



RAPPORT

Eindevaluatie Stedelijk Weginspecteur Arnhem-Nijmegen

Klant: Provincie Gelderland

Referentie: INFRABB2876R001F01

Versie: 01/Finale versie

Datum: 15 december 2015

HASKONINGDHV NEDERLAND B.V.

Laan 1914 no.35
3818 EX Amersfoort
Netherlands
Infrastructure
Trade register number: 56515154

+31 88 348 20 00 **T**
+31 33 463 36 52 **F**
info@rhdhv.com **E**
royalhaskoningdhv.com **W**

Titel document: Eindevaluatie Stedelijk Weginspecteur Arnhem-Nijmegen

Ondertitel: SIM
Referentie: INFRABB2876R001F01
Versie: 01/Finale versie
Datum: 15 december 2015
Projectnaam: Stedelijk Incident Management
Projectnummer: BB2876
Auteur(s): Marieke Bijl

Opgesteld door: Marieke Bijl

Gecontroleerd door:

Datum/Initialen:

Goedgekeurd door:

Datum/Initialen:

Classificatie

Projectgerelateerd



Disclaimer

No part of these specifications/printed matter may be reproduced and/or published by print, photocopy, microfilm or by any other means, without the prior written permission of HaskoningDHV Nederland B.V.; nor may they be used, without such permission, for any purposes other than that for which they were produced. HaskoningDHV Nederland B.V. accepts no responsibility or liability for these specifications/printed matter to any party other than the persons by whom it was commissioned and as concluded under that Appointment. The quality management system of HaskoningDHV Nederland B.V. has been certified in accordance with ISO 9001, ISO 14001 and OHSAS 18001.

Inhoud

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Inleiding | 1 |
| 1.1 | Achtergronden | 1 |
| 1.2 | Pilot Stedelijk Incident Management | 1 |
| 1.3 | Evaluaties | 2 |
| 2 | Monitoring | 3 |
| 2.1 | Inleiding | 3 |
| 2.2 | Logginsinformatie | 3 |
| 2.3 | Aantal inzetmomenten Weginspecteur | 4 |
| 2.3.1 | Level 1 | 4 |
| 2.3.2 | Level 2 | 4 |
| 2.4 | Aard incidenten | 5 |
| 2.5 | Melder incidenten | 5 |
| 2.6 | Inzettijden weginsecteurs | 7 |
| 2.7 | Aanrijtijden | 7 |
| 2.8 | Afhandeltijden incidenten | 9 |
| 2.9 | Top 5 incident locaties Arnhem en Nijmegen | 9 |
| 2.10 | Bergingen | 11 |
| 3 | Inzet weginsecteur door marktpartij | 14 |
| 3.1 | Inleiding | 14 |
| 3.2 | Opleiding en ervaring | 14 |
| 3.3 | Gebiedskennis | 15 |
| 3.4 | Middelen | 15 |
| 3.5 | Bereikbaarheid | 17 |
| 3.6 | Inzet | 17 |
| 3.6.1 | Level 1 en 2 | 17 |
| 3.6.2 | Overleg | 18 |
| 4 | Processen | 20 |
| 4.1 | Operationeel Centrum van de politie | 20 |
| 4.2 | Verkeerscentrale Noord- en Oost-Nederland | 21 |
| 4.3 | Procedure voor uitvoeren werkzaamheden weginsecteur | 21 |
| 5 | Conclusies en aanbevelingen | 22 |
| 5.1 | Behaalde doelen | 22 |
| 5.2 | Aanbevelingen | 22 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.2.1 | Voortzetting SIM in Arnhem en Nijmegen | 22 |
| 5.2.2 | Uniformiteit bij landelijke uitrol | 23 |

Bijlagen

Bijlage 1 Het SIM netwerk

Bijlage 2 Meldingsclassificatie OC

Bijlage 3 Processen

3.1 Meldingsproces Operationeel Centrum

3.2 Meldingsproces VCNON – Traffic Support

3.3 Procedure verslepen nav ongeval of pechverplaatsing

3.4 Procedure wegingspecteur SIM

Bijlage 4 Competentieprofiel Wegingspecteur

1 Inleiding

1.1 Achtergronden

De doorstroming van het verkeer en bereikbaarheid in de Stadsregio Arnhem-Nijmegen staan onder grote druk. Om de regionale doorstroming te verbeteren en de bereikbaarheid van de regio te vergroten wordt, binnen het samenwerkingsverband **Samen Leidend In Mobiliteit (SLIM)** een actief verkeersmanagementprogramma gevoerd. SLIM- Verkeersmanagement is één van de onderdelen van het Rijksbrede programma Beter Benutten.

Hoofddoelstelling SLIM Verkeersmanagement:

Optimaal benutten van de beschikbare wegcapaciteit in de regio, waardoor de doorstroming en bereikbaarheid wordt verbeterd en het aantal voertuigverliesuren afneemt met 5%.

SLIM-Verkeersmanagement bestaat uit de volgende (samenhangende) thema's:

- Huis op orde-zicht op verkeer
- Professionalisering en uitbouw R(O)VM en RTT
- Optimalisatie DVM en inzet DVM-middelen/apparatuur
- Gezamenlijk functioneel beheer/ Regionaal Groene Golf Team
- Uitwijkroutes
- Stedelijk Verkeers- en Incident Management

Genoemde thema's hebben onderlinge afhankelijkheden/ kunnen elkaar versterken en worden dan ook nadrukkelijk in samenhang uitgevoerd.

In het kader van het thema Stedelijk Verkeers- en Incident Management is een pilot opgestart waarbij Incident Management wordt ingezet op het stedelijk wegennet in de regio Arnhem en Nijmegen.

1.2 Pilot Stedelijk Incident Management

Ongevallen en incidenten zorgen in de regio Arnhem-Nijmegen regelmatig voor grote vertragingen. Hoewel er geen meetgegevens beschikbaar zijn over de gevolgen van incidenten op het regionale en stedelijke wegennet, leert de ervaring dat incidenten in de Willemstunnel of de Nijmeegse Waalbrug directe gevolgen hebben op de doorstroming op het regionale en stedelijke wegennet. De ontwikkeling en invoering van Stedelijk Incident Management (SIM) kan een forse bijdrage leveren aan het terugdringen van het aantal voertuigverliesuren ten gevolge van incidenten. Vanaf medio 2013 zijn de voorbereidingen gestart voor het uitvoeren van een pilot waarbij weginspecteurs worden ingezet op het stedelijk wegennet van zowel de gemeenten Arnhem en Nijmegen en tevens het aansluitende provinciale wegennet (zie bijlage 1). De uitvoering van de pilot wijkt op een aantal onderdelen wezenlijk af van de landelijke IM regeling zoals deze wordt toegepast op het hoofd- en provinciale wegennet. Zo wordt na ontvangst van een incidentmelding niet direct een IM-bergingsvoertuig gestuurd naar de ongevalslocatie, maar een weginspecteur. De functie van een gemeentelijk weginspecteur is in de pilot vervuld door een marktpartij die een professionele weginspecteur levert.

Bij de pilot zijn verschillende stakeholders betrokken. Naast de wegbeheerders zijn ook de politiemeldkamer Gelderland-Midden en meldkamer Gelderland-Zuid en de Verkeerscentrale Noord- en Oost-Nederland (VCNON) betrokken. Vanuit de politiemeldkamers worden incidentmeldingen doorgegeven aan de VCNON. De regiodesk van VCNON ondersteunt de pilot door 24/7 de inkomende incidentmeldingen te ontvangen en door te zetten naar de weginspecteurs. De bijbehorende procedures zijn vastgelegd voor elk van de betrokken partijen. De pilot SIM is, wegens succes, tweemaal verlengd tot 31 december 2015.

1.3 Evaluaties

Tussenevaluaties

Na een aantal maanden voorbereiding is de operationele fase van de pilot op 1 september 2014 gestart. In januari 2015 zijn de eerste resultaten en de verbetervoorstellen opgenomen in het rapport 'Stedelijk Weginspecteur in Arnhem en Nijmegen, Tussentijds rapport, definitief (kenmerk MO-AF20140581). Vervolgens is in juli 2015 een tweede tussentijdse evaluatie (kenmerk MO-AF20150237) verschenen waarin de stand van zaken van de verbeterpunten is opgenomen, een kwantitatieve analyse van de resultaten in de periode september 2014 tot en met juni 2015, een kwalitatieve analyse op de werkzaamheden van de weginspecteurs en een beschrijving van de mogelijke scenario's die er zijn aangaande de invoering van Stedelijk Incident Management in 2016.

Eindevaluatie

Voorafgaand aan de pilot zijn er een aantal doelen gedefinieerd, te weten:

- Het ontwikkelen en testen van Stedelijk Incident Management
- Optimaliseren van de regionale afstemming van incidenten door met de betrokken partijen (politie, Verkeerscentrale, bergers, etc) praktische afspraken te maken.
- Terugdringen van het aantal voertuigverliesuren op het onderliggende wegennet.

