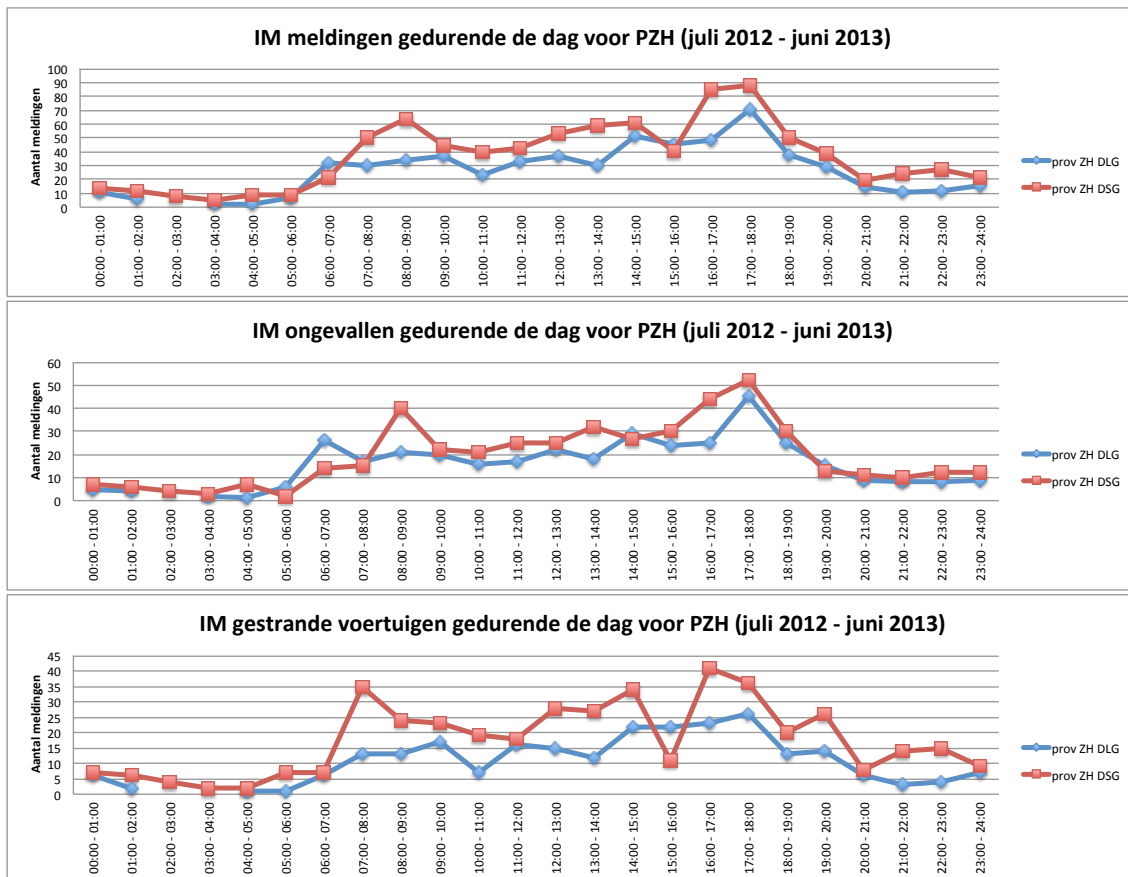


Figuur 7. Ontwikkeling aantal IM meldingen overdag en 's nachts voor CMV vrachtauto bergingen.

Ongeveer 75% van alle CMV meldingen worden op werkdagen tussen 7:00-18:30 uur gemeld.

3.4 Incident verdeling gedurende de dag in 2012

Binnen de Provincie Zuid-Holland zien we, voor de periode juli 2012 – juni 2013, de volgende verdeling van IM meldingen gedurende de dag.



Figuur 8. Verdeling gedurende de dag, uitgesplitst naar incidenttype per gebied voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

De verdeling van het aantal IM meldingen gedurende de dag kent het patroon van twee spitsen met gedurende de middag een langzame toename van het aantal IM meldingen naar een maximum in de avondspits tussen 17:00-18:00 uur.

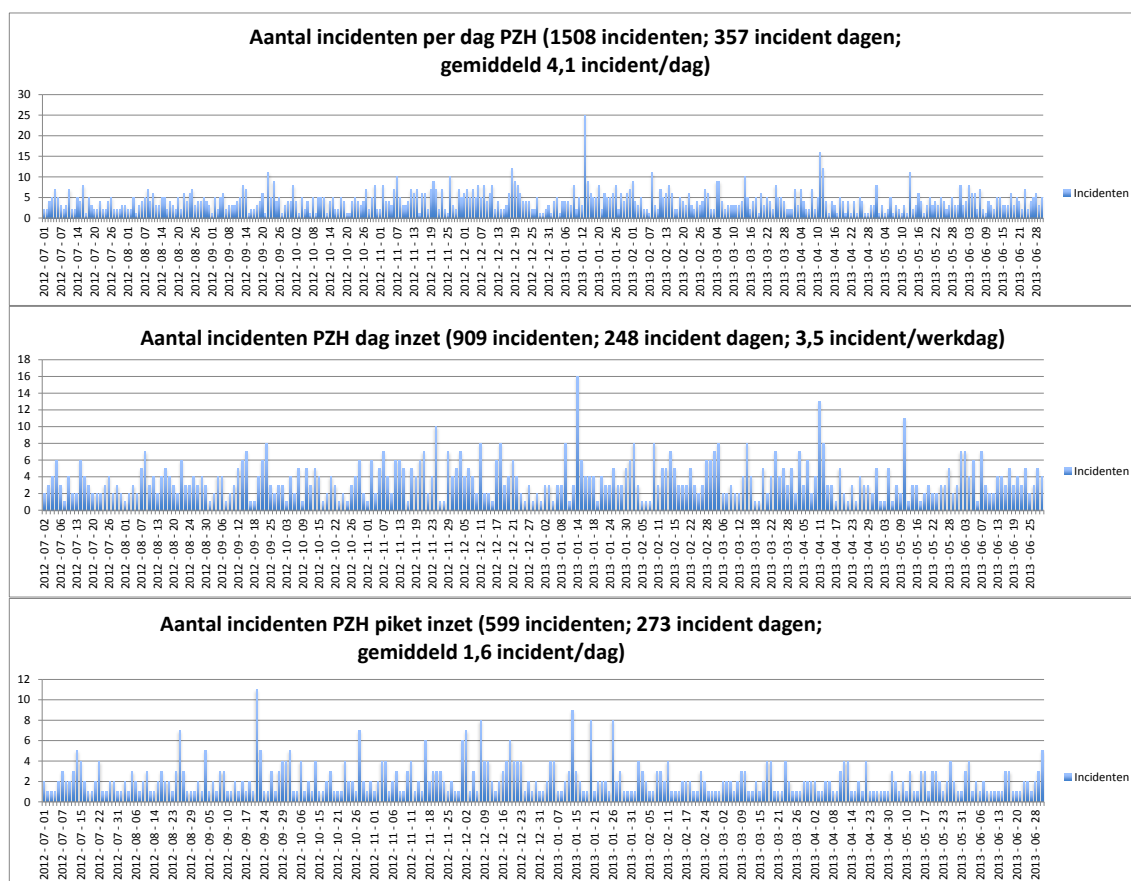
De IM-meldingen kennen een piek in de ochtendspits en een piek in de avondspits, met een maximale piek rond 17:00-18:00 uur.

IM ongevallen kennen voor DSG en DLG een nagenoeg identiek patroon wat verdeling over de dag betreft.

Voor ongevallen zien we in de periode juli 2012 – juni 2013 een soortgelijk patroon, waarbij de Dienst Landelijk Gebied nagenoeg op het niveau zit van de Dienst Stedelijk Gebied. Voor gestrande voertuigen zien we dat met name in de middag, de avondspits en de avond het aantal gestrande voertuigen achter blijft bij de Dienst Stedelijk Gebied.

3.5 Incidentverdeling over de dagen van het afgelopen jaar

Binnen de Provincie Zuid-Holland zien we in de periode 1 juli 2012 tot en met 30 juni 2013 een wisselend beeld van het aantal incidenten per dag. In deze periode gaat het om een totaal van 365 dagen, waarvan 260 werkdagen (maandag t/m vrijdag) en 105 weekeinddagen (zaterdag en zondag). Voor de analyses is niet gekeken naar feestdagen.



Figuur 9. Verdeling aantal IM meldingen voor de provincie Zuid-Holland per dag, tijdens dag inzet en tijdens piket inzet voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

De provincie Zuid-Holland heeft gemiddeld 4,1 IM-meldingen per dag, met een gemiddelde van 3,5 incidenten per werkdag voor de dag inzet en 1,6 incidenten per dag voor de piket inzet.

De Dienst Stedelijk Gebied heeft gemiddeld 2,4 IM-meldingen per dag, met een gemiddelde van 2,0 incidenten per werkdag voor de dag inzet en 1,0 incidenten per dag voor de piket inzet.

De Dienst Landelijk Gebied heeft gemiddeld 1,7 IM-meldingen per dag, met een gemiddelde van 1,5 incidenten per werkdag voor de dag inzet en 0,7 incidenten per dag voor de piket inzet.

Voor de gehele provincie Zuid-Holland zien we dat er in een jaar tijd 1508 incident meldingen zijn, verdeeld over 357 dagen. Er zijn dus 8 dagen waarop geen enkel incident gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 4,1 incidenten per dag.

Voor de dag inzet (werkdagen maandag t/m vrijdag) is het aantal incident meldingen 909, wat neerkomt op een gemiddeld aantal meldingen van 3,5 incident per werkdag.

Voor de piket inzet is het aantal incidenten 599. Er zijn 92 dagen waarop geen enkel incident gedurende de piket inzet gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 1,6 incidenten per dag.

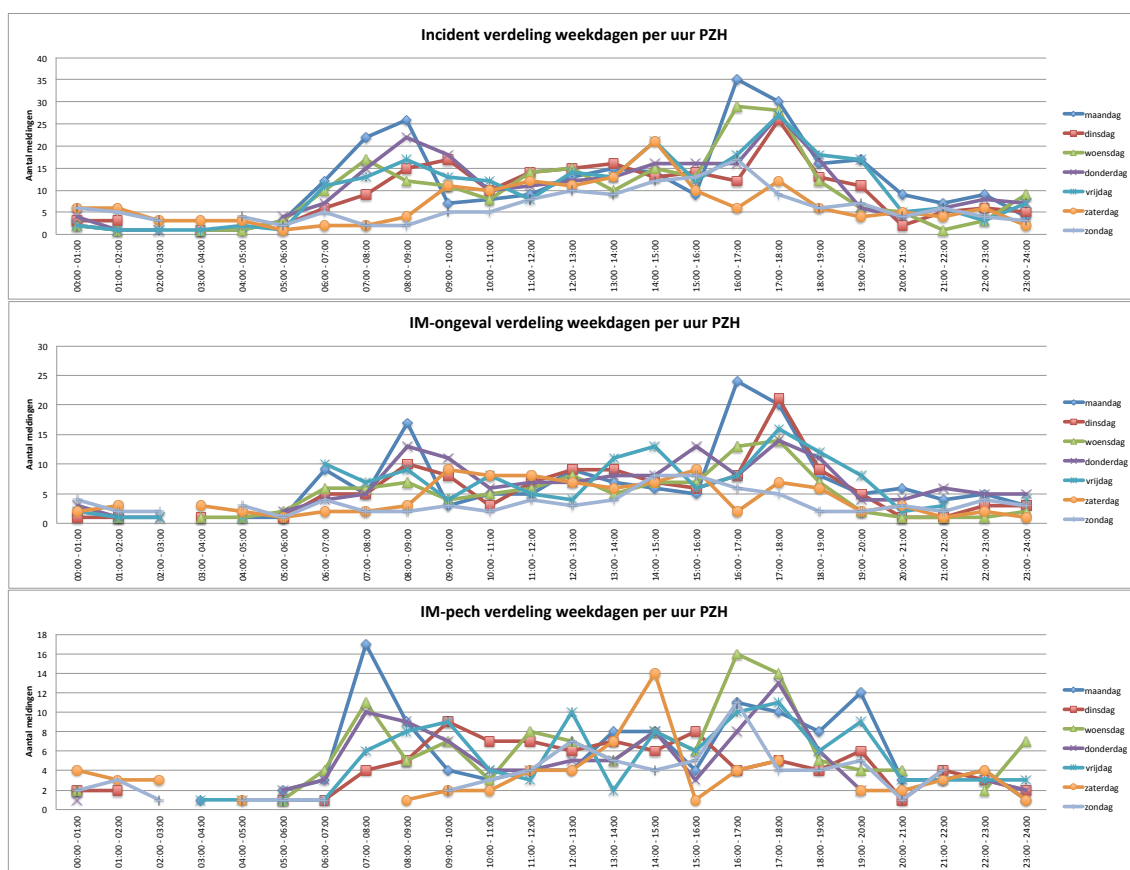
Op een aantal dagen zien we uitschieters ten opzichte van het gemiddelde. Kenmerken van deze dagen zijn in onderstaande tabel beschreven. Het is opvallend dat de piek op 14 januari 2013 tussen 16:00-17:00 uur lag (10 incidenten), terwijl het daarna pas begon te sneeuwen.

Datum	Aantal meldingen	Kenmerken
22-09-2012	11	Zaterdag; gedeeltelijk bewolkt, 14 graden
07-11-2012	10	Woensdag; bewolkt, 11 graden
26-11-2012	10	Maandag, licht bewolkt, 9 graden
18-12-2012	12	Dinsdag, licht bewolkt, 6 graden
14-01-2013	25	Maandag; sneeuw; In het zuidwestelijk kustgebied stond tijdens de sneeuwval in de avond enige tijd een krachtige tot harde wind waardoor enige verstuiving van de sneeuw optrad. In Zuid-Holland ontstond tijdens de nacht het dikste sneeuwdek.
08-02-2013	11	Vrijdag, gematigd, 3 graden
14-03-2013	10	Donderdag, gedeeltelijk bewolkt, 2 graden
11-04-2013	16	Donderdag, licht bewolkt, 9 graden
12-04-2013	12	Vrijdag, licht bewolkt, 10 graden
13-05-2013	11	Maandag, motregen, 12 graden

Tabel 5. Dagen met een uitzonderlijk hoog aantal IM-meldingen en een omschrijving van de weekday en het weertype.

