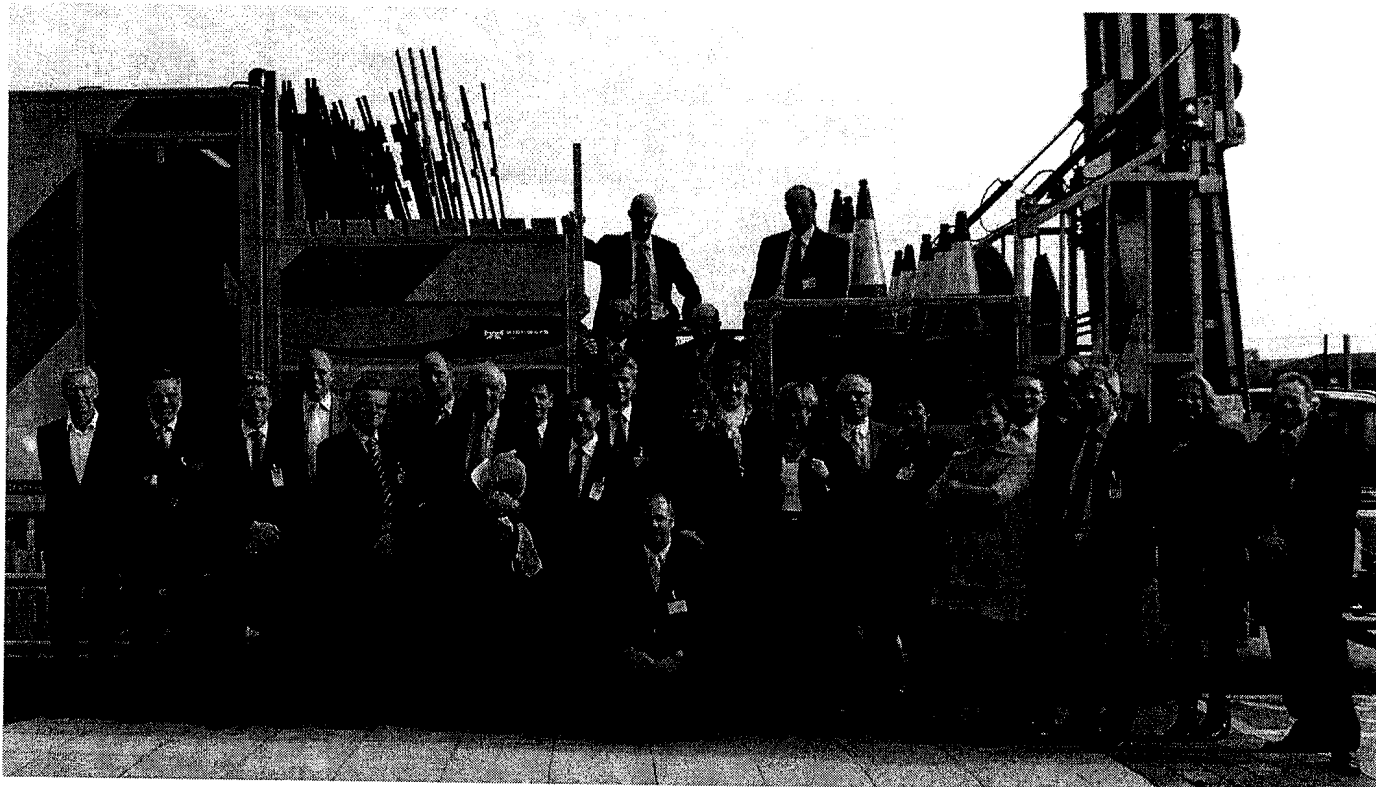


# Verslag Studiereis Incident Management naar Engeland en Zweden





# Incident Management Studiereis Engeland (Leeds) en Zweden (Stockholm)



Rijkswaterstaat, Verkeerscentrum Nederland  
Ministerie van Verkeer en Waterstaat  
Februari 2010

Programma-incident  
bureau management



**INHOUD****BLAD**

1	INLEIDING	5
1.1	Wie veel reist, kan veel opsteken	5
1.2	Doelstelling	5
1.3	Vorbereiding	6
1.4	Deelnemers	7
1.5	Programma	7
1.6	Dag van vertrek	8
	<b>VERSLAG WERKBEZOEKEN</b>	<b>9</b>
2	MAANDAG 5 OKTOBER 2009	9
2.1	Regional Control Centre North East in Wakefield	9
2.1.1	Welkom door Vanessa Gilbert, regional director van het RCC, Highways Agency	9
2.1.2	Presentatie door Jos van Hees, RWS, Verkeerscentrum Nederland	10
2.1.3	Presentatie Stefan Kowal, HA, Traffic Officer Service	11
2.1.4	Presentatie Richard Marshall, HA, RCC officer	17
2.2	National Vehicle Recovery Project and Service, Huddersfield	20
2.2.1	Presentatie Gary Bacon van de Highways Agency	20
2.2.2	Presentatie Philip Graham (HA) en John Catling (FMG support)	23
2.2.3	Presentatie John Walford (Highways Agency)	24
2.2.4	Presentatie Geoff Lowe (National Interoperability Manager, National Policing Improvement Agency (NPIA))	25
	<b>DINSDAG 6 OKTOBER 2009</b>	<b>27</b>
2.3	Vorbereiding oefening Oscar, Hinckley	27
2.3.1	Presentatie Jo Ashton-Gray & Mick Tomlinson	27
2.3.2	Presentatie Jim Lawrence	27
2.3.3	Presentatie Ian Lambkin, Fire & Rescue Service	29
2.3.4	Presentatie Wenda Bruins (KLPD)	30
2.3.5	Presentatie Fergus McBride (Traffic Learning)	31
2.3.6	Presentatie Steve Warner (HA, Traffic Incident Management Team Leader Network Operations Central)	33
2.3.7	Presentatie Mike Wilson (HA, Regional Divisional Director)	34
2.4	Oefening Oscar, MIRA, Hinckley	36
	<b>WOENSDAG 7 OKTOBER 2009</b>	<b>39</b>
2.5	Resultaten workshop 3	41
3	DONDERDAG 8 OKTOBER 2009	45
3.1	Kennismaking Swedish Road Administration (SRA)	45
3.1.1	Presentatie Henrik Sundquist, Swedish Road Administration	45
3.1.2	Presentatie Bart Bosman, Provincie Noord-Holland	46
3.1.3	Presentatie Henrik Sundquist (SRA) over Informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten	48
3.1.4	Presentatie Henrik Sunquist (SRA) over Informatie richting weggebruikers	49
3.2	SOS-Alarm Emergency Communication Centre, Stockholm	50
3.2.1	Presentatie Elisabeth Klaasz, SOS Alarm, Emergency Communications	51
3.2.2	Presentatie Björn Skoglund, SOS Alarm	52
3.3	Vodka Absolut bar en	54

4	VRIJDAG 9 OKTOBER 2009	57
4.1	Aangepast programma: plenaire brainstormsessie	57
4.2	Bezoek Southern Link Tunnel	60
4.3	Presentatie Henrik Sundquist over Trafik Stockholm	60
4.4	Afsluitende workshop	62
5	TERUG NAAR AMSTERDAM	63

COLOFON

**ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.**

BIJLAGEN

- Bijlage 1: Deelnemerslijst
- Bijlage 2: Programma

# 1 INLEIDING

## 1.1 Wie veel reist, kan veel opsteken

Incident Management (IM) is sinds de landelijke invoering in 1999, één van de pijlers van het programma Operationeel Verkeersmanagement, dat door Rijkswaterstaat wordt toegepast op het Nederlandse wegennet. De ontwikkelingen van IM hebben de laatste jaren een enorme vlucht genomen. Er kan worden gesteld dat Nederland in Europa voorop loopt op het gebied van de multidisciplinaire ontwikkeling, uitvoering en afwikkeling van incidenten op het hoofdwegennet.

Rijkswaterstaat werkt samen met haar partners<sup>1</sup> aan het steeds meer optimaliseren van het IM-proces. Daarbij wordt continu in samenwerking met alle partners gezocht naar nieuwe mogelijkheden en verbeteringen van bestaande methoden. Telkens blijkt weer dat het informeren van elkaar en het afstemmen van de inspanningen belangrijke aspecten zijn binnen bij de toepassing en verdere ontwikkeling van IM.

In het verleden heeft het Verkeerscentrum Nederland (VCNL) diverse IM-studiereizen naar de Verenigde Staten georganiseerd. De laatste reis was in 2006. Deze reizen hebben er aan bijgedragen dat IM, verkeersmanagement en verkeerszorg in Nederland professioneel ontwikkeld zijn en dat Nederland een bijzondere positie inneemt.

Inmiddels zijn 3 jaar verstreken sinds de laatste reis. Ontwikkelingen in Europa op gebied van IM hebben niet stilgestaan. Om bij te blijven met andere Europese landen en het liefst voorop te (blijven) lopen voor wat betreft nieuwe ontwikkelingen is het van belang om nieuwe indrukken op te doen.

Een nieuwe reis kan ook bijdragen aan een geheel ander doel. Door personele mutaties bij meerdere IM-organisaties kan met een dergelijke reis een nieuwe impuls worden gegeven aan het opzetten, bestendigen dan wel het verstevigen van het netwerk met de partners. Ook kunnen IM-ontwikkelingen in Nederland door de oprichting van het IM-Beraad in 2007 meer strategische gestuurd worden.

Gelet op bovenstaande punten heeft het programmabureau Incident Management (PBIM), in overleg met het Verkeerscentrum Nederland en de Nederlandse politie, het initiatief genomen een nieuwe studiereis te organiseren. Interessante landen op het gebied van IM zijn Engeland (Leeds) en Zweden (Stockholm).

Van 4 t/m 10 oktober 2009 heeft een delegatie van alle bij het IM proces betrokken partijen (zie bijlage 1) bovenstaande landen bezocht. Dit document is een verslaglegging van de bezoeken die zijn gebracht aan de verschillende instanties.

## 1.2 Doelstelling

De studiereis is georganiseerd om de volgende doelstellingen te realiseren:

1. *Commitment binnen de leden van het IM platform versterken;*  
Zoals hierboven al werd aangegeven is door personele mutaties het Landelijk Platform IM bijna volledig vervangen door nieuwe vertegenwoordigers. Deze reis is onder andere bedoeld om de huidige groep kennis te laten maken met elkaar en het commitment binnen de groep aan te sterken.
2. *Kennis op het gebied van IM halen en brengen;*

---

<sup>1</sup> Onder 'partners' wordt in dit plan van aanpak verstaan alle bij IM betrokken organisaties, zoals politie, brandweer, GHOR, transportorganisaties, bergers, pechhulpverleners, wegbeheerders, verzekeraars, BVOM, SIMN, LCM.

Naast de procesmatige inhoud is het ook van belang dat er vakinhoudelijke kennis wordt opgedaan. Daarom is één van de doelstellingen om IM-kennis te halen. Behalve nieuwe ontwikkelingen in het buitenland te gaan bekijken, willen we het buitenland ook gelegenheid geven om kennis bij onze groep te halen. Dit kan ook bereikt worden door een "tegenbezoek" aan Nederland. De nadruk zal daarom liggen bij het binnenhalen van kennis.

3. *Bijstellen / actualiseren van de opgestelde IM ambities;*

In de laatste 2 jaar is door Rijkswaterstaat in samenwerking met de partners gewerkt aan het opstellen van ambities voor 2015. In 2008 zijn 3 onderzoeken gestart die inmiddels ook zijn afgerond (Evaluatie IM, Nulmeting IM 2008 en "Proces analyse IM"). Uit deze onderzoeken blijkt dat de ambities nog niet helder zijn en moeten worden bijgesteld / aangescherpt. Dit gaat gebeuren door de resultaten van bovenstaande 3 onderzoeken te combineren. De kosten en baten van nieuwe en aangescherpte maatregelen worden helder gemaakt door middel van een Quick Scan, uitgevoerd door TNO. Tijdens de reis worden de resultaten van de scan besproken om zo de ambities aan te scherpen en tot een nog scherper beeld voor de toekomst van IM te komen.

Follow-up

De studiereis vormt ook het startpunt voor allerlei vervolgvactiteiten. Na afloop van de reis zal deze follow-up in de vorm van concrete acties worden uitgewerkt.

### 1.3 Voorbereiding

De organisatie van de studiereis was in handen van:

- Gerrit Broekhuizen (DVS),
- Ernst Lettink (VCNL),
- Wenda Bruins (KLPD) en
- Ben Immers (TNO)



## 1.4 Deelnemers

In totaal hebben 27 deelnemers aan de reis deelgenomen (zie ook bijlage 1).

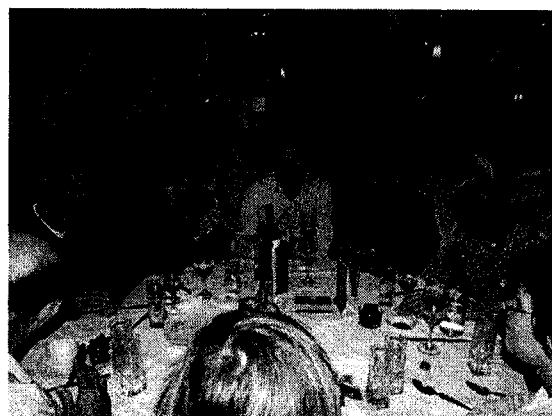
<b>Naam</b>	<b>Namens</b>
Aad van Velden	IPO
Adriana Vreeburg	ANWB
Andre de Rond	Brandweer
Bart Bosman	IPO
Ben Immers	TNO
Brigitte Nolden	Politie
Eeltje Hoekstra	Rijkswaterstaat
Ernst Lettink	Rijkswaterstaat
Evert Klem	DHV
Frans Jorna	Rijkswaterstaat
Gerrit Broekhuizen	Rijkswaterstaat
Ineke van der Hee	Rijkswaterstaat
Ingrid Huffener	Bergers
Jaap van Barneveld	Politie
Jeanette Weggemans- van Arum	IPO
Jos van Hees	Rijkswaterstaat
Marcel Zuidgeest	STI
Martin Evers	Brandweer
Michel de Korte	SIMN
Michel Kusters	Rijkswaterstaat
Patricia de Groot-vd Holst	IPO
Peter Hartog	Ambulancezorg
Rene de Bruin	ANWB
Robert Aarse	TLN
Vladimir Kostadinov	België
Wenda Bruins	Politie
Willem Snijders	Mondial

## 1.5 Programma

De studiereis heeft plaatsgevonden in de periode 4 t/m 10 oktober 2009. In deze periode zijn in Engeland diverse IM locaties (Wakefield, Huddersfield, Hinckley) bezocht terwijl in Zweden de bezoeken geconcentreerd waren in Stockholm. Het volledige programma van de studiereis is weergegeven in bijlage 2.

## 1.6 Dag van vertrek

Zondag 4 oktober is het gezelschap vanaf Amsterdam-Schiphol per KLM vlucht vertrokken naar Leeds. Na een voorspoedige reis kon men omstreeks 17.00 uur inchecken in het Plaza hotel. Het avondprogramma stond in het licht van een verdere intensivering van de onderlinge contacten. Het Thaise restaurant en de later op de avond bezochte Engelse pub pasten uitstekend binnen het gekozen concept.



## VERSLAG WERKBEZOeken

### 2 MAANDAG 5 OKTOBER 2009

#### 2.1 Regional Control Centre North East in Wakefield

##### 2.1.1 Welkom door Vanessa Gilbert, regional director van het RCC, Highways Agency

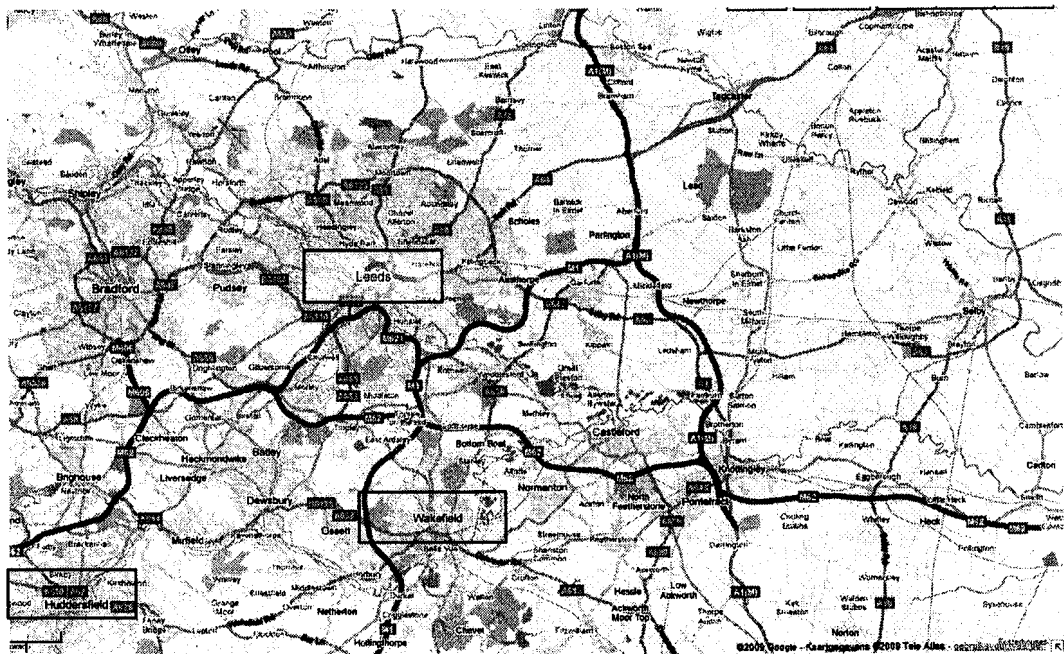
Op maandag hebben we een bezoek gebracht aan het Regional Control Centre North East in Wakefield. We werden welkom geheten door Vanessa Gilbert, regional director van het RCC, dat onderdeel uitmaakt van de Highways Agency.

De samenwerking tussen de Highways Agency en Rijkswaterstaat kent al een lange geschiedenis. Er zijn al de nodige uitwisselingsprojecten geweest en Bruce Parker (die intensief betrokken is bij de voorbereiding van de studiereis) was lange tijd bij RWS gestationeerd.

Mevrouw Gilbert vertelt iets over de typische kenmerken van de regio, die vanwege zijn grote verscheidenheid vooral door toeristen erg aantrekkelijk wordt gevonden.

Het wegennet (zie figuur 1) speelt een cruciale rol voor de economische ontwikkeling van de regio. Het snel kunnen reageren op incidenten is dan ook van groot belang. Het gaat dan vooral om het hoofdwegennet (ongeveer 1000 km) dat bestaat uit de M1, A1, M62 en de A19.

Mevrouw Gilbert wenst ons een prettig verblijf toe in Engeland en hoopt (!) dat wij nog iets kunnen opsteken van onze Engelse collega's.

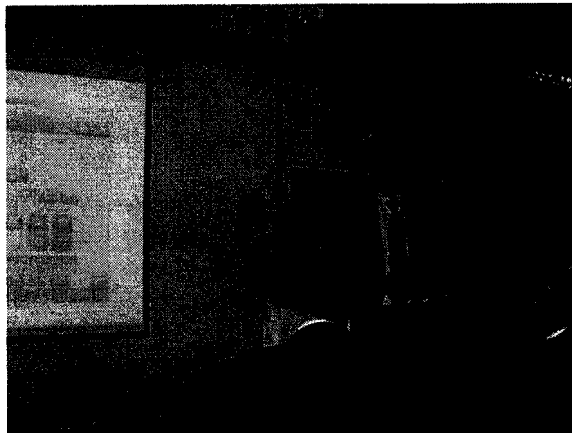


Figuur 1: Hoofdwegennet in de regio Leeds, Bradford, Wakefield, Huddersfield

## 2.1.2 Presentatie door Jos van Hees, RWS, Verkeerscentrum Nederland

Jos van Hees geeft vervolgens middels een korte presentatie een overzicht van de incident management aanpak in Nederland. In zijn presentatie staat Jos vooral stil bij de volgende onderwerpen:

- wat verstaan we in Nederland onder Incident management
- op welke wijze is IM in Nederland georganiseerd en hoe krijg je de versnipperde partijen samen en op een lijn in de overlegorganen (Landelijk Platform IM en IM Beraad),
- wat zijn de baten en de kosten van de toepassing van IM op het Nederlandse wegennet



In de presentatie wordt ook de REVI (Richtlijn Eerste Veiligheidsmaatregelen bij Incidenten) vermeld, de richtlijn die aangeeft welke veiligheidsmaatregelen als eerste genomen moeten worden door de hulpverleners die op de plaats van het incident arriveren.

Deze richtlijn is inmiddels in vier talen beschikbaar en wordt ook in andere landen gebruikt. Het doel van de richtlijn is om primair de veiligheid van de hulpverlener en secundair van het overige verkeer te verbeteren. Het incident op zich is al erg genoeg, dus we moeten erger zien te voorkomen.

In 2008 vonden in Nederland 50.000 incidenten plaats (uitgezonderd pechgevallen), met een geraamde economische schade voor het verkeer van ca. € 500.000.000.

Om dit te reduceren is een goede organisatorische structuur van de IM aanpak gewenst. Op strategisch niveau functioneert het IM-Beraad, op tactisch niveau het Landelijk Platform IM en op operationeel niveau het Programmabureau IM.

De voordelen van de ingevoerde IM-maatregelen zijn dat de afhandeling van incidenten met personenauto's met ca. 15 minuten is afgenomen en van vrachtwagens met 60-90 minuten.

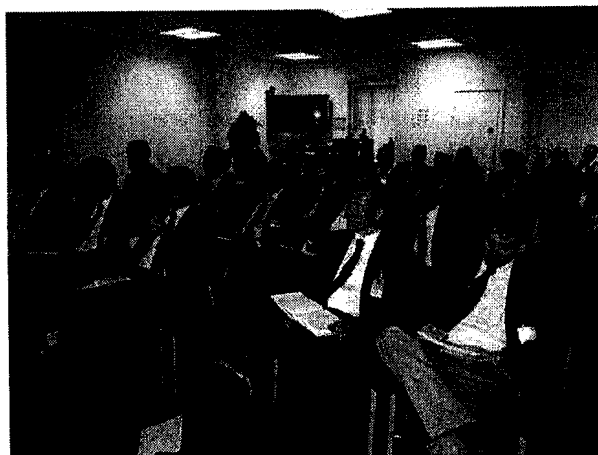
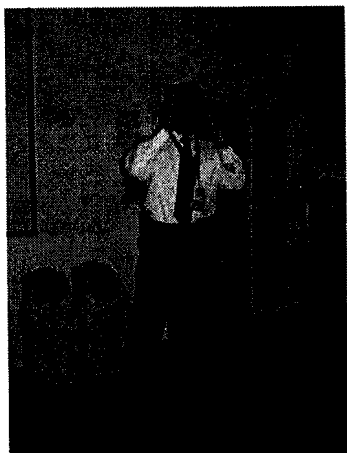
Verder wordt er sneller hulp aan de slachtoffers gegeven en is de incidentlocatie veiliger voor hulpverleners dan voorheen.

In totaal is de bedoeling de filehinder door incidenten met ca. 25% te reduceren, wat neerkomt op een afname van de maatschappelijke kosten van ca. € 150 mln.