In deze eindevaluatie is gekeken of deze doelen ook gehaald zijn. Daarnaast is er wederom een kwantitatieve analyse opgenomen, maar nu over de gehele periode. Tevens is een evaluatie aangaande de inzet van een weginspecteur door een marktpartij opgenomen. Het gaat dan om:

- De opleiding en ervaring
- Gebiedskennis
- Middelen (voertuig, kleding, communicatiemiddelen)
- Bereikbaarheid

Het werkelijke resultaat wordt afgezet tegen de eisen die zijn opgenomen in de vraagspecificatie pilot SIM (20 mei 2014), opgesteld voor de inhuur van weginspecteurs ten behoeve van stedelijk Incident Management.

De processen, protocollen en afspraken die zijn gemaakt zijn beschreven en geëvalueerd in hoofdstuk 4. In het laatste hoofdstuk zijn de conclusies en aanbevelingen opgenomen.

2 Monitoring

2.1 Inleiding

Gedurende de operationele fase van de pilot is er gemonitord om input te leveren voor de verschillende evaluaties. De logginsinformatie van VCNON en de logboeken die worden ingevuld door de wegininspecteurs van Traffic Support geven inzicht in het aantal meldingen dat wordt afgehandeld door de wegininspecteurs. In dit hoofdstuk wordt een kwantitatieve analyse gegeven op de volgende onderdelen:

- Inzet wegininspecteurs
- Aard incident
- Melder incident
- Inzettijden wegininspecteur
- Aanrijtijden
- Afhandeltijden incidenten
- Top 5 locaties incidenten
- Berging

2.2 Logginsinformatie

Om de pilot te kunnen monitoren is er gebruik gemaakt van twee verschillende bronnen, te weten:

- Uniforme Droge Logging Systeem (UDLS) van VCNON
- Logboeken van de wegininspecteurs van Traffic Support

UDLS

Bij VCNON worden alle incidenten gelogd in UDLS. De meldingen die gelogd worden kunnen afkomstig zijn van de politiemeldkamer, de wegininspecteur, een eigen waarneming van VCNON of in een enkel geval van een berger of een aannemer. Elke melding wordt opgeslagen in een database en er wordt een eventrapport opgesteld. De logging geeft inzicht in onder andere:

- Datum en tijd van een melding
- Locatie melding (straatnaam)
- Aard incident
- Melder
- Inzet WIS/Politie/Berger
- Aanrijtijd incident
- Afhandeltijd incident

Logboeken Traffic Support (overige meldingen)

Daarnaast houdt de wegininspecteur van Traffic Support tijdens elke shift een logboek bij. Hierin omschrijft hij het verloop van zijn shift, eventuele bijzonderheden en afgehandelde incidenten. Het komt regelmatig voor dat de inzet van een wegininspecteur bij kleinere incidenten (bijvoorbeeld een pechgeval of een beschadigd bord) niet bij VCNON is geregistreerd. Daarom is voor de monitoring op basis van deze logboeken nagegaan op welke momenten een wegininspecteur in actie is gekomen en of dit reeds in UDLS is geregistreerd. Wanneer het incident niet in UDLS is opgenomen, dan wordt deze in de bron 'overige meldingen' weergegeven. Van deze 'overige meldingen' is ten minste de volgende informatie bekend:

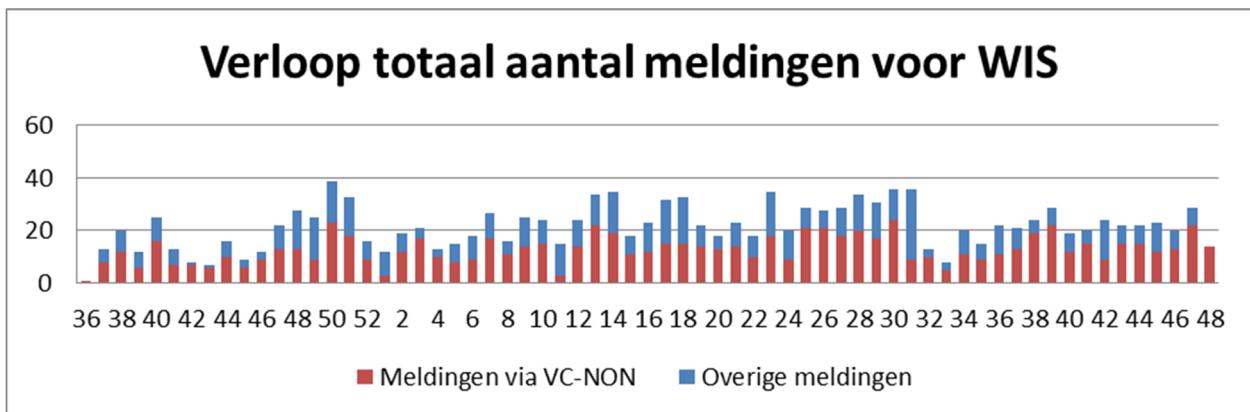
- Datum en dagdeel melding
- Regio (Arnhem of Nijmegen)
- Melder
- Wanneer noodzakelijk een korte beschrijving van de uitgevoerde werkzaamheden

Gebruik bronnen

De logginsinformatie van VCNON en de logboeken die worden ingevuld door de weginspecteurs van Traffic Support (overige meldingen) geven inzicht in het aantal meldingen dat wordt afgehandeld door de weginspecteurs. Bij de monitoring wordt onderscheid gemaakt tussen de analyse van de UDLS data (geregistreerd door VCNON) en de 'overige meldingen' die niet in UDLS bekend zijn, maar wel uit de logboeken van de WIS afgeleid worden. Omdat er twee bronnen zijn en deze ook niet exact dezelfde informatie bevatten, is bij elke grafiek en tabel de gebruikte bron genoemd. In deze rapportage is de data van week 36 2014 (start pilot) t/m week 48 van 2015 geanalyseerd.

2.3 Aantal inzetmomenten Weginspecteur

Figuur 1 geeft het totaal aantal meldingen waarop de weginspecteur in acties is gekomen weer. Hierbij is onderscheid gemaakt in de meldingen die geregistreerd zijn door VCNON (bron: UDLS) en de overige meldingen (bron: logboek WIS).



Figuur 1 Aantal meldingen voor WIS per week. Bron: UDLS en logboeken WIS.

Uit de grafiek blijkt dat de weginspecteur over de gehele periode gemiddeld 22 keer per week ingezet wordt. Hierbij is een lichte stijging te zien: in 2015 was de gemiddelde inzet 23 keer per week ten opzichte van 17 keer per week in de periode in 2014. Een kleine 60 procent van alle inzetmomenten van de WIS is gelogd in UDLS.

2.3.1 Level 1

Van het totaal aantal UDLS-meldingen betreft 60% een Level 1 melding¹, ofwel 60% van de meldingen vindt plaats tijdens de ochtend- of avondspits of op koopavond op de donderdagen.

2.3.2 Level 2

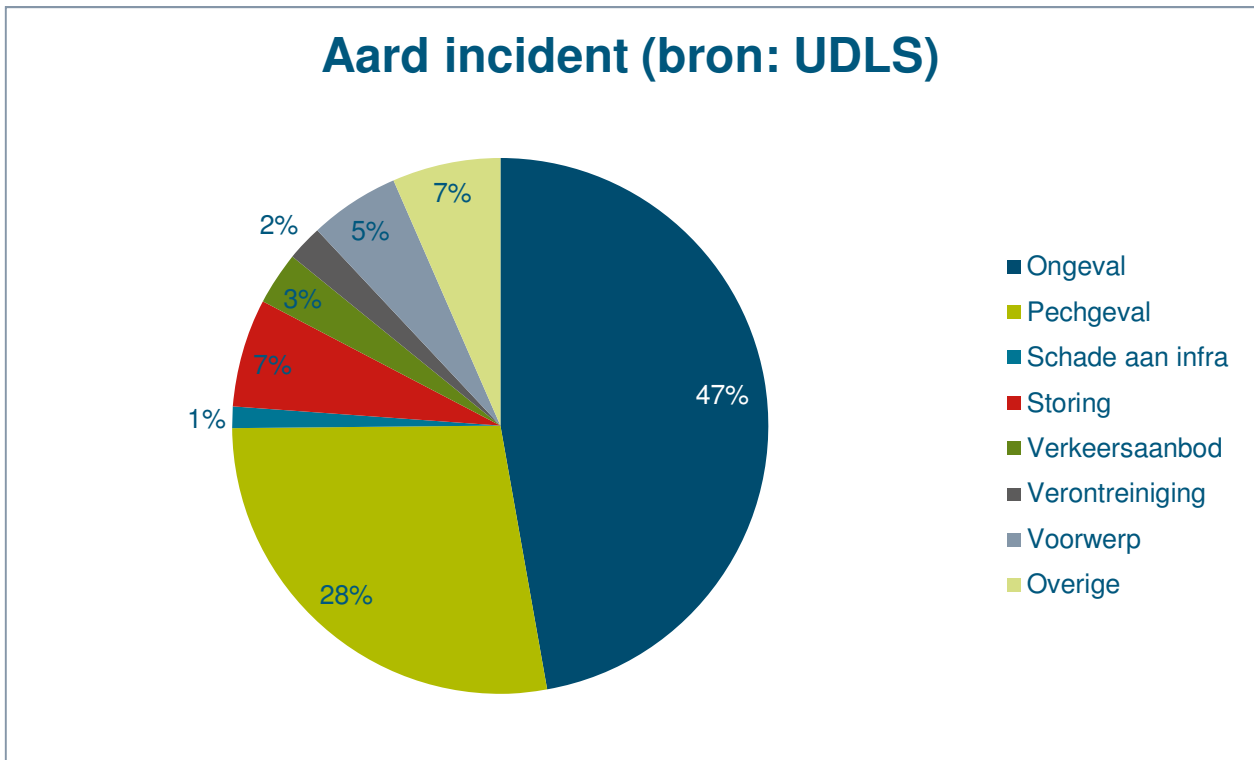
Van het totaal aantal UDLS-meldingen betreft 40% een Level 2-melding², ofwel 40% van de meldingen vindt plaats buiten de spits. Inzet van een extra weginspecteur in de spits wordt ook gekenmerkt als level 2 inzet, maar dit is maar een enkele keer voorgekomen.