	PZH			DSG			DLG		
	Totaal	Ongeval	Pech	Totaal	Ongeval	Pech	Totaal	Ongeval	Pech
maandag	17,9%	17,8%	18,0%	18,2%	19,2%	17,0%	17,6%	16,1%	19,7%
dinsdag	14,5%	14,8%	14,0%	14,4%	14,7%	14,2%	14,5%	15,1%	13,7%
woensdag	15,0%	12,8%	17,7%	13,8%	11,6%	16,1%	16,7%	14,2%	20,5%
donderdag	16,0%	17,5%	14,1%	14,8%	15,9%	13,5%	17,7%	19,4%	15,3%
vrijdag	16,1%	16,1%	16,1%	16,7%	16,4%	17,0%	15,3%	15,9%	14,5%
zaterdag	10,8%	11,5%	10,0%	11,8%	11,4%	12,3%	9,3%	11,6%	6,0%
zondag	9,7%	9,4%	10,1%	10,4%	10,8%	9,9%	8,9%	7,8%	10,4%

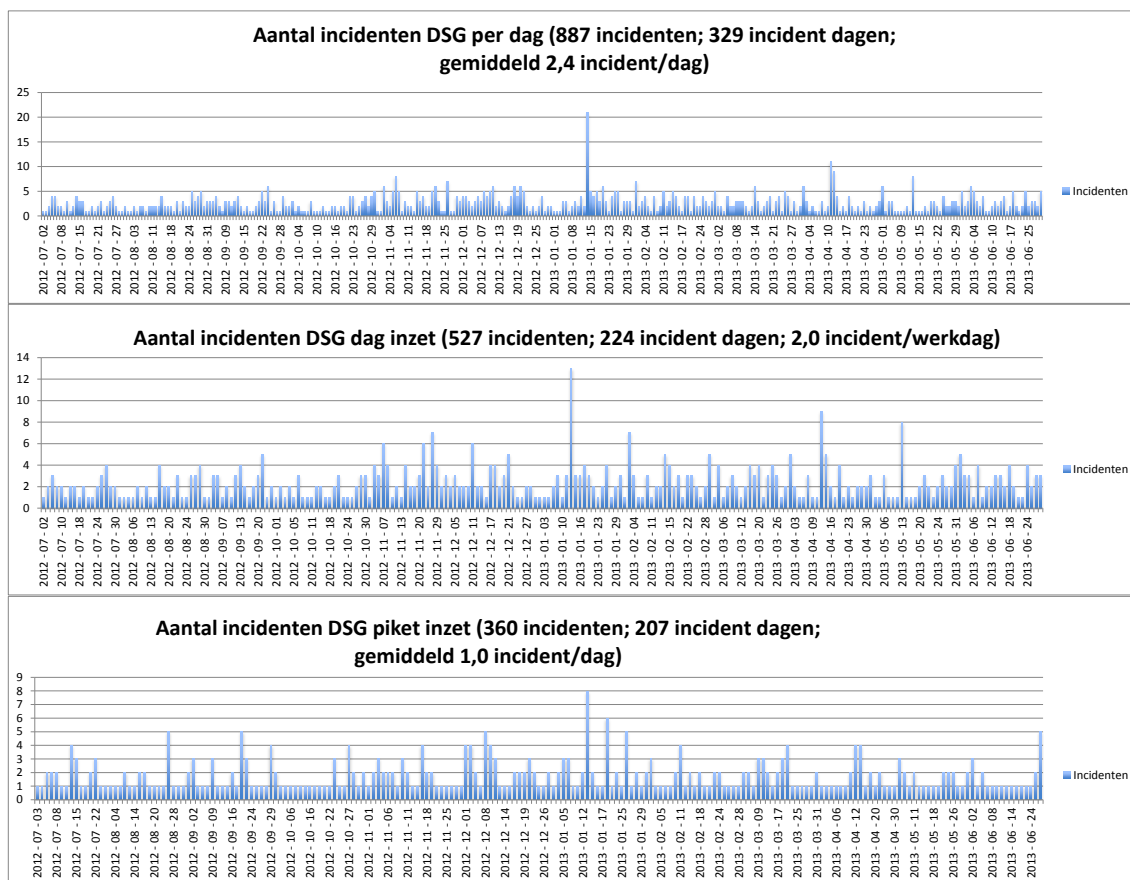
Tabel 6. Percentage IM-meldingen verdeeld over de weekdays.



Figuur 10. Verdeling aantal IM meldingen voor de provincie Zuid-Holland per weekday over de dag verdeeld voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

Kijken we naar de verdeling van IM-meldingen per weekday voor de provincie Zuid-Holland, dan zien we een piek van ongevallen in de maandagmiddag spits en de dinsdagmiddag spits. Voor pechgevallen zien we een piek in de maandagochtend spits, de woensdagavond spits en de zaterdagmiddag.

3.5.1. Incidentverdeling DSG over de dagen

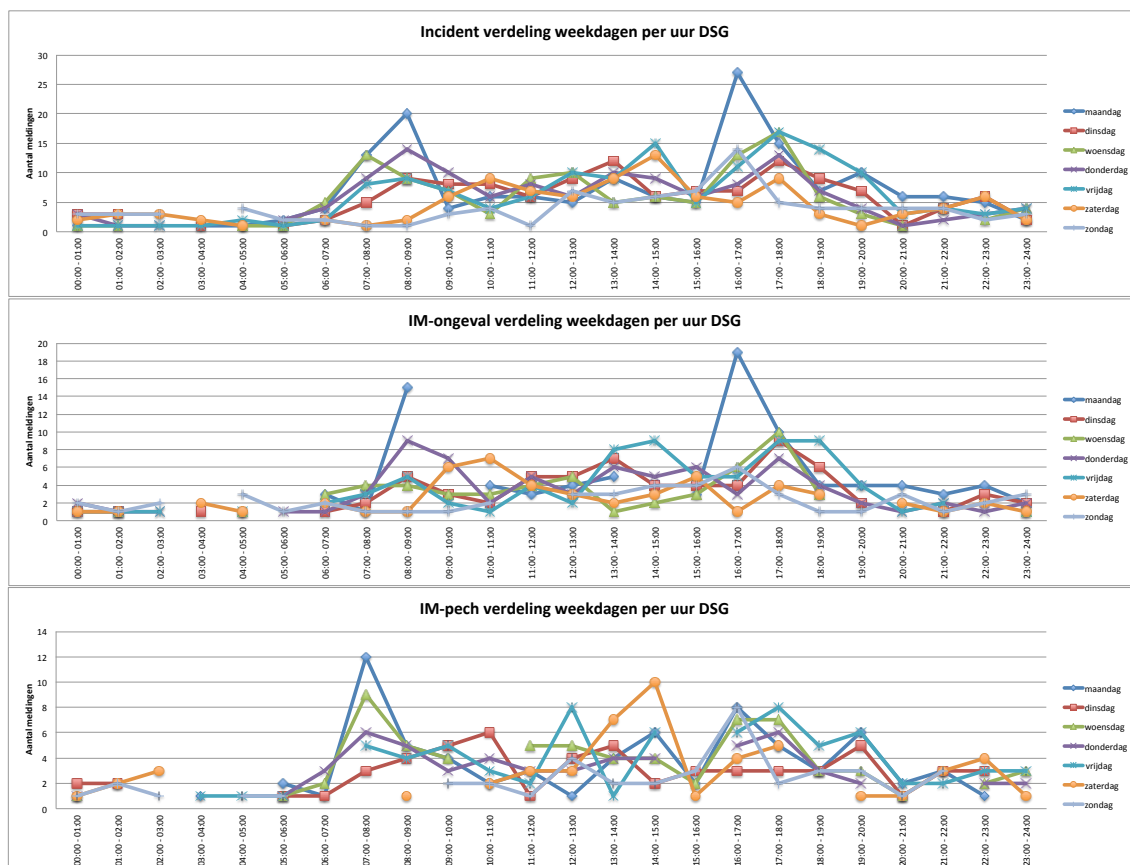


Figuur 11. Verdeling aantal IM meldingen voor de Dienst Stedelijk Gebied per dag, tijdens dag inzet en tijdens piket inzet voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

Voor de Dienst Stedelijk Gebied zien we dat er in een jaar tijd 887 incident meldingen zijn, verdeeld over 329 dagen. Er zijn dus 36 dagen waarop geen enkel incident gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 2,4 incidenten per dag.

Voor de dag inzet (werkdagen maandag t/m vrijdag) is het aantal incident meldingen 527. Er zijn 36 werkdagen waarop geen enkel incident gedurende de dag inzet gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 2,0 incident per werkdag.

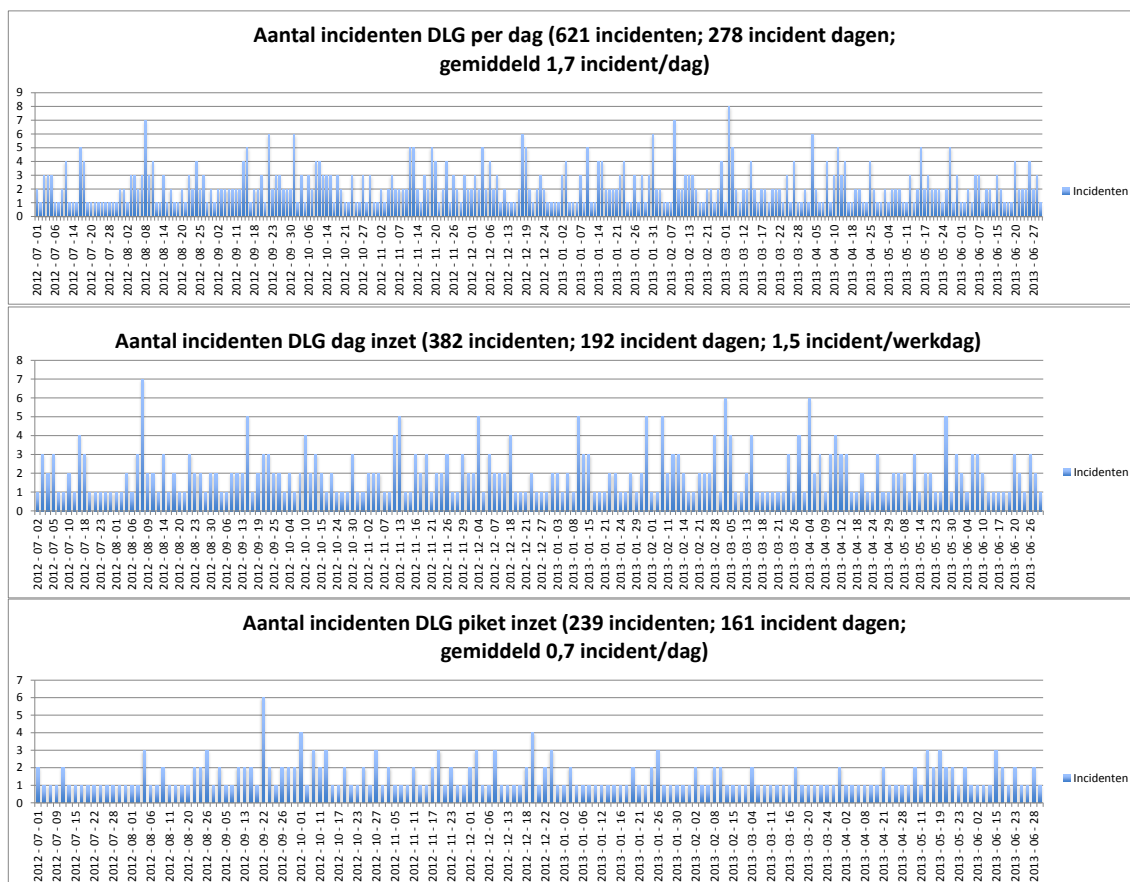
Voor de piket inzet is het aantal incidenten 360. Er zijn 158 dagen waarop geen enkel incident gedurende de piket inzet gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 1,0 incidenten per dag.



Figuur 12. Verdeling aantal IM meldingen voor de Dienst Stedelijk Gebied per weekday over de dag verdeeld voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

Kijken we naar de verdeling van IM-meldingen per weekday voor de Dienst Stedelijk Gebied, dan zien we een piek van ongevallen in de maandagochtend spits en maandagmiddag spits. Voor pechgevallen zien we een piek in de maandagochtend spits, de woensdagochtend spits en de zaterdagmiddag.

3.5.2. Incidentverdeling DLG over de dagen

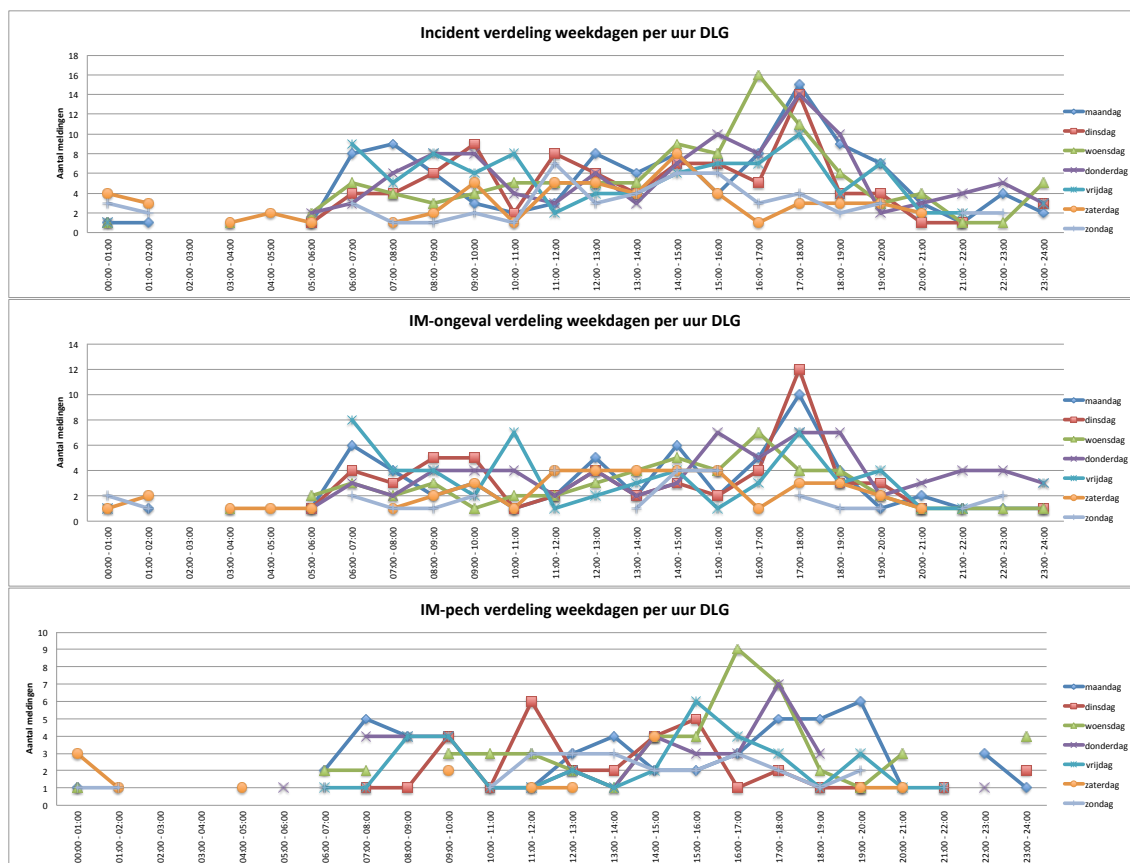


Figuur 13. Verdeling aantal IM meldingen voor de Dienst Landelijk Gebied per dag, tijdens dag inzet en tijdens piket inzet voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

Voor de Dienst Landelijk Gebied zien we dat er in een jaar tijd 621 incident meldingen zijn, verdeeld over 278 dagen. Er zijn dus 87 dagen waarop geen enkel incident gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 1,7 incidenten per dag.

Voor de dag inzet (werkdagen maandag t/m vrijdag) is het aantal incident meldingen 382. Er zijn 68 werkdagen waarop geen enkel incident gedurende de dag inzet gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 1,5 incident per werkdag.

Voor de piket inzet is het aantal incidenten 239. Er zijn 204 dagen waarop geen enkel incident gedurende de piket inzet gemeld is. Gemiddeld komt dit neer op 0,7 incidenten per dag.