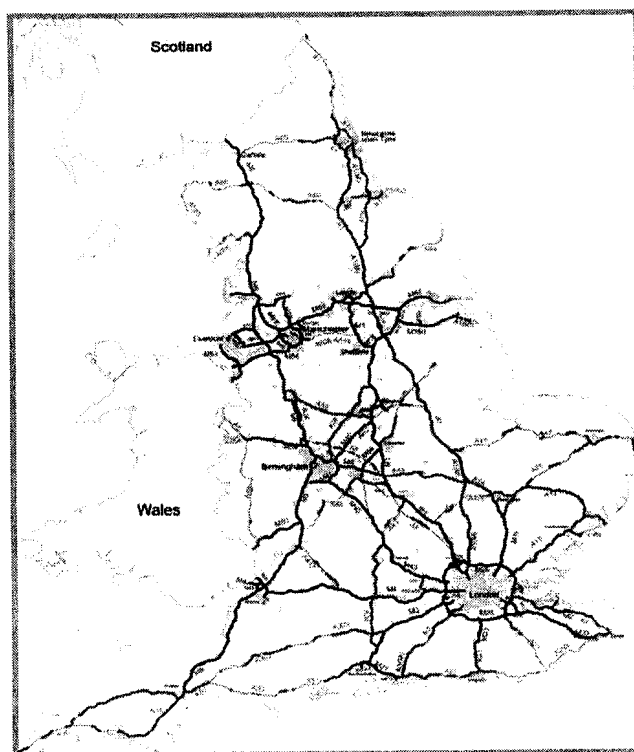
Ook in Engeland is het lastig om alle decentraal georganiseerde hulpdiensten op een lijn te krijgen, zo blijkt uit een vraag van Bruce Parker. Jos geeft aan dat we dit in Nederland ook herkennen. Peter Hartog noemt de ambulancediensten als voorbeeld. Via de betrokkenheid van alle partijen in het IM-Beraad en het Landelijk Platform worden nu de eerste stappen gezet om hier enige grip op te krijgen.

Wel moeten de partners intern het nodige organiseren om te voorkomen dat het hele onderwerp aan één persoon wordt opgehangen.

### 2.1.3 Presentatie Stefan Kowal, HA, Traffic Officer Service



Na de toelichting van Jos is het woord aan Stefan Kowal, Traffic Officer Highways Agency. Hij geeft aan dat de Highways Agency (HA) een belangrijke rol speelt op operationeel niveau. Het werkgebied omvat 5500 miles Motorway, waarop 1/3 van alle personenautoverplaatsingen en 2/3 van alle vrachtwagenverplaatsingen plaatsvinden (zie figuur 2).



Figuur 2: Wegennetwerk waar de Highways Agency verantwoordelijk voor is

In Engeland bestaat de Association of Chief Police Officers (ACPO), vergelijkbaar met onze Raad van Hoofdcommissarissen. Daar kunnen relevante zaken worden voorgelegd ter besluitvorming.

In 2002 heeft men een review georganiseerd, om te kijken of men de juiste dingen deed. Het bleek dat de politie steeds meer tijd kwijt was aan verkeerszaken en congestie en steeds minder tijd had voor feitelijk onderzoek.

**Roads Policing Strategy - priorities**

- Denying criminals use of the road by enforcing the law
- Reducing road casualties
- Tackling the threat of terrorism
- Reducing the anti-social use of vehicles
- Enhancing public confidence and reassurance by patrolling the roads
- Working in partnership with the Highways Agency

Verder bleek dat de afgelopen 10 jaar de belasting van het wegennet met 35% was gestegen en dat in de afgelopen 4 jaar de IM hulpvraag met 5% was toegenomen. De totale filekosten op het wegennet worden geraamd op ca. £3,4 miljard per jaar. Uitgaande van een verdere groei van de mobiliteit in combinatie met een beperkte uitbreiding van de capaciteit van de infrastructuur mag verwacht worden dat de congestiedruk verder zal toenemen. Voorts blijkt dat de omvang (inzetbaarheid) van de verkeerspolitie in de afgelopen 5 jaar met 12% is afgenomen.

Bovenstaande ontwikkelingen waren aanleiding voor een grondige analyse en heroverweging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de politie en de Highways Agency (HA).

Uit een analyse van taken en verantwoordelijkheden kon opgemaakt worden hoe de verschillende taken verdeeld waren over beide organisaties (zie tabel 1).

Tabel 1: Taakverdeling tussen politie en Highways Agency bij de afhandeling van incidenten. Who is doing what

1. Control office functions			2. On-road activity			3. Central functions
Incident management	Monitoring road network	Support to drivers	General on road duties	Controlling traffic flow	Other services	Planning and control functions
Major incident management	Use of CCTV for incident	Providing network information	Managing criminal activity	Dealing with abandoned vehicles	Escort high risk vehicles	Develop protocols and
Minor incident management/	Use of CCTV to monitor	Tactical diversion sign setting	Management & investigation	Removal of damaged/broken	Escorting abnormal loads	
(ERT) telephone call handling			Management & investigation	Providing mobile/temporary	Monitoring roadworks	Routing of abnormal loads
Incident sign setting	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     police                      highways                 </div>		Enforcement of road traffic		Special events	
Liaison with TMC/ roadside			High visibility patrols e.g. vulnerable	Repairing and improving	Road user education	

!

Op basis van de uitgevoerde analyse was maar een conclusie mogelijk: de politie voert veel (te veel) taken uit en de HA (veel te) weinig. De HA zal meer taken en verantwoordelijkheden rond de afwikkeling van Incidenten op zich moeten nemen.

De hierboven vermelde heroverweging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden heeft geleid tot een grondige herziening voor wat betreft de taakverdeling tussen politie en HA. In tabel 2 is de toekomstige taakverdeling weergegeven.

Tabel 2 laat een omvangrijke verschuiving zien in de IM-taakverdeling van de politie naar de wegbeheerder.

Deze verschuivingen konden echter alleen worden gerealiseerd zonder dat daarvoor geld werd weggehaald bij de politie. De Highways Agency heeft deze forse extra uitbreiding van het takenpakket opgepakt, daarin gesteund door voorbeelden uit het buitenland waar een vergelijkbare verschuiving van taken met succes was doorgevoerd. Door regionale Control Centres op te richten en extra mensen vrij te maken om de toegewezen (extra) taken op zich te nemen kon de basis voor de gewenste transitie worden gelegd. Daarnaast werd een partnership tussen de HA en de politie in het leven geroepen (vooral ook bedoeld om expertise over te dragen). Een bijkomend voordeel is dat de politie meer tijd krijgt voor bestrijding van de criminaliteit.

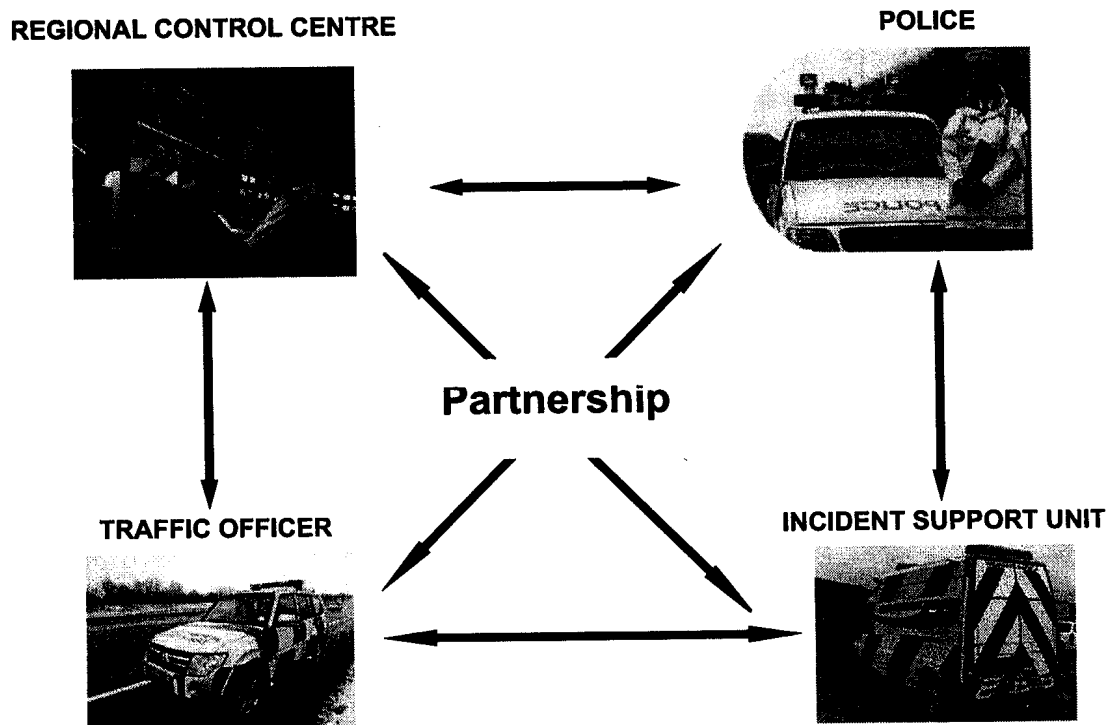
Tabel 2: Taakverdeling tussen politie en Highways Agency bij de afhandeling van incidenten: Who should be doing what (in the future)?

1. Control office functions			2. On-road activity			3. Central functions
Incident management	Monitoring road network	Support to drivers	General on road duties	Controlling traffic flow	Other services	Planning and control functions
	Use of CCTV for Incident	Providing network information	Managing criminal activity	Dealing with abandoned vehicles		
Minor incident management	Use of CCTV to monitor	Tactical diversion sign setting		Removal of damaged/broken	Escorting abnormal loads	
(ERT) telephone call handling	Real-time traffic management	Strategic sign setting		Providing mobile/temporary	Monitoring roadworks	Routing of abnormal loads
Incident sign setting	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>police</b>  <b>highways</b> </div>		Enforcement of road traffic	Clearing debris and		Planning fixed traffic
Liaison with TMC/roadside				Repairing & improving the		Planning for roadworks

De basisprincipes voor de nieuwe taakverdeling zijn:

<b>HA will deliver:</b>	<b>Police will deliver:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Network operations and management via RCC</li> <li>▪ On-road resources</li> <li>▪ Capability to manage 'minor' incidents without police</li> <li>▪ Accommodation for police within RCC</li> <li>▪ Set-up costs</li> <li>▪ Police access in RCC to CCTV and regional activity</li> <li>▪ Traffic management support to police incidents</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Transitional support phasing out over time</li> <li>▪ Presence in RCC</li> <li>▪ Agreed operational protocols</li> <li>▪ Timely response capability to incidents</li> <li>▪ Data to support benefits realisation</li> <li>▪ Adherence to national policy agreements</li> </ul>

Belangrijk om vast te stellen is dat de politie actief is in het RCC (Regional Control Centre), dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld Nederland. In figuur 3 is het partnership tussen de politie en de wegbeheerder in het regionale verkeerscentrum weergegeven.



Figuur 3: Partnership tussen politie en wegbeheerder in het regionale verkeerscentrum.



Invoering van de bovenstaande maatregelen leverde voor de politie diverse voordelen op, zoals:

- Minder mensen nodig (540 FTE).
- Betere en intelligentere aansturing van de (overblijvende) activiteiten.
- Meer duidelijkheid naar de weggebruiker

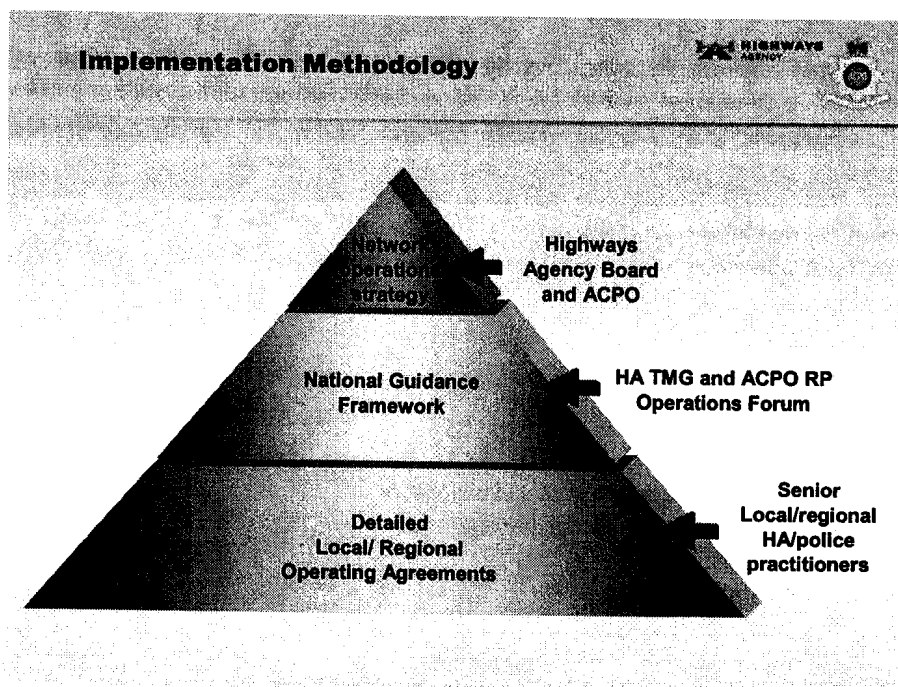
Het grote voordeel voor de HA was dat men één directe controle verkreeg op de activiteiten op het eigen wegennetwerk. Er ontstaat een directe relatie met de klant (de weggebruiker)

### **Organisatiestructuur**

In de organisatiestructuur (zie figuur 4) is sprake van een Network Operations Strategy, waarin de HA Board en de ACPO zitting hebben.

Daaronder valt de National Guidance Framework, waaraan deelnemen de HA/TMG en de ACPO/regional Police.

Op operationeel niveau wordt samengewerkt tussen senior regionale en lokale praktijkmensen van de HA en de politie. Zij zijn verantwoordelijk voor 'Detailed Local/Regional Operating Agreements'.



Figuur 4: organisatiestructuur IM

### **Ervaringen opgedaan tijdens veranderingsproces**

Een belangrijke leerervaring is geweest dat er middenmanagement nodig is om de beleids- en praktijkmensen bij elkaar te brengen.

Ook is geconstateerd dat er sprake was van grote cultuurverschillen tussen de twee organisaties.

Verder bleek dat er bij de politie weinig echte procedures gelden, en men vooral op basis van ervaring maatregelen trof.

Om de medewerkers van de HA in staat te stellen als Traffic Officer de diverse activiteiten te gaan uitvoeren, is een trainingsprogramma opgesteld dat tussen de drie en twaalf maanden in beslag neemt.

In de praktijk bleken er op het gebied van de communicatie de nodige problemen te bestaan. Om die problemen op te lossen heeft het Airwave systeem (vergelijk C2000) ontwikkeld, waaraan alle officiële IM hulpverleningsinstanties kunnen meedoen. Overigens zijn veel taken van het RCC weer uitbesteed. Bij incidenten worden door aannemers maatregelen genomen via de Incident Support Unit.

Inmiddels zijn diverse Traffic Officers opgeleid. Het invoeringstraject is gefaseerd uitgerold:

April 2004: West-Midlands  
Zomer 2005: South-East en North-West  
Eind 2005: South-West, East en North-East  
Begin 2006: East-Midlands

In totaal zijn er 7 Regionale verkeerscentrales (RCC's) met ruim 300 Traffic Officers.

Voor de HA was het belangrijk te weten hoe de uitvoering door de Traffic Officers van voormalige politietaken door het publiek werd ervaren. Uit het uitgevoerde onderzoek blijkt dat het publiek positief reageert op de nieuwe situatie en dat er zijn weinig negatieve reacties zijn. Men accepteert dat de politie niet meer vanzelfsprekend ter plaatse komt en dat de HA deze taken overneemt.

De nieuwe taken van de Highways Agency zijn:

- Deploy Traffic Officers
- Answer emergency roadside telephones
- Set signs and signals
- Provide driver information
- Liaise with other road-side responders
- Arranging the removal of vehicles

Daartoe beschikt de Traffic Officer de volgende bevoegdheden:

- Stop traffic and close roads, lanes and carriageways;
- Direct and divert traffic;
- Place and operate traffic signs;
- Manage traffic and traffic surveys.

Teneinde de autoriteit van de Traffic Officer te borgen is de volgende regeling van kracht:

Failure to comply with a Highways Agency Traffic Officer's directions or sign is an offence and could lead to:

- A fine of up to £1,000
- Driving Licence endorsement; or
- Disqualification.

Assaulting, wilfully obstructing or impersonating a Traffic Officer is an offence and could lead to a fine of up to £5,000 or Imprisonment.

### ***Hoe staat men er nu voor?***

Met een staf van ongeveer 1000 mensen (waarvan 300 Traffic Officers en 150 speciale voertuigen) worden de toegewezen taken vervuld. Inmiddels heeft men 76% van de politietaken overgenomen. Er zijn nu zeven RCC's. Dit zijn geen verkeerscentrales zoals wij in Nederland kennen. De RCC's richten zich meer op de onderlinge communicatie en het realiseren van enkele lokale maatregelen. In geval van evenementen en grote calamiteiten speelt de RCC een belangrijke rol en de politie maakt daar dankbaar

gebruik van. Daarnaast is er een National Traffic Control Centre. Daarmee zijn enkele succesvolle pilots gedaan waarbij meer verkeersmanagement maatregelen kunnen worden genomen. Op dit moment werkt de HA aan de ontwikkeling en implementatie van zogenaamde Managed Motorways (spitsstroken etc.), vergelijkbaar met wat we in Nederland op grote schaal kennen.

*The business case (as measured from inception to the end of the 2006/07 financial year)*

Wat kost het en wat levert het op?

- Savings in reducing incident related congestion = £27.2m
- Value of more reliable journeys = £13.6m
- Savings from safety related costs = £9.7m
- Savings in freed up police time = £29.9m
- Initial capital investment = £82m
- Current annual provision = approx £90m

Bovenstaande cijfers laten zien dat de baten nog iets onder de kosten liggen. Verwacht wordt dat na volledige implementatie en gewenning de baten de kosten ruimschoots zullen overtreffen.

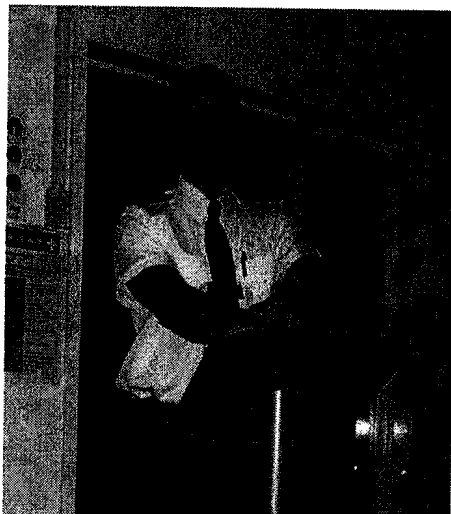
De HA heeft op het gebied van IM veel geleerd van de situatie in Nederland; vooral het rood-blauwe boekje heeft veel geholpen. Op het onderliggende wegennet komt IM nog niet goed van de grond. Wel heeft men de wens om ook hier initiatieven te ontplooiën.

#### **2.1.4 Presentatie Richard Marshall, HA, RCC officer**

Een tweede presentatie werd verzorgd door Richard Marshall, werkzaam als RCC-officer. De RCC's hebben nu ca. 200 medewerkers in dienst. De heer Marshall is vanaf de eerste dag actief betrokken als RCC-officer en zit nu vier jaar in North-East, waarvan de eerste periode in de centrale en nu buiten (op de weg).

Voor incident Management wordt gebruik gemaakt van een Commanding Control System. Daarop is te zien waar incidenten hebben plaatsgevonden en waar de Traffic Officers zitten.

Per dag worden er tussen de 200 en 250 incidenten afgehandeld. Als er een melding van een incident binnenkomt, maakt men gebruik van een invoerscherm. Ook kunnen meldingen elektronisch worden verwerkt. Van de beschikbare informatie ziet de functionaris alleen die gegevens die voor hem/haar relevant zijn. Bijzondere politie-informatie wordt dan geblokkeerd.



Als een melding binnenkomt, wordt gecheckt of er binnen 100m nog een melding is binnengekomen. Op deze wijze worden dubbele meldingen zoveel mogelijk voorkomen. Ook checkt men wat er de afgelopen 7 dagen op die locatie is gebeurd, om daarmee mogelijke black-spots tijdig te kunnen adresseren.

De RCC moet binnen 4 minuten na de melding van een incident een actie hebben uitgezet (responstijd). De Traffic Officers moeten voor de dringende gevallen binnen 20 minuten ter plaatse zijn. Voor niet dringende gevallen geldt geen maximum aanrijdtijd.

Het doel is om gedurende de daguren in 80% van de gevallen binnen 20 minuten aanwezig te zijn. Deze doelstelling is echter niet verkeerskundig onderbouwd.

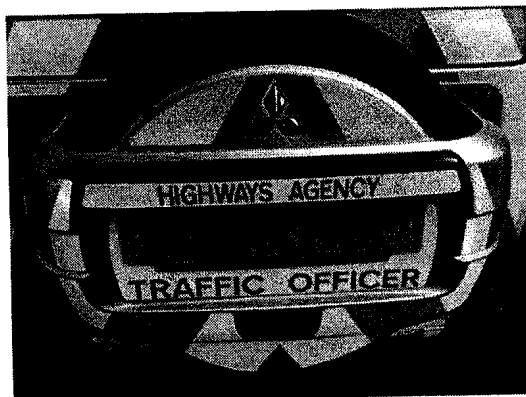
De Traffic Officers patrouilleren of staan stand-by op een parkeerplaats.

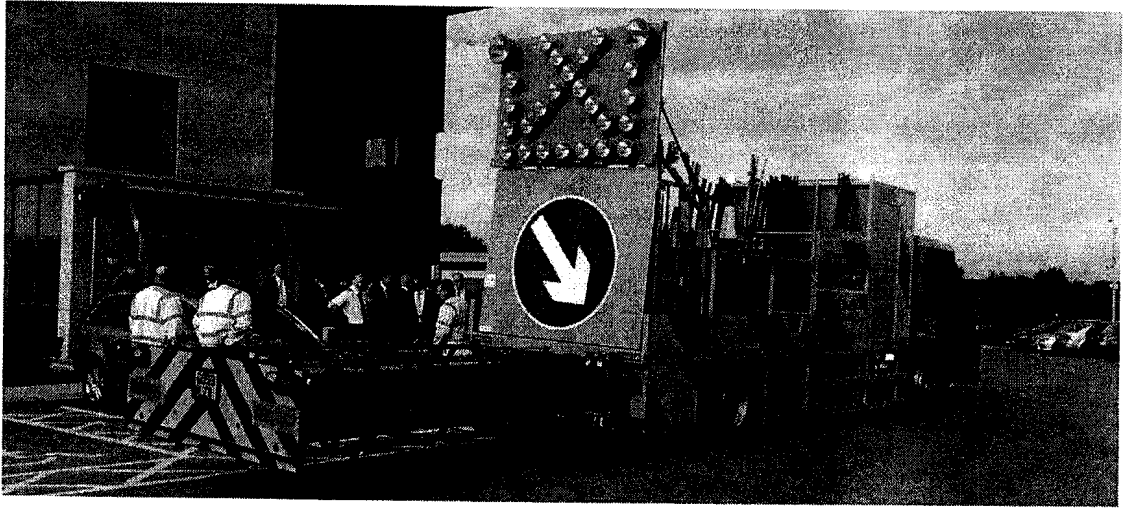
De Traffic Officers en de HA communiceren via een apart kanaal over de radio.

Alle berichten die binnenkomen, worden geverifieerd via camera's (CCTV) of ter plaatse aanwezige hulpverleners. Via het kenteken van het betrokken voertuig kan direct de nodige informatie worden verzameld (direct verbinding met Engelse RDW), uiteraard met uitzondering van privé-gegevens.

Alle activiteiten worden gemonitord en geregistreerd, enerzijds om de rol van de Traffic Officers duidelijk te krijgen en anderzijds voor de uitvoering van evaluaties. Evaluaties vinden dagelijks plaats (hot debrief) en kunnen op verzoek worden uitgebreid (cold debrief). Deze laatste vorm van evalueren vindt 1 à 2 keer per jaar plaats.

In geval van wegafsluitingen wordt het verkeer omgeleid via vooraf aangegeven omleidingroutes. Ook maken de Traffic Officers gebruik van het Silver Commander System, dat ook door de politie wordt gebruikt.





## 2.2 National Vehicle Recovery Project and Service, Huddersfield

In de middag hebben we in Huddersfield een bezoek gebracht aan de National Vehicle Recovery Project and Service, enigszins vergelijkbaar met de SIMN en Stimva samen in Nederland.