¹ Level 1 betreft de stand-by aanwezigheid van weginspecteurs gedurende de ochtend- en avondspitsen op werkdagen. Deze worden niet op een vaste locatie gestationeerd maar zullen rondrijden over de SIM-wegen rond de stadscentra om zo de verkeersafwikkeling te kunnen schouwen.

² Level 2 betreft weginspecteurs die niet stand-by staan maar wel 24 / 7 oproepbaar zijn (beschikbaarheid en bereikbaarheid). Deze weginspecteurs kunnen zowel buiten de Level 1 spitsuren worden geroepen als tijdens de spitsuren wanneer er door meerdere gelijktijdige incidenten extra weginspecteurs noodzakelijk zijn voor de incidentafhandeling.

2.4 Aard incidenten

VCNON noteert van elk incident in UDLS de aard van de melding. Onderstaande grafiek geeft aan wat de aard is van de meldingen die in de afgelopen periode door de WIS zijn afgehandeld en zijn geregistreerd in UDLS.



Figuur 2 Oorzaak melding - gemiddeld week 36 (2014) t/m week 48 (2015) (bron:UDLS)

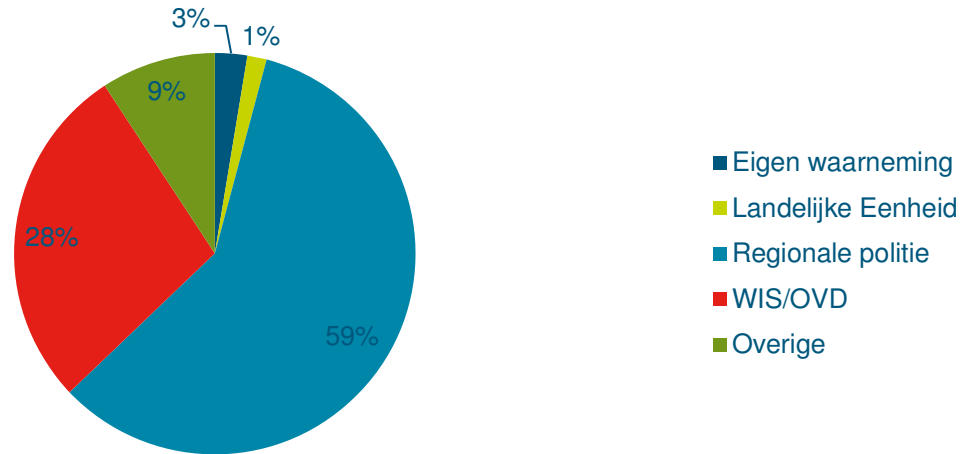
Uit de grafiek blijkt dat 47% van de meldingen veroorzaakt werd door een ongeval en 28% door een pechgeval. De overige 25% van de meldingen kent een zeer uiteenlopende oorzaak, zoals een storing (7%), voorwerpen (5%), schade aan infrastructuur (1%), verkeersaanbod (3%), etc.

2.5 Melder incidenten

Meldingen via VCNON

VCNON registreert tevens in UDLS welke partij een incident meldt. Figuur 3 geeft van de periode van week 36 (2014) t/m week 48 (2015) de gemiddelde verdeling van de melders weer.

Melder incident (bron: UDLS)



Figuur 3 Melder incident (bron: UDLS) - gemiddeld week 36 (2014) t/m week 48 (2015)

Uit de grafiek blijkt dat 59% van de meldingen die via VCNON lopen, gemeld wordt door de politiemeldkamer. 28% van de incidenten wordt door de wegininspecteur gemeld. Deze verhoudingen zijn weinig veranderd in 2015 ten opzichte van 2014.

Overige meldingen

Van de overige meldingen (die niet via VCNON lopen of niet door VCNON in UDLS zijn geregistreerd), is ook een onderverdeling gemaakt naar de partij die het incident gemeld heeft bij de wegininspecteur. Het is ook mogelijk dat de wegininspecteur zelf een incident ziet, afhandelt en registreert in zijn logboek.

Melder incident - overige meldingen (bron: logboeken WIS)



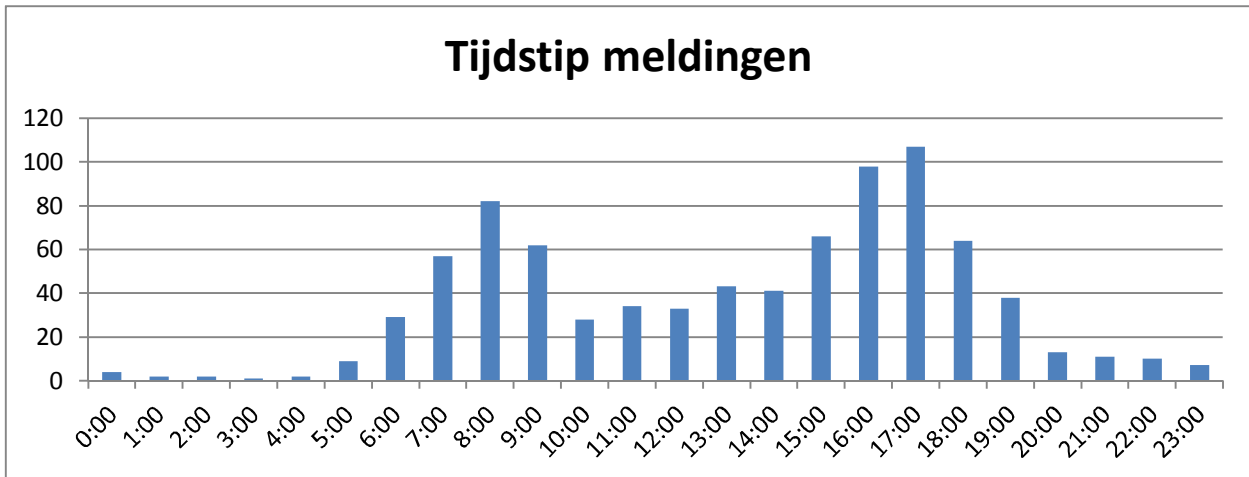
Figuur 4 Melder incident van de overige meldingen week 36 (2014) t/m week 48 (2015) (bron: logboeken WIS)

Uit de grafiek blijkt dat het merendeel (76%) van de overige, niet door VCNON geregistreerde incidenten, gedetecteerd wordt door de SIM wegininspecteur. In 11% van de gevallen komt er een melding van VCNON (deze is dan niet gelogd door VCNON in UDLS), het gaat dan bijvoorbeeld om meldingen om te

gaan monitoren op een locatie. Ook de gemeentelijke meldkamers van Arnhem en Nijmegen geven meldingen door aan de wegininspecteur.

2.6 Inzettijden wegininspecteurs

Uit het UDLS bronbestand kan tevens de inzettijd van de wegininspecteurs worden afgeleid. Figuur 5 laat per uur het aantal meldingen zien (som van week 36 (2014) t/m 48 (2015)).



Figuur 5 Tijdstip meldingen naar uur - totaal week 36 (2014) t/m week 48 (2015)

Uit het figuur blijkt dat de inzet in de spitsen het grootst is. Dit is ook in de lijn der verwachting, omdat in de drukkere spits over het algemeen meer ongevallen plaatsvinden dan overdag. Er is relatief weinig inzet tussen 19:00 uur en 6:00. In totaal is de WIS 18 keer 's nachts tussen 23 en 5 uur ingezet (5% van de Level 2 incidenten), de gemiddelde aanrijtijd was daarbij 45 minuten. De WIS is op deze tijden alleen op oproepbasis beschikbaar en heeft daardoor ook een langere aanrijtijd. Het nut en de noodzaak van de inzet tijdens avond en nachtelijke uren lijkt minder groot.