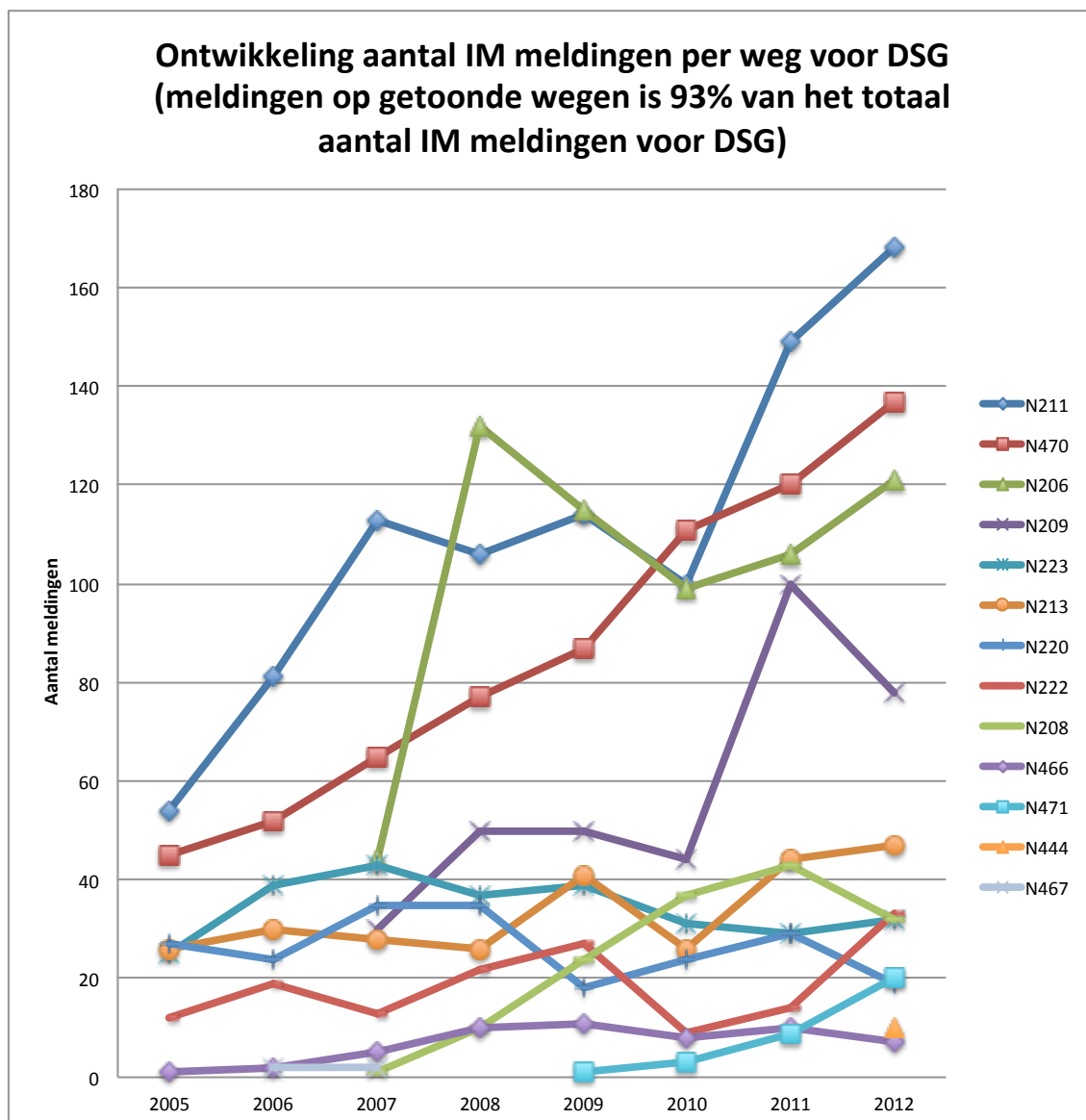
Figuur 14. Verdeling aantal IM meldingen voor de Dienst Landelijk Gebied per weekdag over de dag verdeeld voor de periode juli 2012 tot en met juni 2013.

Kijken we naar de verdeling van IM-meldingen per weekdag voor de Dienst Landelijk Gebied, dan zien we een piek van ongevallen in de maandagmiddag spits en dinsdagmiddag spits. Voor pechgevallen zien we een piek in de woensdagavond spits.

3.6 Incident gevoelige wegen

3.6.1. Incident gevoelige wegen Dienst Stedelijk Gebied

Binnen de Dienst Stedelijk Gebied (DSG) van de Provincie Zuid-Holland zien we dat een aantal IM-wegen gedurende de afgelopen jaren incident gevoelig zijn.



Figuur 15. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg voor de Dienst Stedelijk Gebied (DSG).

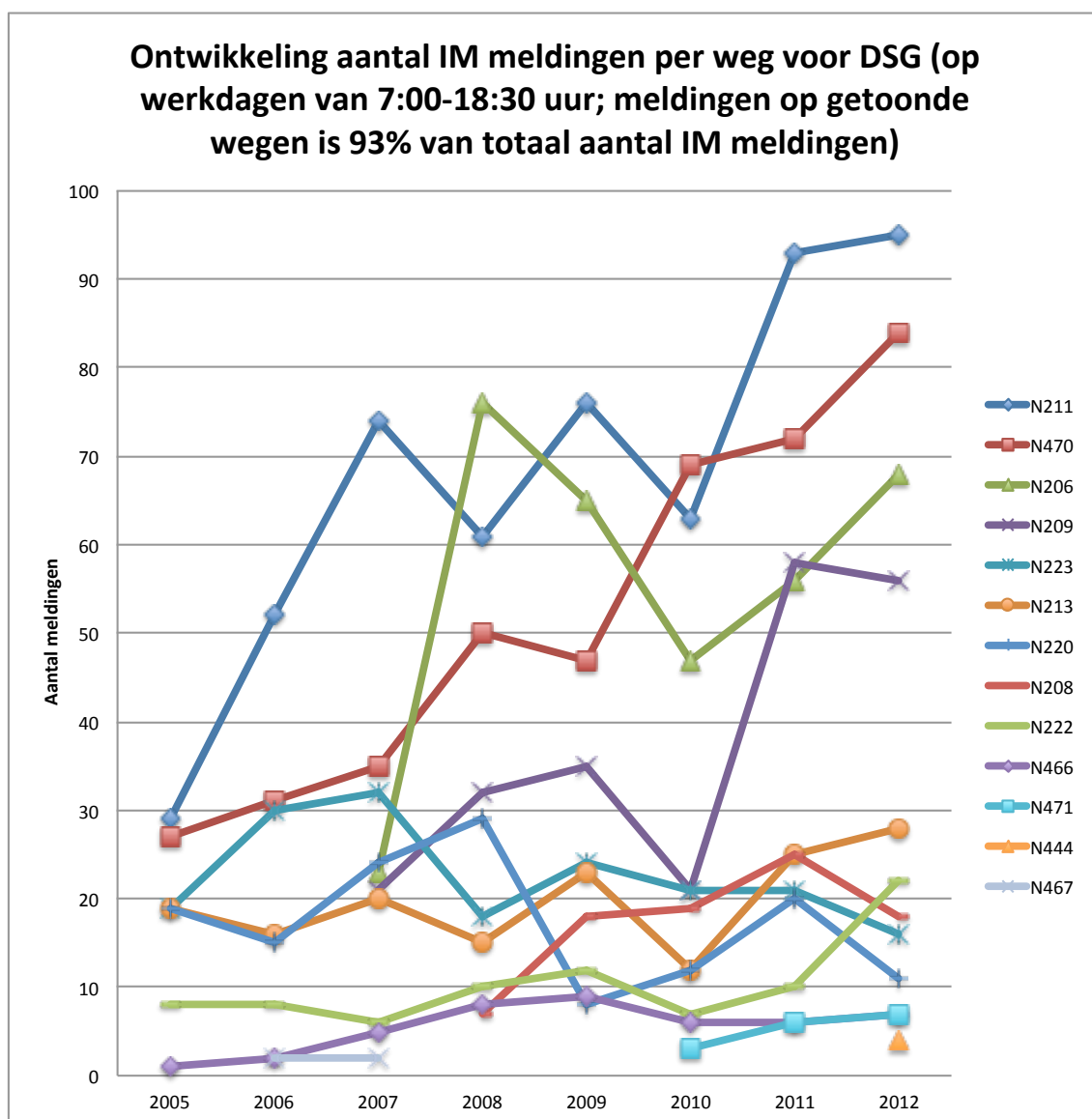
De N211, N470 en N206 vertonen een stijgend beeld en zijn samen verantwoordelijk voor 55,4% van alle incident meldingen binnen het beheersgebied van de Dienst Stedelijk Gebied (gedurende alle dagen).

Ook de N209 neemt een aanzienlijk deel voor haar rekening, al is er in 2012 wel sprake van een daling. Samen zijn bovengenoemde vier wegen verantwoordelijk voor 64,2% van alle incident meldingen binnen het

beheersgebied van de Dienst Stedelijk Gebied over de periode 2005-2012. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde vier wegen verantwoordelijk voor 62,8% van alle incident meldingen binnen het beheersgebied van de Dienst Stedelijk Gebied.

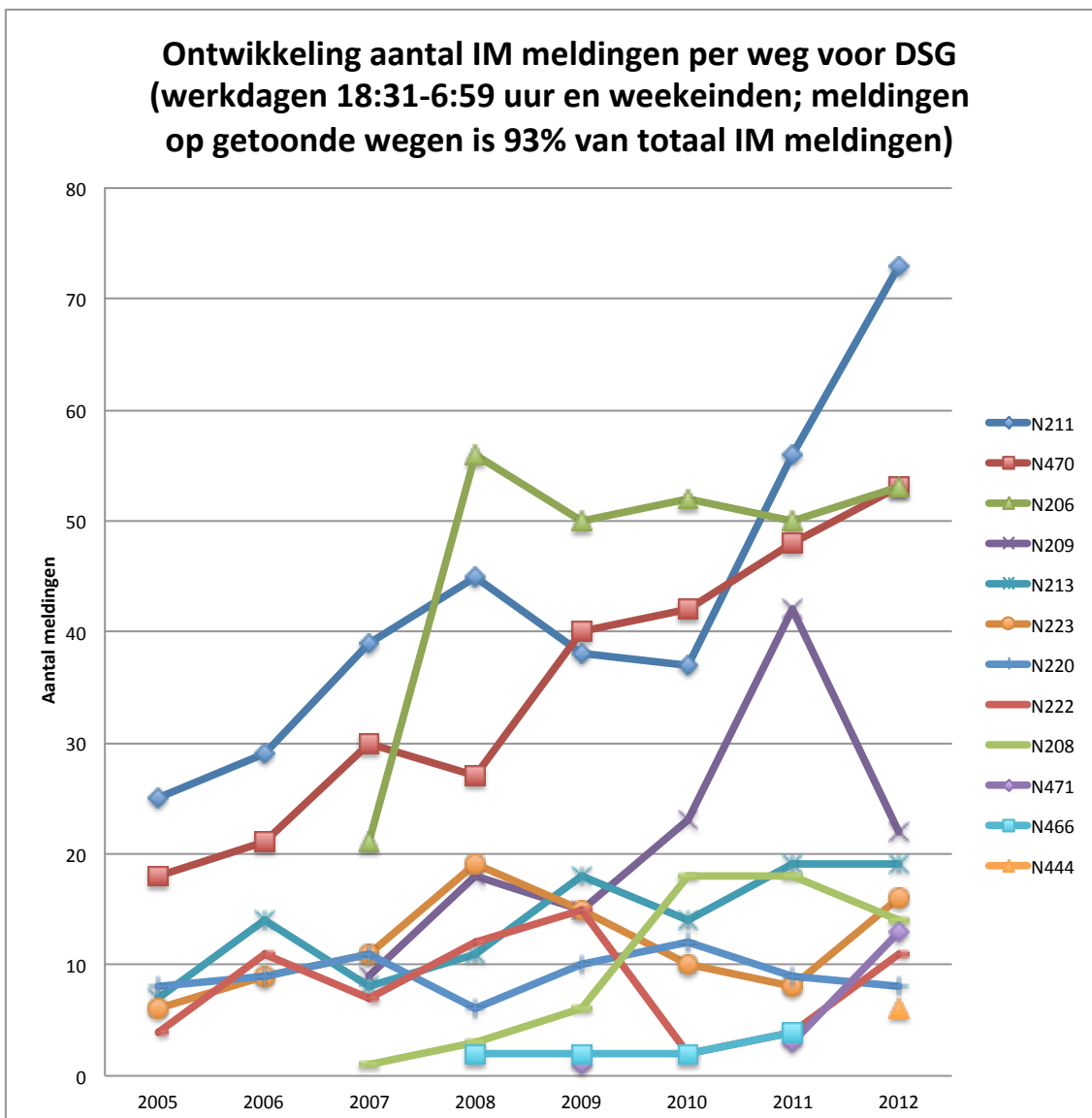
Wat opvalt is dat de stijging in 2012 van het aantal IM-meldingen op de N211 en de daling in 2012 van het aantal IM-meldingen op de N209 vooral worden veroorzaakt door de inzet tijdens piket dienst.

Daar waar de N470 in vergelijking met de N206 tijdens dag inzet in 2012 structureel meer IM-meldingen kent, zitten beide wegen tijdens de piket inzet in 2012 op hetzelfde niveau.



Figuur 16. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg tijdens dag inzet voor de Dienst Stedelijk Gebied (DSG).

Samen zijn de N211, N470, N206 en N209 verantwoordelijk voor 63,5% van alle incident meldingen gedurende de dag inzet binnen het beheersgebied van de Dienst Stedelijk Gebied. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde vier wegen verantwoordelijk voor 64,3% van alle incident meldingen tijdens de dag inzet van de Dienst Stedelijk Gebied.

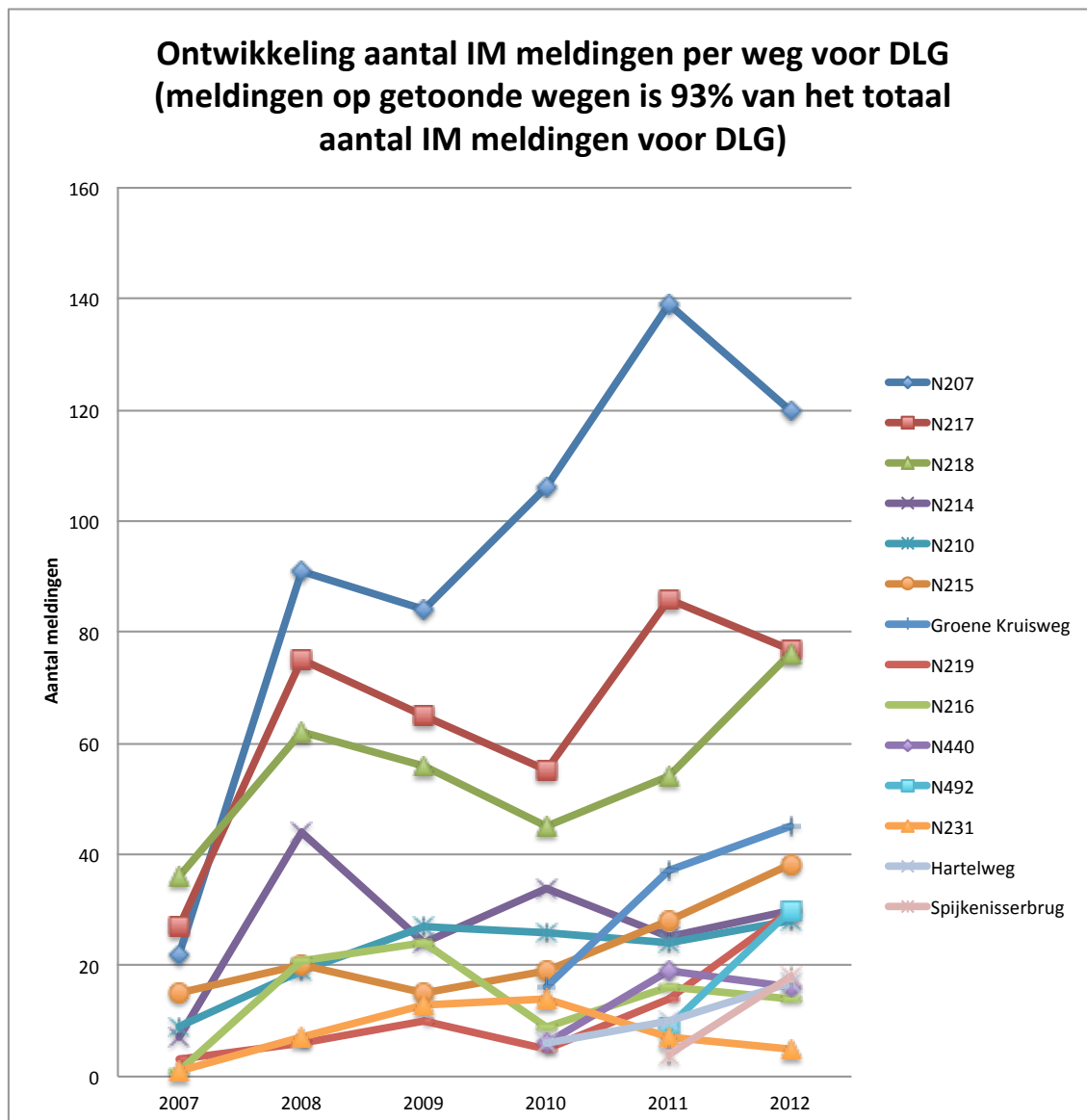


Figuur 17. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg tijdens piket inzet voor de Dienst Stedelijk Gebied (DSG).

Samen zijn de N211, N470, N206 en N209 verantwoordelijk voor 52,6% van alle incident meldingen gedurende de piket inzet binnen het beheersgebied van de Dienst Stedelijk Gebied. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde vier wegen verantwoordelijk voor 60,5% van alle incident meldingen tijdens de piket inzet van de Dienst Stedelijk Gebied.