### 2.2.1 Presentatie Gary Bacon van de Highways Agency

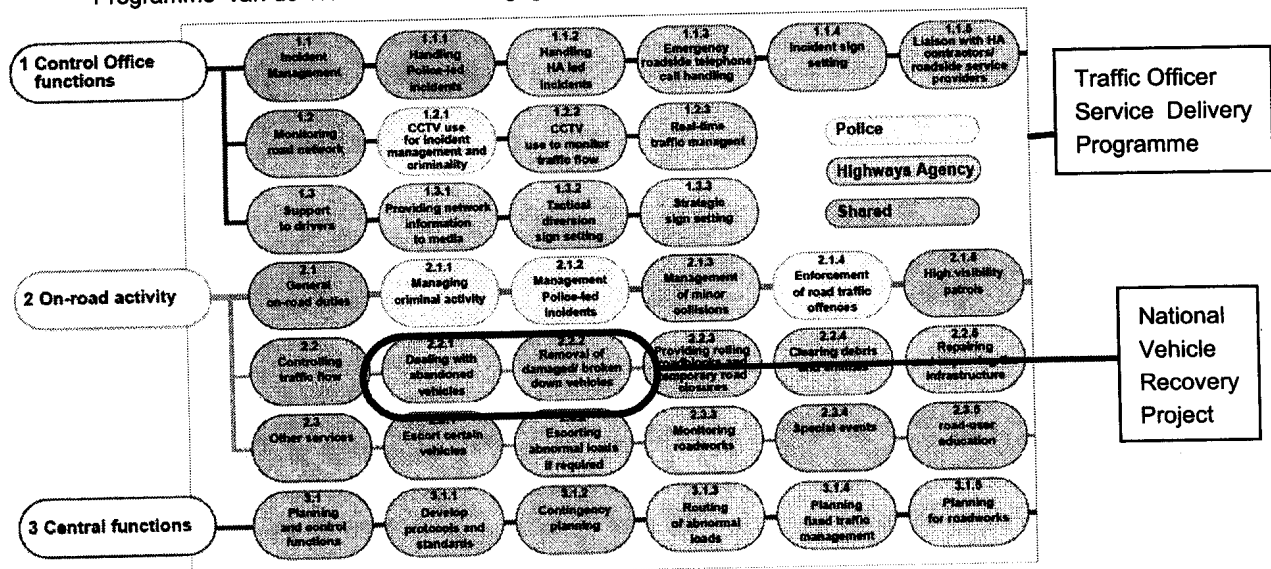
De missie van het 'National Vehicle Recovery Project and Service' is:

*To enhance the Agency's operational capability, and make a difference by clearing the Strategic Road Network (SRN) of stationary vehicles and loads quickly, and keeping traffic moving safely.*

Daartoe zijn de volgende doelstellingen geformuleerd:

1. To realise the complete functional transfer of vehicle recovery on the Strategic Road Network (SRN), outside of police interest, between the police and Agency by the end of 2009
2. To contribute to departmental objectives aimed at reducing incident-related congestion
3. To improve safety through a reduction in exposure time and secondary incidents
4. To improve customer service through more effective clearance of vehicles and by assisting motorists to recover their vehicles from the network

In figuur 5 is de positie van het 'National Vehicle Recovery Project' binnen het 'Service Delivery Programme' van de Traffic Officer weergegeven



Figuur 5: De positie van het 'National Vehicle Recovery Project' binnen het 'Service Delivery Programme' van de Traffic Officer

Binnen het project kunnen drie werkgebieden worden onderscheiden:

- Securing & delivering new powers for Traffic Officers
- Developing & delivering the contractual mechanism to remove vehicles from the network
- Managing the change

Via additionele wetgeving (aanvullingen op de Road Traffic Regulation Act 1984 (RTRA 84)) te weten: *The Removal & Disposal of Vehicles (Traffic Officers) (England) Regulations (2008)*

- Provides powers to remove certain vehicles by Traffic Officers
  - Provides powers to store and dispose by Secretary of State for Transport
- zijn de bevoegdheden van de Traffic Officer om voertuigen van de weg te (laten) verwijderen uitgebreid.

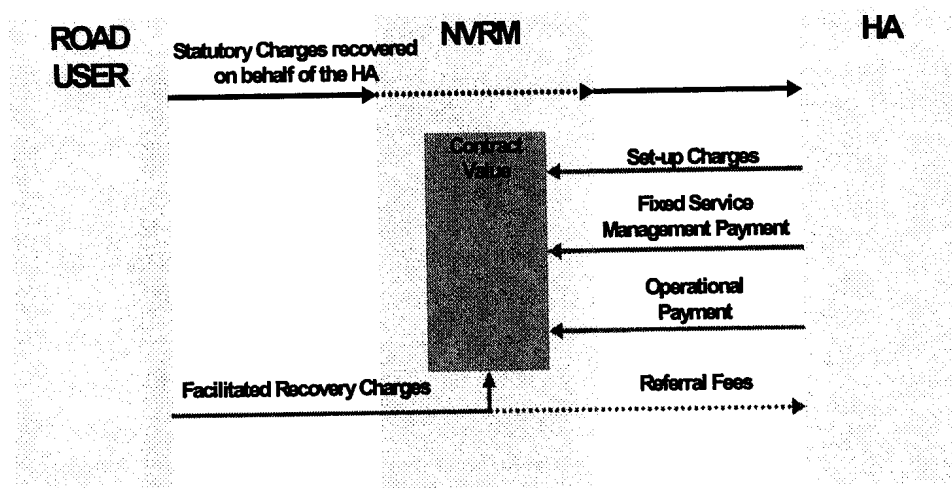
De HA heeft het bergen van voertuigen uitbesteed via de National Vehicle Recovery Manager (NVRM). De daarbij te hanteren tarieven zijn statutair vastgelegd (zie tabel 3).



Tabel 3: Te hanteren tarieven voor het bergen van voertuigen (The Removal, Storage and Disposal of Vehicles (Prescribed Sums and Charges) Regulations 2008)

Vehicle type Scenario		Equal to or less than 3.5 tonnes MAM	Exceeding 3.5 tonnes MAM, but equal to or less than 7.5 tonnes MAM	Exceeding 7.5 tonnes MAM, but equal to or less than 18 tonnes MAM	Exceeding 18 tonnes MAM
On the road	Vehicle on road, upright and not substantially damaged or any two wheeled vehicle whatever its condition or position on or off the road	£150	£200	£350	£350
	Vehicle, excluding a two wheeled vehicle, on road but either not upright or substantially damaged or both	£250	£650	Unladen £2000 Laden £3000	Unladen £3000 Laden £4500
Off the road	Vehicle, excluding a two wheeled vehicle, off road, upright and not substantially damaged	£200	£400	Unladen £1000 Laden £1500	Unladen £1500 Laden £2000
	Vehicle, excluding a two wheeled vehicle, off road but either not upright or substantially damaged or both	£300	£850	Unladen £3000 Laden £4500	Unladen £4500 Laden £6000

De financiële afwikkeling van een berging is weergegeven in figuur 6



Figuur 6: Financiële afwikkeling van een berging; De NVRM als intermediair tussen HA en Road User.

De HA heeft Key Performance Indicators (KPI) en Performance Indicators geformuleerd (benodigde tijd, verleende service) op basis waarvan de prestaties van de NVRM en de door de NVRM gecontracteerde bergers worden beoordeeld. Afhankelijk van de kwaliteit van de dienstverlening worden de tarieven vastgesteld (er is enige (10%) flexibiliteit) en worden contracten verlengd dan wel beëindigd. Hieronder staat aangegeven op welke wijze de kwaliteitsbewaking is vormgegeven (zie ook figuur 7).

#### *Key Performance Indicators en Performance Indicators*

##### The contract with HA contains:

- 13 Key Performance Indicators (KPI's)
- 27 Performance Indicators (PI's)

##### Service Credits

- The KPI's have Service Credits based on performance every month
- This incentives performance
- The Point value are weighted against the most important KPI's
- 10% of our monthly service charge is at risk every month

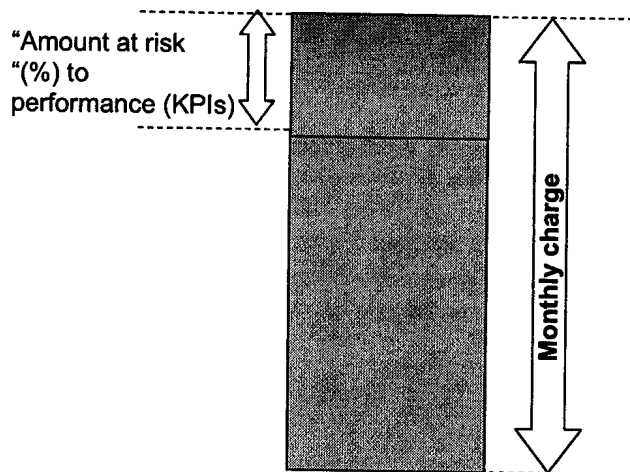
##### Targets & Thresholds

- The KPI's each have a Performance Target (normally % or a number)
- Each KPI have a Service Threshold (minimum service level)
- Service Credits banded on performance between Threshold and Target.

##### Defined Performance Actions to influence Contractor Behaviour

- Service Credits - 10% of monthly service charges at risk
- Exception Reports
- Warning Notices
- Service Rectification Plans (3 business days)
- Withhold or recovery of service charges
- Termination of Agreement (Rolling 6 months)

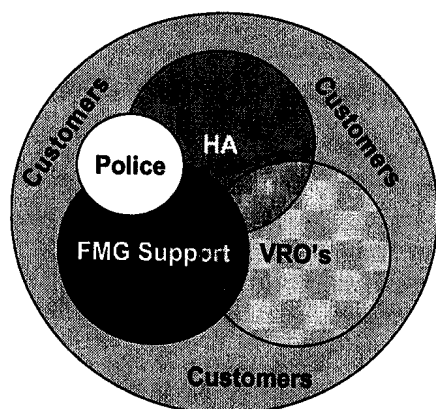




Figuur 7: Flexibiliteit in de vergoedingen voor geleverde diensten

## 2.2.2 Presentatie Philip Graham (HA) en John Catling (FMG support)

FMG support is een private onderneming die de HA ondersteunt bij het organiseren van de inzet van de bergers (VRO's). FMG support is dus een National Vehicle Recovery Manager (NVRM) die fungeert als intermediair tussen de Highways Agency (HA), de bergers (VRO), de gestrande voertuigen (Customers) en indien noodzakelijk, de politie (zie figuur 8).



Figuur 8: De NVRM (FMG support) als intermediair tussen HA en Road User

Zoals in figuur 5 staat aangegeven zijn aan de berger 2 taken toebedeeld:

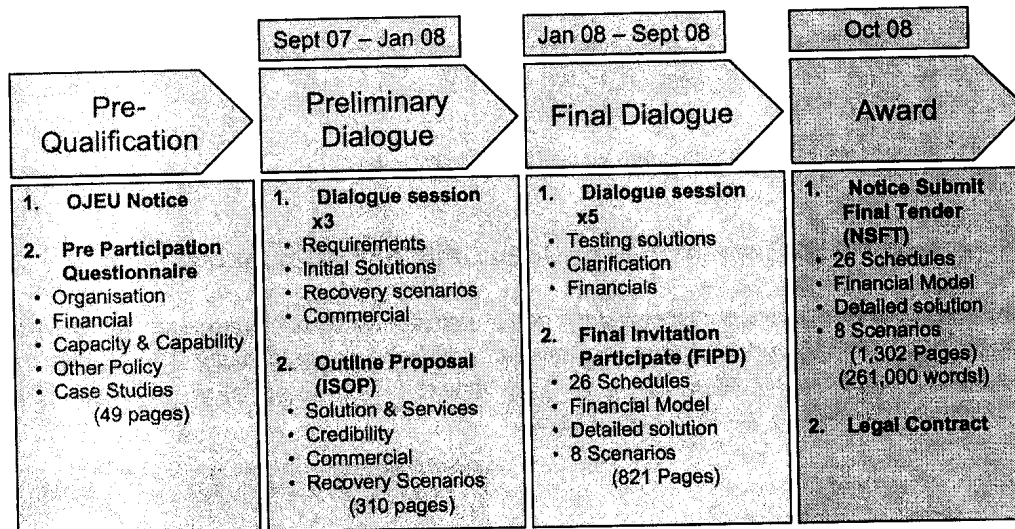
- Dealing with abandoned vehicles
- Removal of damaged/broken down vehicles

FMG support contracteert namens de HA de bergers en FMG support ziet er ook op toe, dat de kwaliteit van de dienstverlening op niveau blijft. Daartoe is een uitgebreid kwaliteitsbewakingssysteem opgezet met gebruikmaking van KPI's en PI's. Zo moet 90% van alle voertuigen binnen 45 minuten geborgen zijn. Alle relevante tijden worden door de RCC geregistreerd. FMG geeft ook een betalingsgarantie.

Op basis van wekelijkse en maandelijkse rapportages wordt een 'Monthly Service Performance Report' opgesteld. In deze rapportage worden de prestaties per KPI en PI en per onderscheiden regio gerapporteerd en geanalyseerd.

In totaal zijn er ca. 500 bergingsbedrijven, waarvan er 80 door de HA kunnen worden ingezet. Deze voeren per jaar ca. 20.000 acties uit, met een totale kosten van ongeveer £ 11 mln.

De toekenning van het contract door de HA aan FMG is via een aantal stappen verlopen (zie figuur 9) Het gehele biedproces heeft ruim 1 jaar in beslag genomen. Vervolgens heeft het ruim anderhalf jaar gekost (oktober 2008 – juli 2009) om het systeem op te zetten en te implementeren in de 7 regio's.



Figuur 9: Stappenplan voor toekenning contract door Highways Agency aan private partij (FMG support)

### 2.2.3 Presentatie John Walford (Highways Agency)

De presentatie van John Walford had als thema Incident Preventie. Door het toepassen van incident preventie hoopt men de veiligheid en de betrouwbaarheid van reistijden te verbeteren. Naast de bestudering van letselongevallen onderzoekt men ook UMS ongevallen en bijna-ongevallen. Ter illustratie: Op jaarbasis ontvangt men 56.000 incidentmeldingen over ladingverlies.

Om incidenten te voorkomen heeft men diverse projecten geïnitieerd:

- Analyse van vrachtautoroutes (HGV Analysis) in Engeland.
- Fresnel Lensen. Deze kunststof lens wordt op de ruit van de passagiersdeur geplakt. Hierdoor kan de chauffeur een groter gebied overzien, waaronder de dode hoek. Vooral buitenlandse chauffeurs hebben hier baat bij, omdat men wel eens vergeet dat in Engeland de fietsers links naast de vrachtauto rijden i.p.v. rechts.
- Introductie van de Tachograaf en toezicht op het gebruik ervan.
- Survive. Project gericht op pechhulpverlening op de vluchtstrook. Hier heeft men veel publieksgerichte acties gehouden om mensen alert te maken voor de gevaren van het werken op de vluchtstrook.
- Automatic Number Plate Registration gecombineerd met Weigh in Motion Sites

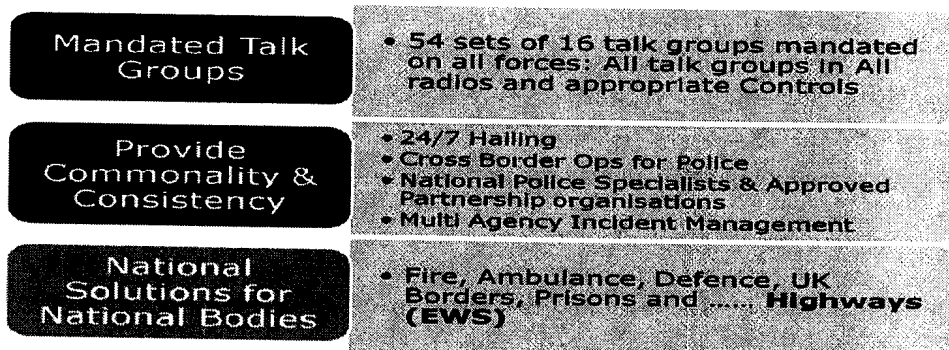


- Under Vehicle Surveillance System. Hiermee kan men onder de voertuigen kijken. In eerste instantie bedoeld om de voertuigen te controleren op explosieven, maar nu ook toegepast om de technische staat van het voertuig aan de onderzijde te controleren. Met behulp van het systeem hoopt men (gevaarlijke) gebreken aan vrachtauto's tijdig te kunnen detecteren.
- Bandencontroles (Tyre Tread Depth System) met behulp waarvan profiel, gewichtsverdeling, loopvlak en wielspoor kunnen worden gecontroleerd.
- Thermal Imaging; met behulp van infrarood camera's kan met abnormale temperatuurverschillen waarnemen.
- Education initiatives, waartoe behoren het uitdelen van een 'HGV Driver Safety Pack' en een 'Foreign Driver Information Pack'.

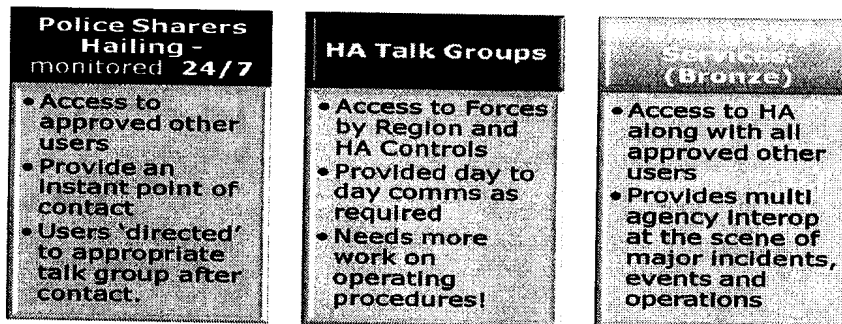
In Engeland heeft men dezelfde problemen met foutief parkerende vrachtwagenchauffeurs als in Nederland. Men kan op officiële parkeerplaatsen parkeren voor £13 per uur, maar de voornamelijk Oost-Europese chauffeurs vinden dat te duur.

## 2.2.4 Presentatie Geoff Lowe (National Interoperability Manager, National Policing Improvement Agency (NPIA))

Geoff Lowe introduceert het communicatiesysteem Airwave dat de politie nu hanteert. Hij is werkzaam bij de National Police Improvement Agency en heeft als functie National Interoperability Manager. Hij heeft zich vooral beziggehouden met de communicatie tussen de landelijke politie en de 54 regionale diensten. Het geïntroduceerde communicatiesysteem is vergelijkbaar met het Nederlandse C2000 systeem. In de figuren 10 en 11 staat aangegeven hoe het systeem is opgezet en georganiseerd (o.a. met talk groups).

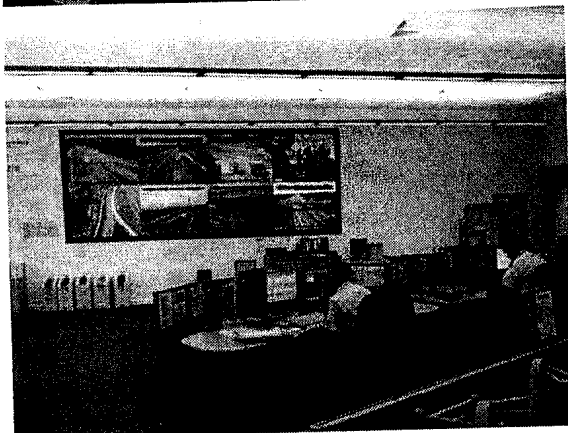


Figuur 10: Huidige organisatie van het Airwave communicatiesysteem



Figuur 11: Interoperabiliteit via 'Shared talk groups'

Bij de invoering van het systeem heeft men vergeten om de betrokken deelnemers een goede voorlichting te geven. Dit blijkt erg belangrijk te zijn, omdat de medewerkers onder hoge spanning en stress, snel en simpel moeten kunnen communiceren en er geen moeilijke apparatuur gebruikt moet worden. Het systeem kent een dekking van 99,87%.



## DINSDAG 6 OKTOBER 2009

### 2.3 Voorbereiding oefening Oscar, Hinckley

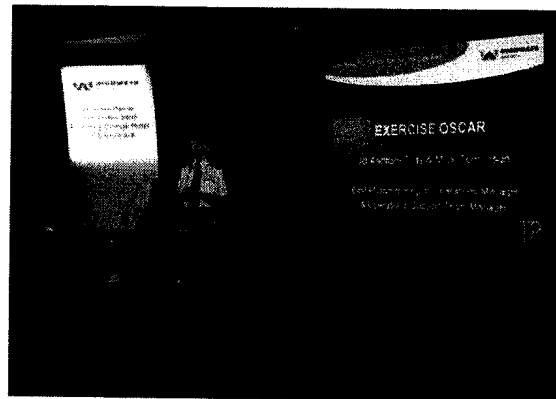
Op dinsdag 6 oktober zijn we vroeg (06.30 uur) vertrokken naar Hinckley om daar de oefening Oscar bij te wonen. In de ochtend hebben we verschillende presentaties bijgewoond en in de middag de oefening zelf.

#### 2.3.1 Presentatie Jo Ashton-Gray & Mick Tomlinson

Mevrouw Jo Ashton-Gray heeft ons welkom geheten. Het is de bedoeling dat diverse aanwezigen kunnen leren van de multidisciplinaire oefening. Tijdens de oefening worden de bekwaamheden getest van:

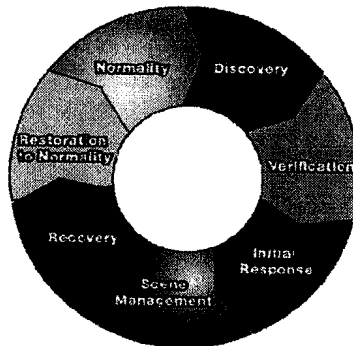
- Traffic Officers,
- Emergency Services,
- Managing Agent Contractors (MAC),
- Vehicle Recovery Services.

De volgende doelstelling is aan de OSCAR oefening gegeven: Testing the capability of the Highways Agency's Traffic Officer Service to identify and implement options available at a long term road closure to clear a queue of traffic from one or both carriageways.



Ook in Engeland hanteert men verschillende fasen tijdens de afhandeling van het incident:

- Normality
- Discovery
- Verification
- Initial response
- Scene management
- Recovery
- Restoration
- Normality



Het TPI-team onder leiding van Paul Beecham heeft de oefening voorbereid. Tijdens de oefening worden de uitgevoerde acties beoordeeld met 'good' en 'not so good' en worden mogelijke leerpunten vastgesteld. Hierdoor is er sprake van een continu proces van verbeteringen doorvoeren en leren door evalueren. Aan het eind van de proef zal een finale debriefing worden gehouden om vast te stellen wat goed ging en wat minder goed ging.

#### 2.3.2 Presentatie Jim Lawrence

Jim Lawrence van de Road Policing & Serious Collision Investigation Unit is ingegaan op het specifieke politieonderzoek dat bij sommige incidenten noodzakelijk is (het sporenonderzoek).

Ook in Engeland is het belangrijk om de tijdsduur dat een weg moet worden afgesloten voor sporenonderzoek zoveel als mogelijk te beperken.

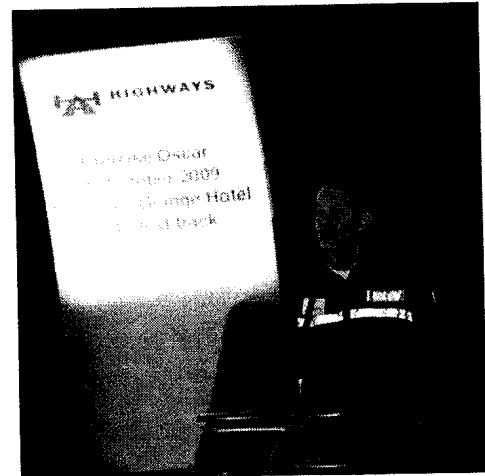
In de presentatie is eerst aandacht voor de historie van het politieonderzoek bij verkeersongevallen. In 1936 is in Amerika voor het eerst sprake van een 'zaak' nadat een verkeersslachtoffer was gevallen. Daarna is men gestart met specifiek politieonderzoek bij verkeersongevallen.

In Engeland is in 1988 de Accident Investigation Unit gevormd, waarna in 2008 de Serious Collision Investigation Unit (CIU) ontstond.