2.7 Aanrijtijden

De maximale aanrijtijden voor de wegininspecteur is per level als volgt gedefinieerd:

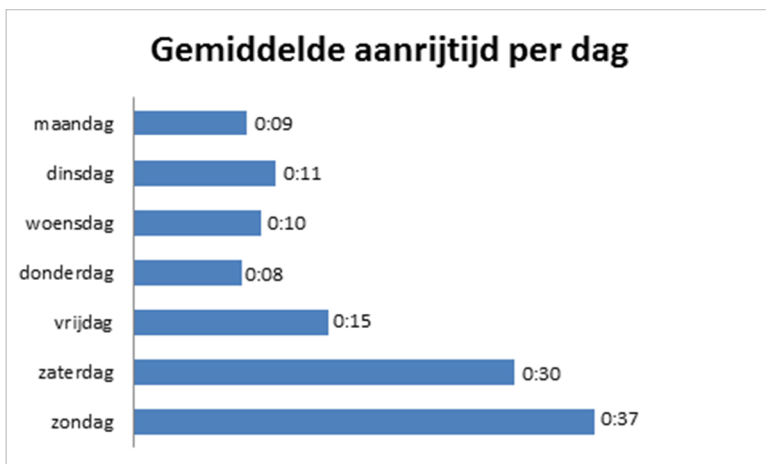
- Level 1: 25 minuten aanrijtijd met een betrouwbaarheid van 90%
- Level 2: 40 minuten aanrijtijd met een betrouwbaarheid van 80%
- Level 2: 19:00 – 06:00 60 minuten aanrijtijd met een betrouwbaarheid van 80%

Uit de UDLS data blijkt dat de aanrijtijd ruim binnen de gestelde grenzen blijft. In onderstaande tabel zijn de aanrijtijden weergegeven. Hierbij is splitsing gemaakt tussen de gemiddelde aanrijtijden waarbij de eigen waarnemingen zijn meegenomen (aanrijtijd bij eigen waarneming is 0) en wanneer deze er buiten zijn gelaten (exclusief eigen waarnemingen). Tijdens de spitsen werd er door de wegininspecteurs ook gemonitord. Gedurende deze periodes zijn veel incidenten zelf waargenomen (ongeveer 1/3 van de meldingen).

| Level | Tijdperiode | Eis aanrijtijd | Eis Betrouwbaarheid | Werkelijke aanrijtijd (gem. excl. 0-waarden) | Aanrijtijd (gem. incl. 0-waarden) | Werkelijke Betrouwbaarheid |
|-------|---|----------------|---------------------|--|-----------------------------------|----------------------------|
| 1 | Werkdagen: 06:00 – 9:30 15:30 – 19:00 (op koopavond tot 21:30) | 25 min. | 90% | 14 min. | 9 min. | 95% |
| 2 | Werkdagen: 9:30 – 15:30 | 40 min. | 80% | 19 min. | 17 min. | 94% |
| 2 | Werkdagen: 19:00 – 06:00 (op koopavond vanaf 21:30) Weekenddagen (gehele dag) | 60 min. | 80% | 32 min. | 28 min. | 95% |

Tabel 1: Gemiddelde aanrijtijd en betrouwbaarheid

In Figuur 6 is de gemiddelde aanrijtijd per dag weergegeven.

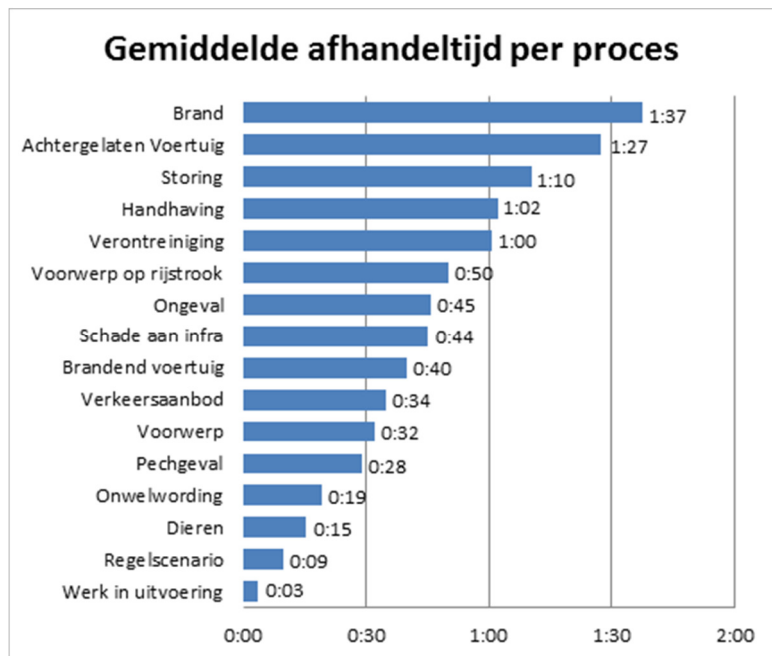


Figuur 6 Gemiddelde aanrijtijd per dag

Naar aanleiding van bovenstaande tabel en figuur kan gesteld worden dat de eisen met betrekking tot de aanrijtijden en de vereiste betrouwbaarheid ruimschoots gehaald zijn.

2.8 Afhandeltijden incidenten

In onderstaand figuur is de gemiddelde afhandeltijd weergegeven per proces.



Figuur 7: Gemiddelde afhandeltijd per proces

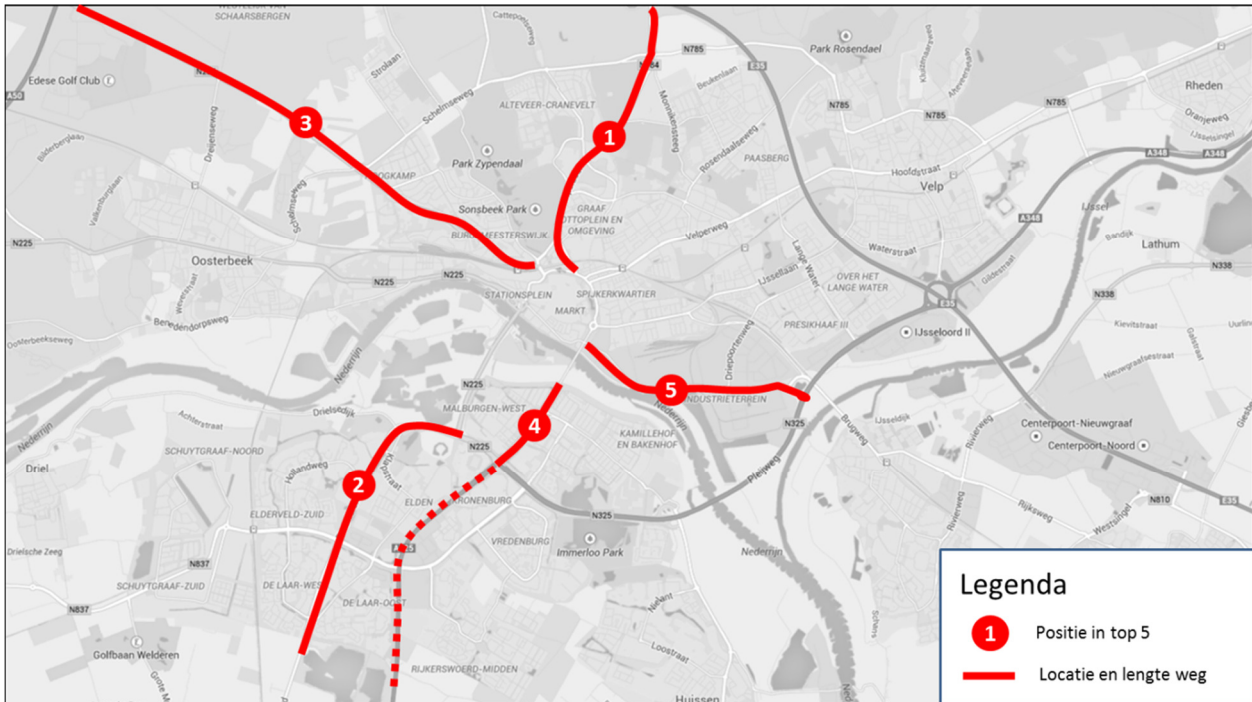
De processen ongeval en pechgeval komen het meest voor (zie . Deze hebben een gemiddelde afhandeltijd van respectievelijk 45 en 28 minuten.