3.6.2. Incident gevoelige wegen Dienst Landelijk Gebied

Binnen de Dienst Landelijk Gebied (DLG) van de Provincie Zuid-Holland zien we dat een aantal IM-wegen gedurende de afgelopen jaren incident gevoelig zijn.

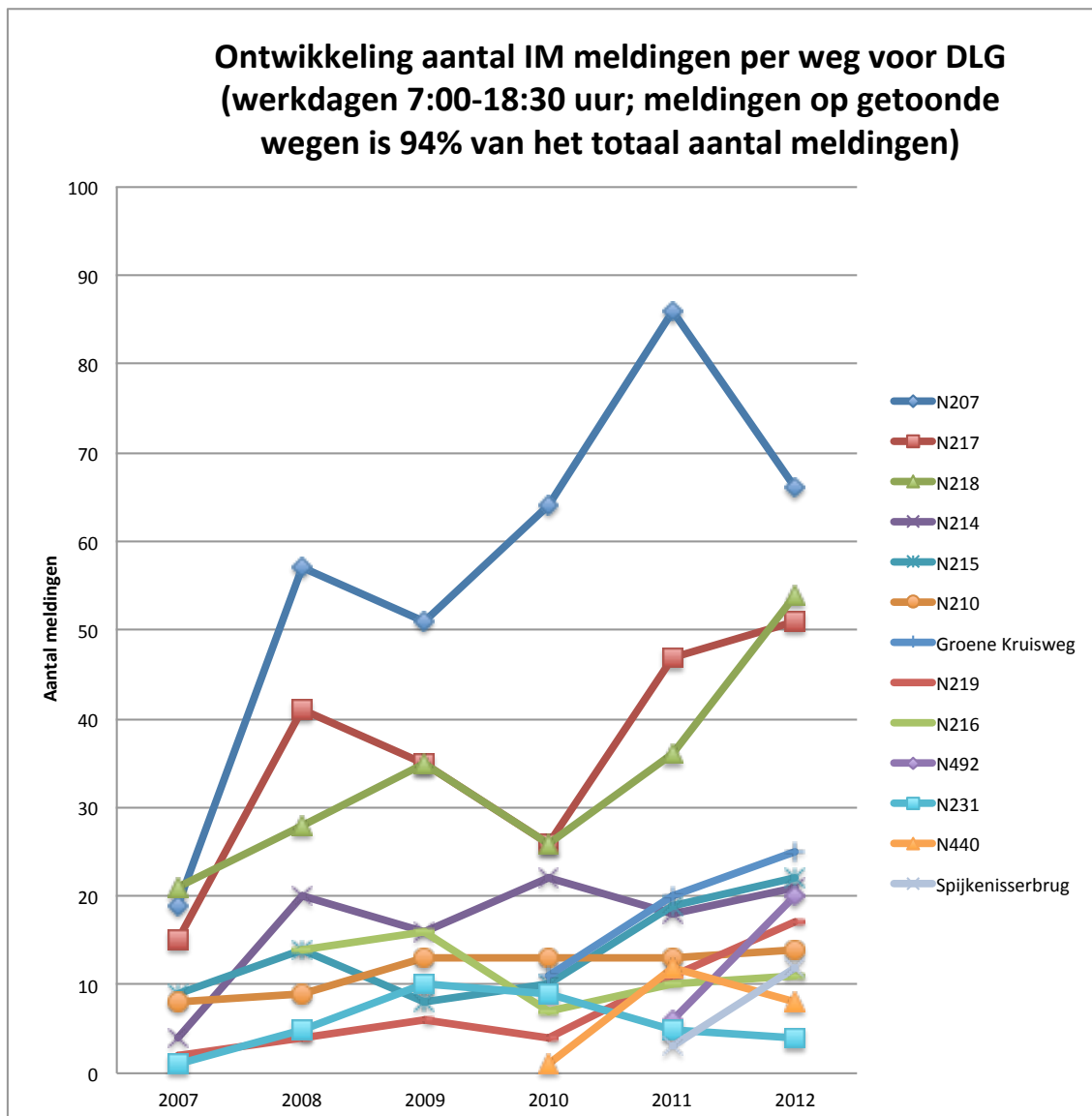


Figuur 18. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg voor de Dienst Landelijk Gebied (DLG).

De N207 en N217 vertonen in 2012 een dalend beeld. De N218 laat een stijging in 2012 zien. Samen zijn deze 3 wegen verantwoordelijk voor 55,3% van alle incident meldingen binnen het beheersgebied van de Dienst Landelijk Gebied (gedurende alle dagen) over de periode 2007-2012. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde drie wegen verantwoordelijk voor 46,2% van alle incident meldingen binnen het beheersgebied van de Dienst Landelijk Gebied.

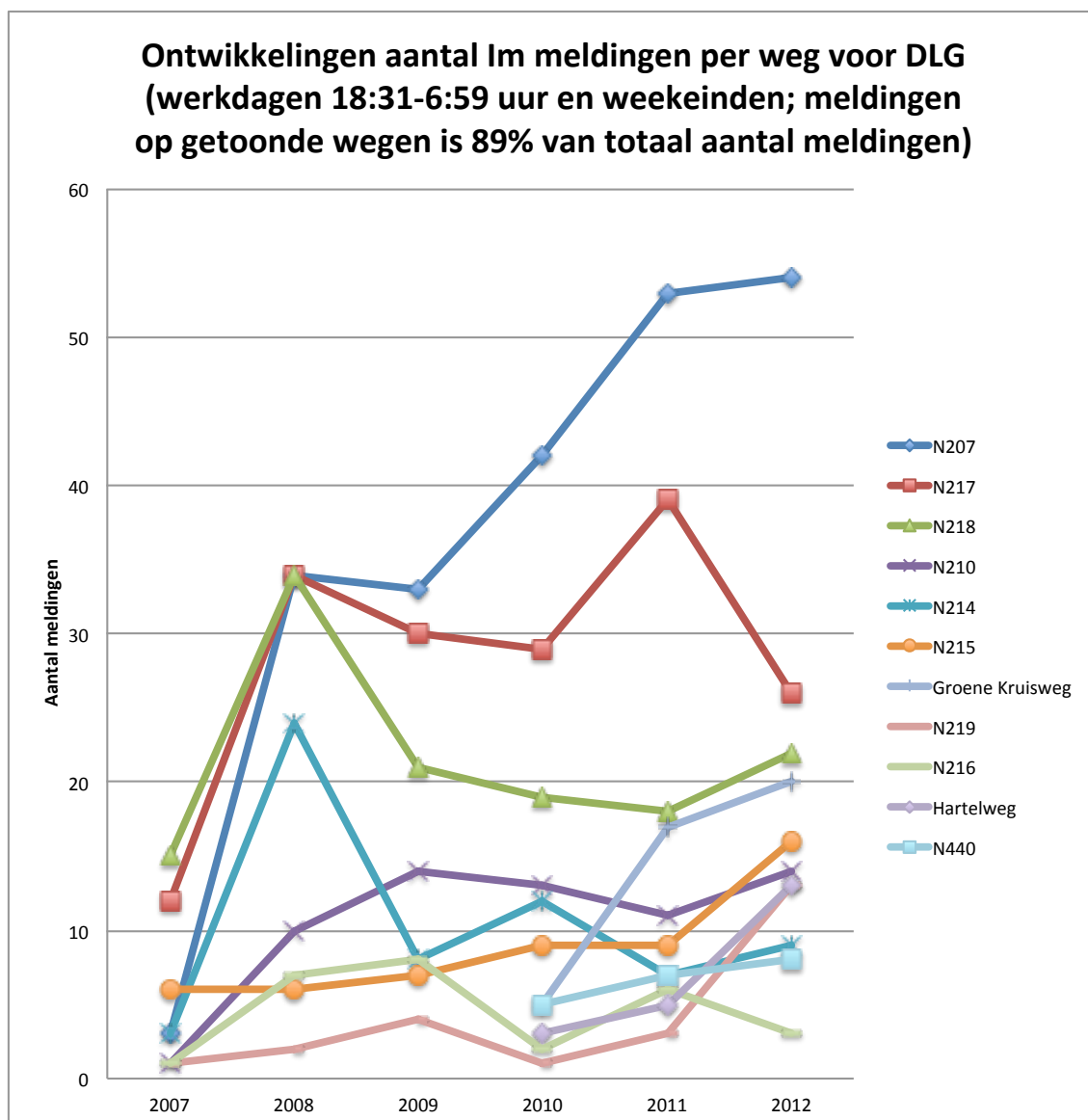
Wat opvalt is dat de daling in 2012 van het aantal IM-meldingen op de N207 en de stijging in 2012 van het aantal IM-meldingen op de N218 vooral worden veroorzaakt door de inzet tijdens dag dienst.

De daling van het aantal IM meldingen in 2012 op de N217 komt geheel ten goede aan de daling tijdens de piket inzet. Tijdens de dag inzet is er op de N217 zelfs sprake van een lichte stijging in 2012.



Figuur 19. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg tijdens dag inzet voor de Dienst Landelijk Gebied (DLG).

Samen zijn de N207, N217 en N218 verantwoordelijk voor 55,0% van alle incident meldingen gedurende de dag inzet binnen het beheersgebied van de Dienst Landelijk Gebied. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde drie wegen verantwoordelijk voor 47,6% van alle incident meldingen tijdens de dag inzet van de Dienst Landelijk Gebied.



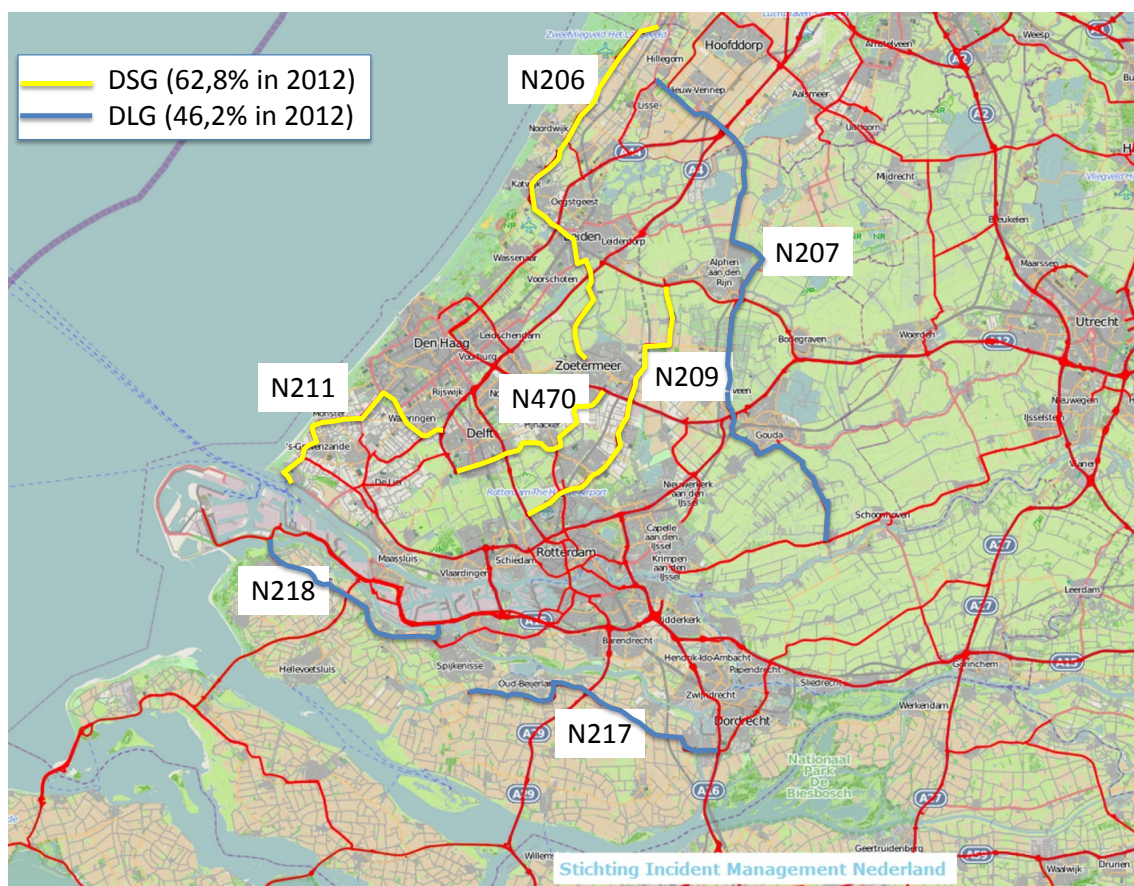
Figuur 20. Ontwikkeling aantal IM meldingen per weg tijdens piket inzet voor de Dienst Landelijk Gebied (DLG).

Samen zijn de N207, N217 en N218 verantwoordelijk voor 55,6% van alle incident meldingen gedurende de piket inzet binnen het beheersgebied van de Dienst Landelijk Gebied. Voor alleen 2012 zijn bovengenoemde drie wegen verantwoordelijk voor 44,0% van alle incident meldingen tijdens de piket inzet van de Dienst Landelijk Gebied.

De N211, N470, N206 en N209 zijn de meest incident gevoelige wegen binnen de Dienst Stedelijk Gebied.

De N207, N217 en N218 zijn de meest incident gevoelige wegen binnen de Dienst Landelijk Gebied.

Samen zijn deze 7 wegen in 2012 verantwoordelijk voor 58% alle IM meldingen.



Figuur 21. De meest incident gevoelige wegen in 2012 voor de Dienst Stedelijk Gebied en voor de Dienst Landelijk Gebied.

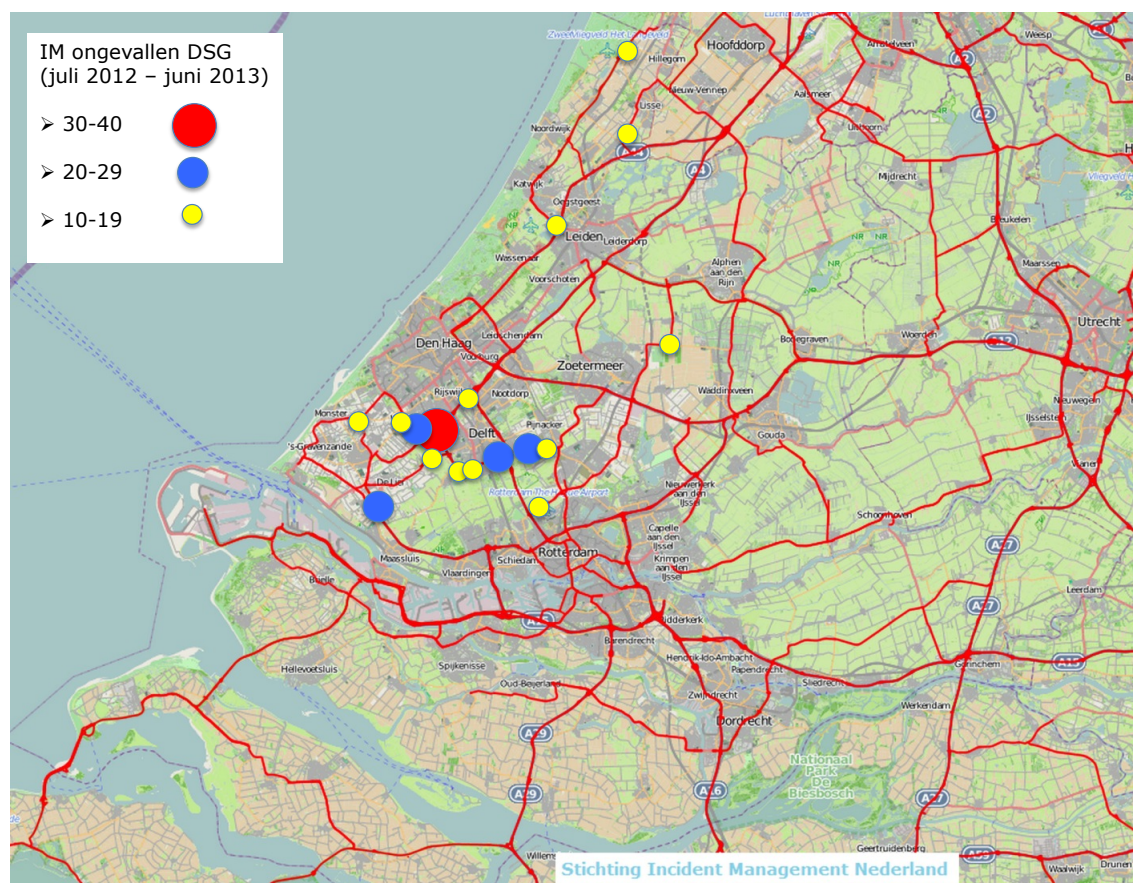
De 4 meest incident gevoelige wegen binnen de Dienst Stedelijk Gebied zijn in 2012 samen verantwoordelijk voor bijna 63% van alle IM-meldingen. De 3 meest incident gevoelige wegen binnen de Dienst Landelijk Gebied zijn samen verantwoordelijk voor ruim 46% van alle IM-meldingen.