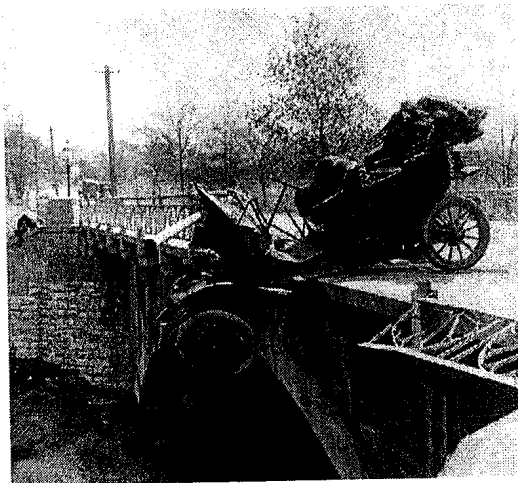
De rol van de CIU is drieledig:

- To carry out a thorough scientific and impartial investigation
- To reconstruct the events prior to, during and after a collision, using the physical evidence available
- To interpret and present that information to any subsequent court proceedings

Alle voertuigen die betrokken zijn bij een ernstig ongeval (doden, ernstig gewonden) worden onderworpen aan een volledig mechanisch onderzoek. Belangrijk is om de plaats ongeval als een de locatie van een misdrijf te beschouwen.



Dit stelt de plaats ongeval veilig voor het sporenonderzoek, dat als doel heeft alle sporen (sporen, schade, wrakstukken, voertuigen, wegmeubilair, etc.) op te nemen. Door gebruik te maken van GPS-toepassingen kan men veel tijdswinst boeken (30 – 45 minuten). De inzet van apparatuur ten behoeve van het sporenonderzoek wordt gelogd (zie figuur 13).



Figuur 12: De historie van het politieonderzoek bij verkeersongevallen

Log of Police use of Collision Investigation Equipment on loan from the Highways Agency							
Please complete this log on a monthly basis (including any off usage) for all incidents where collision investigation equipment loaned by the Highways Agency (HA) has been used.							
Please submit this to Liz Talbot / Ariana Rios (email: liz.talbot@highways.gov.uk) at the Highways Agency on the first working day of the month.							
Date of Incident	Location of Incident (i.e. Road No - M4 etc)	Did the incident occur between 6.00am and 8.00pm? Yes / No	HA Network	Time at Scene (In minutes)	Did the equipment prove useful in investigating the incident scene? Yes / No	Estimated Time Saving from using equipment	Feedback Comments (i.e. type of environment, estimated improvements in clearance times, experience of using equipment)
02/08/2009	Nottingham Road j/v B676 Loughborough Road,	Yes	No	360	Yes	20 mins	GPS equipment used for the majority of the survey. Had to revert to Total Station to complete survey due to topography of the area and loss of
03/08/2009	A1 southbound: NP 53/0B, Empingham, Rutland	Yes	Yes	360	Yes	30 mins	GPS equipment used for the whole survey due to the open nature of the road layout. No issues with the use of the equipment.
04/08/2009	A4304, Luttenworth Road, North Kilworth, Leics	No	No	360	Yes	30 mins	GPS equipment used for the whole survey due to the open nature of the road layout. No issues with the use of the equipment.
05/08/2009	A6003, Uppingham Road, Manston, Rutland	Yes	No	330	Yes	40 mins	GPS equipment used for the whole survey due to the open nature of the road layout. No issues with the use of the equipment.
08/08/2009	B6540, Station Road, Castle Donnington	No	No	360	Yes	45 mins	GPS equipment used for the whole survey due to the open nature of the road layout. GPS was invaluable as the main scene was some 300 metres away from the initial marks found.
23/08/2009	A4304, Theddingworth Road, Husbands Bosworth, Leics	Yes	No	150	Yes	Nil	Total Station equipment was used at this scene due to the nature of the road layout and the dense overhanging trees along the line of the scene.
28/08/2009	A52 j/v Belvoir Road, Bottesford, Leics	No	Yes	450	Yes	30 mins	GPS equipment used for the whole survey due to the open nature of the road. Only issue encountered was a loss of signal on a few occasions that was easily rectified.

Figuur 13: Logging van gebruik door de politie van apparatuur t.b.v. sporenonderzoek

### 2.3.3 Presentatie Ian Lambkin, Fire & Rescue Service

Ian Lambkin van de Fire & Rescue Service legt het belang van de oefening voor de brandweer uit. Voor de brandweer is het doel van de oefening om de autoriteit van de brandweer te trainen.

De brandweer is herkenbaar als Incident Commander (aangegeven op de achterkant van het hesje dat men draagt). Meestal is de politie overall verantwoordelijke.

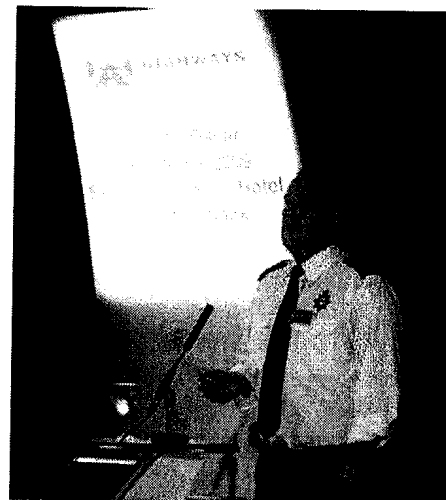
Voor de brandweer is het van belang om:

- Risico's te identificeren
- Prioriteiten te stellen
- Een tactisch plan te maken
- Verzoeken om extra materieel en personeel te beoordelen

Eventueel zal de brandweer moeten opschalen.

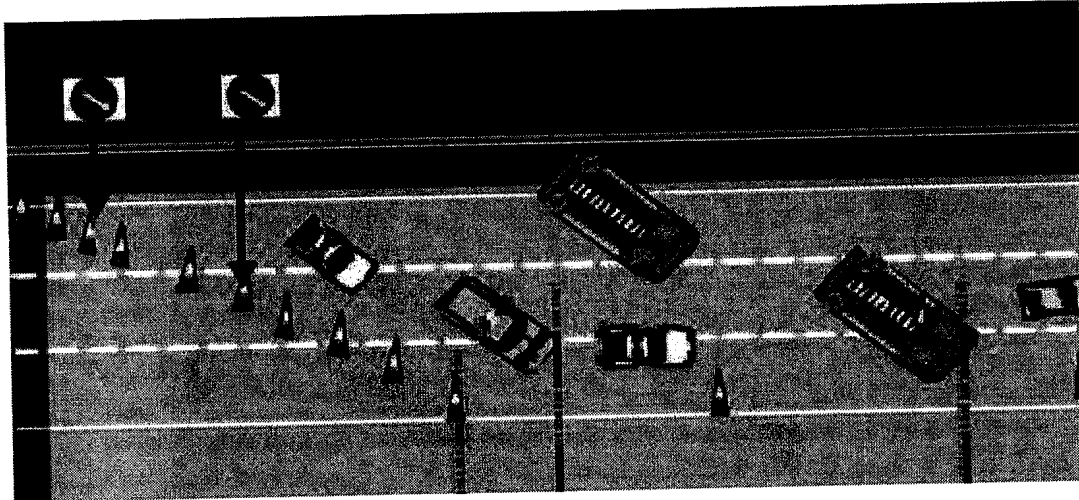
De prioriteiten zijn:

- Hulp aan slachtoffers samen met de ambulance-medewerkers
- Het bestrijden van vuur
- Het beheersen van de impact op de omgeving, o.a. met bluswater in de berm
- Het assisteren van het ambulancepersoneel
- Het leiden van de Help & Safety activiteiten
- Het zo goed mogelijk in stand houden van de plaats ongeval t.b.v. het sporenonderzoek.



Ook in Engeland maakt men gebruik van veiligheidsmaatregelen bij incidenten, vergelijkbaar met de REVI in Nederland. Uiteraard vragen incidenten met gevaarlijke stoffen om extra aandacht.

De afgelopen jaren is veel energie gestoken in de bewustwording onder het personeel van de risico's op de incidentlocatie. In figuur 14 is aangegeven op welke wijze een plaats ongeval wordt veilig gesteld.



Figuur 14: Beveiliging van de incidentlocatie

### 2.3.4 Presentatie Wenda Bruins (KLPD)

Wenda Bruins ging in haar presentatie in op de IM aanpak in Nederland. Belangrijke bouwstenen van de IM aanpak in Nederland zijn:

- De personenautoregeling en de vrachtautoregeling die beiden op nationale schaal zijn uitgezet
- De samenwerking (cooperation, coordination en communication) tussen de betrokken hulpverleners (politie, brandweer, ambulance, wegbeheerder en berger) op de incidentlocatie, zoals vastgelegd in het rood-blauwe boekje (figuur 15).
- De introductie van de wegininspecteurs
- Invoering van de richtlijn: Eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten op autosnelwegen (figuur 15)

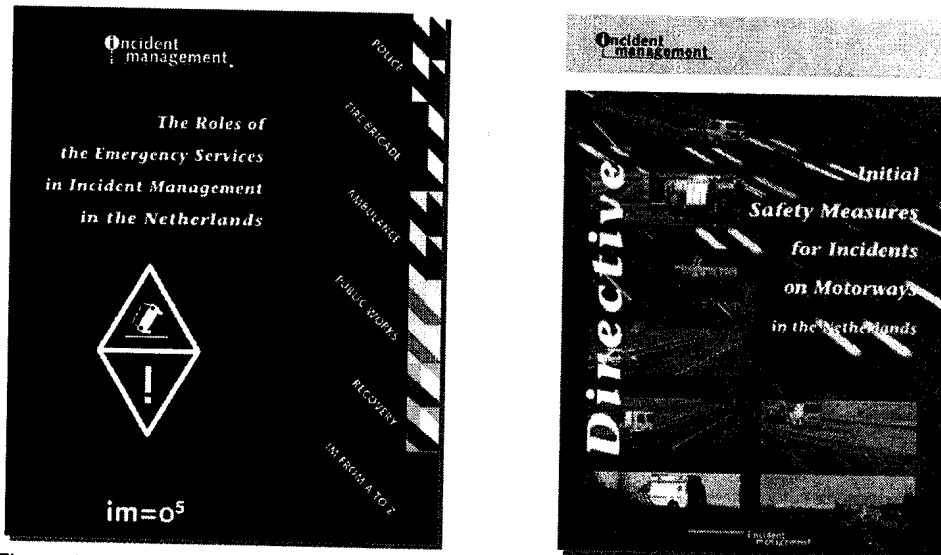
Met behulp van bovenstaande maatregelen is het gelukt het ophoud als gevolg van incidenten met 25% te verminderen. Toch zal het IM hulpverleningsproces verder verbeterd moeten worden. Enige uitdagingen voor de toekomst zijn:

- Verbetering van de communicatie tussen hulpverleners onderling en tussen hulpverleners en de weggebruiker
- Versnellen en verbeteren van het sporenonderzoek
- Integratie van Incident Management en Verkeersmanagement
- Verbeteren van de 'zichtbaarheid' van IM naar de weggebruiker en de samenleving





Voor wat betreft de huidige praktijk wordt ook nog gerefereerd aan het rood-blauwe boekje. Tenslotte wordt het belang van opleiding en crosstraining door haar onderstreept.

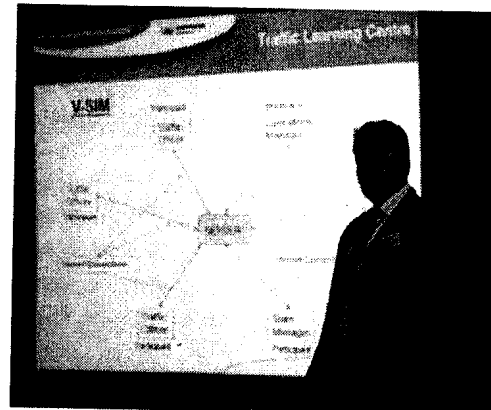


Figuur 15: het Rood-blauwe boekje en de Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen

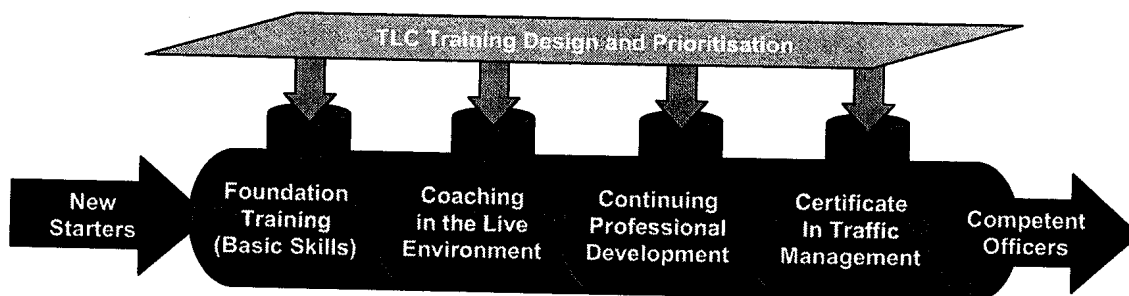
### 2.3.5 Presentatie Fegrus McBride (Traffic Learning)

In zijn presentatie gaat Fegrus McBride in op het gebruik van 'Virtual Simulations' als onderdeel van het opleidings- en leerproces van de IM hulpdiensten. De simulator is onderdeel van een leermethode, waarbinnen de Traffic Officers (Weginspecteurs) mede opgeleid worden op basis van ervaringen opgedaan in virtuele situaties.

Een nieuwe starter wordt eerst de nodige basisvaardigheden bijgebracht. Na enige coaching wordt de Officer professioneler in zijn handelen en wordt uiteindelijk het felbegeerde Certificaat "Certificate in Traffic Management" uitgereikt. De Traffic Officer mag zich nu Competent Officer noemen.

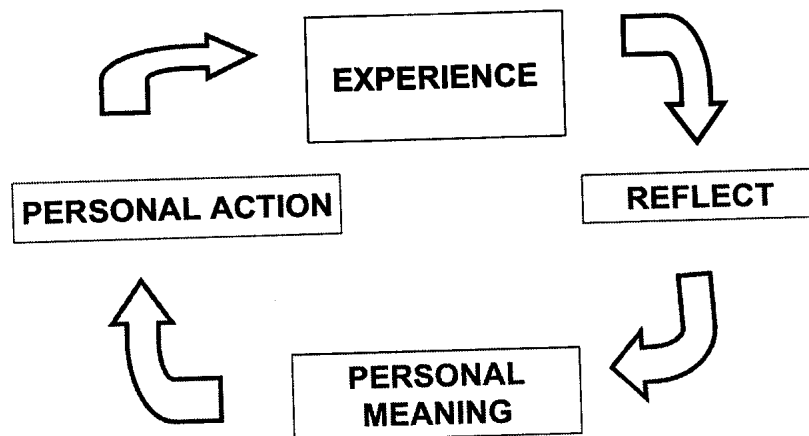


In figuur 16 is het opleidingstraject weergegeven.



Figuur 16: Opleidingstraject van een Traffic Officer

Belangrijk is dat de Traffic Officer in opleiding het gehele leerproces doorloopt, zoals weergegeven door Kolb's learning cyclus (figuur 17).



Figuur 17: Kolb's learning cycle

In de opleiding worden 6 leerdoelen (learning outputs) nagestreefd:

- Decision-making – applying judgement to facts
- Resources - timeliness and accuracy of resource identification
- Procedures – Traffic Officer Service (TOS) procedures
- Processes - generic processes relevant to the role - e.g. SADCHALETs, prioritisation of actions at scene, information flow processes
- Airwave protocol - 'ABC's of airwave voice-communications
- Handover - quality of handover - applying IIMARCH (Information, Intention, Method, Administration, Risk assessment, Communication & Human rights)

<b>SADCHALETs</b>	Survey
	Assess
	Disseminate
	Casualties
	Hazards
	Access
	Location
	Emergency Services
	Type
	Safety

Men heeft een duidelijk beeld bij de learning outputs in relatie tot de resource input. Van alleen praktijkzaken leert men uiteindelijk weinig. Daarom heeft men de focus verlegd naar Virtual Simulation onder leiding van een moderator (zie figuur 18).



Figuur 18: V-SIM in de praktijk

### 2.3.6 Presentatie Steve Warner (HA, Traffic Incident Management Team Leader Network Operations Central)

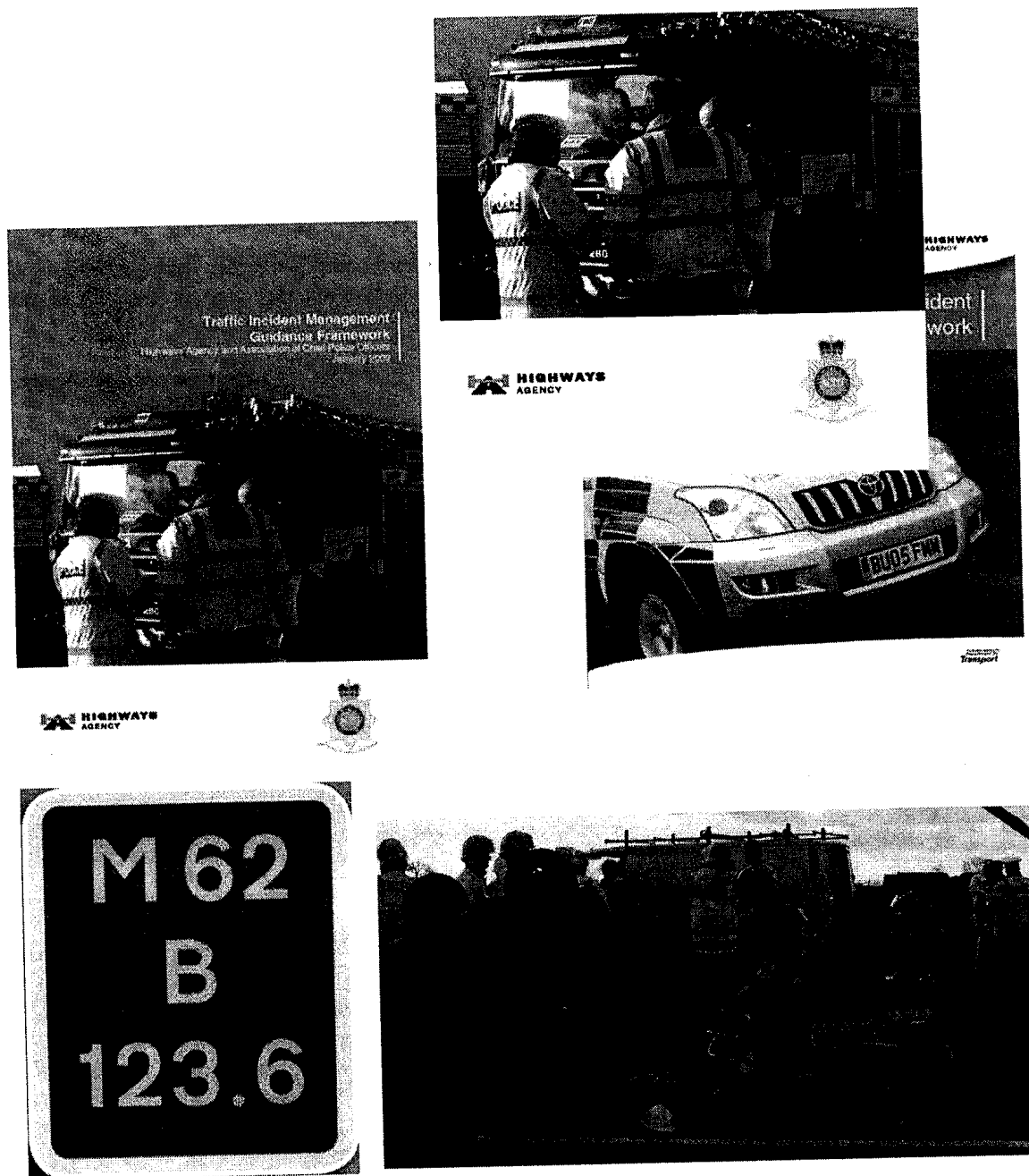
In de presentatie van Steve Warner worden de verschillende Traffic Incident Management maatregelen waarover men beschikt, voorgesteld.

De visie van het Traffic Incident Management (TIM) team betreffende haar taak luidt: "The Highways Agency as a driving force in incident management to reduce congestion and provide a reliable and safe network for well informed travellers"



Men beschikt over een reeks van maatregelen die genomen kunnen worden tijdens de afhandeling van incidenten, zoals:

- Diamond: het systeem waarmee het sporenonderzoek versneld kan worden uitgevoerd.
- Men beschikt over een Traffic Incident Management Guidance Framework (zie figuur 19)
- Op 80% van het netwerk zijn de hectometerpaaltjes voorzien van aanvullende informatie (Driver Location Sign, zie figuur 19).
- Er zijn omleidingroutes vastgesteld.
- Airwave wordt toegepast als communicatiesysteem.
- Men beschikt over uitgebreide 'Incident Support Units'
- Er worden veel evaluaties gehouden (lessons learned). Deze zijn o.a. te lezen in het TIM magazine.
- Er loopt een proef met een mobiele data terminal
- Men gebruikt calamiteitenschermen (antikijkschermen) om file op de andere rijbaan tegen te gaan.
- Men beschikt over een standaard IM-Framework (figuur 19).
- Er wordt integraal/multidisciplinair geoefend (figuur 19)



Figuur 19 a t/m d (met de wijzers van de klok): TIM Guidance framework, Standard IM Framework, Multi-Agency Exercises en Driver Location Sign

### 2.3.7 Presentatie Mike Wilson (HA, Regional Divisional Director)

De presentatie van Mike Wilson heeft als titel: 'Managing our Network in the 21<sup>st</sup> Century'. 30 januari 2003 staat in Engeland bekend als het keerpunt in denken over verkeersmanagement. Op die dag ook wel 'White Friday' genoemd, werd Engeland overvallen door een weerstoring. De HA werd weliswaar niet verantwoordelijk gesteld voor de ontstane verkeerschaos, maar de HA voelde wel dat er iets gedaan moest worden.

Dit heeft ertoe geleid dat in april 2006 de eerste Traffic Officer werd aangesteld.

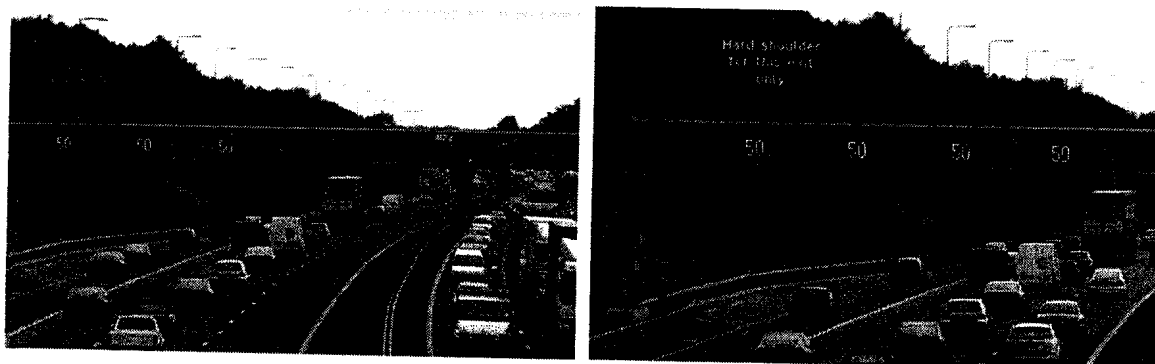
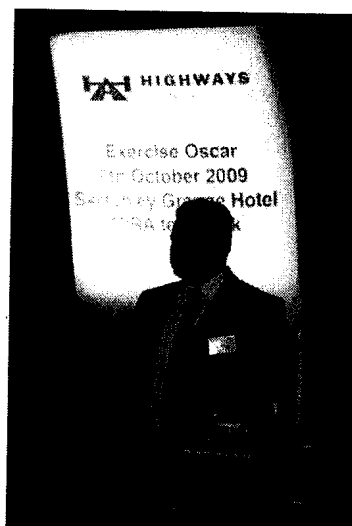
De gezamenlijke studiereis met Rijkswaterstaat in 2004 heeft veel leerpunten opgeleverd. Op basis van die ervaringen is door alle betrokken partijen veel werk verzet, wat heeft geresulteerd in de situatie die nu is ontstaan.