2.9 Top 5 incident locaties Arnhem en Nijmegen

In UDLS wordt van elke melding een wegnaam ingevoerd. Aan de hand van de ingevoerde wegnamen is per regio een top 5 incidentlocaties/trajecten samengesteld. Onderstaande tabellen geven de top 5 incidentlocaties/trajecten in de regio Arnhem en Nijmegen weer.

| Nr. | Straat | Aantal incidenten |
|-----|-------------------|-------------------|
| 1 | Apeldoornseweg | 33 |
| 2 | Batavierenweg | 25 |
| 3 | Amsterdamseweg | 23 |
| 4 | Nijmeegseweg | 20 |
| 5 | Westervoortsedijk | 19 |

Tabel 2 Top 5 incidentlocaties Arnhem, periode week 36 (2014) t/m 48 (2015) (bron: UDLS)

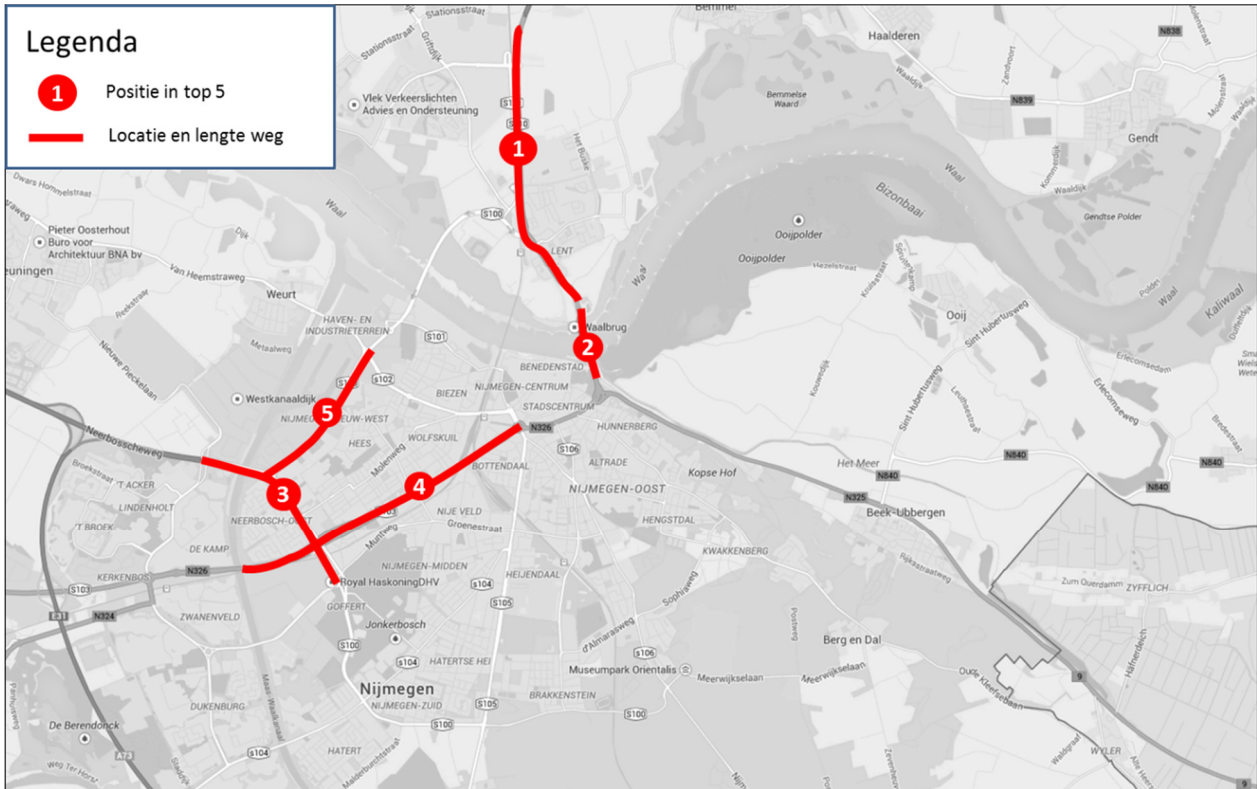


Figuur 8 Top 5 incidentlocaties Arnhem

De top 5 incidentlocaties in de regio Arnhem bestaan uit relatief lange trajecten, zoals de Apeldoornseweg, Batavierenweg, Amsterdamseweg en de Westervoortsedijk. Hierdoor is niet zichtbaar of bepaalde kruispunten of wegvakken een verhoogd risico op incidenten hebben.

| Nr. | Straat | Aantal incidenten |
|-----|--------------------|-------------------|
| 1 | Prins Mauritsingel | 79 |
| 2 | Waalbrug | 43 |
| 3 | Neerbosscheweg | 37 |
| 4 | Graafseweg | 31 |
| 5 | Energieweg | 26 |

Tabel 3 Top 5 incidentlocaties Nijmegen, periode week 36 (2014) t/m 48 (2015) (bron: UDLS)



Figuur 9 Top 5 incidentlocaties Nijmegen

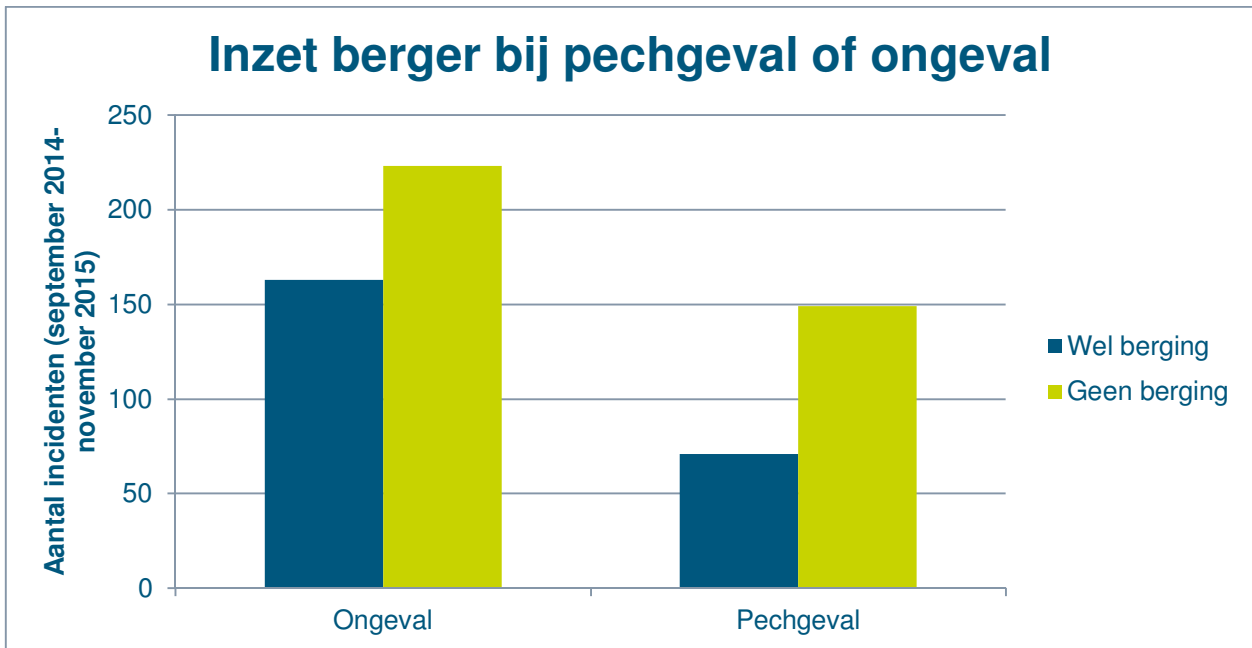
In de regio Nijmegen vinden op de Prins Mauritssingel de meeste incidenten plaats, gevolgd door de aangrenzende Waalbrug. Opgemerkt dient te worden dat ook deze wegen uit relatief lange trajecten bestaan. Hierdoor wordt niet inzichtelijk of er op het traject risicolocaties zijn. Opvallend is wel dat de top 5 bestaat uit wegvakken die een doorgaande route vormen door de stad.

2.10 Bergingen

In de pilot wordt na de incidentmelding van een pech- of ongeval niet direct een IM-bergingsvoertuig naar de locatie gestuurd, maar wordt eerst ter plaatse bepaald of berging noodzakelijk is. Wanneer de wegininspecteur als eerste ter plaatse is en berging is noodzakelijk, wordt er direct contact opgenomen met de betreffende berger. Voor de politie geldt dat zij contact opnemen met VCNON. VCNON belt vervolgens de berger. De wegininspecteur heeft van alle wegbeheerders het mandaat om deze pechverplaatsingen te regelen. Tabel 4 en Figuur 9 Top 5 incidentlocaties Nijmegengegeven het aantal pech- en ongevallen waar wel of niet een berger bij aanwezig was.

| | Wel berging | Geen berging | Totaal |
|-----------|-------------|--------------|--------|
| Ongeval | 163 | 224 | 387 |
| Pechgeval | 71 | 150 | 221 |
| Totaal | 234 | 374 | 608 |

Tabel 4: Aanwezigheid berger bij pech- en ongevallen week 36 (2014) t/m 48 (2015) (bron: UDLS)



Figuur 10: Aanwezigheid berger bij pech- en ongevallen week 36 (2014) t/m week 48 (2015) (bron UDLS)

In deze pilot wordt afgeweken van de landelijk IM regeling. Op het hoofdwegennet, waar de landelijke IM regeling van toepassing is, wordt altijd een bergingsvoertuig gestuurd. Binnenstedelijk is dit niet altijd noodzakelijk. Bovenstaande analyse onderschrijft deze keuze. Het aantal vergeefse ritten voor pechgevallen en ongevallen zouden respectievelijk 68% en 58% zijn.

Bij ongevallen is (zowel in absolute als relatieve zin) vaker een berger ingezet dan voor pechgevallen.