Samen zijn deze 7 wegen in 2012 verantwoordelijk voor 55,7% van alle IM-meldingen binnen de gehele Provincie Zuid-Holland.

3.7 Actuele incident gevoelige locaties

Zowel voor de Dienst Stedelijk Gebied (DSG) als de Dienst Landelijk Gebied (DLG) van de Provincie Zuid-Holland zijn incident gevoelige locaties onderzocht, opgesplitst in IM-ongeval meldingen en IM-pech meldingen. Voor de analyses is de periode juli 2012 – juni 2013 gebruikt om een zo actueel mogelijk beeld te krijgen.

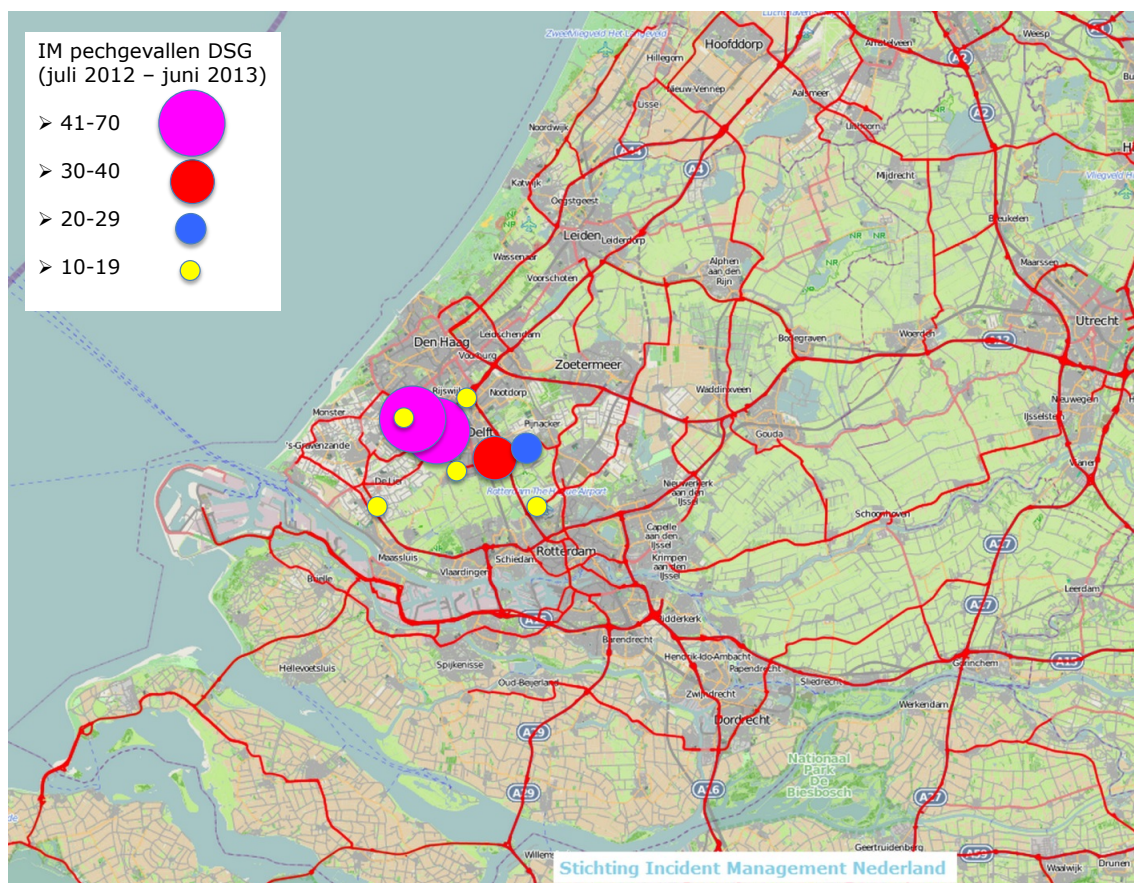
3.7.1. Actuele IM-ongevallen en IM pechgevalen DSG



Figuur 22. Actuele IM-ongevallen binnen de Dienst Stedelijk Gebied.

Wegvakken binnen DSG	Aantal ongevallen
Wateringen - aansluiting A4 Den Haag-Zuid	35
Delft Voorhofdreef - Aansluiting A13 Delft Zuid	26
Wateringen-Noord - Wateringen	26
Aansluiting A13 Delft Zuid - Klapwijkse Knoop	20
Aansluiting A20 Westerlee - Bloemveiling Holland	20
A4: Zoeterwoude-Dorp - Brug over het Rijn-Schiekanaal	17
Aansluiting N466 Naaldwijk - Aansluiting N211 Wateringen	16
Sassenheim - de Engel	15
A13: Berkel en Rodenrijs - Rotterdam Airport	14
De Lier - 't Woud	13
Moerkappele/Kruisweg - Boskoop	13
Sassenheim – N206	12
A44:Leiden - Wassenaar/Rijnsburg	11
Aansluiting A4 Delft - Delft Voorhofdreef	11
s-Gravezande - Veiling Westland	10
Klapwijkse Knoop - Berkel en Rodenrijs	10
N470 - Aansluiting A4 Delft	10

Tabel 7. Aantal IM ongevalsmeldingen binnen DSG (data juli 2012 tot en met juni 2013).

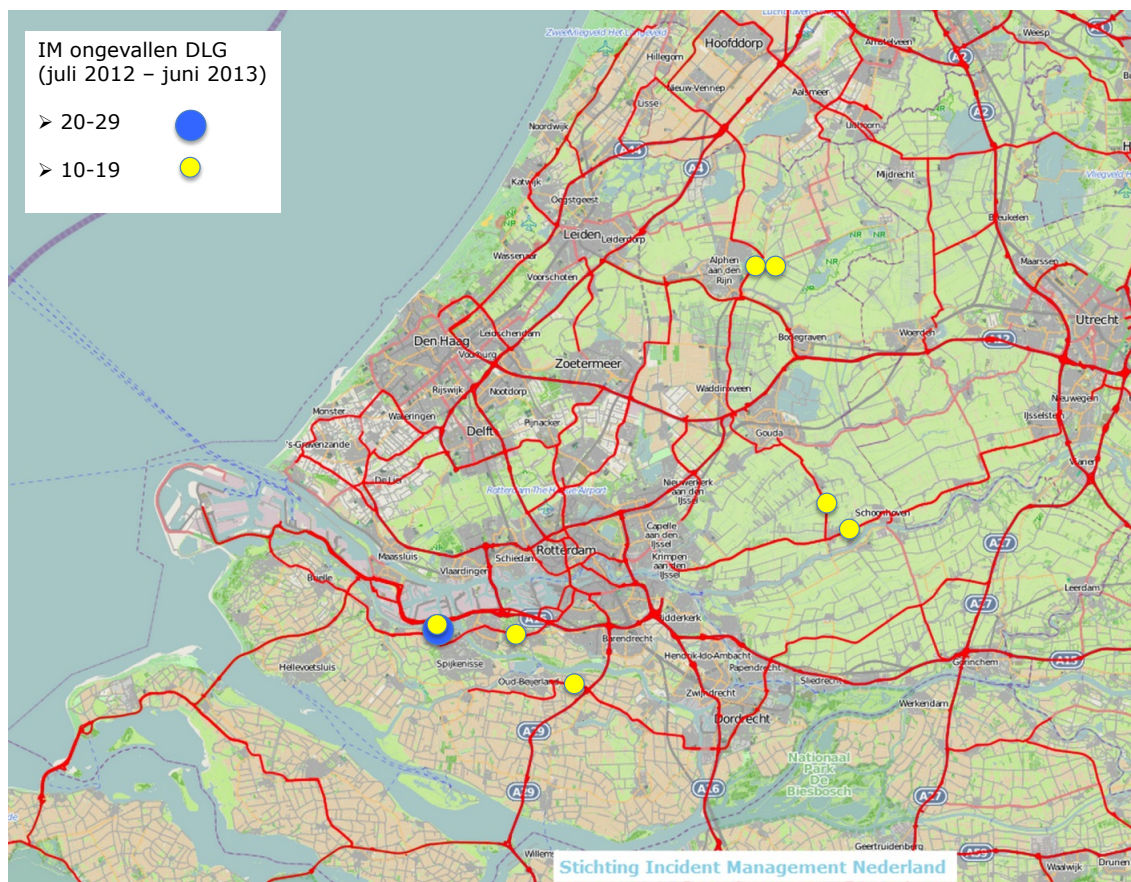


Figuur 23. Actuele IM-pechmeldingen binnen de Dienst Stedelijk Gebied.

Wegvakken binnen DSG	Aantal pechgevallen
Wateringen - aansluiting A12 Den Haag-Zuid	70
Wateringen-Noord - Wateringen	51
Delft Voorhofdreef - Aansluiting A13 Delft Zuid	35
Aansluiting A13 Delft Zuid - Klapwijkse Knoop	24
Aansluiting A20 Westerlee - Bloemveiling Holland	17
A13: Berkel en Rodenrijs - Rotterdam Airport	11
Aansluiting A4 Delft - Delft Voorhofdreef	11
A4: Zoeterwoude-Dorp - Brug over het Rijn-Schiekanaal	10
Aansluiting N466 Naaldwijk - Aansluiting N211 Wateringen	10

Tabel 8. Aantal IM pechmeldingen binnen DSG (data juli 2012 tot en met juni 2013).

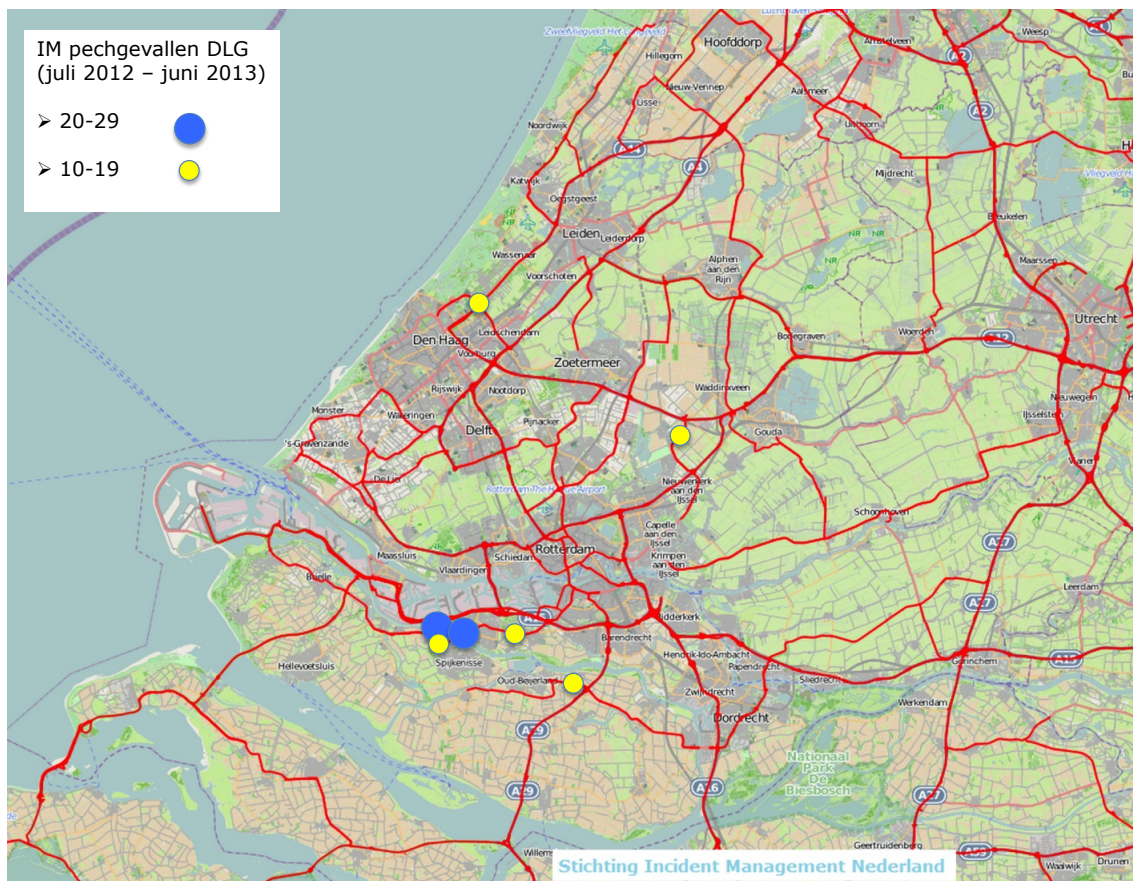
3.7.2. Actuele IM-ongevallen en IM pechgevallen DLG



Figuur 24. Actuele IM-ongevallen binnen de Dienst Landelijk Gebied.

Wegvakken binnen DLG	Aantal ongevallen
A15: Spijkenisse - Hartelbrug	28
Hartelbrug - Spijkenisserbrug	18
Oud-Bijerland Oost - A29: Oud-Beijerland	15
Bergambacht - Ammerstol	14
Bergambacht - Haastrecht	14
Leiden - Bodegraven	13
Rotterdam - Hoogvliet	13
Alphen aan den Rijn-Centrum - Aarlanderveen	12

Tabel 9. Aantal IM ongevalsmeldingen binnen DLG (data juli 2012 tot en met juni 2013).



Figuur 25. Actuele IM-pechmeldingen binnen de Dienst Landelijk Gebied.

Wegvakken binnen DLG	Aantal pechgevallen
A15: Spijkenisse - Hartelbrug	20
Hartelbrug - Spijkenisserbrug	20
Rotterdam - Hoogvliet	16
N493 - Spijkenissebrug	16
Oud-Bijerland Oost - A29: Oud-Beijerland	14
Aansluiting N14 – N440	13
Rotte Meren recreatieterrein - A12: Zevenhuizen	11

Tabel 10. Aantal IM pechmeldingen binnen DLG (data juli 2012 tot en met juni 2013).

Locaties waar de samenwerking tussen de Provincie Zuid-Holland en RWS een te verwachten positief effect zal hebben:

N211 Wateringen - aansluiting A4 Den Haag-Zuid
N470 Delft Voorhofdreef - Aansluiting A13 Delft Zuid
N470 Klapwijkse Knoop - Aansluiting A13 Delft Zuid
N223 Bloemveiling Holland - Aansluiting A20 Westerlee
N218 Hartelbrug - A15: Spijkenisse

4. Professionalisering IM

4.1 Samenwerking met Programmabureau IM en RWS

Het Programmabureau Incident Management (PBIM) van RWS is positief gestemd over de visievorming op Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland.

Uitgangspunt vanuit het PBIM is om daar waar mogelijk de samenwerking met de Provincie Zuid-Holland te zoeken en te realiseren. Dit echter vanuit de randvoorwaarden 'RWS heeft de regie' en 'RWS is baas op eigen weg'. Dit betekent dat RWS haar wegininspecteurs wel wil inzetten op provinciale IM-wegen (wat ook al gebeurt in de provincie Gelderland) op basis van goede afspraken over werkwijze en kosten. Het omgekeerd inzetten van Incident Management medewerkers vanuit de Provincie Zuid-Holland op het hoofdwegennet is wat het PBIM betreft nog geen optie. Wat het PBIM betreft moet de samenwerking tussen RWS en de Provincie Zuid-Holland vooral leiden tot efficiëntie verbeteringen voor beide partijen.