De files in Engeland hebben de volgende oorzaken:

- 65% verkeersvraag (volume)
- 25% ongevallen
- 10% werk-in-uitvoering

Deze files kosten de maatschappij jaarlijks ongeveer £ 3 miljard. Aangezien het verkeer de komende jaren verder blijft groeien (tot 2010 is een groei van 29% voorspeld), zijn extra maatregelen gewenst, zoals:

1. Om de beschikbare capaciteit optimaal te benutten richt men het vizier op:
  - Betere coördinatie bij IM
  - Toepassing van innovatieve oplossingen
  - Accurate route- en reisinformatie
  - DVM bij evenementen en onverwachte gebeurtenissen.
2. In 2004 is officieel in het Traffic Management Act, vastgesteld dat de Traffic Officer verkeersaanwijzingen mag geven.
3. De Traffic Officers patrouilleren 24 uur per dag, 7 dagen per week. Zij verlenen hulp bij incidenten, zij monitoren de netwerkcondities en geven die door aan het RCC, zij verstrekken advies en hulp aan weggebruikers en tenslotte zijn zij betrokken bij de hulpverlening bij complexe incidenten. De Traffic Officers zijn operationeel sinds april 2004.
4. Verder zijn de RCC's operationeel. Zij richten zich vooral op het tactische verkeersmanagement. Het National Traffic Control Centre (NTCC) in Birmingham houdt zich bezig met de strategische maatregelen.
5. De Traffic Officers hebben in de periode 2008-2009 bij 73.168 incidenten hulp verleend. Het totale aantal ongevallen (op nationale schaal) bedroeg 308.680.
6. Men gaat zich nu richten op het instellen van Managed Motorways.
  - Aanleg spitsstroken leidt tot een verbetering van de reistijdbetrouwbaarheid met 27% en tot een vermindering van het aantal letselongevallen met 50%
  - Onderzoek naar haalbaarheid vindt plaats op de M1, de M6 en de M62
  - Voor 2015 wil men 340 miles (ca. 500 km) spitsstroken hebben.
7. Active Traffic Management (ATM). Dit wil men in 2012 gereed hebben.



Figuur 20: voorbeelden van de toepassing van Active Traffic Management (ATMM) in de vorm van congestion management en incident management

## 2.4 Oefening Oscar, MIRA, Hinckley

Na de presentaties en de lunch, zijn we per bus naar de testlocatie van MIRA (Motor Industry Research Agency) gereden. Op dit terrein, vergelijkbaar met de RDW-site in Lelystad, worden diverse voertuigen getest. Men heeft daar eveneens ruimte om een incident in scène te zetten, in dit geval met alle betrokken hulpdiensten.

Op de testsite was een weg met 2 gescheiden rijbanen zonder vluchtstrook gecreëerd. Op de buitenste strook (hier de linkerrijstrook) stond een vrachtwagen, die in brand zou vliegen. Aan beide kanten stonden enkele personenauto's, die het overige verkeer moesten voorstellen.

Na de melding van de brand (helaas bleek de rookbom geen zin te hebben ons feestje luister bij te zetten) kwam al snel de Traffic Officer ter plaatse. Hij werd geconfronteerd met een geschrokken chauffeur, die wilde dat zijn voertuig en lading gered zouden worden.

Snel werden de andere hulpdiensten gealarmeerd. Ook op de andere rijbaan werd door een collega TO actie ondernomen. De binnenste rijstrook (hier de rechter) werd met pionnen afgezet en het wachtende verkeer werd via de resterende buitenste rijstrook weggeleid. Aan beide zijden werd stroomopwaarts het verkeer via het onderliggende wegennet omgeleid. De Traffic Officer stopte hiervoor net naast het brandende voertuig (kans op explosiegevaar), droeg geen beschermende kleding of maskers, terwijl gelijktijdig de brandweer met gasmaskers ter plaatse de brand ging blussen.

Nadat de brand was geblust en de chauffeur door de ambulancemedewerkers was onderzocht, arriveerde de Incident Support Unit, de eenheid die de verkeersmaatregelen uitvoert en zorgt voor extra bescherming van de werkplek. Daarna kwam de berger die op professionele wijze het voertuig afvoerde.

Op dat moment werd ook begonnen met het verwijderen van de geleiderail in de middenberm, zodat het nog wachtende verkeer via de andere rijbaan kon worden afgevoerd.



Tijdens de oefening kwamen de betrokken commandanten frequent verslag doen van hun activiteiten.

Na afloop werd de oefening geëvalueerd, met als doel te kijken wat goed ging en wat beter kon en via welke verbeteringen een hoger niveau bereikt zou kunnen worden.  
 Hiervoor werd het volgende evaluatieformulier gebruikt (zie figuur 21).

**Exercise Oscar – Feedback Sheet**

Thank you for attending Exercise Oscar on 6<sup>th</sup> October 2009. We would be very interested to hear your feedback of the event. To answer the first 9 questions, please copy and paste a relevant face that you feel fits best. There is space for written answers to questions 10 – 14.

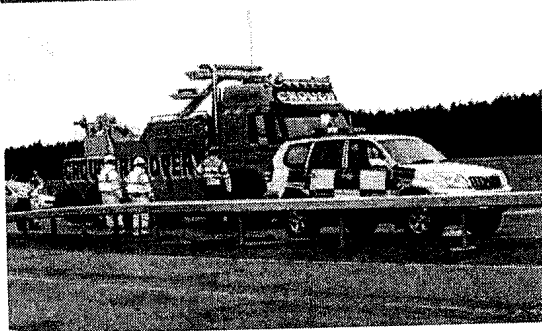
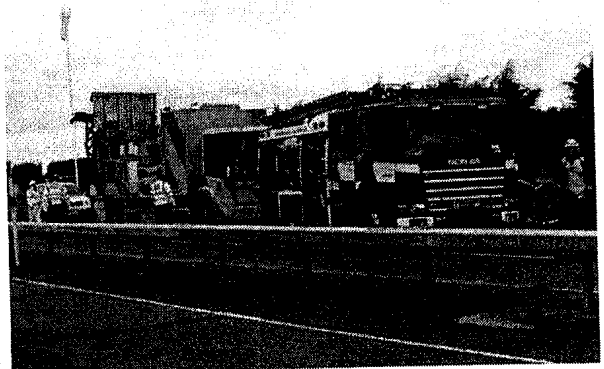


No.	Question	Very Good	Good	Adequate	Poor	Very Poor
1	What did you think of the hotel venue?					
2	What did you think of the facilities at the hotel?					
3	What did you think of the presentations at the hotel?					
4	What did you think of the MIRA venue?					
5	What did you think of the Observation Area at MIRA?					
6	What did you think of the facilities at MIRA?					
7	What did you think of the scenario?					
8	What did you think of the commentary given at MIRA?					
9	What did you think of the organization of the event?					
10	What did you like about the event?					
11	What did you dislike about the event?					
12	How would you like to improve the event?					
13	Would you like to leave your name and contact details?	Name: ..... Contact:.....No: ..... Email: .....				
14	Any other comments?					

Thank you for your contributions.

Figuur 21: Evaluatieformulier 'Hot debrief'

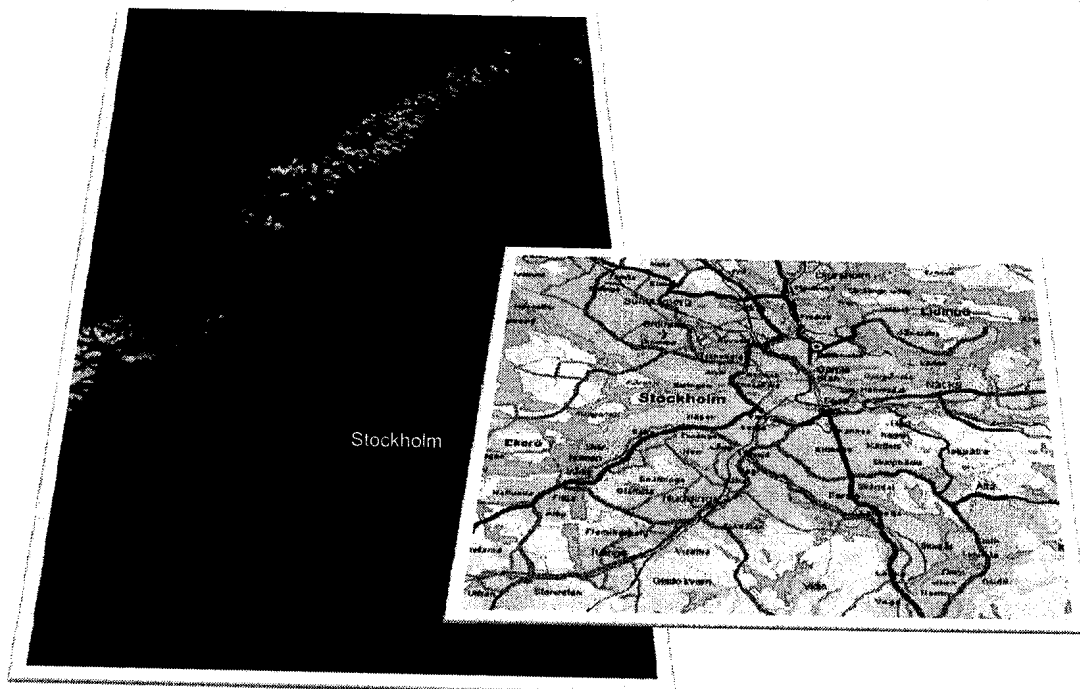
Opvallend was de zeer positieve insteek bij alle reacties. Ondanks dat er in de ogen van de Nederlandse delegatie nog wel wat voor verbetering vatbaar was, moet deze oefening ook in de juiste context van een 'beginnende organisatie' beoordeeld worden. En dan luidt de conclusie dat onze Engelse collega's in korte tijd veel bereikt hebben.



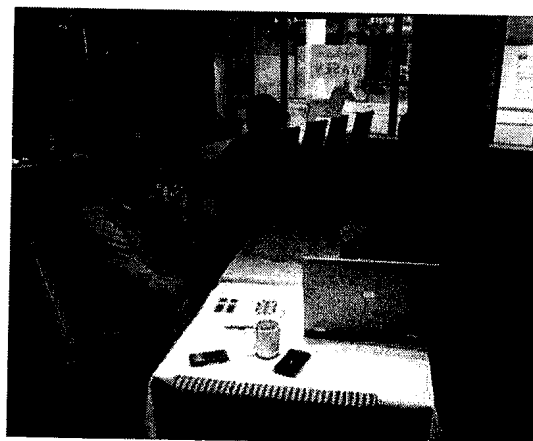
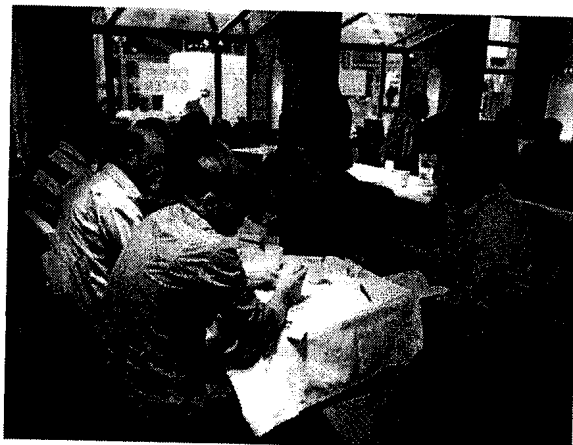


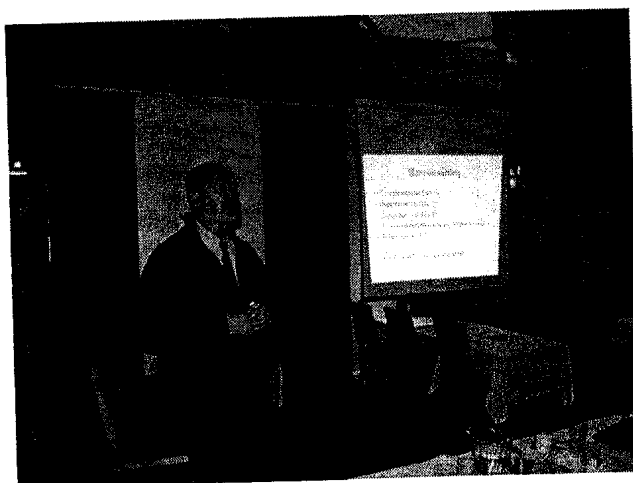
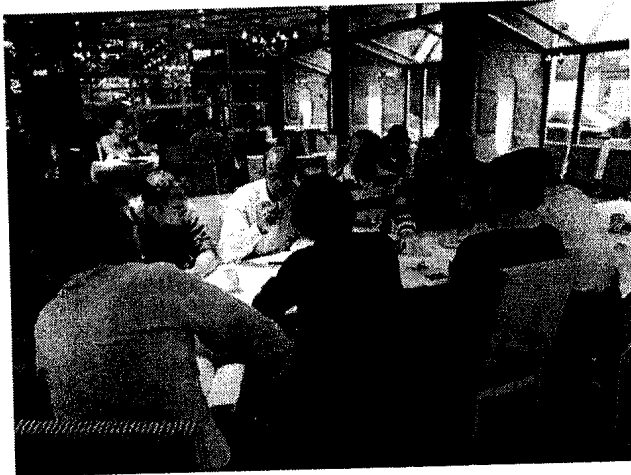
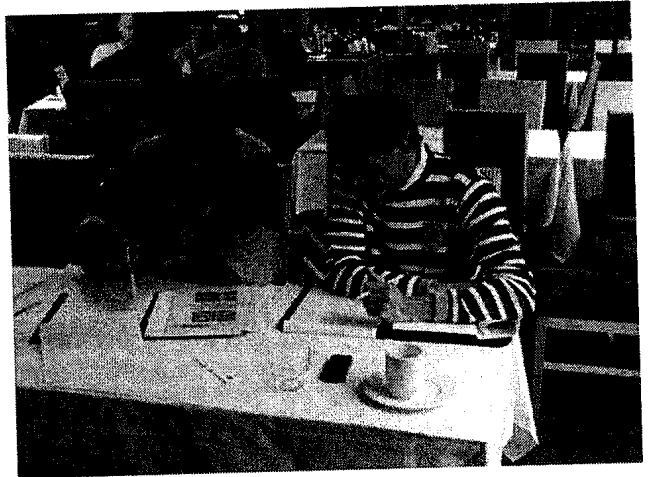
## WOENSDAG 7 OKTOBER 2009

Op woensdag de 7<sup>e</sup> oktober wordt de reis vervolgd naar Stockholm. Vanaf het hotel in Leeds om 06.30 uur lopend naar de trein, richting Manchester en vandaar met de SAS doorvliegen naar Stockholm. Met Arlanda Express worden we bijna voor de deur van het hotel afgezet.



Aan het eind van de middag is de derde workshop gepland. In deze workshop zullen de ervaringen uit Engeland aan de orde worden gesteld. Het gezelschap verdeelt zich over vier groepen. Twee groepen (groep 1 en groep 3) zullen tijdens deze workshop hun bevindingen presenteren. De andere twee groepen presenteren hun bevindingen vrijdag.





Impressies van workshop 3

## 2.5 Resultaten workshop 3

**Groep 1** (Brigitte Nolden, André de Rond, Ernst Lettink, Jaap van Barneveld, Peter Hartog) opent met het door onze Engelse gastheren gebruikte spreekwoord: **“You have to walk before you can run”**. Of, begin met de eenvoudige dingen en doe die goed, voordat je grote stappen vooruit gaat zetten. Wat betekent dit voor de IM aanpak in Nederland? Waar bevinden we ons en welke punten vragen aandacht. Per domein worden de volgende punten naar voren gebracht:

### Communicatie

- Essentieel is dat men beschikt over valide informatie
- Borging van taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden speelt daarbij een belangrijke rol
- Interessant zijn de nieuwe ontwikkelingen rond Netcentrisch werken (“Aorta”, Network Centric Approach)
- Radio communicatie (C2000) is de backbone van ons communicatiesysteem. Toepassing C2000 verder professionaliseren.
- Communicatie betreft zowel de uitwisseling van operationele- als beleidsinformatie
- Goede communicatie is cruciaal bij grootschalige incidenten
- Samenwerking IM en regionale meldkamers intensiveren

### Coördinatie

- Burgemeester gaat er over bij demarcatie GRIP, is IM dan adviseur Copi?
- Iedere hulpverlener wil graag zo optimaal mogelijk werken bij IM, echter de coördinatie laat vaak (veel) te wensen over
- Helaas moet de coördinatie vaak plaats vinden op basis van onvolledige, subjectieve en inconsistente informatie.

### Proces

- Eerste melding komt binnen bij 112 centrale; we werken aan een standaardisatie van uitvraagprotocollen; moet de politie ingeschakeld worden of niet
- Meeste tijdswinst is te behalen uit primaire processen
- Eenduidigheid en standaardisatie zijn cruciaal voor goed verloop hulpverleningsproces
- Bij grote ongevallen is er absoluut behoefte aan een regisseur
- IM hulpverlening blijft mensenwerk
- Kwaliteit IM hulpverleningsproces is gebaat bij verbetering van de ‘Situational awareness’

### De weggebruiker

- Het moet mogelijk zijn om in het navigatiesysteem IM informatie op te nemen, waaronder belangrijke regels en tips
- In welke mate is de weggebruiker vertrouwd met de wegininspecteur? Hoe zit het met de autoriteit van de wegininspecteur (zie presentatie Stefan Kowal)
- Op welke wijze kunnen tankstations een rol vervullen in het IM hulpverleningsproces
- Maak: ‘Hoe te handelen indien men betrokken is bij een incident’ onderdeel van het rijexamen
- Actuele incident- en verkeersinformatie delen met de betreffende weggebruikers

### Aandacht voor

- Snelweg ambulances (A10 patrouille)
- Is het mogelijk dat RWS beelden beschikbaar stelt aan meldkamers OOV
- Ook RWS moet C2000 gaan gebruiken en wellicht kan RWS een bijdrage leveren aan het oplossen van de knelpunten
- Laten we Kolb's learning cycle toch vooral toepassen en doe het dan ook goed

- Vastleggen (registreren) van het IM hulpverleningsproces is daartoe een absolute voorwaarde (graag output registratie hulpverleners)
- Radar oefeningen vragen onze aandacht
- Het verdient aanbeveling het functioneren van het Landelijk Platform IM en het Strategisch beraad te evalueren (zie ook opmerking hieronder).

De groep komt tot de conclusie dat we in Engeland een aantal interessante dingen hebben gezien. Veel onderdelen van de aanpak in Engeland zijn direct gekopieerd uit Nederland. Op veel terreinen lopen we voor, zeker ook voor wat betreft de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners (in Engeland ligt de focus op de samenwerking tussen de politie en de wegbeheerder (HA)).

**Groep 3** (Ingrid Huffener, Marcel Zuidgeest, René de Bruijn en Rian Vreeburg) ziet wel degelijk mogelijkheden voor verbetering van het IM hulpverleningsproces in Nederland. Deze verbeteringen situeren zich op de volgend terreinen (met verwijzing naar de aanbevelingen uit 'De wegwijzer naar professioneel Incident Management' en de verbeteringsclusters uit de 'Procesanalyse Incident Management'):

#### **Communicatie (aanbeveling 12)**

- Het Airwave communicatiesysteem werkt blijkbaar beter dan C2000
- In Engeland zit de politie in de verkeerscentrale
- De (meld)systemen zijn onderling gekoppeld (cluster 2)
- Meldingen snel doorgegeven; updates inzichtelijk (netcentrisch werken)
- De berger is onderdeel van het motorkapoverleg

#### **Regievoering (aanbeveling 5 en 6)**

- Belang van regie op incidentlocatie (werd gemist in oefening Oscar)

#### **Crosstraining (aanbeveling 17)**

- Crosstraining is erg belangrijk
- Evalueren van belang
- Hot en cold debriefing interessant
- Leerdoelen en kwalificaties van belang (eindtermen)

#### **Prijskwaliteitsbeoordeling Bergers (Cluster 4)**

- Bij FMG wordt de aanbieder van de berger op prijs en kwaliteit beoordeeld
- Onderaanneming via Incident Support Unit lijkt strakker geregeld (HA look alike)
- Geen uniformiteit hulpverleningsvoertuigen (berging)

#### **IM proces (aanbeveling 2)**

- Alle processen zijn uitgewerkt (matrix) en voor een groot deel (inclusief alle verantwoordelijkheden) overgedragen aan HA

#### **Overige aanbevelingen/opvallende zaken**

- Omleidingroutes zijn een goed voorbereid en de uitvoering ervan ligt bij HA
- Camerabeelden voor een iedereen via Internet toegankelijk
- Zwaailichtdiscipline
- Gehele IM proces meetbaar maken en evalueren!
- Eerst goed gaan doen wat we hebben afgesproken in plaats van steeds nieuwe zaken opzetten

Door alle aanwezigen werd het opzetten van de matrix met taken en verantwoordelijkheden (zie tabellen 1 en 2) van groot belang geacht, niet alleen vanwege de veranderende positie van de politie, maar ook om een duidelijk geheel te krijgen.

Verder is het belangrijk om prioriteit te geven aan een goed georganiseerd overleg bij alle incidenten op Grip 0 niveau. André de Rond verwijst o.a. naar de processen zoals deze op het spoor worden toegepast. Ook de wijze van opschalen via Brons, Zilver en Goud lijkt zinvol om eens nader te analyseren.

#### ***Functioneren Landelijk Platform IM***

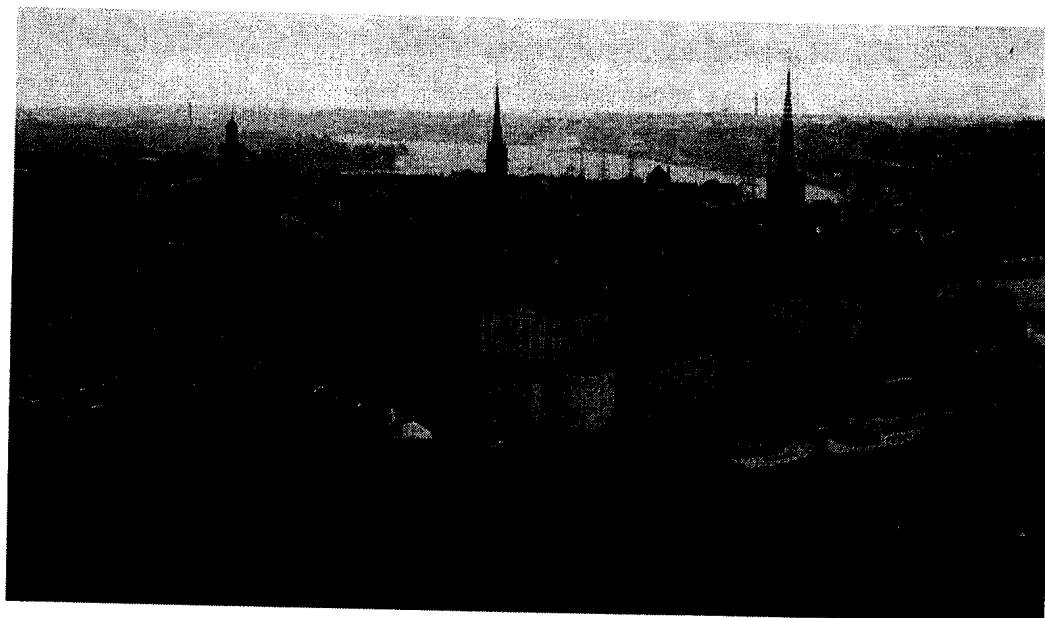
Brigitte Nolden geeft aan dat juist de elementaire discussies gemist worden in het Landelijk Platform IM. Door welke reden dan ook blijft het vaak beperkt bij informatie-uitwisseling en een korte toelichting. Kritische vragen waarom bepaalde zaken gebeuren worden nooit gesteld. Is het IM-Beraad en het LPIM zo wel effectief.