Kosten baten analyse SIM vs landelijke IM regeling

Zoals vermeld is er in de pilot afgeweken van de landelijke Incident Management regeling. Gedurende de pilot ging eerste een weginspecteur ter plaatse om te beoordelen of berging noodzakelijk is. Mocht de aanrijtijd van de weginspecteur te lang zijn (in Level 2) dan kon ook de wegverkeersleider de beslissing nemen om al dan niet te gaan bergen.

De landelijke regeling omvat 3 verschillende regelingen, te weten: Landelijke personenauto regeling (LPR), Landelijke vrachtautoregeling (LVR), Landelijke wegsleepregeling (LWR). Het uitgangspunt van deze regelingen is dat zonder dat politieursurveillanten / weginspecteurs ter plaatse zijn geweest het LCM of CMV wordt gewaarschuwd om zo snel mogelijk de gecontracteerde berger te plaatse te sturen.

Om een analyse van de kosten en baten te maken is uitgegaan van het volgende:

Kosten berging voertuig: € 125,- (gemiddelde prijs)

Kosten vergeefse rit; € 75,-

Wanneer IM regeling van kracht zou zijn geweest dan zou er sprake zijn van 374 vergeefse ritten (voor Arnhem en Nijmegen samen). Uitgaande van een bedrag van € 75,- voor een vergeefse rit resulteert dit een bedrag van € 28.050,-. Deze kosten zijn dus niet gemaakt in het SIM project (periode van september 2014 tot en met november 2015).

Om inzicht te krijgen in de totale kosten voor het uitvoeren van bergingen is het aantal incidenten waarbij wel een berging is uitgevoerd (234 incidenten in totaal voor Arnhem en Nijmegen) vermenigvuldigd met de kosten voor het uitvoeren van een berging. Het zou dan gaan om € 29.250,- voor uitgevoerde bergingen.

| | Kosten berging | Kosten loze ritten landelijk IM regeling | Totaal |
|---------------------|----------------|---|------------|
| Ongeval + pechgeval | 234 | 374 | 608 |
| Totale kosten | € 29.250,- | € 28.050 | € 57.300,- |

Tabel 5: Overzicht totale kosten bergingen (ihkv bergingen SIM vs landelijke IM regeling)

Conclusie

Als we gedurende de pilot periode in Arnhem en Nijmegen de landelijke IM regeling van kracht hadden laten zijn dan waren de kosten voor het uitvoeren van bergingen ongeveer 51% hoger geweest, resp. €57.300,- in plaats van €29.250,-. Dit verschil wordt veroorzaakt door de vergeefse ritten die door de werkwijze in het SIM project nagenoeg niet voorkomen.

3 Inzet wegininspecteur door marktpartij

3.1 Inleiding

In de voorbereidingsfase is in overleg met de stedelijke wegbeheerders ervoor gekozen om in het kader van de pilot de wegininspecteur via een marktpartij in te huren. Zij gaan naar de incidentlocatie en acteren namens de wegbeheerder. Er is een aanbestedingsprocedure waarbij de opdracht is gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving, te weten Traffic Support. Voor de aanbesteding is een vraagspecificatie pilot SIM³ opgesteld, waarin de kwaliteit, resultaten en eisen ten aanzien van opleiding en ervaring, voertuigen, kleding, overige uitrusting en bereikbaarheid organisatie zijn opgenomen. Tevens is een beschrijving van de benodigde inzet en de uitvoeringsperiode opgenomen.

In deze evaluatie is gekeken op welke onderdelen daadwerkelijk is voldaan aan de vraagspecificatie en als er afwijkingen zijn waarom deze zijn opgetreden.

3.2 Opleiding en ervaring

Gevraagd

Men dient de opleiding tot verkeersregelaar in het kader van het beroep verkeersregelende taken te hebben afgerond (zie Regeling Verkeersregelaars 2009) en over aantoonbare ervaring te beschikken met het werken als beroepsmatig verkeersregelaar. Verder moet men een cursus hebben afgerond over de zogenaamde Eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten op wegen met eenzijdig en met tweezijdig aanrijdingsgevaar. Overige cursussen op het gebied van Incident Management en op het gebied van gedrag en communicatie op incidentlocaties worden als pluspunten in de beoordeling meegenomen.

Bevindingen

Traffic Support heeft, speciaal voor de opdracht, in samenwerking met hun eigen opleidingsinstituut IVON een opleidingsprogramma ontwikkeld. In dit opleidingsprogramma zijn de minimaal vereiste opleidingen opgenomen, te weten:

- Eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten
- VCA; het uitvoeren van veilige en dynamische verkeersoplossingen met verkeersregelaars
- Opleiding verkeersregelaar

Naast bovenstaande opleidingen hebben de medewerkers ook de opleiding 'coördinator verkeersregelaar' afgerond die voortborduurt op de opleiding Beroepsverkeersregelaar. Alvorens zij zijn gestart met de werkzaamheden als wegininspecteur zijn zij ingezet als coördinator verkeersregelaar. Hiermee hebben zij operationele ervaring opgedaan en zijn de communicatieve vaardigheden in praktijk gebracht (een coördinator verkeersregelaar heeft contact met burgers en andere weggebruikers).

Uit de ervaringen van de afgelopen anderhalf jaar blijkt dat het opleidingsniveau van de wegininspecteurs van voldoende niveau was om de werkzaamheden op een goede en veilige wijze uit te voeren.

Gevraagd

Men dient bekend te zijn met de procedures van de belangrijkste hulpdiensten (politie, brandweer en ambulance), met de begrippen en de definities waarmee wordt gecommuniceerd op incidentlocaties en men dient namens de gemeente of de provincie te kunnen participeren in het zogenaamde motorkapoverleg.

³ Vraagspecificatie pilot SIM, Rijkswaterstaat Ministerie van Infrastructuur en Milieu, 26 mei 2014

Bevindingen

De weginsecteurs hebben deze kennis opgedaan door het volgen van de opleidingen 'Eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten' en de opleiding 'coördinator verkeersregelaar'.

De politie geeft aan dat de samenwerking en de communicatie op de incidentlocaties zeer positief waren. Vooral het feit dat de politie zich meer kan richten op zijn kerntaak en eerder de handen vrij heeft, omdat de weginsecteur de locatie opruimt/schoonmaakt. Een enkele keer is het voorgekomen dat de weginsecteur te snel handelde aangaande het verplaatsen van een voertuig waarna sporenonderzoek niet meer mogelijk was. Deze miscommunicatie is ook te wijten aan de politie zelf, omdat zij af en toe verzuimt om het gesprek aan te gaan. Er kan gesteld worden dat de kennis van de weginsecteurs aangaande de procedures bij afhandeling van incidenten op niveau is. Wel dient opgemerkt te worden dat het pakken van de "rol" als wegbeheerder tegenover de politie af en toe wel lastig was (politie heeft soms moeite met kritiek op bijvoorbeeld plaatsing van hun voertuig), waardoor de weginsecteurs soms een te afwachtende houding hadden.

Gevraagd

Men dient natuurlijk gezag en autoriteit uit te stralen en over voldoende contactuele eigenschappen te beschikken om op de incidentlocatie goed met betrokkenen te kunnen communiceren.

Bevindingen

De weginsecteurs hebben voorafgaand aan de opdracht een training gehad ten aanzien van agressiehantering en gesprek- en benaderingstechnieken. In het trainingsprogramma is gewerkt aan het verbeteren van de mentale en fysieke weerbaarheid. Hierdoor stralen zij natuurlijk gezag en autoriteit uit. Daarnaast is er extra aandacht gegeven aan sociale vaardigheden met behulp van praktijksimulaties en rollenspellen.

Gedurende de pilot is er een enkele keer sprake geweest van agressie door een weggebruiker, maar dit is in de betreffende gevallen goed opgelost.

3.3 Gebiedskennis

Gevraagd

Men moet goed bekend zijn met de lokale situatie en met de lokale verkeersafwikkeling, bijvoorbeeld door woonachtig of werkzaam te zijn (geweest) in de regio.

Bevindingen

Voorafgaand aan de start van de pilot hebben de weginsecteurs de kaart en de bijhorende lijst ontvangen met daarop alle SIM wegen (zie bijlage 1). Het merendeel van de weginsecteurs is niet woonachtig in de regio en dus niet bekend met de lokale situatie en verkeersafwikkeling. Bij aanvang van de pilot heeft het de gemeente Arnhem veel tijd gekost om de weginsecteurs deze essentiële kennis bij te brengen. Wel bleek dat na enkele weken de kennis op peil was aangaande de stratenkennis, maar dat bekendheid met de te verwachten verkeersafwikkeling bij bijvoorbeeld stremmingen veel langer heeft geduurd. Tevens geeft de gemeente Arnhem aan dat zij hadden verwacht, ondanks dat dit niet gevraagd is, dat in de loop van het project meer actieve opmerkzaamheid over gewijzigde of te verbeteren verkeerssituaties van de weginsecteurs zou komen.