Wat het PBIM betreft is het vergroten van de kwaliteit en de competentie van de Incident Management medewerker van de Provincie Zuid-Holland essentieel voor een succesvolle uitvoering van Incident Management en voor de samenwerking met RWS. Wil de Provincie Zuid-Holland naar meer samenwerking op het gebied van Incident Management met RWS, dan zullen haar Incident Management medewerkers in ieder geval zeer professioneel geschoold en uitgerust moeten zijn. Een goed voorbeeld van samenwerking tussen PZH en RWS is de wegininspecteur op de motor, die tijdens een pilot in het Westland de komende periode wordt ingezet (zie ook 4.2).

Ook de inrichting van de werkwijze en de aansturing binnen het Incident Management proces moet in de ogen van het PBIM meer gestandaardiseerd worden over de provincies en de IM-gemeentes heen. Nu zijn er teveel verschillen in de aansturing. De Incident Management medewerkers van de Provincie Zuid-Holland worden vanuit hun toezichthoudende taak ingezet bij Incident Management door de piket medewerker van de Provincie Zuid-Holland, die op zijn beurt geïnformeerd is door de RWS Desk (ingekochte 24/7 dienst) binnen de Regionale Verkeerscentrale ZWN.

In een aantal provincies worden de Incident Management medewerkers direct aangestuurd vanuit de Regionale Verkeerscentrales van RWS (provincie Gelderland, provincie Noord-Holland, provincie Utrecht en provincie Limburg op basis van Track en Trace binnen verkeerscentrale). In de provincie Overijssel wordt de calamiteiten coördinator van de provincie geïnformeerd door de Regionale Verkeerscentrale NON en deze stuurt vervolgens de wegininspecteurs aan.

Het aansluiten van de Provincie Zuid-Holland op Tracking en Tracing van RWS is daarom een essentieel onderdeel van (zie ook 4.3), aldus het PBIM. Sommige provincies zijn al aangesloten op Track en Trace (Provincie Gelderland, provincie Noord-Holland, provincie Utrecht, provincie Limburg) en zichtbaar binnen de Regionale Verkeerscentrale van RWS. Ook de samenwerking met de Regionale Verkeerscentrale moet in de ogen van het PBIM veel meer geïntegreerd en gestroomlijnd worden.

Het PBIM pleit ook voor meer standaardisering van de uitrusting en voertuigen van de Provincie Zuid-Holland in relatie tot de voertuigen van RWS.

Het PBIM pleit ervoor meer samen te werken met de provincie Zuid-Holland in opleidingen en oefeningen, mits het aantoonbaar voordelen oplevert voor beide partijen.

Wat de ontwikkeling van IM-pechverplaatsingen betreft is het PBIM van mening dat zoveel mogelijk vanuit de Provincie Zuid-Holland moet worden aangesloten bij de ontwikkelingen binnen RWS, waarbij pechverplaatsingen zoveel mogelijk door de markt worden afgehandeld en niet altijd via het Incident management proces worden verslept naar een veilige locatie.

Als laatste geeft het PBIM aan dat RWS zelf kiest voor de snelheid van de door te voeren ontwikkelingen, en zich daarin niet wil laten remmen door de provincies.

4.1.1. Samenwerking gericht op Verkeersmanagement

Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland moet passen binnen de landelijke kaders van Incident Management. Daarom is het aan te raden daar waar mogelijk de samenwerking en synergie te zoeken met RWS en de overige provincies. Dit zowel in het kader van efficiëntie en effectiviteit, alsook in het kader van uniformiteit.

Het beleidskader Benutten pleit voor het maken van regionale netwerkanalyses. Een gebiedsgerichte toepassing van Incident Management is daarbij een denkbare maatregelen. Daarom is regionale samenwerking noodzakelijk tussen Rijkswaterstaat als wegbeheerder en andere wegbeheerders zoals provincies, gemeenten, steden en waterschappen.

Daarom is het belangrijk de samenwerking vanuit de Provincie Zuid-Holland niet te beperken tot louter Incident Management, maar deze samenwerking breder te richten op Verkeersmanagement. Met de professionalisering van de samenwerking op het gebied van Incident Management kan een stap gezet worden om regionale samenwerking op het gebied van Verkeersmanagement tussen de Provincie Zuid-Holland en RWS verder gestalte te geven.

Locaties waar de samenwerking met RWS, vanuit de IM-incident gegevens van de Provincie Zuid-Holland gezien, een te verwachten positief effect zullen hebben zijn op Incident Management en Verkeersmanagement, zijn:

- N211 Wateringen - aansluiting A4 Den Haag-Zuid
- N470 Delft Voorhofdreef - Aansluiting A13 Delft Zuid
- N470 Klapwijkse Knoop - Aansluiting A13 Delft Zuid
- N223 Bloemveiling Holland - Aansluiting A20 Westerlee
- N218 Hartelbrug - A15: Spijkenisse

De samenwerking tussen de Provincie Zuid-Holland en RWS moet gericht zijn op samenwerking bij IM-meldingen en het spitsrijden (actief patrouilleren op IM-wegen waardoor kortere aanrijtijden en eerder acteren vanuit de hulpdiensten worden gerealiseerd).

4.1.2. Gewenst resultaat samenwerking PZH met RWS

Het professionaliseren van de samenwerking tussen de provincie Zuid-Holland en de regio RWS WNZ, moet in ieder geval leiden tot:

- Het verbeteren van de veiligheid en de doorstroming op het gezamenlijk wegennet rondom Den Haag en Rotterdam (afstemmen beleidsdoelen).
- Het intensiever samenwerken tussen de IM-medewerkers van de Provincie Zuid-Holland en de weginspecteurs, Officieren van Dienst en wegverkeersleiders van RWS (afstemmen processen).
- Het afstemmen van de inzet van de IM-medewerkers van de Provincie Zuid-Holland en RWS en het op elkaar afstemmen van de roosterdiensten (afstemmen verantwoordelijkheden en taken).
- Het kosten efficiënt inrichten van het gezamenlijke IM-proces (afstemmen processen).
- Het behouden van specifieke taken (afstemmen verantwoordelijkheden en taken).
- Het optimaliseren en op elkaar afstemmen van het uitrustingen niveau (afstemmen materiaal en materieel).
- Het koppelen en gebruik maken van elkaars systemen en informatie uitwisseling (afstemmen systemen).
- Afgestemde en geoptimaliseerde werkprocessen (afstemmen processen).
- Het optimaliseren en afstemmen van gezamenlijke opleidingen en trainingen (afstemmen opleidingen).
- Het onderling uitwisselen van diensten (afstemmen verantwoordelijkheden en taken).
- Het gemeenschappelijk optrekken als wegbeheerders richting de overige hulpdiensten (afstemmen beleidsdoelen).

- Het deelnemen door de wegbeheerders aan oefeningen die vanuit de veiligheidsregio's en/of andere hulpdiensten worden georganiseerd (afstemmen opleidingen).

Daarnaast moet de samenwerking voor de provincie Zuid-Holland inzicht geven in de werkzaamheden die de Provincie Zuid-Holland als wegbeheerder zelf moet blijven doen en de werkzaamheden die mogelijk door de markt kunnen worden opgepakt en uitgevoerd.

4.1.3. Stappenplan samenwerking PZH met RWS

Om de samenwerking vanuit de Provincie Zuid-Holland met RWS verder vorm te geven, kan gebruik gemaakt worden van de reeds bestaande samenwerkingsovereenkomst tussen bijvoorbeeld de Provincie Gelderland en RWS, de Provincie Noord-Brabant en RWS, of de Provincie Overijssel en RWS.

De volgende stappen om te komen tot een samenwerkingsovereenkomst kunnen worden gezet:

Algemeen	
	Doel samenwerking Provincie Zuid-Holland en RWS vaststellen.
	Samenwerking uitwerken in concrete uitvoering van activiteiten, bepaling van locaties en tijdstippen.
	Monitoren van voortgang en eventueel concrete uitvoering van activiteiten bijstellen (bijvoorbeeld andere locaties).
	Inventariseren en bespreken mogelijke uitbreidingen van operationele taken binnen de samenwerking op het gebied van Verkeersmanagement.
	Afstemming en bespreken mogelijke uitbesteding naar de markt van (operationele) taken op het gebied van Incident Management en Verkeersmanagement.

Organisatorisch	
	Aanstellen van een contractbegeleider vanuit zowel de Provincie Zuid-Holland als RWS voor het (maandelijks) evalueren van de uitvoering.
	Afspraken maken over de monitoring en logging van de incidenten en de afhandeling door VC ZWN (Rhoon), en het inzichtelijk maken van de benodigde capaciteit hiervoor.

Mandaat, financiering en verantwoordelijkheden	
	Afspraken maken betreffende mandatering op elkaars wegen (feitelijke bevoegdheden, geen besluiten).
	Afspraken maken betreffende de opleidingseisen en -uitgangspunten om op elkaars beheersgebied te mogen acteren.
	Afspraken maken met betrekking tot de financiering.
	Afspraken maken over verantwoordelijkheden en

vrijwaringen.

Contractuele zaken

Afspraken maken over wijzigingen en het ontbinden van de overeenkomst.
--

Afspraken maken over de looptijd van de overeenkomst.

Afspraken maken hoe met geschillen wordt omgegaan.
--

4.2 Regionale samenwerking en de PZH

In het Landelijk Verkeersmanagement Beraad (LVMB) zijn een aantal gemeenschappelijke uitgangspunten vastgesteld voor regionale samenwerking in verkeerscentrales. Dit zijn de volgende uitgangspunten:

1. Wegbeheerders zetten zich actief in voor regionale samenwerking.
2. Wegbeheerders werken binnen een gemeenschappelijk samenwerkingskader.
3. Wegbeheerders behouden hun eigen verantwoordelijkheid.
4. Wegbeheerders streven naar landelijke efficiëntie en eenduidigheid met ruimte voor regionaal maatwerk.
5. Wegbeheerders voeren operationeel verkeersmanagement gezamenlijk uit.

Een actuele ontwikkelingen binnen de verkeerscentrales is de sterke aandacht voor regionale samenwerking tussen wegbeheerders. Vanuit die samenwerking zijn netwerk brede maatregelen ontwikkeld die ingezet worden bij regionaal Verkeersmanagement.

De opkomende regionale samenwerking en de wens om verkeersmanagementmaatregelen van meerdere wegbeheerders regionaal en netwerkbreed in samenhang in te zetten, vraagt er tevens om dat deze maatregelen ook technisch kunnen worden gekoppeld en technisch kunnen worden aangestuurd vanuit één of meerdere verkeerscentrales. Met de huidige technieken en de grote diversiteit aan geïnstalleerde systemen is dit niet of nauwelijks mogelijk.

Ook binnen het Incident Management proces is de Provincie Zuid-Holland de samenwerking aangegaan met RWS en de VC ZWN. De inzet van de IM-medewerker binnen de Provincie Zuid-Holland gaat indirect via een medewerker van de Regiodesk (ingekochte dienst bij de VC ZWN; 24/7 telefonische bereikbaarheid) die de piket medewerker van de Provincie Zuid-Holland inschakelt na een IM-melding, die vervolgens een toezichthouder belt die dan als IM-medewerker wordt ingeschakeld. De piket medewerker doet de aansturing en bepaalt of de IM-medewerker naar het incident gaat.

Andere provincies kennen een soortgelijk proces van samenwerking. Binnen de provincie Gelderland worden de eigen weginspecteurs aangestuurd door de rayonopzichter (direct leidinggevende van de

weginspecteurs). De provinciale voertuigen (in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen) zijn voorzien van een Track en Trace systeem, waardoor de provinciale wegininspecteur kan worden aangestuurd door de verkeerscentrale VC NON van RWS.

De Provincie Noord-Holland heeft eigen wegininspecteurs die altijd ter plaatse komen (24 uur per dag) en worden aangestuurd door de verkeerscentrale VC NWN van Rijkswaterstaat. De teamleider stuurt de wegininspecteurs aan en heeft contact met de politiemeldkamers en de verkeerscentrale.

De Provincie Overijssel heeft in totaal 32 rayoninspecteurs (IM+ opgeleid) die dagelijks ingezet kunnen worden voor IM. Deze groep wordt aangestuurd door 6 calamiteitencoördinatoren. De meldingen van de meldkamer politie worden door de Regiodesk van de verkeerscentrale VC NON doorgezet naar de calamiteitencoördinator van de provincie. Vervolgens wordt de dienstdoende rayoninspecteur ingezet voor de uitvoering van IM. De aanrijtijd bij de provincie is bestuurlijk vastgesteld op 45 minuten.

4.3 Samenwerking PZH met RVC, Regiodesk en VM desk

Met Lieke Berghout van de Regiodesk Zuid-Holland is gesproken over het Incident Management proces binnen de provincie Zuid-Holland en de relatie met de Regiodesk, de Verkeersmanagement desk en de Regionale Verkeerscentrale Rhoon.

De Provincie Zuid-Holland heeft een eigen Verkeersmanagement desk binnen het provinciehuis in Den Haag. De VM Desk richt zich met name op VRI's, het inzetten van scenario's, het nemen van Verkeersmanagement maatregelen.

Daarnaast is er een Regiodesk binnen de VC ZWN. De Regiodesk voert Verkeersmanagement taken uit voor alle wegbeheerders binnen de provincie Zuid-Holland, en is dus overkoepelend. Hier gaat het om het nemen van Verkeersmanagement maatregelen en de inzet van scenario's. Bij ongevallen worden vanuit de Regiodesk Verkeersmanagement taken uitgevoerd.

Het Incident Management proces is geen onderdeel van de Regiodesk binnen de VC ZWN en ook niet van de Verkeersmanagement Desk binnen de Provincie Zuid-Holland. De IM-telefoonmelding (070-441**8000**) komt bij de Desk Verkeersmanagement RWS binnen (ingekochte 24/7 dienst bij RWS), die geeft de melding door naar de piket coördinator van de provincie Zuid-Holland en die stuurt het door naar de toezichthouder van de provincie Zuid-Holland die vervolgens naar het incident gaat.

Naast de IM meldingen komen er ook andere meldingen binnen op het incidentnummer (bijvoorbeeld tak naast de rijbaan, afgevalen lading, losgebroken paarden, defecte verkeerslichten). Dit zijn dan ook 'IM-

melding', die het IM-proces kunnen verstoren omdat de telefoonlijn bezet is. De meldingen kunnen worden gedaan door de politie, maar ook door burgers zoals automobilisten en omwonenden.

De Desk Verkeersmanagement RWS schat in dat 60-70% van alle meldingen afkomstig is van de politie. Alle meldingen worden doorgezet. Tevens worden deze gelogd in het Infracore Provincie deel. De Provincie Zuid-Holland kan de logging uitlezen.

De taken van de Desk Verkeersmanagement RWS m.b.t. het incidentennummer bestaan uit het 24 uur per dag opnemen van de telefoon, het loggen van het gesprek en het informeren van het dienstdoende sectiehoofd. Onduidelijk is wat de prioriteit van het aannemen van telefoontjes is binnen de Desk Verkeersmanagement RWS, omdat hier ook andere telefoontjes binnen komen.

De Regiodesk en de VM Desk zitten niet in het operationele Incident Management proces. Van de ene kant is dit goed, omdat beide processen parallel naast elkaar worden uitgevoerd. Van de andere kant kan VM niet los gezien worden van IM, en zou meer integratie en afstemming gewenst zijn.

Onduidelijk is welke (contractuele) afspraken er zijn gemaakt met betrekking tot de Desk VM RWS voor de provincie Zuid-Holland. De Desk VM RWS neemt de telefoon voor Incident Management meldingen voor de provincie Zuid-Holland aan (via het IM-telefoonnummer). Zij hebben echter geen direct belang bij het goed uitvoeren van Incident Management op de provinciale IM-wegen.

Wanneer een toezichthouder (IM-medewerker) op pad is gestuurd naar een Incident Management melding en vervolgens met de afhandeling bezig gaat, is er van hem uit geen structureel contact meer met de Desk VM RWS of met de Verkeersmanagement Desk. De toezichthouder geeft soms wel en soms niet informatie door. Soms is het echter handig om ook tijdens of na een ongeval contact te hebben, bijvoorbeeld voor het inschatten van de restduur van het ongeval. Nu gaat dat vaak over enorm veel schijven waardoor een te lange keten en complex proces ontstaat. 1 op 1 contact is prima, maar dan wel via zo kort mogelijke lijnen. Direct contact vanuit de Verkeerscentrale met de toezichthouder provincie Zuid-Holland is essentieel en van toegevoegde waarde voor zowel het Incident Management proces als het verkeersmanagement proces. Communicatie hierin is essentieel, maar ook een goede informatie uitwisseling mag niet ontbreken.