Jos merkt op dat deze studiereis dergelijke discussies juist moet opleveren.

#### ***Leerervaringen Engeland***

Al met al kunnen een aantal elementen uit de aanpak in Engeland genoemd worden die interessant zijn voor het nadenken over een verdere aanpassing/verbetering van de IM aanpak in Nederland, zoals:

- de gebruikte systematiek bij het overdragen van taken verantwoordelijkheden en bevoegdheden tussen politie en wegbeheerder (zie par. 2.1.3, tabellen 1 en 2)
- Politie in de verkeerscentrale (zie par. 2.1.3.)
- de organisatie (en uitbesteding) van het bergingsproces (zie par. 2.2.2. FMG support)
- de profilering van de Traffic Officer (weginspecteur, zie par. 2.1.3.)
- de implementatie van het Airwave communicatiesysteem geeft beduidend minder problemen dan in Nederland (zie par. 2.2.4.)
- de toepassing van Incident Preventie maatregelen (zie par. 2.2.3)
- het gebruik van een virtuele omgeving ten behoeve van opleiding en training van IM hulpverleners (zie par. 3.1.5.)
- het veelvuldig evalueren (hot and cold debrief) van het IM hulpverleningsproces met de betrokken partijen (zie par. 3.2. OSCAR)
- Opzet en organisatie van omleidingroutes (zie par. 3.1.6.).





### 3 DONDERDAG 8 OKTOBER 2009

#### 3.1 Kennismaking Swedish Road Administration (SRA)

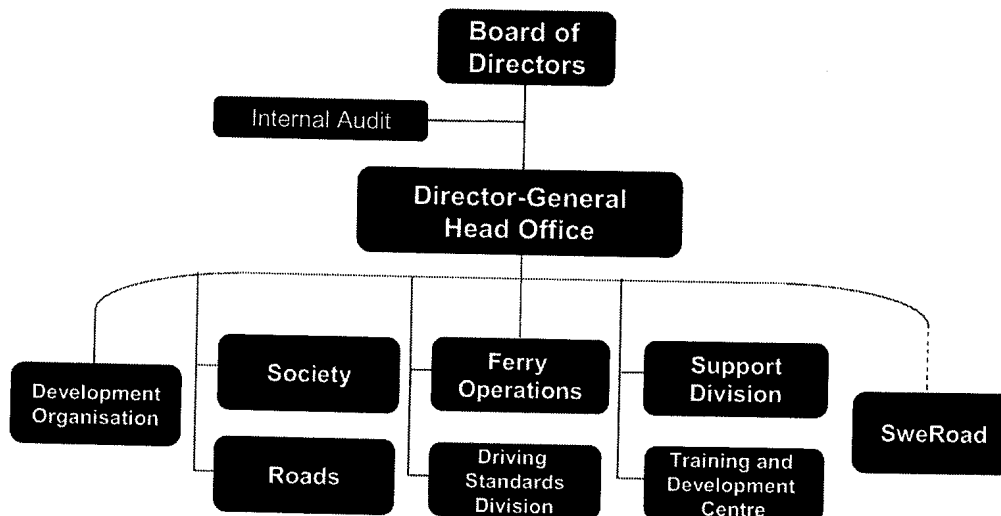
##### 3.1.1 Presentatie Henrik Sundquist, Swedish Road Administration

Het bezoek aan Stockholm (Zweden) staat onder leiding van Henrik Sundquist, medewerker van de Swedish Road Administration (SRA). Via een aantal presentaties zal hij ons informeren over de ontwikkelingen op het vlak van IM, DVM en ITS in Zweden.

Onder het motto: *We make the good journey possible*, werkt de SRA aan de uitvoering van diverse verkeersmanagementmaatregelen. Daarbij wordt de realisatie van de volgende doelstellingen nagestreefd:

- An accessible transport system
- Gender equality in the transport system
- Positive regional development
- A high level of transport quality
- A sustainable environment
- Safe roads

De SRA is verantwoordelijk voor de Highways en bestaat uit de afdelingen Society, waaronder Traffic Management valt en de afdeling Roads (zie figuur 22) . Bij de SRA werken ongeveer 2900 mensen  
Op korte termijn zal de SRA overgaan in een nieuw Traffic Department o.a. samen met de afdeling Rail.



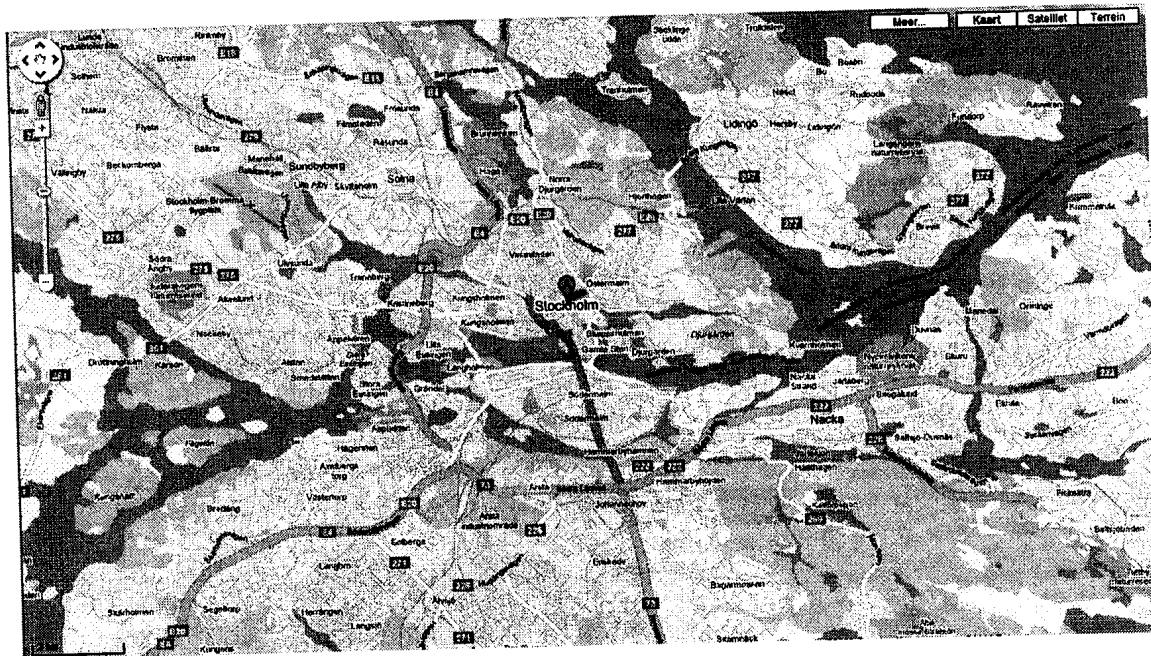
Figuur 22: Organisatiestructuur Swedish Road Administration (SRA)

Het hoofdwegenet in Zweden heeft een lengte van ca. 2500km en kent twee typen verkeersproblemen. In het noorden heeft men veel te maken met problemen veroorzaakt door wind en sneeuw, terwijl in Stockholm, Goteborg en Malmo sprake is van verkeerscongestie. Vooral in november zijn de problemen in en rond de grote steden groot, omdat dan vaak sprake is van een combinatie van grote verkeersdruk en sneeuwval. Er zijn weliswaar omleidingroutes gerealiseerd, maar deze zijn soms erg lang.

Een tweede probleem waar men in de steden veel mee te maken heeft zijn de foutief parkerende Oost-Europese vrachtwagens. Dit probleem heeft de afgelopen 2 jaar in Nederland veel aandacht gekregen en ook in Engeland werd dit fenomeen als probleem gememoreerd.

Nu blijkt dit probleem zich ook in Zweden op grote schaal voor te doen. Bovendien hebben deze chauffeurs niets geregeld als ze met pech komen te staan of bij een incident betrokken raken. In Zweden is het dan niet duidelijk welke instantie geacht wordt actie te ondernemen: de SRA, de politie of de brandweer.

Dit leidt er in de praktijk toe dat deze chauffeurs vaak helemaal niet geholpen worden. Daarom worden nu aparte afspraken hierover gemaakt.



Figuur 23: Hoofdwegennet rond Stockholm

De E4 autosnelweg vormt de belangrijkste Noord-Zuid verbinding en loopt door Stockholm (zie figuur 23). Er zijn maar beperkte mogelijkheden om Stockholm te kruisen.

Rondom Stockholm is enkele jaren geleden besloten een kordonheffing in te voeren. Elk voertuig dat de stad in of uit wil moet afhankelijk van het tijdstip van de dag, tol betalen. Dit varieert van € 1 tot € 2 per passage.

Verder heeft men extra parkeerplaatsen aangelegd rondom de stad en rijden er 200 extra bussen.

Ook heeft men een routeplanner ontwikkeld voor OV, auto en fiets met tijd (inschatting, niet real time) en kosten als variabelen. Incidenten worden meegenomen bij het bepalen van het routeadvies.

Per jaar levert de kordonheffing ca. € 50 mln. op. Daarvan besteedt de SRA 40 tot 60% aan de verdere ontwikkeling en toepassing van DVM-maatregelen. De inkomsten gedurende de periode 2012 en 2020 worden aangewend om een nieuwe bypass om de stad aan te leggen.

### 3.1.2 Presentatie Bart Bosman, Provincie Noord-Holland

In de door Bart Bosman verzorgde presentatie zijn de twee eerder gehouden presentaties van Jos van Hees en Wenda Bruins geïntegreerd. (zie presentaties Jos van Hees en Wenda Bruins)

Er volgt een discussie over de mogelijkheden die de Nederlandse IM-aanpak biedt voor toepassing in Zweden en wat dit zou kunnen opleveren. Een probleem dat gesignaleerd wordt is dat het moeilijk zal zijn om de effecten van de maatregelen te berekenen.



Verder blijkt dat in Zweden de verzekeraar zekerheid wil over de lading en dat hij deze, indien mogelijk, wil behouden. Het gevolg is dat een berging vaak onnodig lang duurt. De overeenstemming die hierover in Nederland is bereikt biedt aanknopingspunten voor toepassing in Zweden. Vooral het feit dat het individuele belang (gestrande vrachtwagen) moet worden afgewogen tegen het collectieve belang (vrachtverkeer en personenverkeer in de file), zou een opening moeten kunnen opleveren.

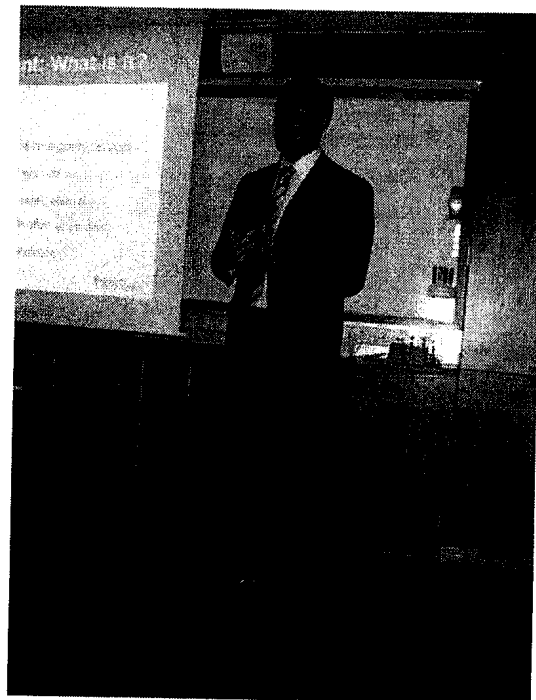
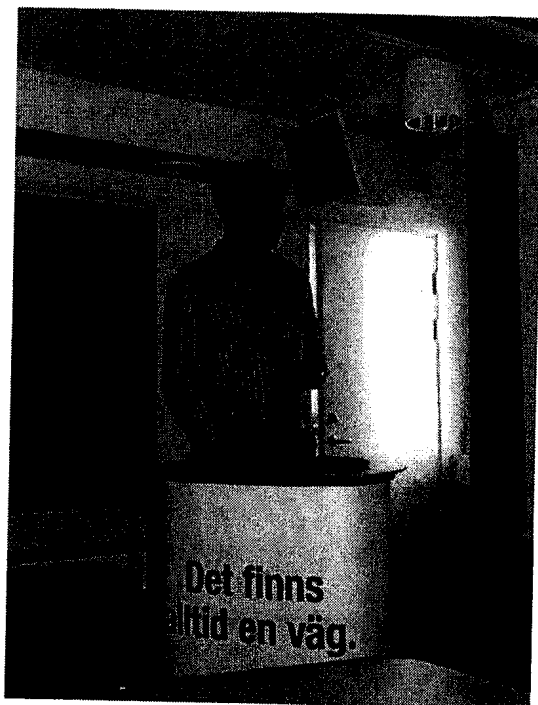
Sinds 1995 heeft de SRA een intensiever contact met alle hulpdiensten. Daardoor is er wel meer begrip ontstaan bij de politie over bestrijding van de congestie en het belang van een snelle berging. De discussie over de wijze van bergen is nu ook in Zweden opgestart.

Verder kent Zweden veel wegen met niet-gescheiden rijbanen, die veel extra verkeersveiligheidsrisico's met zich meebrengen, ook bij de incidentafhandeling.

De hulpdiensten in Zweden staan wel open voor discussie over de incidentafhandelingen, maar het kost veel tijd voordat alles naar het operationele niveau (werkvloer) gecommuniceerd is en daar ook bekend is.

De politie wil nu camerabeelden gebruiken voor opsporingsactiviteiten. Dat is formeel niet toegestaan. Nu worden de beelden gedurende 30 minuten opgeslagen en daarna overspoeld. Als er een incident heeft plaatsgevonden, kan men dus terugkijken en constateren wat de aanleiding is geweest.

In het volgende deel gaat Henrik in op de informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten onderling en richting de weggebruikers.



### 3.1.3 Presentatie Henrik Sundquist (SRA) over Informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten

Over de gewenste informatie-uitwisseling tussen de hulpdiensten worden de volgende punten naar voren gebracht:

- De informatie dient accuraat en actueel te zijn
- Niet alle informatie hoeft naar iedereen
- De systemen moeten gemakkelijk toegankelijk zijn
- Wie gaat alle data invoeren?
- Ook informatie-uitwisseling tussen de incidentlocatie en de meldkamers is van groot belang.
- Hoe kunnen dubbele meldingen voorkomen worden?

In Zweden heeft men net als in Engeland (Airwave) een goed functionerend communicatiesysteem. Zo beschikt men over een Webpagina (zie figuur 24) waarop alle incidenten staan. Deze webpagina kan door alle hulpdiensten bekeken worden. Daarop wordt ook de status van het incident weergegeven.

The screenshot shows the 'Samverkanswebben' website for Region Stockholm. It features a map of the region, a weather table, and a list of incidents under the heading 'Händelser'. Two callout boxes are present: one pointing to the map with the text 'Are there any road works in progress or any other disruptions?' and another pointing to the map with the text 'Where did the incident occur?'.

**Väder**

	Vättempo (°C)	Lufttempo (°C)	Vindstyrka (m/s)	Nederbörd
Turinge	14,1	9,3	0,6 SD	ej angivet, 0
Roslebrn	-37,4	-33,2	0,60	ej angivet, 0
Brosby	15,4	9,1	0 NO	ej angivet, 0
Grödinge	14,4	8,9	0 NO	ej angivet, 0
Gustavsberg	15	10,3	1,6 S	ej angivet, 0

**Händelser**

- Vag 726 Hudölingevägen - Rågsvedsvägen båda riktningarna - Vag 226 på Hudölingevägen vid Rågsvedsvägen. I båda riktningar. en minut sedan, prognos till 2009-09-15 22:30
- Trafikolycka - Stockholms Hudölingevägen/Rågsvedsvägen. 4 minuter sedan, prognos till 2009-09-15 22:21
- Fasit sönd Innesätgård - Stockholms Sveasbyväg 33. 4 minuter sedan, prognos till 2009-09-15 22:19
- Brand i byggnad - Hudölingevägen/Svedölingevägen 25. 26 minuter sedan, prognos till 2009-09-15 01:59
- Brand utä - avgiftsamt objekt - Varvby/Gustavsbergs C. 78 minuter sedan, prognos till 2009-09-15 21:57
- Trafikolycka - Hudölingevägen - Norrvägen. 99 minuter sedan, prognos till 2009-09-15 21:16
- Carofolycka, direkt öster följplan - Vag 53 vid Klungplan, Eskilsåsa. I riktning mot Eskilsåsa. 107:37, prognos till 2009-09-25 16:00
- Klassificering, Tegelbacken - Sverevägen båda riktningarna - Klassificering mellan Nyssvägen mot Carstråbron och Nyssvägen mot Sveasvägen, i båda riktningar. 108:59, prognos till 2009-09-16 08:00
- Vag 73 Älgviken båda riktningarna - Vag 73 på Älgviken vid Älgviken, i båda riktningar.

Figuur 24: Webpagina met relevante informatie voor de verschillende hulpdiensten

Het probleem is wel dat de hulpdiensten soms teveel informatie van de SRA krijgen. Daarom worden nu de gegevens deels automatisch weergegeven, m.u.v. de gegevens voor de politie, omdat in dat geval vaak sprake is van gevoelige informatie.

Op de website kunnen de hulpdiensten boodschappen doorgeven (as command).

Het systeem registreert geen tijdstippen van acties. Dat gebeurt in de eigen systemen van de hulpdiensten.

Per jaar vinden rond Stockholm ca. 6500 incidenten (incl. pechgevallen) plaats. De pechgevallen worden door de Road Assistance afgehandeld.

Het is de bedoeling dat alle hulpdiensten (SRA, SOS en Fire-brigade) straks in één ruimte komen te zitten. Het is echter nog niet gelukt om hiervoor een geschikte locatie te vinden. Zodra dat het geval is kan er mogelijk een beter communicatiesysteem worden ingevoerd.

Voor de Road Assistance gelden specifieke aanrijdtijden. Zij handelen ook incidenten af waar de politie geen prioriteit aan geeft.



De hulpdiensten kunnen de camerabeelden die door de SRA worden gemaakt, ook bekijken. Zij kunnen de camera's niet besturen, dat kan alleen het TMC (zie figuur 24).

Op de website worden de volledige wegafsluitingen als gevolg van (weg)werkzaamheden getoond. Hulpdiensten kunnen daar rekening mee houden bij het aanrijden. In sommige gebieden zijn vaste omleidingroutes ingesteld.

Nu is er nog geen één op één communicatie. Alles gaat van de ene partij, via de Traffic Control Room naar de andere partij.

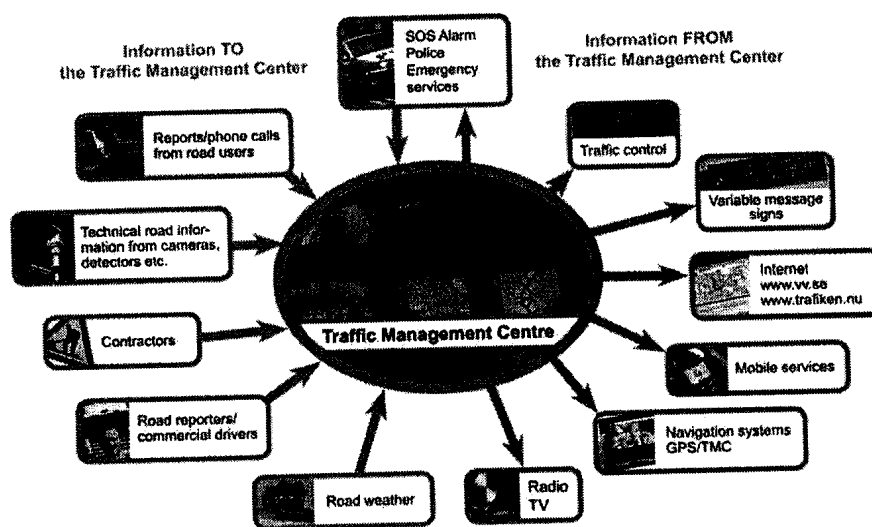
De berger kan in Zweden op 2 manieren worden gewaarschuwd. Of door de chauffeur zelf of door de politie of SOS-alarm. De politie heeft een contract met drie bergers. Men heeft geen eisen ten aanzien van aanrijdtijden, etc. vastgesteld, wel moeten ze wel gecertificeerd zijn. De regels voor de inzet van de bergers gelden alleen in de spitsuren.

### **3.1.4 Presentatie Henrik Sundquist (SRA) over Informatie richting weggebruikers**

Via de geïnstalleerde systemen beschikt men over real time verkeersinformatie. In figuur 25 staan de binnenkomende en uitgaande informatiestromen van het Traffic Management Centre weergegeven. De SRA levert deze informatie aan ca. 50 externe service providers. De SRA mag in tegenstelling tot Rijkswaterstaat ook zelf berichten uitzenden, maar doet dat slechts op kleine schaal, via een webpagina [www.Trafiken.nu](http://www.Trafiken.nu).

De SRA heeft 18 Variable Message Signs (VMS) waarop reistijden worden getoond.

De SRA kan geen omleidingroutes instellen. Er is daartoe wel overleg gevoerd met de andere lagere overheden, maar er is (nog) geen overeenstemming bereikt. Waarschuwingen over het weer worden door de 'Weather organization' gegeven. De waarschuwingen zijn ingedeeld in drie categorieën.



Figuur 25: Taken en bijbehorende informatiestromen van het Traffic Management Center

### 3.2 SOS-Alarm Emergency Communication Centre, Stockholm

In de middag wordt een bezoek gebracht aan het SOS-alarmcentrale, gelegen enkele 10-tallen meters onder de grond. De locatie stamt uit de tijd dat nog een aanval verwacht kon worden uit het oosten. De cruciale eenheden zoals alarmcentrales zijn veilig onder grond ondergebracht. In de SOS-alarmcentrale werden twee presentatie gegeven, één door Elisabeth Claasz en één door Björn Skoglund.



### 3.2.1 Presentatie Elisabeth Klaasz, SOS Alarm, Emergency Communications

De SOS alarmcentrale is een semi-overheidsinstantie en heeft een contract met de Zweedse overheid. Alle 112-telefoontjes komen hier binnen, ca. 3,6 miljoen per jaar, waarvan 40% niet terecht is. Er wordt een reactietijd van 8 seconden geëist en 87% moeten binnen 20 seconden zijn opgenomen.

In totaal kent Zweden 18 SOS alarmcentrales. Er werken in totaal 880 medewerkers die bijna allemaal ook Engels spreken. De medewerkers ondergaan een uitgebreide training.

De alarmcentrale in Stockholm verwerkt/genereert per dag:

- 2700 telefoontjes (input)
- 2000 radioverbindingen (output)
- 425 ambulance-inzetten (output)
- 60 meldingen voor de brandweer (output)
- 200 slachtofferritten (output)
- 40 rapportages over niet (goed) functionerende publieke voorzieningen
- 1000 verwijzingen naar private partijen (ondernemers)

Het gebouw is in 1997 ondergebracht in een bunker. De alarmcentrale is samengebracht met de brandweer. Het gebouw is erg goed beveiligd en beschikt over een eigen water- en stroomvoorziening.