3.4 Middelen

Gevraagd tav Voertuig

Men moet zich per motor kunnen verplaatsen of – wanneer de weersomstandigheden dit niet toelaten – per auto. Motoren en auto's moeten opvallend zichtbaar zijn in het verkeer en moeten qua kleurstelling en

striping vergelijkbaar zijn met de motorvoertuigen die de provincie Gelderland en Rijkswaterstaat gebruiken voor hun weginspecteurs en medewerkers wegbeheer. De voertuigen moeten in ieder geval zijn voorzien van een geel / oranje zwaailicht en retro reflecterende striping. In beperkte mate is belettering van de voertuigen voor bijvoorbeeld de bedrijfsnaam en bereikbaarheidsgegevens toegestaan zolang de belettering door grootte en kleurstelling niet het karakter krijgt van een reclame-uiting.

Bevindingen

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden zijn motoren ingezet. Een aantal keer is gebruik gemaakt van de auto's die standby stonden. De motoren en auto's (de auto's zijn een enkele keer gebruikt) van Traffic Support die ingezet zijn, komen niet overeen met de voertuigen zoals deze worden ingezet door Rijkswaterstaat en de provincie Gelderland (zie Figuur 11 en Figuur 12).



Figuur 11 Voertuigen van Provincie (auto) en Rijkswaterstaat (auto en motor)



Figuur 12 Motor en auto van Traffic Support

De kleurstelling van de motoren en auto is afwijkend en de retro reflecterende striping komt gedeeltelijk overeen. De attentiewaarde van de motor is wel groot, maar dit komt vooral omdat de motor op een politiemotor lijkt. Zoals bleek uit de evaluatie uitgevoerd in juli (zie tussenrapport SIM juli 2015) is de motor goed zichtbaar in het donker (striping en flitsers).

Gevraagd tav kleding

Men moet een goed zichtbare en herkenbare uitrusting hebben die voldoet aan de wettelijke eisen die eraan gesteld worden. Qua uitstraling en functionaliteit moet de uitrusting vergelijkbaar zijn met de uitrusting van de weginspecteurs van Rijkswaterstaat en de medewerkers wegbeheer van de provincie Gelderland.

Bevindingen

De motorkleding van de weginspecteurs van Traffic Support komt grotendeels overeen met de motorkleding van Rijkswaterstaat. Beide dragen een gele jas en helm. De uitrusting is goed zichtbaar en herkenbaar als hulpdienst.

Gevraagd tav overige uitrusting

1. Men dient over een smartphone met internetverbinding te beschikken ten behoeve van het onderhouden van contact met de verkeerscentrale (VCNON) en met (de calamiteitencoördinator van) de gemeentelijke of provinciale wegbeheerder.
2. Alle motorvoertuigen dienen te zijn uitgerust met een Track&Trace systeem dat via een web-portal kan worden gevolgd. Randvoorwaarden hierbij zijn dat alle ingezette voertuigen op één kaartbeeld zichtbaar zijn, dat het systeem de bewegingen registreert (de geregistreeerde gegevens moeten worden aangeleverd aan de opdrachtgever) en dat de portal gelijktijdig door meerdere partijen kan worden geraadpleegd.

Bevindingen

De weginspecteurs hebben allemaal een smartphone met internetverbinding voor het contact met de VCNON en de wegbeheerders. Het communicatiesysteem in de helm werkt niet voor 100% (ruis en valt af en toe weg), maar dit heeft geen gevolgen gehad voor de werkzaamheden.

De motoren zijn allen voorzien van T&T en kunnen via een web portal worden gevolgd. Zowel de VCNON als wegbeheerders kunnen dit web portal raadplegen. Het is afhankelijk van welke wegverkeersleider dienst heeft of T&T wordt gebruikt. Wel wordt aangegeven dat de noodzaak van T&T in dit project niet groot is, omdat er maar 1 weginspecteur per stad aanwezig is.

3.5 Bereikbaarheid

Gevraagd

De organisatie van de weginspecteur dient op twee telefoonnummers (één voor regio Arnhem en één voor regio Nijmegen) 24/7 telefonisch bereikbaar te zijn voor ontvangst van incidentmeldingen en voor het coördineren van de inzet van de weginspecteurs. Tevens dient de marktpartij een bureaucoördinator aan te wijzen die als algemeen aanspreekpunt voor de organisatie fungeert en die de organisatie vertegenwoordigt in tactisch-operationeel overleg over de uitvoering van de pilot.

Bevindingen

Gedurende de pilot waren er twee telefoonnummers beschikbaar (weginspecteur Arnhem en weginspecteur Nijmegen). Deze nummers waren direct gelinkt aan de weginspecteur die dienst heeft en werd automatisch doorgeschakeld bij dienstwisselingen. Het bleek niet efficiënt om hier een bureau coördinator tussen te zetten. De wegverkeersleiders van VCNON geven aan dat de weginspecteur, op een enkel incident na, altijd goed bereikbaar waren.

3.6 Inzet

3.6.1 Level 1 en 2

Met de marktpartij is een overeenkomst gesloten voor inzet van weginspecteurs op 2 levels. Hieronder de afspraken zoals deze zijn opgenomen in de overeenkomst:

Gevraagd

Level 1 betreft de stand-by aanwezigheid van weginspecteurs gedurende de ochtend- en avondspitsen op werkdagen. Deze worden niet op een vaste locatie gestationeerd maar zullen rondrijden over de SIM-wegen rond de stadscentra om zo de verkeersafwikkeling te kunnen schouwen. Uitgangspunten hierbij zijn:

- *Eén weginspecteur schouwt op de SIM-wegen in Arnhem en één weginspecteur op de SIM-wegen in Nijmegen. Incidentmeldingen op de provinciale SIM-wegen worden in de regio Arnhem door de*

Arnhemse weginspecteur afgehandeld en in de regio Nijmegen door de Nijmeegse weginspecteur. De A15 vormt de grens tussen beide regio's (zie kaartje SIM-wegen).

- *De weginspecteurs schouwen op werkdagen tussen 6.00 en 9.30 uur en tussen 15.30 en 19.00 uur (op donderdagen tot 21.30 uur).*
- *De aanrijtijd bij een incident dient zo kort mogelijk te zijn en mag vanaf het moment van alarmering van de weginspecteur maximaal 25 minuten bedragen met een betrouwbaarheid van 90 procent. Indien de Level 1 weginspecteur op het moment van alarmering met de afhandeling van een ander incident bezig is zal een Level 2 inspecteur worden ingeschakeld (zie onder).*
- *Betaling vindt plaats op basis van het vaste aantal uren.*

Level 2 betreft weginspecteurs die niet stand-by staan maar wel 24 / 7 oproepbaar zijn (beschikbaarheid en bereikbaarheid). Deze weginspecteurs kunnen zowel buiten de Level 1 spitsuren worden opgeroepen als tijdens de spitsuren wanneer er door meerdere gelijktijdige incidenten extra weginspecteurs noodzakelijk zijn voor de incidentafhandeling. Bij de inzet van Level 2 weginspecteurs worden de volgende uitgangspunten gehanteerd:

- *Op werkdagen tussen 6.00 en 19.00 uur bedraagt de maximale aanrijtijd vanaf de alarmering 40 minuten met een betrouwbaarheid van 80 procent. Tussen 19.00 uur en 6.00 uur bedraagt de maximale aanrijtijd 60 minuten met een betrouwbaarheid van 80 procent. Deze aanrijtijden zijn vergelijkbaar met de aanrijtijden die Rijkswaterstaat hanteert.*
- *Betaling vindt plaats op basis van de daadwerkelijk gepleegde inzet na oproepen waarbij per oproep minimaal twee uur inzet in rekening mag worden gebracht. Bij elkaar direct opvolgende of overlappende oproepen geldt dit minimum alleen voor de eerste oproep.*

De maximale inzet aan weginspecteurs die in het kader van de pilot moet kunnen worden geleverd bedraagt tijdens de spitsuren door de week maximaal vier weginspecteurs (tweemaal Level 1 en tweemaal Level 2) en op alle overige uren maximaal twee weginspecteurs (uitsluitend Level 2).

Bevindingen

De hierboven genoemde uitgangspunten zijn gedurende de gehele pilot van kracht geweest. Door Traffic Support is op basis van deze uitgangspunten een inzetprotocol opgesteld. Dit hield in dat gedurende de spitsen in beide steden een weginspecteur rondreed. De aanrijtijden bij incidenten waren daardoor zeer kort. Tussen de ochtend- en avondspits was er altijd een weginspecteur aanwezig in de betreffende stad. In de avond- en nachtelijke uren en in de weekenden was er sprake van level 2 inzet. Bij een inzet moesten de weginspecteur van huis komen. Omdat een merendeel van de weginspecteurs niet woonachtig is in de regio was er vaak sprake van een langere aanrijtijd. De wegverkeersleider bepaalde of oproepen van een weginspecteur nuttig was.