Vooraf in de huidige situatie binnen de provincie Zuid-Holland, waar Incident management en Verkeersmanagement uit elkaar zijn gehaald, moet je dat soort zaken goed afspreken en inregelen.

In het kader van professionalisering van Incident Management zou er een overleg opgestart moeten worden tussen de Provincie Zuid-Holland en

RWS waar IM meldingen worden geëvalueerd. Dit is vooral belangrijk voor het goed kunnen inschatten van de restduur van incidenten.

Een logische stap zou zijn dat de toezichthouder van de Provincie Zuid-Holland via Track & Trace aansluit op het systeem van de Verkeerscentrale Rhoon. Hier zijn echter behoorlijke kosten mee gemoeid. "Als wegbeheerder doen we nauwelijks iets met nieuwe technologie", aldus Lieke Berghout. Wanneer bijvoorbeeld gebruik gemaakt wordt van een iPad en/of iPhone, met daarop een locatie app (bijvoorbeeld Zoek iPad of Zoek iPhone), dan kun je van elke iPad zien waar deze zich bevinden. Met de iPad kunne tevens foto's gemaakt worden en verstuurd worden, waardoor binnen de Verkeerscentrale een beter beeld ontstaat van het incident en de incident locatie. Ook kunnen werkafspraken en instructies op de iPad gezet worden, waardoor altijd alle belangrijke informatie voor de toezichthouder voorhanden is.

VM en IM moeten meer geïntegreerd worden en in ieder geval vanuit een integraal proces aangestuurd worden.

Lijnen binnen IM moeten eenduidig en kort zijn. Aansturing direct vanuit Regiodesk is een logische optie, die vervolgens ook een regierol aanneemt.

Procesmanager IM is een full-time taak, naast aansturing en motiveren IM-medewerkers moeten contacten en afstemming met overige organisatie VM onderdelen en IM-partners tot continue verbetering leiden.

VM en IM niet beperken tot HWN en OWN IM-wegen. Van alle wegen weten wat er aan de hand is.

1 op 1 contact is prima, maar dan wel via zo kort mogelijke lijnen.

Zaken goed afspreken en inregelen, en vervolgens continu monitoren en optimaliseren in onderlinge afstemming PZH, RWS en Regiodesk.

Nieuwe technologie toepassen binnen IM en VM.

Communicatie is essentieel, maar ook een goede informatie uitwisseling mag niet ontbreken.

De verschillende wegbeheerders kunnen nog beter samenwerken richting de hulpdiensten, met name richting de politie. Nu is er nog een groot gat tussen de wegbeheerders en de hulpdiensten. Over het algemeen is er vanuit de hulpdiensten weinig aandacht voor Verkeersmanagement rondom incidenten. Hulpdiensten voeren hun eigen taken uit vanuit het Incident Management proces en zijn zich vaak niet bewust welke rol verkeersmanagement kan spelen. En dit geldt niet alleen voor Incident Management, maar ook voor calamiteiten en evenementen. Partijen

kijken nauwelijks hoe ze VM kunnen toepassen of betrekken, dat is een heel groot gemis. Daar valt nog veel winst te behalen. De hulpdiensten en wegbeheerders liggen momenteel te ver uit elkaar.

De basis voor goed en effectief samenwerken zijn heldere processen en heldere afspraken. Die afspraken moeten nagekomen worden en hier moet op toegezien worden door de IM-procesmanager. Op basis van regulier overleg en reguliere afstemming moet het proces van continue verbetering vorm krijgen. Hierbij is het goed om soms het bestaande te laten voor wat het is en eens helemaal opnieuw tegen de materie aan te kijken.

Daarnaast is het belangrijk om het gehele netwerk binnen de Provincie Zuid-Holland (en daarbuiten) voor ogen te houden. Als wegbeheerder heb je een taak te doen bij incidenten op alle wegen, ook op niet IM-wegen. Als wegbeheerder is het van essentieel belang dat je weet wat zich op jou netwerk afspeelt, maar ook op aansluitende wegen. Als wegbeheerder wil je/moet je alles weten, dus moeten ook die meldingen door de andere partijen (politie) doorgegeven worden.

Goede communicatie en informatie uitwisseling over je grenzen heen is hierbij essentieel. De afhandeling op Rijkswegen en Provinciale IM-wegen kan dan via het Incident management proces geschieden, maar ook de afhandeling van de overige incidenten is net zo belangrijk, vooral vanuit de optiek van de weggebruiker. Vanuit de Verkeerscentrale kan dan geprioriteerd worden en kan het Incident Management proces en het Verkeersmanagement proces opgestart worden.

4.3.1. Stappenplan samenwerking PZH met RWS en Regiodesk

Om de samenwerking vanuit de Provincie Zuid-Holland met de Verkeerscentrale van RWS, de VM Desk RWS, de regiodesk en de VM Desk van de Provincie Zuid-Holland verder vorm te geven, dienen de volgende stappen uitgevoerd te worden.

Algemeen	
	Doel samenwerking Provincie Zuid-Holland VM Desk RWS, Regiodesk en VM Desk PZH vaststellen.
	Samenwerking uitwerken in concrete uitvoering van activiteiten, bepaling van locaties en tijdstippen.
	Monitoren van voortgang en eventueel concrete uitvoering van activiteiten bijstellen.
	Inventariseren en bespreken mogelijke uitbreidingen van operationele taken binnen de samenwerking op het gebied van Verkeersmanagement en Incident Management.
	Afstemming en bespreken mogelijke uitbesteding naar de markt van (operationele) taken op het gebied van Incident Management en Verkeersmanagement.

Organisatorisch
Aanstellen van een IM-procesmanager vanuit de Provincie Zuid-Holland.
Afspraken maken over de aansturing van de IM-medewerkers en het inzichtelijk maken van de benodigde capaciteit hiervoor.

Mandaat, financiering en verantwoordelijkheden
Afspraken maken betreffende VM maatregelen op het netwerk (mandatering, feitelijke bevoegdheden, geen besluiten).
Afspraken maken betreffende de opleidingseisen en -uitgangspunten.
Afspraken maken met betrekking tot de financiering.
Afspraken maken over verantwoordelijkheden en vrijwaringen.

Contractuele zaken
Afspraken maken over wijzigingen en het ontbinden van de overeenkomst.
Afspraken maken over de looptijd van de overeenkomst.
Afspraken maken hoe met geschillen wordt omgegaan.

4.4 Inzet motoren in kader van professionalisering IM

De Provincie Zuid-Holland heeft in de zomer van 2013 samen met RWS een pilot opgestart voor de inzet van de wegininspecteur op de motor binnen de Provincie Zuid-Holland. Door roosterproblematiek binnen RWS is de pilot vervolgens in september vanuit RWS stopgezet. De pilot zal nu begin 2014 opnieuw opgestart worden.

Tijdens die pilot in het Westland worden drie RWS-wegininspecteurs op de motor ingezet binnen het beheersgebied van de Provincie Zuid-Holland. Basis voor de inzet van een wegininspecteur op de motor is de bereikbaarheid van een incidentlocatie. Doel van de pilot is om aan te tonen dat de motorrijders snellere aanrijtijden realiseren dan de IM-medewerkers van de Provincie Zuid-Holland in hun auto's.

Basisgedachte achter de pilot is de aanname dat wegininspecteurs met motoren eerder ter plaatse kunnen zijn als hun inzet op specifieke locaties gewenst is. Een motor heeft, zeker in drukke spitsen, minder hinder van het overige verkeer en kan daardoor met hogere gemiddelde snelheden over het wegennet rijden. Het eerder aankomen bij een incident langs of op de weg, resulteert in het sneller veilig afhandelen van het incident en daarmee minder hinder voor het verkeer. Het meest

effectief is de inzet van een motor bij incidenten in de spits en bijvoorbeeld tijdens evenementen.

Volgens Sjef Verboekend (RWS) is de meerwaarde van de inzet van motoren enorm, en is het een nieuwe ontwikkeling binnen Incident Management. De motor heeft ook financieel gezien meer rendement dan een auto, dus moet je zoeken naar een goede combinatie motor-auto voor de inzet bij Incident Management.

Het inzetten van een wegininspecteur op de motor ten opzichte van de inzet van een wegininspecteur in de auto kent ook een aantal nadelen. De berijder van de motor is een stuk kwetsbaarder, kan minder hulpmiddelen meenemen en kan minder goed beveiligen vanwege mindere zichtbaarheid en een slechtere botsbuffer.

Tijdens de RWS pilot wegininspecteur op de motor in Zuid-Holland en Utrecht (2008) heeft men ervaren dat door de hogere snelheden en de grotere wendbaarheid van de motor, de motor flexibel op diverse trajecten ingezet kon worden en ook ingezet kon worden bij wegwerkzaamheden. Het schouwen gaat het makkelijkst met een auto.

De wegininspecteur op de motor moet zijn werk met zo min mogelijk risico uitvoeren. Dat kan door het dragen van goede kleding, een uitgebreide rijopleiding en een inzet alleen dan als de omstandigheden het toelaten (niet rijden bij kans op gladheid).

De wegininspecteur op de motor moet in ieder geval een zeer enthousiast en in hart en nieren motorrijder zijn, die het ook leuk vindt uren achtereen, ook onder minder fijne omstandigheden, op de motor te zitten.

Bij de keuze om binnen de Provincie Zuid-Holland de wegininspecteur op de motor in te zetten, moet een van de volgende scenario's gekozen worden:

1. Motor en auto: de inzet van motoren heeft geen gevolgen voor het aantal wegininspecteurs dat in een regio actief is. Het onderdeel personeelskosten is daarmee kostenneutraal.
2. Motor of auto: De motoren worden ingezet voor de eerste afhandeling van verstoringen. De afhandeling wordt vervolgens overgenomen door een auto. Het aantal wegininspecteurs zou uitgebreid moeten worden, met mogelijk consequenties voor de personeelskosten.

Uit de evaluatie van de pilot in Utrecht en Zuid-Holland blijkt dat de motor sneller is dan de auto en dat er, zeker onder specifieke omstandigheden als veel file en/of geen vluchtstrook, een behoorlijke winst in de aanrijdtijd wordt gerealiseerd. Het blijkt dat ze 21% sneller op de plaats incident kunnen zijn dan met de auto.

De extra kosten voor het inzetten van de wegininspecteur op de motor zijn per motor per jaar geschat op € 12.500,- (pilot in Utrecht en Zuid-Holland). Indien meerdere wegininspecteurs dezelfde motor delen heeft dat een positieve invloed op de kosten per motor. Als de wegininspecteurs op de motor ook 'hun' auto gaan delen kan een nog verdere besparing worden bereikt.

De resultaten uit de pilot binnen het Westland zullen meegenomen worden in het uiteindelijke besluit vanuit de Provincie Zuid-Holland om motoren in te zetten binnen Incident Management. Als dit besluit genomen is zal er besloten moeten worden om de motoren met hun berijders in te huren of zelf de motoren aan te schaffen en de berijders op te leiden.

4.5 Onderzoeken Track en Trace in kader van professionalisering IM

De professionalisering van Incident Management binnen de Provincie Zuid-Holland kan niet los worden gezien van de toegevoegde waarde van het introduceren van Track & Trace op de auto's (en mogelijk motoren) binnen de Provincie Zuid-Holland. Tracking en Tracing is een technologie waarmee de snelheid van het hulpverleningsproces wordt verbeterd.

Om vanuit de verkeerscentrale VC ZWN de dichtstbijzijnde IM-medewerker of wegininspecteur te kunnen inschakelen, moet de locatie van de IM-medewerkers bekend zijn. Dit betekent dat de betreffende voertuigen van de IM-medewerker van de Provincie Zuid-Holland moeten worden uitgerust met een Tracking en Tracing systeem.

Door het hebben en gebruiken van Track en Trace kan de dichtstbijzijnde IM-medewerker of RWS-wegininspecteur worden aangestuurd. Hiermee wordt een wezenlijke verbetering van de aanrijtijden gerealiseerd. Ook de wijze van aansturing en inzet van de IM-medewerker wordt hiermee meer uniform.

Het systeem moet worden aangesloten op de systemen van VC ZWN. Daarom is het noodzakelijk dat het aan te schaffen systeem hetzelfde is als het door RWS toegepaste systeem. Voor de Provincie Limburg, die ook Track en Trace heeft geïnstalleerd conform de systemen van RWS, kwamen de kosten op zo'n € 2000,- tot € 3000,- er voertuig.

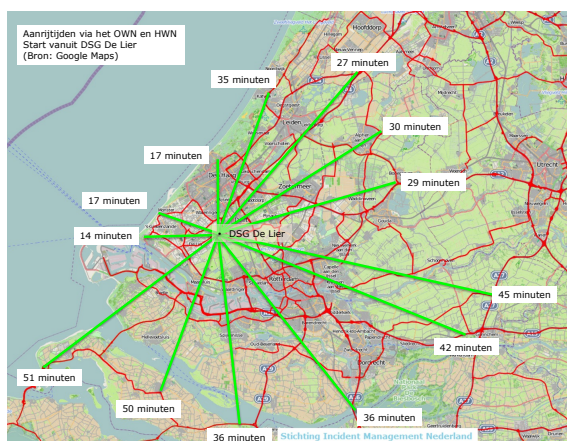
Provincies die al gebruik maken van Track en Trace zijn bijvoorbeeld de provincie Gelderland en de provincie Noord-Holland.

4.6 Aanrijtijden in kader van professionalisering IM

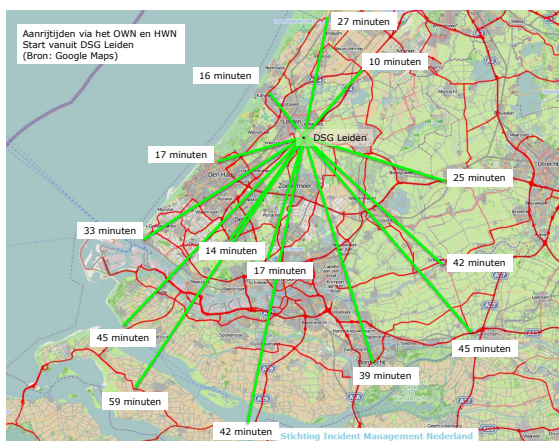
De Provincie Zuid-Holland kent een 11-tal steunpunten. Wanneer we binnen de Provincie Zuid-Holland kijken naar de aanrijtijden vanuit de steunpunten, dan zou volstaan kunnen worden met een kleiner aantal steunpunten.

Onderzocht is wat de aanrijtijd zijn vanuit een viertal 'strategische' steunpunten. Hierbij is gebruik gemaakt van Google-Maps, en de aanrijtijden zijn aanrijtijden die gerealiseerd worden onder normale omstandigheden via zowel het HWN als het OWN.