De centrale herbergt verschillende teams:

- Meldkamer ambulance
- SOS dokters ter ondersteuning van de ambulances
- Beveiligings- en alarmdienst
- 112-call opnemers en verpleegkundigen
- National Disaster Management Communication Unit
- Duty Manager

De medewerkers werken volgens een volgende rooster (3-ploegen):

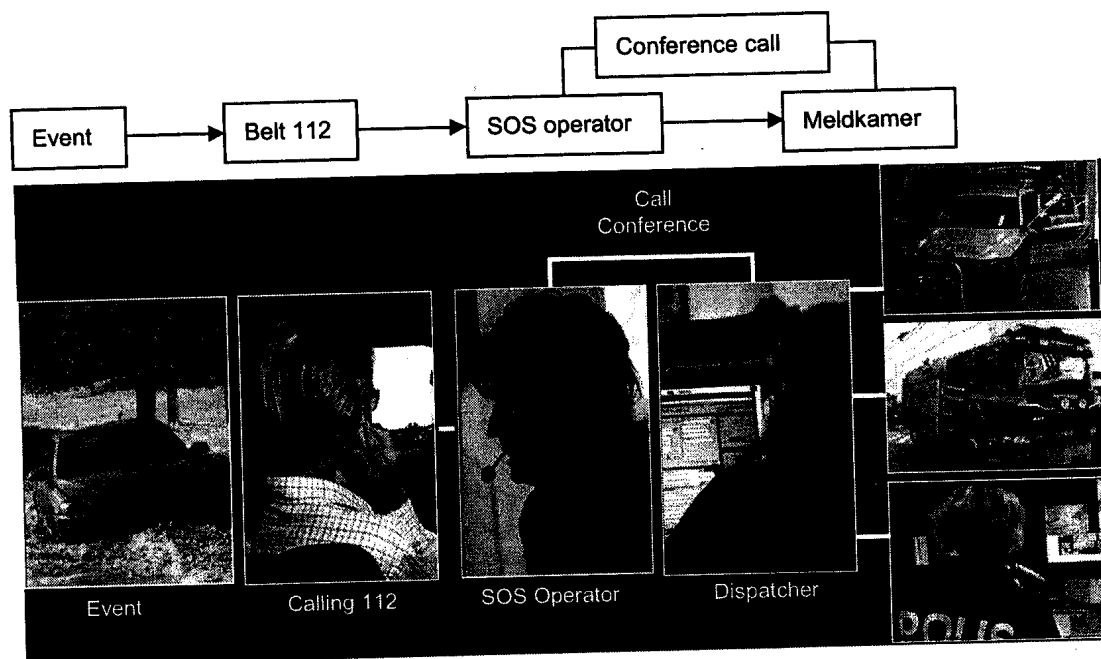
- 07.00 – 15.15
- 14.45 – 22.15, dan zitten er 18 tot 20 medewerkers.
- 21.45 – 07.15

Het systeem dat men gebruikt is digitaal (Zenit) en heeft een back-up centrale in geval van overcapaciteit. Het systeem is erg robuust en redundant. Continue wordt op 4 andere locaties een back-up van de database gemaakt. Bij storingen kan de database snel weer 'opgeladen' worden.

68% van de berichten komt per mobiele telefoon binnen. Een 112-bericht komt altijd bij de dichtstbijzijnde alarmcentrale binnen. Er vindt echter geen exacte locatieaanduiding van de beller plaats. De koppeling aan de centrale is bijna altijd correct.

De operator neemt de telefoon aan en kan eventueel andere instanties via een conference call laten meeluisteren (zie figuur 26). Bij medische zaken kan zo een verpleegster worden ingeschakeld. Dit komt vaak voor.

Een waarschuwing van de meldkamer naar de ambulance moet binnen 45 sec. zijn uitgevoerd.

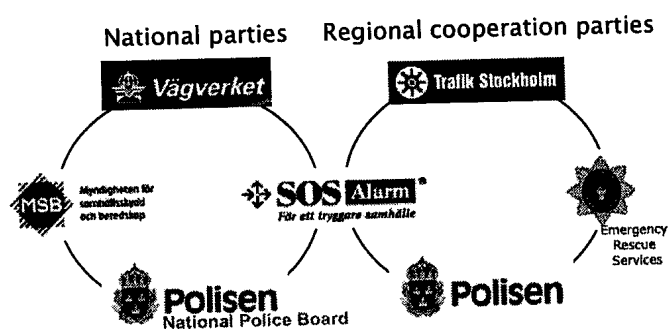


Figuur 26: Procedure bij het aannemen van meldingen en het inschakelen van de hulpdiensten

Er wordt geen terugkoppeling gegeven over de afloop van het event. Bij specifieke meldingen is hier soms wel behoefte aan bij de medewerkers. Wel kunnen de medewerkers het telefoonnummer van de melder noteren en eventueel terugbellen voor aanvullende informatie. De SOS-alarmcentrale doet ook de beveiliging voor bedrijven en kan ook worden ingezet in geval van een crisis en persoonsalarm. Eventueel geeft de alarmcentrale ook informatie aan het publiek.

### 3.2.2 Presentatie Björn Skoglund, SOS Alarm

In de presentatie van Björn Skoglund ligt de nadruk op de organisatie van SOS Alarm. In 2003 is begonnen met de bouw van de Southern Link-tunnel. Hierdoor was een snel contact gewenst tussen de verkeerscentrale, de hulpdiensten, de politie en de 112-centrale (zie figuur 27). Er was duidelijk behoefte aan samenwerking, maar het organiseren daarvan bleek erg complex. Bij de uitwerking daarvan bleek dat een duidelijke beschrijving van de taken en verantwoordelijkheden zeer belangrijk is. Verder was een moderne wijze van communiceren gewenst en moest voorkomen worden dat er teveel informatie werd uitgewisseld en dat er teveel tijd mee gemoeid zou zijn.



Figuur 27: Samenwerking tussen de verschillende hulpdiensten rond de informatie-uitwisseling

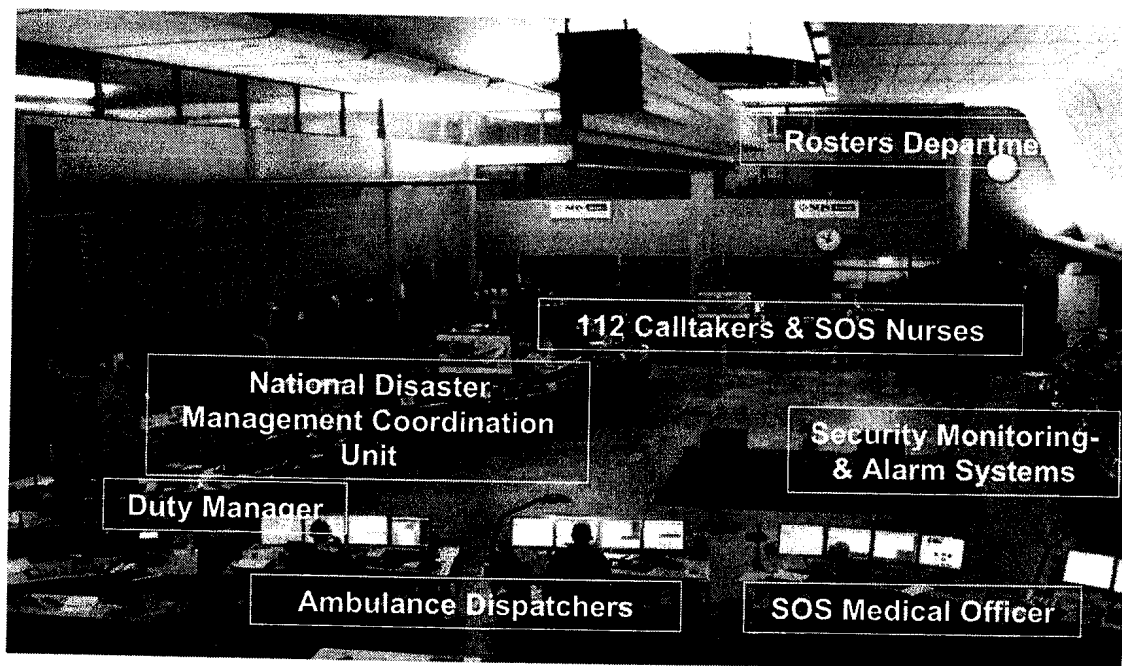
De eerder getoonde Webpagina (figuur 24) biedt een interessant uitgangspunt. Ook de beelden die via de verkeerscentrale binnenkomen en die door de SOS-alarmcentrale (figuur 28) bekeken kunnen worden zijn erg belangrijk. Deze vormen op de belangrijkste wegvakken een compleet dekkend beeld. Dit alles heeft ertoe geleid dat de partijen elkaar steeds beter zijn gaan begrijpen. Wel is de politie nog steeds enigszins terughoudend met het gebruik van het systeem en wel vanwege het gevaar voor hackers, etc.

De SOS-alarmcentrale gebruikt in principe alle data om een totaaloverzicht te krijgen. Op deze wijze creëert men een win-win situatie met de volgende voordelen.

- Joint picture of situation in every given moment that gives the parties a basis for decisions
- Is used in the everyday work, as well as in crisis
- Gives a good and quick overview
- Reduces the number of phone calls and faxes
- The users are better prepared to make the right decision in time
- All the parties involved have access to the same information at the same time
- Reduced lead times from an incident until information is distributed
- Better decision support gives improved civil security
- Guided by user needs

Voor de toekomst ziet men de volgende ontwikkeling:

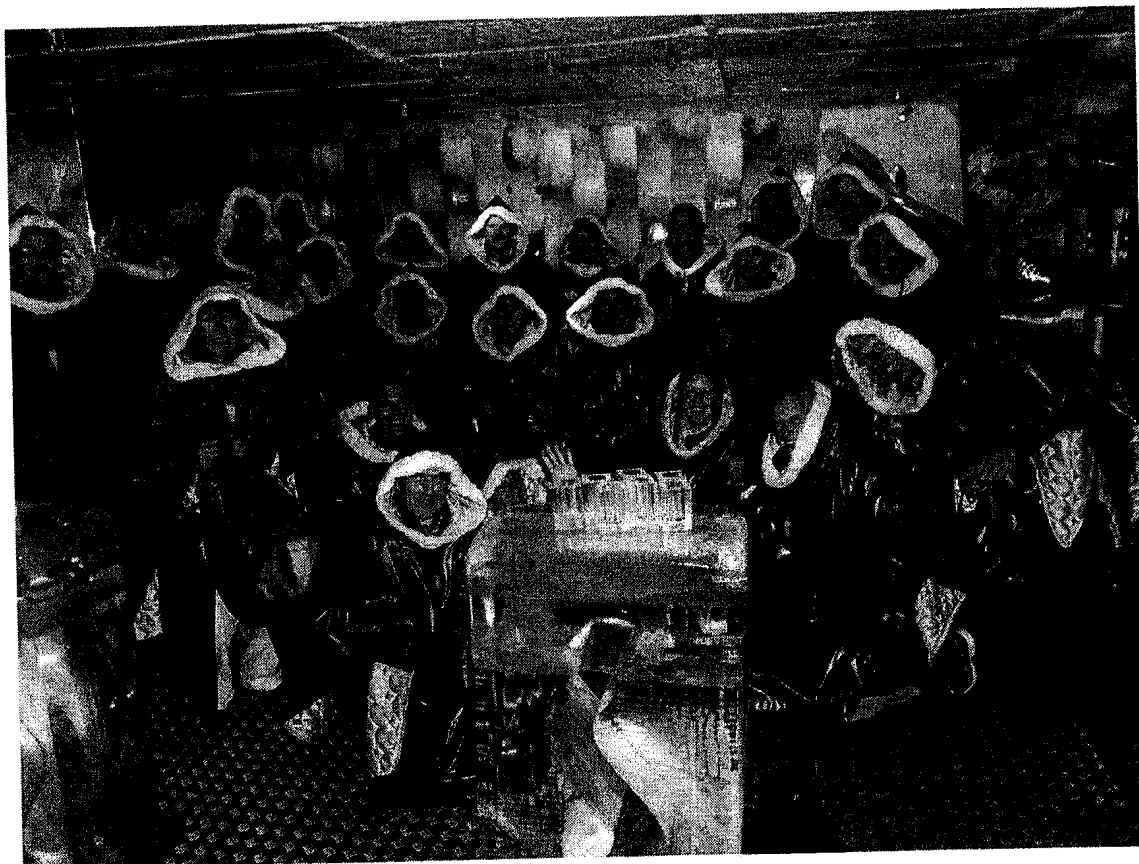
- Integration of the information in own systems in the long term
- Automatic distribution to the web from the operational system of the police
- More regions on the same platform - a nationwide overview
- Addition of other useful information: disturbances in the telecommunication, water distribution etc.
- The work with the web has been a trigger for closer cooperation = plans for the Traffic Management Centre, the Emergency Rescue Services, the Emergency Call Centre in Stockholm, to move together in the same building



Figuur 28: De SOS-alarmcentrale

### 3.3 Vodka Absolut bar en boottocht

In de vooravond heeft de groep een bezoek gebracht aan de Vodka Absolut Bar. Voorzien van een warme thermo-jas (soms met en soms zonder handschoenen) werd tussen de grote ijsklompen een kleurige Absolut Vodka mix ingeschonken. Een mooi tafereel; leuk om foto's van te maken en goed voor de teambuilding. Drank scheidt tenslotte een band en zeker als het ijs- en ijskoud is.

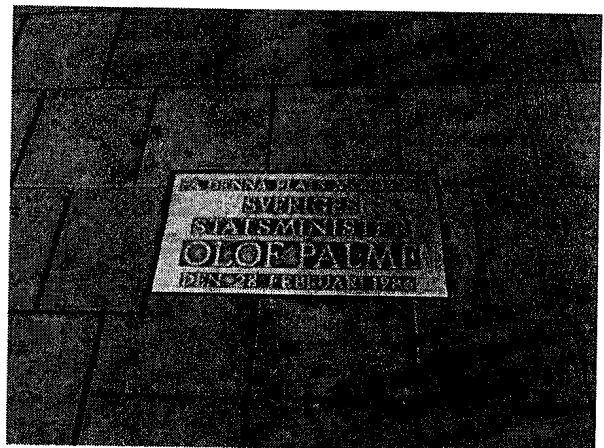


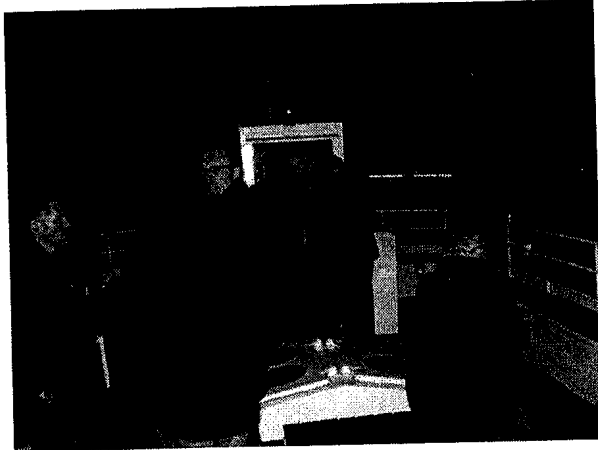
Omdat een klein uur in deze vrieskou wel voldoende is voor de gemiddelde Hollandse koukleum (vroeger had je nog echte winters volgens Jaap) zijn we direct verder gewandeld naar de haven om met een boot onder het genot van een diner de archipel van Stockholm te verkennen.

Het was heerlijk rustig weer en de zee lag erbij als een spiegel. Het kwam voor menigeen dan ook als een grote verrassing dat op een zeker moment een aantal reizigers ziekteverschijnselen (zeeziekte?) begon te vertonen. En die verschijnselen werden sterker toen we op de boot als voorafje haring geserveerd kregen. Halverwege de vaartocht heeft een aantal van ons de boot verlaten en zijn met de taxi terug gegaan naar het hotel.

Na enig researchwerk was de conclusie dat de middaglunch in het hotel, de waarschijnlijke spelbreker was, al zou een virus ook een rol gespeeld kunnen hebben.







Een gedenkwaardige boottocht!

## 4 VRIJDAG 9 OKTOBER 2009

### 4.1 Aangepast programma: plenaire brainstormsessie

De vijfde werkdag begon nogal bizar. Ernst had al vroeg met menigeen telefonisch contact gehad en een groot deel van de groep bleek de lunch van de vorige dag (dat denken we) niet goed doorstaan te hebben. Zonder in details te treden kwam het neer op een hoog frequent toiletbezoek.

In overleg met onze gastheer is besloten het ochtendprogramma af te gelasten. Zeven deelnemers hadden nog een beetje energie over, te veel om bij de pakken neer te zitten. Deze kleine groep 'die hards' heeft zich teruggetrokken in de vergaderzaal om een basis te leggen voor de notitie die eind november in het IM-Beraad zal worden besproken. Hieronder het conceptresultaat.

#### **Aanleiding**

Het IM-Beraad komt eind november weer bijeen. De Landelijk Verkeersmanager en voorzitter van het IM-Beraad, Ineke van der Hee, wil de deelnemende partners een voorstel voorleggen, waarin wat concreter wordt weergegeven welke oplossingsrichtingen ons voor ogen staan en aan welke maatregelen wij denken als we de voorgestelde 25% reductie in afhandelingstijd willen gaan realiseren.

#### **Statement**

**Als we het gestelde doel van 25% reductie in de Incident Management afhandelingstijd willen realiseren, dan moeten we als betrokken partijen:**

- **Kerntaken benoemen (zie tabellen 1 en 2 Highways Agency).**  
**Resultaat: rollen en verantwoordelijkheden en regels zijn bij alle hulpverleners en zeker ook bij de weggebruikers duidelijk en worden door alle partijen intern gecommuniceerd en toegepast.**
- **Alle relevante informatie direct (online) delen, open en transparant (uitvraagprocedure, camerabeelden uitwisselen, etc.).**  
**Resultaat: alle betrokkenen hebben direct inzage in de beschikbare gegevens van het incident.**
- **Optimaal samenwerken (opleiding, training, uitwisseling ervaringen, feitelijke uitvoering, evaluatie, Deming/Kolb leercirkel sluiten).**  
**Resultaat: Bij alle incidenten wordt optimaal gebruik gemaakt van elkaars werkwijzen en middelen en wordt lering getrokken uit opgedane ervaringen en worden verbeteringen doorgevoerd.**

#### **Aanname:**

Om de Incident Management afhandelingstijd te reduceren:

- moeten we energie steken in vooral de kleine incidenten (95% van totaal aantal incidenten), maar
- hebben grote incidenten echter per stuk een grotere impact op het reistijdverlies.

In de volgende tabel is voor de diverse IM-fasen aangegeven welke problemen relevant zijn, welke oplossingsrichtingen denkbaar zijn en welke maatregelen zinvol worden geacht om te worden uitgevoerd.

De kosten en baten verbonden aan de invoering van de maatregel alsook de fasering van de invoering van de maatregel zijn nog niet ingevuld (dit vereist enig onderzoek). Onder actoren staat aangegeven wie het initiatief neemt bij het verder uitwerken van de probleemgerelateerde maatregelen.

De hieruit voortvloeiende notitie zal worden voorgelegd aan de leden van het IM-Beraad. Aan hen wordt gevraagd om in te stemmen met dit voorstel en te zorgen voor draagvlak en commitment binnen de eigen organisatie.

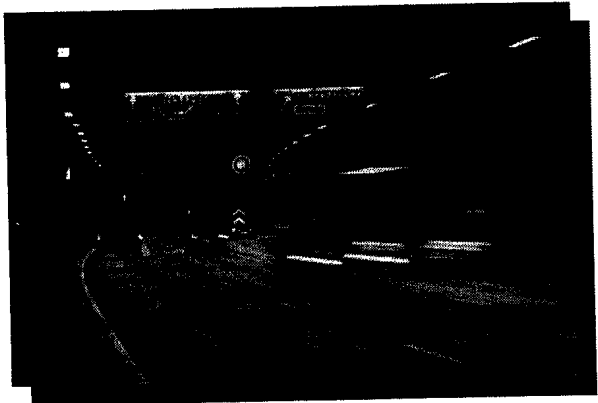
Fase	Probleem	Oplossingsrichting	Maatregelen	Kosten/ rendement	Fasering	Actoren
Detectiefase	Veel vrachtwagens met pech worden laat gedetecteerd	Laten melden van pechgeval aan CMV? (actie: TLN/EVO)				Rob Aarse
		Betere inzet/verdeling over netwerk van surveillerende hulpdiensten (Politie, wegbeheerder, ANWB)	Afstemming centrales (tracking & Tracing)			ANWB?
			Opleiding en bekendheid wegbeheerders uniformeren			PbIM
			Alle opleiding wegbeheerders onderbrengen bij CLC			PbIM/Frans
Meldingsfase	Meldingen worden niet doorgezet/gedeeld naar/met andere hulpdiensten	Verbeteren wijze van uitwisseling informatie tussen teleservicecentrale (112) meldkamers en verkeerscentrale	Uitvraagprotocol (112 en verder) optimaliseren (ook wegbeheerder, ANWB)			Politie
			De drie ontvangers van meldingen moeten ook andere partijen in kennis stellen			Peter, Andre, Politie
			Informatie op 'gesloten' website (er is al het nodige gedaan, NH, ZH, R'dam, P2000, etc.)			Jeanette
			Integraal meldkamersysteem (voor de betrokken instanties)			Andre, Peter, Politie
	Feitelijke situatie buiten is lang onduidelijk	Sneller ogen en oren ter plaatse en beschikbare beeldinformatie delen	Meldkamers kunnen beelden van VC meekijken. Op verzoek kan VC camera 'sturen'.			VCNL/Jos
Aanrijdfase	Soms erg lange aanrijdtijden	Samenwerking tussen diensten (gebiedsoverschrijdend, ook tussen overheden)	Zelfde opleiding en mandaat.			Aad, Frans

Fase	Probleem	Oplossingsrichting	Maatregelen	Kosten/ rendement	Fasering	Actoren
Afhandelingfase	Geen goede inventarisatie van de situatie					
	Sporenonderzoek duurt te lang	Verbeteren	Methode versnellen, optimaliseren en implementeren			Ernst
	Weggebruikers weten niet hoe ze flie beperkend kunnen handelen	Kennis bij weggebruiker vergroten	Voorlichting, rijopleiding, etc.			PblM
	Verkeer reageert niet goed op omleidingroutes	Omleidingen duidelijk communiceren	Weggebruikers en leveranciers navigatiesystemen 'verplichten' juiste omleiding weer te geven.			Jos/DGMo
			Sneller wijzigen in wegindeling communiceren met navigatieleveranciers			Jos/DgMo
Herstelfase						
Overige	Onbekendheid met wat er allemaal al is	Inventariseren	Optimaliseren wat we al hebben			Michel/Allen
	Onvoldoende samenwerking	Verbeteren in diverse fasen	Integraal opleiden, uitwisselen, oefenen, uitvoeren en evalueren			Andre
	Onbekendheid hoe anderen acteren	Kennis vergroten	Inzage krijgen in werkwijzen, richtlijnen			Eeltje
	Voorkomen tijdverlies inzet VOA	Camera-beelden gebruiken om oorzaak vast te stellen	Bevoegdheid wegbeheerder aanpassen, beelden vastleggen			Jaap
	Communicatie gedurende het gehele proces onderling verbeteren	Eenduidig communicatiesysteem	C2000 voor alle partijen (rood, wit, blauw en geel)			Wenda
	Onduidelijk wat IM-wegen zijn of nog worden	Inzicht geven in wegvakken	Kaart maken			Eeltje/Aad
	Wegverkeersleiders kunnen professioneler functioneren	Samenwerking met andere partijen	Liaison in verkeerscentrales/meldkamers			Jos

## 4.2 Bezoek Southern Link Tunnel

Na de toch nog redelijk geslaagde ochtendsessie is de groep na de lunch (een enkeling durfde het nog niet aan) vertrokken naar de Southern Link Tunnel. Deze tunnel is uitgerust met diverse verkeersmanagementsystemen die we kennen van het Nederlandse wegennet. Kenmerkend voor de tunnel zijn de verschillende in- en uitvoegbewegingen die ondergronds zijn aangelegd. De tunnel is uitgerust met:

- 350 sensors
- 450 cameras
- 160 jet fans
- 5 pumping stations
- 45 traffic barriers
- 100 variable direction signs



Vlakbij de tunnel is de standplaats voor de Road Assistance. Deze voertuigen met personeel beschikken over eenvoudige apparatuur om bij incidenten de eerste hulp te kunnen verlenen. De meeste kleine incidenten kunnen door deze dienst worden afgehandeld.

Op de terugweg zijn we nogmaals door de tunnel gereden en hebben bij het hotel een deel van de groep uitgezwaaid. Zij gingen op vrijdagavond terug naar Nederland. De rest heeft is vervolgens per bus naar Trafik Stockholm gegaan.

## 4.3 Presentatie Henrik Sundquist over Trafik Stockholm

Bij Trafik Stockholm zijn we ontvangen in de verkeerscentrale. Trafik Stockholm is een samenwerking tussen de Swedish Road Administration (SRA) en de stad Stockholm. Voor de Nederlandse deelnemers die betrokken zijn bij de samenwerking tussen RWS en de provincie een mooi voorbeeld. Henrik benadrukt dat men bezig is om meer beheerders van het aansluitende onderliggende wegennet te betrekken bij Trafik Stockholm.