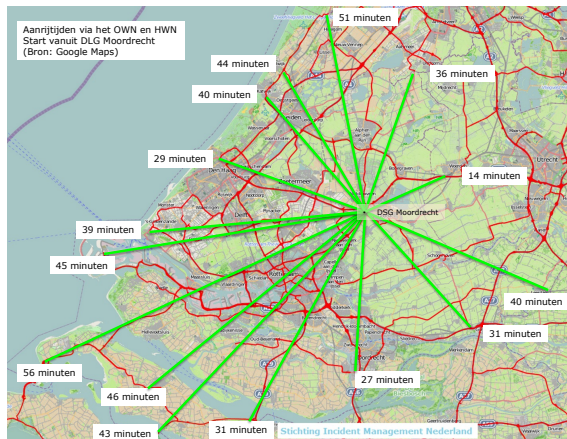
Steunpunt DSG De Lier



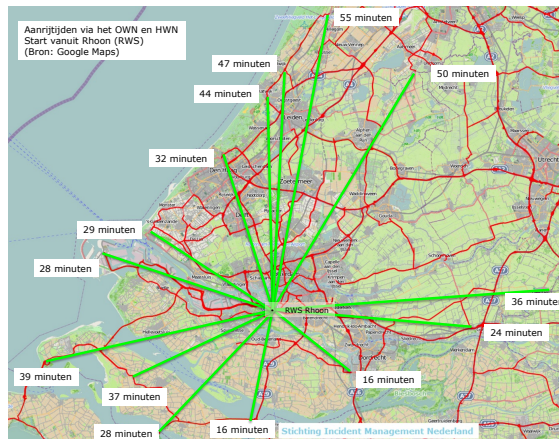
Steunpunt DSG Leiden



Steunpunt DSG Moordrecht



Steunpunt RWS Rhoon

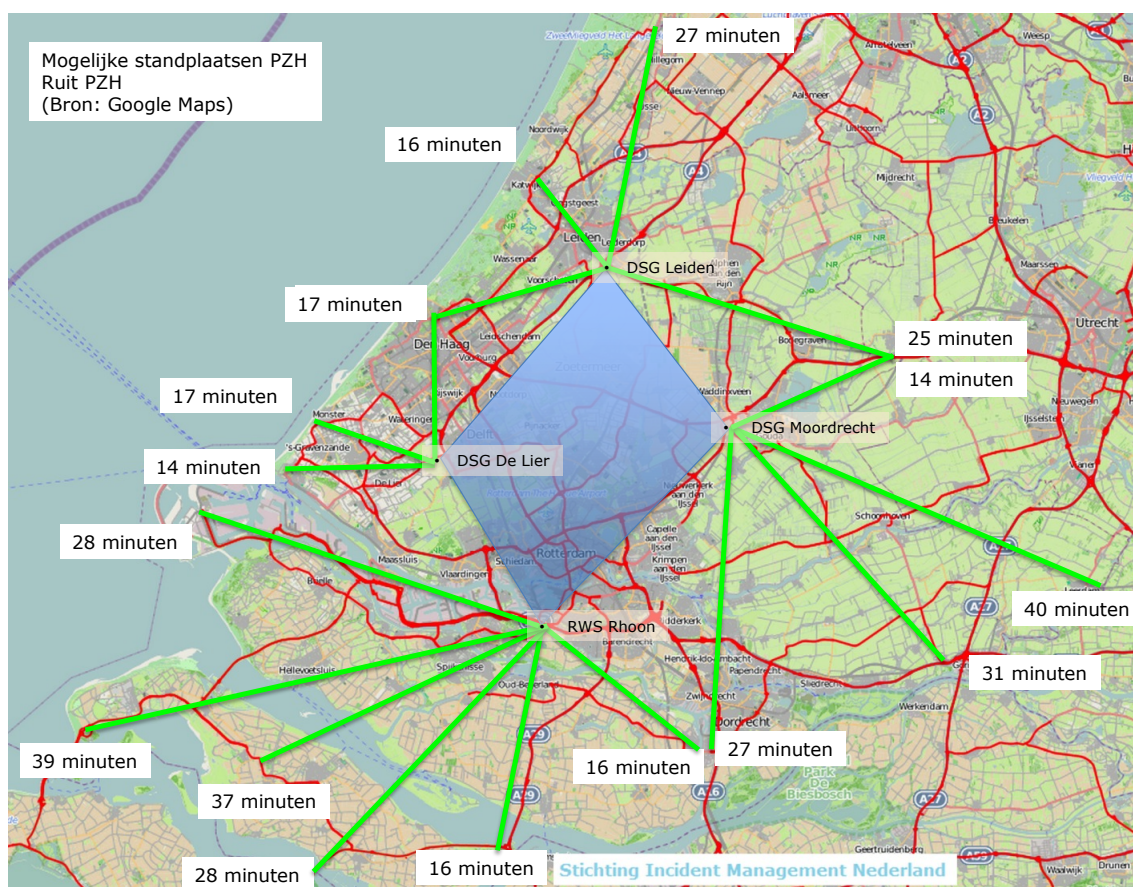


Figuur 20. Aanrijtijden vanuit diverse steunpunten PZH en RWS.

Op basis van de berekende aanrijtijden zouden in theorie een viertal steunpunten volstaan om het gehele beheersgebied van IM-wegen binnen de Provincie Zuid-Holland te bestrijken. Dit zijn 3 huidige steunpunten binnen de Provincie Zuid-Holland en een vierde 'nieuw' steunpunt op de locatie Rhoon van RWS. Vanuit die vier afzonderlijke steunpunten kan over het algemeen binnen 30 minuten aanrijtijd de incident locatie bereikt worden.

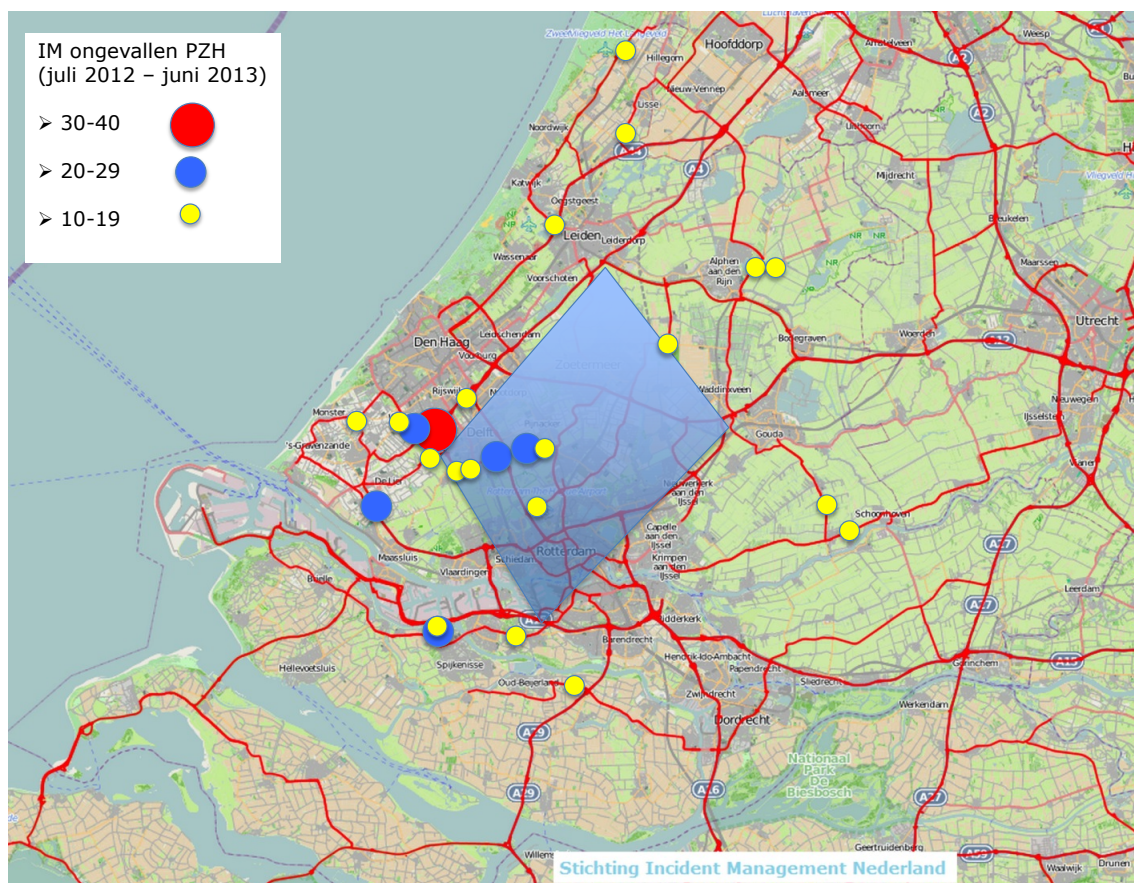
Op twee steunpunten, DSG Leiden en RWS Rhooon, bevindt zich tevens een steunpunt van RWS. De Regionale verkeerscentrale VC ZWN, waarbinnen de Regiodesk opereert, bevindt zich eveneens in Rhooon. Door van hieruit als Provincie Zuid-Holland te gaan acteren kan de samenwerking met RWS direct vorm gegeven worden en opgepakt worden.

Koppelen we de vier steunpunten aan elkaar dan ontstaat er een soort Ruit voor de Provincie Zuid-Holland van waaruit het Incident Management proces wordt uitgeoefend. Binnen deze Ruit PZH of in de nabije omgeving van de Ruit PZH bevinden zich de locaties waar veel IM-ongevallen en IM-pechgevallen plaatsvinden.

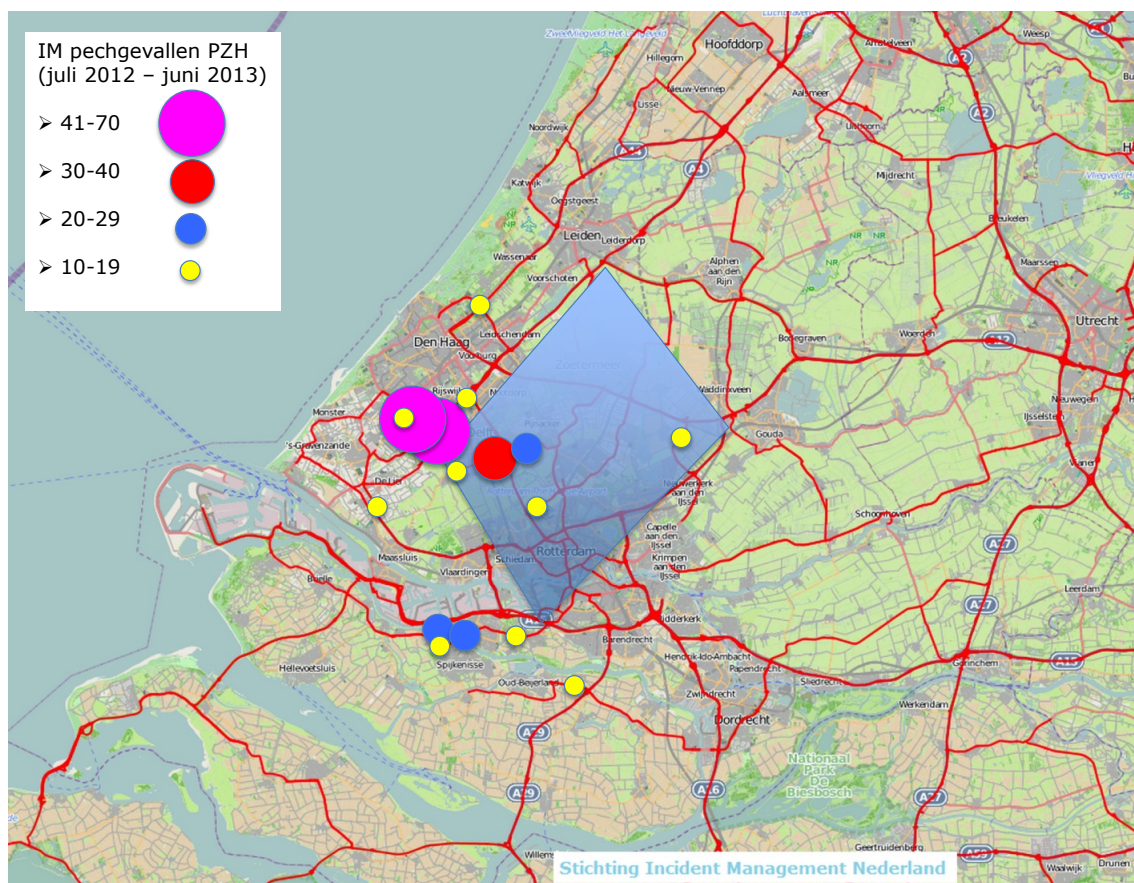


Figuur 21. Aanrijtijden vanuit de Ruit Provincie Zuid-Holland.

Door binnen 30 minuten aanwezig te zijn kan de IM-professional van de Provincie Zuid-Holland ook daadwerkelijk een bijdrage leveren aan het veiliger en sneller afhandelen van het incident en daarbij de belangen van de wegbeheerder optimaal vertegenwoordigen.



Figuur 22. Aantal IM-ongevallen binnen de Provincie Zuid-Holland gedurende het afgelopen jaar.



Figuur 23. Aantal IM-pechgevallen binnen de Provincie Zuid-Holland gedurende het afgelopen jaar.

5. Bijlage wetgeving Tunnelbeheer

Rarvw

De Rarvw bevat enkele bijlagen. Bijlage 2 bij de Rarvw betreft de Leidraad veiligheidsdocumentatie voor wegtunnels. Elke tunnelbeheerder is verplicht deze leidraad te gebruiken voor het in de Planfase opstellen van het Tunnelveiligheidsplan (TVP), het in de Ontwerpfase opstellen van het Bouwplan (BP) en het in de Bouwfase opstellen van het Veiligheidsbeheerplan (VBP). Het VBP is het veiligheidsmanagementsysteem voor de exploitatiefase van de tunnel. Het instrument dus om het veiligheidsniveau van de tunnel en van de organisatie er omheen structureel te handhaven en waar nodig en mogelijk te verbeteren.

In de Leidraad veiligheidsdocumentatie voor wegtunnels staan de eisen aan die gesteld zijn aan OTO:

- op blz. 27 (par. 2.4.1) voor het TVP (globale uitwerking).
- op blz. 41 (par. 2.4.1) voor het BP (nadere detaillering van uitwerking in TVP).
- op blz. 59 (par. 2.4.4) voor het VBP.

In de laatstgenoemde paragraaf is beschreven dat elke tunnelbeheerder over een programma moet beschikken dat toeziet op opleiding, training en oefening voor het tunnelpersoneel (in de voorganger van de leidraad werd niet gesproken over het tunnelpersoneel, maar over het bij de afhandeling van incidenten en onderhoud van de tunnel betrokken personeel). Tevens bevat deze paragraaf de eisen aan de uitwerking van OTO.

Warvw en Rarvw

In artikel 9 Warvw is bepaald: "De tunnelbeheerder en de hulpverleningsdiensten houden in samenwerking met de veiligheidsbeambte gemeenschappelijke oefeningen voor het tunnelpersoneel en die diensten. De tunnelbeheerder stelt daartoe in overleg met de veiligheidsbeambte en de betrokken hulpverleningsdiensten een oefenprogramma op. Bij ministeriële regeling (hier wordt art. 11 van de Rarvw bedoeld) worden regels gesteld over de oefenfrequentie en kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het oefenen.

In artikel 11 van de Rarvw is bepaald:

lid 2: De tunnelbeheerder draagt ervoor zorg dat met betrekking tot een tunnel ten minste eenmaal in de vier jaar een realistische oefening en in elk tussenliggend jaar een gedeeltelijke of simulatieoefening wordt uitgevoerd. (gezien de hoofdtekst van art. 9, waarvan dit lid een uitwerking is, gaat het om realistische oefeningen en gedeeltelijke- of simulatie oefeningen tussen de tunnelbeheerder organisatie en de hulpverleningsdiensten. Een "realistische oefening" is in de

tunnelwetgeving gedefinieerd als een oefening onder zo realistische mogelijke omstandigheden).

lid 3: In afwijking van het vorige (tweede lid) kan, indien binnen een veiligheidsregio, als bedoeld in de Wet veiligheidsregio's, twee of meer tunnels van één tunnelbeheerder liggen en voor zover het een realistische oefening betreft, volstaan worden met het houden van één oefening in ten minste één van die tunnels. (dus als er 2 of meer tunnels van dezelfde beheerder in het gebied van een veiligheidsregio liggen, mag de 4-jaarlijks te houden realistische oefening in 1 van de tunnels worden gehouden).

lid 4: De veiligheidsbeambte, de hulpverleningsdiensten en de tunnelbeheerder evalueren gezamenlijk de oefeningen.

lid 1: (het klopt dat ik hier met lid 1 eindig): De veiligheidsbeambte gaat na of het bedieningspersoneel en de hulpverleningsdiensten geoefend zijn en werkt mee aan de organisatie van de regelmatig te houden oefeningen.

Op basis van al deze bepalingen heeft elke tunnelbeheerder bij Rijkswaterstaat een OTO plan (gebaseerd op de Landelijke Leidraad OTO van RWS) . Dit plan bevat diverse modules die het bij de afhandeling van incidenten in tunnels en het bij onderhoud van de tunnels betrokken personeel verplicht moeten volgen (bestaand en nieuw instromend personeel). Bepaalde modules zijn er ook voor de mensen bij de hulpverleningsdiensten. Bij bestaand personeel heeft een "nulmeting" van de competenties (kennis en vaardigheden) plaatsgevonden om te kunnen bepalen welke modules nog gevolgd moeten worden om aan de ter zake vereiste competenties te kunnen voldoen (maatwerk).