Het Zweedse model dat is toegepast bij Trafik Stockholm omvat de volgende kernelementen:

- Intensieve samenwerking tussen de verschillende partijen (Cooperation)
- Toepassing van Verkeersmanagementmaatregelen
- Verstrekken van Verkeersinformatie
- Focus op de klant
- Kwaliteitsgarantie voor wat betreft de geleverde diensten

De belangrijkste uren zijn de spitsuren van 06.30 tot 10.00 en van 15.00 tot 18.30 uur.

De omvang van het gebied waar DVM wordt toegepast neemt toe, deels met feitelijke DVM-maatregelen maar vooral voor het geven van verkeersinformatie.

Verder zijn er P+R terreinen aan de rand van de stad.

Het uiteindelijke doel dat men wil bereiken is: een effectief verkeer- en vervoerssysteem. Dat betekent:

- Verbeteren verkeersveiligheid – minder ongevallen
- Verbeteren bereikbaarheid – minder files
- Verbeteren milieu – minder uitstoot

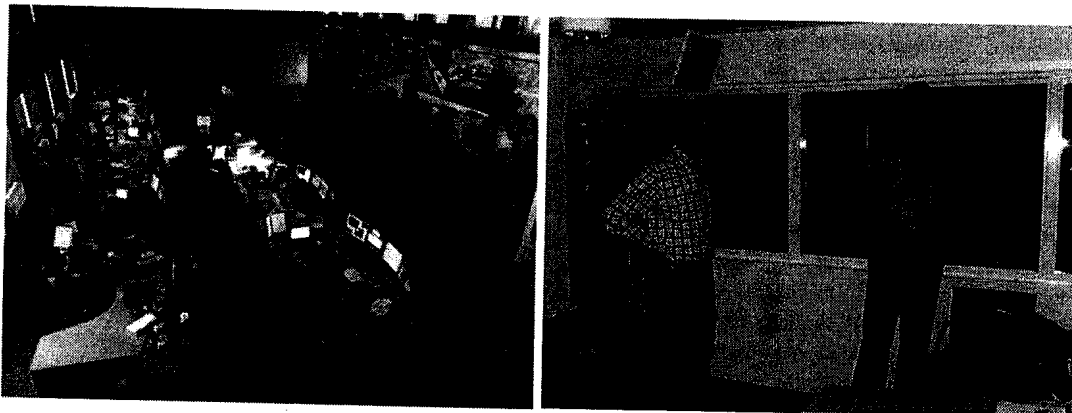
Om het verkeer te kunnen managen is correcte verkeersinformatie gewenst.

Daarmee kan het systeem beter worden benut en kunnen reizigers 'slim reizen'.

Het verkeerssignaleringsstelsel wordt op steeds meer plaatsen geïmplementeerd. Trafik Stockholm bedient geen bruggen. De verantwoordelijkheid voor deze taak ligt in handen van Stockholm Harbour.

Problemen doen zich vooral 's winters en wel door de overvloedige sneeuw. 's Zomers moet veel 'winterschade' hersteld worden wat dan ook weer voor verkeersproblemen zorgt.

De milieudoelstellingen vormen een integraal onderdeel van het DVM-beleid. Zo wordt de luchtkwaliteit in de tunnel op diverse plaatsen gemeten. Verder is in de centrale een operator specifiek verantwoordelijk voor de afhandeling van technische storingen.



#### 4.4 Afsluitende workshop

Na terugkomst in het hotel is de vierde afsluitende workshop gehouden. Het accent lag op de vraag wat Stockholm ons heeft geleerd.

Hieronder enkele opmerkingen over bijzonderheden, die tijdens de workshop zijn gemaakt:

- Één verkeerscentrale met twee wegbeheerders, dat is interessant.
- Hadden we ook in Den Haag, maar nu niet meer. Zou wel weer handig zijn.
- Camerabeelden worden doorgegeven aan de IM-partners.
- We moeten gewoon samen met de beschikbare systemen aan de slag.
- Binnen 5 minuten is weggebruiker geïnformeerd. Dat is bij ons nog een doel.
- Het belang van de weggebruiker staat hier voorop.
- Ze passen hier al gebiedsgeoriënteerd (netwerkbreed) verkeersmanagement toe.
- Daar zijn we in Nederland ook al mee bezig, onder andere met de landelijke en regionale regelstrategieën.
- Is echter niet zo eenvoudig. In Noord-Holland zijn we al een half jaar bezig met Rijkswaterstaat en de gemeente Amsterdam. De provincie wil graag aanhaken aan de verkeerscentrale, maar heeft nog geen overeenstemming bereikt met RWS.
- De gemeente Amsterdam heeft dit voornemen even geparkeerd.
- De regiopolitie wil de provincie niet direct inschakelen. Het zou mooi zijn als dit via de verkeerscentrale wel kan.
- Ook de provincie Zuid-Holland is al lang bezig dit te realiseren met de verkeerscentrale in Rhoon. Dit vereist besluitvorming van hogerhand.
- Vanuit RWS wordt hier wel aan gewerkt met de verkeerscentrales.
- Het is niet goed duidelijk wie bij RWS hier aanspreekpunt en verantwoordelijke is.
- Dat is simpel, dat is Ineke van der Hee
- We moeten het IM-Beraad concrete voorstellen voorleggen en via hen proberen om zaken voor elkaar te krijgen.
- We moeten met elkaar scherper discussiëren en uitwerking geven aan ideeën.
- Elke instantie zou een eigen medewerker moeten stationeren bij het Programmabureau IM.
- De prioriteit moet liggen op het oefenen van Grip 0 incidenten
- Daartoe moeten we ook de medewerkers van provincie en gemeente uniform opleiden.
- We moeten vooral initiatieven blijven nemen. Doen vanuit het Programmabureau en laten besluiten door het IM-Beraad.
- Continuïteit van de betrokken medewerkers is dan wel gewenst. Nu zijn er veel wisselingen.
- Trafik Stockholm heeft een aparte operator voor de afhandeling van storingen.
- De hulpdiensten zullen ook verbeteringsstappen moeten maken. In Nederland is al veel in protocollen geregeld, maar we moeten laten zien dat we iets toevoegen. We moeten de behaalde successen beter met elkaar delen en ook ons management daar deelgenoot van maken.
- De camerabeelden leveren veel extra informatie op.
- De brandweer is in onze regio dit jaar eerder ter plaatse omdat we beter uitvragen.
- De WIS in de tunnel was snel ter plaatse en kon veel multidisciplinair (medisch, brandweer, berging) afhandelen.
- De webapplicatie biedt volop kansen.



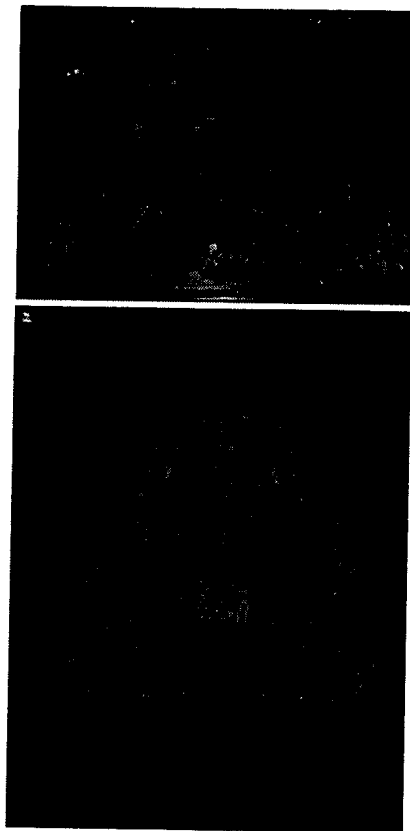
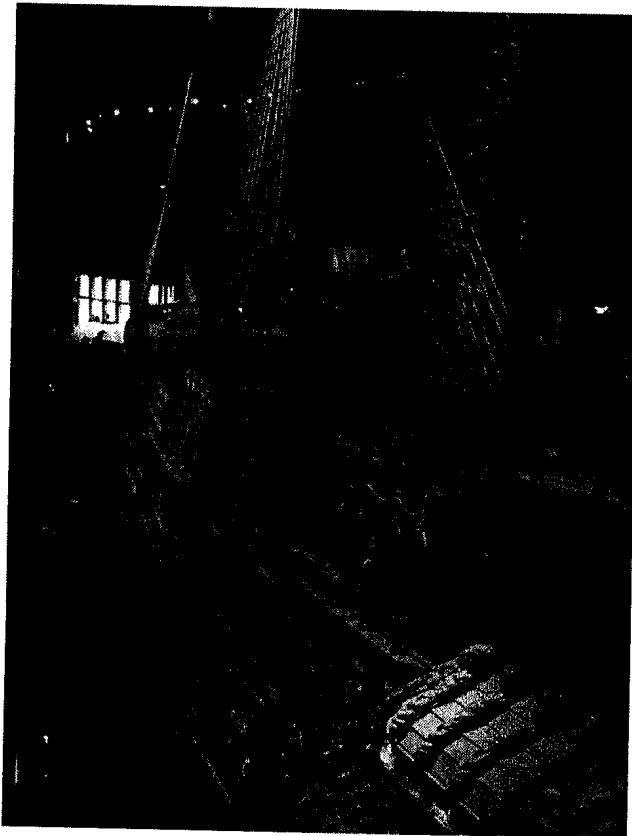
## 5 TERUG NAAR AMSTERDAM

Op zaterdagmorgen had iedereen vrij waardoor men in de gelegenheid werd gesteld deze prachtige stad te bezichtigen.

Een deel van de groep heeft de Vasa bezocht, het helaas te vroeg gezonken schip (na 150m op de 1<sup>o</sup> officiële vaart) dat, door het ontbreken van de paalworm, zeer goed geconserveerd is gebleven en nog niet zo heel lang geleden naar boven is getakeld. Men heeft er een museum omheen gebouwd en inmiddels is het een van de trekpleisters van Stockholm.

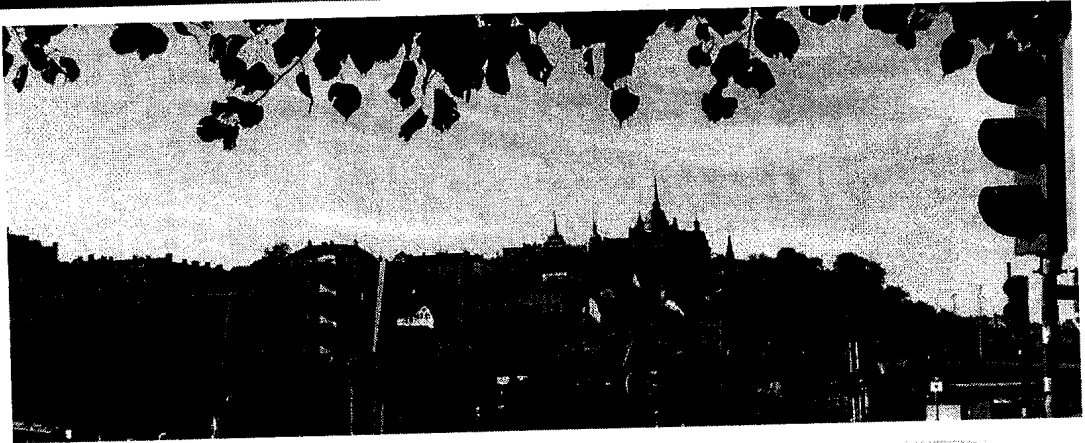
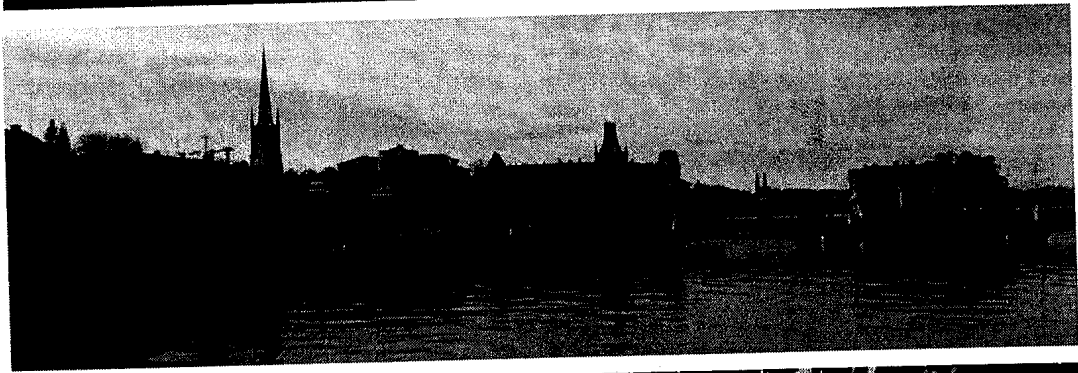
Nog snel wat laatste souvenirs/cadeautjes voor thuis en dan om 13.00 vanuit het hotel met de trein richting vliegveld.

De terugreis verliep tot Schiphol zonder vertraging. Maar eenmaal geland was de teleurstelling groot. Lange files op de A4 en de A44 vanwege werkzaamheden en ook de spoorwegen hadden besloten tussen Schiphol en Amsterdam aan de slag te gaan. Met de nodige vertraging is uiteindelijk iedereen weer veilig thuis gekomen.

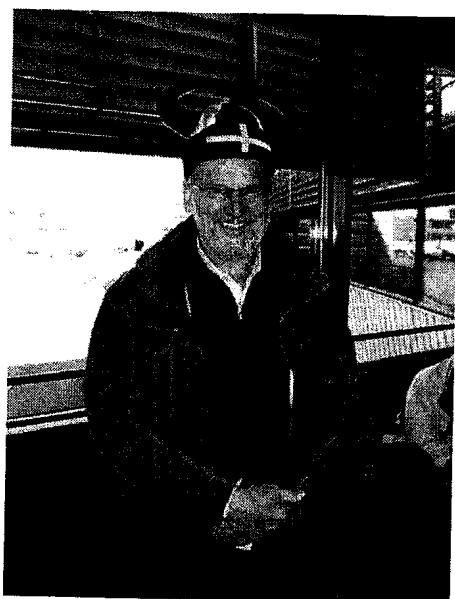


De Vasa in ere hersteld (hierboven)

Impressies Stockholm (volgende bladzijde)



## COLOFON



---

Opdrachtgever	: Rijkswaterstaat, Verkeerscentrum Nederland
Project	: Studiereis IM 2009
Omvang rapport	: 63 pagina's
Auteurs	: Ben Immers en Evert Klem
Datum	: 24 februari 2010

---

**Programma-  
bureau Incident  
management**



**Bijlage 1: Deelnemerslijst**

Naam	Voornaam	Telefoon	vertrek	aankomst	opmerkingen
1. Aarse	Robert Adriaan	06 51807123	zondag	zaterdag	TLN
2. Bosman	Bart Frederik	06 18609474	zondag	zaterdag	Provincie ZH
3. Broekhuizen	Gerrit	06 51216143	zondag	zaterdag	RWS
4. De Bruijn	René Jan	06 53247208	zondag	zaterdag	ANWB
5. De Groot – vd Holst	Patricia	06 54344671	zondag	zaterdag	Provincie ZH
6. De Korte	Michel	06 53315052	zondag	zaterdag	LCM
7. De Rond	André	06 21814673	zondag	zaterdag	Brandweer
8. Evers	Martin	06 55781004	zondag	woensdag	Brandweer
9. Hartog	Peter	06 53842158	zondag	zaterdag	Ambulance
10. Hoekstra	Eeltje	06 51216146	zondag	zaterdag	RWS
11. Immers	Lambertus Henricus	06 51051557 06 20495414	zondag	zaterdag	TNO
12. Jansen - Bruins	Wenda Kristel	06 15885905	zondag	zaterdag	Politie
13. Jorna	Franciskus Jacobus	06 50654328	zondag	zaterdag 17 oktober	RWS
14. Klem	Evert	06 52018713	zondag	zaterdag	DHV
15. Kop - Huffener	Ingrid Maria Theresia	06 51832070	zondag	zaterdag	Bergers
16. Kostadinov	Vladimir Pramatarski	+32477580660	zondag	zaterdag	MOW Vlaanderen
17. Kusters	Michel	06 51521178	zondag	zaterdag	RWS
18. Lettink	Ernest	06 53441129	zondag	zaterdag	RWS
19. Nolden	Brigitte Maria	06 51552712	zondag	vrijdag	Politie
20. Snijders	Willem	06 51273782	zondag	woensdag	Mondial Assistance
21. Van Barneveld	Jacob	06 15001830	zondag	vrijdag	Politie
22. Van der Hee	Ingeline	06 51389902	donderdag	vrijdag	RWS
23. Van Hees	Josephus Cornelis	06 25093883	zondag	zaterdag	RWS
24. Van Velden	Arie	06 18309880	zondag	zaterdag	Provincie ZH
25. Vreeburg	Adriana	06 53429160	zondag	vrijdag	ANWB
26. Weggemans –van Arum	Johanna Gerlinde Renate		zondag	zaterdag	Provincie NH
27. Zuidgeest	Marcellus Petrus Maria	06 51296810	zondag	vrijdag	STI

**Bijlage 2: Programma**

**PROGRAMME: Sunday**

<b>Sunday October 4<sup>th</sup> (Group)</b>	
14.15	Gathering at the Meeting Point at Schiphol Airport
16.40	Departure from Amsterdam Schiphol Airport (Flight KL1547)
16.50	Arrival at Leeds Airport
17.00 – 18.00	Transport by Bus (Ridings Coaches) to Park Plaza Hotel
19.00	Dinner
21.00-23.00	Pub experience

**PROGRAMME: Monday**

**Dutch Incident Management Council Visit to England**  
**Hosted by the Highways Agency (HA)**

<b>Monday, October 5<sup>th</sup></b>		
08.30	Depart Hotel	
09.30	Arrive Wakefield Regional Control Centre (RCC)	
09.40	Welcome – Vanessa Gilbert (HA)	
09.45	Introduction to the Dutch IM Council – Jos van Hees (Rijkswaterstaat)	
10.00	Incident management on the English Strategic Network – Stefan Kowal (HA)	
10.45	How an Incident is Managed in Practice – Richard Marshall (HA)	
	<b>Group A</b>	<b>Group B</b>
11.30	Tour of RCC	Look at TO Vehicle / ISU
11.45	Look at TO Vehicle / ISU	Tour of RCC
12.00	Lunch	
12.45	Depart RCC	
13.30	Arrive Huddersfield	
	<b>Group A (FMG Offices)</b>	<b>Group B (George Hotel)</b>
13.45	Vehicle Recovery Policy – Gary Bacon (HA)	Incident Prevention – John Walford (HA)
14.15	Vehicle Recovery in Practice - Philip Graham (FMG)	Airwave Radio Interoperability - Geoff Lowe (NPIA)
15.00	Changeover	
	<b>Group A (George Hotel)</b>	<b>Group B (FMG Offices)</b>
15.15	Incident Prevention – John Walford (HA)	Vehicle Recovery Policy – Gary Bacon (HA)
15.45	Airwave Radio Interoperability - Geoff Lowe (NPIA)	Vehicle Recovery in Practice - Philip Graham (FMG)
16.30	Depart Huddersfield	
17.30	Arrive at Hotel	
19.00	Dinner	

**PROGRAMME: Tuesday: Multi-Agency Training Event OSCAR**

<b>Tuesday, October 6<sup>th</sup></b>	
06.30	Depart Leeds
08.30	Arrive Sketchley Grange Hotel, Hinckley Registration for Exercise Oscar - Multi-Agency Training Event
09.00	Introduction
09.15	Collision Investigation – Leicestershire Police
09.35	Working with Hazardous Chemicals – Fire Service College
09.55	Incident Management in the Netherlands – RWS
10.15	Coffee
10.30	V-SIM (Virtual Reality Simulator for Incident Management) – HA
10.50	Traffic Incident Management (TIM) Programme – Steve Warner, HA
11.10	Director's Presentation – Mike Wilson (HA)
11.30	Introduction and Safety Briefing for Exercise
11.45	Lunch
12.30	Depart Hotel
13.00	Arrive at Exercise Oscar
16.30	Conclusion of Exercise / Depart
18.30	Arrive Hotel
19.00	Dinner

**Acronyms:**

TO Traffic Officer  
 ISU Incident Support Unit  
 NPIA National Police improvement Agency  
 FMG Fleet Management Group (HA's vehicle recovery service provider)



**PROGRAMME: Wednesday**

<b>Wednesday, October 7<sup>th</sup> (Group)</b>	
06.55 or 07.25	Departure from Hotel . Direct train connection Leeds – Manchester Airport (duration 1 hour 20 minutes)
10.05	Departure from Manchester Airport to Stockholm (Flight SK2548)
13.25	Arrival at Stockholm Airport (Arlanda)
13.45 – 14.15	Travel by train to SAS Radisson Royal Viking hotel
14.15-15.45	Check in, refreshing
15.45	Departure to Rica hotel
16.00-18.00	Workshop 3
19.00	Departure for dinner in Gamla Stan

<b>Wednesday, October 7<sup>th</sup> (Evers en Snijders)</b>	
07.30	Departure from Hotel . Taxi to Leeds Airport
09.35	Departure from Leeds Airport to Amsterdam (Flight KL1544)
11.55	Arrival at Amsterdam Schiphol Airport

**PROGRAMME: Thursday**

<b>Thursday, October 8<sup>th</sup> (Group)</b>	
09.00-12.00	Workshop SAS Radisson; Conference room Taurus <ul style="list-style-type: none"><li>• SRA and Traffic Management</li><li>• Presentation IM in The Netherlands</li><li>• Interesting topics to discuss</li></ul>
12.00-13.00	Lunch in SAS Radisson
13.00-14.00	Continue Workshop and prepare for visit on SOS Alarm
14.00 – 16.00	Visit SOS Alarm, information about there business and the cooperation with SRA
17.30-18.30	Visit Vodka Absolut Bar
18.30	Departure for dinner on boat
19.00-22.00	Boat tour Stockholm Archipelago, dinner

<b>Thursday, October 8<sup>th</sup> (van der Hee)</b>	
5.00	Departure from home
06.55	Departure from Amsterdam Schiphol Airport to Stockholm (Flight KL1107)
08.55	Arrival at Stockholm Arlanda Airport
09.15-09.45	Travel by train to SAS Radisson Royal Viking hotel
From here	Join group programme: Workshop SAS Radisson; Conference room Taurus

**PROGRAMME: Friday**

<b>Friday, October 9<sup>th</sup> (Group)</b>	
09.00-10.00	Discussion on topics day before SAS Radisson; Conference room Taurus
10.00-11.00	Traffic Information SRA SAS Radisson; Conference room Taurus
11.00-12.00	Lunch in SAS Radisson
12.00 – 13.00	Information about Trafik Stockholm, TMC SAS Radisson; Conference room Taurus
13.00-14.30	Visit Trafik Stockholm
14.30-15.30	Visit Southern Link tunnel and Road Assistance
15.30-16.00	Return to SAS Radisson
16.00-16.30	Closing SAS Radisson; Conference room Taurus
16.30-18.30	Workshop 4 SAS Radisson; Conference room Taurus
18.30-19.30	Refreshing
20.00	Dinner Gamla Stan

<b>Friday, October 9<sup>th</sup> (Van der Hee, Vreeburg, Zuidgeest, Nolden, van Barneveld)</b>	
15.30	Return to hotel SAS Radisson
16.00-16.30	Train trip to Arlanda (reistijd 20 minuten, 4 treinen per uur)
17.30	Departure Stockholm Airport (Arlanda) KL1116
19.35	Arrival at Amsterdam Schiphol Airport

**PROGRAMME: Saturday**

<b>Saturday October 10<sup>th</sup> (Group)</b>	
Morning	Free activities
13.00	Return to hotel SAS Radisson
13.30-14.00	Train trip to Arlanda
15.00	Departure Stockholm Airport (Arlanda) KL1114
17.05	Arrival at Amsterdam Schiphol Airport