3.6.2 Overleg

Gevraagd

Gedurende de eerste twee maanden zullen de betrokken weginspecteurs eenmaal per twee weken deelnemen aan door de gezamenlijke wegbeheerders te organiseren werkoverleg. Na twee maanden zal in onderling overleg worden bepaald wat de gewenste frequentie van het werkoverleg gedurende de resterende looptijd van de pilot zal zijn.

Naast het reguliere werkoverleg zullen weginspecteurs en de bureaucoördinator in voorkomende gevallen deelnemen aan de evaluatie van specifieke incidenten die zich tijdens de pilotperiode hebben voorgedaan.

De bureaucoördinator van de marktpartij zal de eerste twee maanden tweewekelijks deelnemen aan de vergaderingen van het projectteam dat de pilot begeleidt. Hierna zal de frequentie worden teruggebracht tot eenmaal per vier weken.

Bevindingen:

Gedurende de looptijd van de proef zijn er overleggen geweest waarbij het gehele projectteam werd uitgenodigd. Bij deze projectteam overleggen waren alle wegbeheerders, VCNON, een vertegenwoordiger van de OC's en een vertegenwoordiger van Traffic Support aanwezig. In de eerste fase van de proef is er maandelijks overleg geweest (september 2014 – januari 2015), in de tweede fase (januari 2015 – juli 2015) 1 keer per 6 weken en in de laatste fase (augustus 2015 – december 2015) 1 keer per twee maanden. Vanuit Traffic Support is er nagenoeg altijd een vertegenwoordiger geweest. Zaken bestemd voor de weginspecteurs werden door de vertegenwoordiger van Traffic Support teruggekoppeld. Een apart overleg voor de weginspecteurs bleek niet nodig.

Gedurende de pilot zijn er verschillende incidenten geweest die geëvalueerd zijn. Deze evaluaties vonden direct plaats en werden telefonisch en per mail uitgevoerd en in het projectteamoverleg teruggekoppeld.

4 Processen

Bij Incident Management gaat het om het geheel aan maatregelen om zo snel en veilig mogelijk de weg weer vrij te maken nadat een incident heeft plaatsgevonden. Als we kijken naar de pilot Stedelijk Incident Management is de focus gelegd op pro actief acteren van een wegininspecteur op de motor gedurende de spitsen, waarbij zoveel mogelijk verstoringen verholpen worden. Bij een incident wordt er reactief opgetreden, waarbij de wegininspecteur op de motor snel ter plaatse is en daar de juiste maatregelen kan nemen. Om dit te bewerkstelligen zijn afspraken, procedures en protocollen tussen de verschillende partijen onmisbaar.

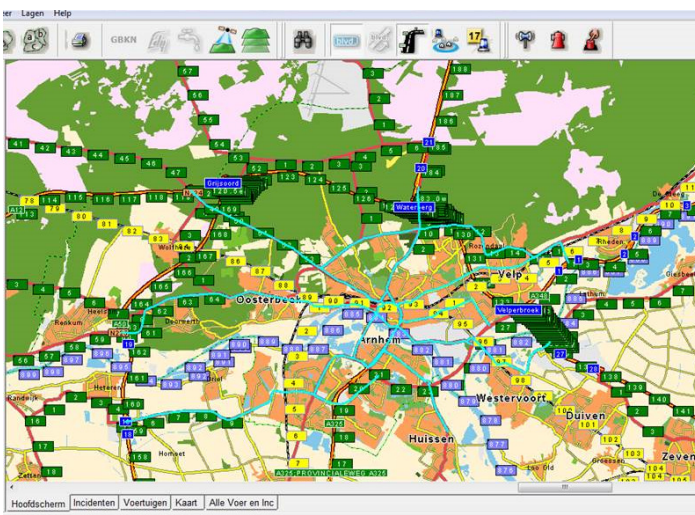
Voor de pilot zijn er procedures en protocollen ten aanzien van het doorzetten van de incidentmeldingen opgesteld, zijn de communicatie lijnen tussen de VCNON en de wegininspecteur vastgelegd en de procedure aangaande het uitvoeren van bergingen (zowel pechverplaatsingen als ongevallen) gemaakt. In de volgende paragrafen is per partij aangegeven welke werkwijze, afspraken en processen/protocollen zijn vastgelegd. Gedurende de pilot zijn er enkele kleine wijzigingen of verduidelijkingen doorgevoerd in het proces. De huidige afspraken, processen/protocollen zoals weergegeven in de bijlagen zijn al ruim een half jaar ongewijzigd en hebben hun effectiviteit bewezen.

4.1 Operationeel Centrum van de politie

Met de Operationele centra Gelderland Midden en Gelderland Zuid is bij aanvang van de pilot SIM de volgende afspraak gemaakt:

Doorgifte van alle meldingen die bij de meldkamers binnenkomen inzake verkeersincidenten op de aangewezen SIM wegen in de regio Arnhem en Nijmegen aan de VCNON. VCNON kan op basis van deze meldingen de wegininspecteurs op de motor naar de incidentlocatie sturen.

Via het Gemeenschappelijk Meldingssysteem (GMS) worden incidenten die plaatsvinden op SIM wegen met de juiste meldingsclassificatie (zie bijlage 2) doorgezet richting VCNON. Dit meldingsproces is bij aanvang van de pilot vastgelegd (zie bijlage 3, 3.1). Aan de hand van dit proces is er een scenariokaart opgesteld, zoals deze worden gebruikt in de OC. Gedurende de pilot zijn er geen wijzigingen geweest in dit proces.



Figuur 13 Voorbeeld weergave SIM netwerk in City Gis

Aanvullend op dit proces is door OC Gelderland Midden nog een aanpassing doorgevoerd in CityGIS. Middels een aparte laag, die aan- en uitgeschakeld kan worden, kan het SIM netwerk ook visueel getoond worden. De SIM wegen zijn in een lichtblauwe kleur weergegeven.

4.2 Verkeerscentrale Noord- en Oost-Nederland

De verkeerscentrale is in het gehele proces de centrale spil in het netwerk. De regiodesk heeft contact met alle partijen. Het proces, waarin alle communicatielijnen zijn opgenomen, is gedurende het begin van de operationele fase pilot aangepast en verbeterd. Het uiteindelijke meldingsproces is weergegeven in bijlage 3, 3.2.

Naast de communicatielijnen met politie, weginspecteur en wegbeheerders ligt ook de procedure ten aanzien van verslepen van een voertuig na een ongeval of pechverplaatsing bij de centralist van de regiodesk. Deze procedures zijn ook vastgelegd (zie bijlage 3, 3.3) en geven houvast in welke situatie actie ondernomen moet worden. Dit omdat de procedure van bergen in deze pilot afwijkt van de landelijk IM procedure (weginspecteur gaat eerst ter plaatse en beoordeelt of een berger ter plaatse moet komen). Als er een ongeval heeft plaatsgevonden wordt deze door de Verkeerscentrale doorgezet richting het LCM (personenauto's) of CMV (vrachtauto's). In deze gevallen wordt er door LCM/CMV een OW melding met kentekens aangemaakt en de betreffende berger naar het incident gestuurd. De berger factureert via LCM/CMV. Bij pech wordt door de weginspecteur de berger rechtstreeks ingeschakeld. De financiële afhandeling gaat via de gemeenten.

Naast het doorgeven van meldingen is de regiodesk uitgebreid met een extra scherm waarop Google verkeer getoond wordt, zodat op actieve wijze het verkeer in Arnhem en Nijmegen gemonitord kan worden.

Door de centralisten bij de verkeerscentrale worden alle incidenten gelogd in het Uniforme Droge Logging Systeem (UDLS). Voor deze pilot zijn de straatnamen van het SIM netwerk toegevoegd en gekoppeld aan een specifieke beheerder (Provincie Gelderland (stedelijk)). Dit maakt het mogelijk om het aantal incidenten en aanrijtijden te monitoren.

4.3 Procedure voor uitvoeren werkzaamheden weginspecteur

Gedurende de pilot acteerde de weginspecteur van Traffic Support namens de verschillende wegbeheerders. Bij Incident Management gaat het om op een snelle en veilige manier een incident af te handelen. Gedurende de spitsen (06.00 – 09.30 uur en 15.30 – 19.00 uur en op donderdagavond in verband met koopavond tot 21.30) reed er zowel in Arnhem als in Nijmegen een weginspecteur rond op een motor. De weginspecteur surveilleerde op SIM-wegen en is snel ter plaatse op het moment dat er een incident plaatsvindt. Buiten de spitsen (avond, nacht en weekenden) zijn de weginspecteurs oproepbaar. In de procedure (zie bijlage 3, 3.4) is vastgelegd welke informatie, na een incidentmelding, moet worden doorgegeven (van VCNON naar weginspecteur) en welke terugmelding de weginspecteur doet als hij aankomt op plaats incident. Daarnaast heeft de weginspecteur contact met de wegbeheerder als er sprake is van een groot incident (afstemmen te treffen maatregelen) of met de berger als er sprake is van een pechverplaatsing.

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Behaalde doelen

Voorafgaand aan de pilot zijn er een drietal doelen gedefinieerd. Geconcludeerd kan worden dat 2 van de 3 doelen gehaald zijn.

Doel 1: Het ontwikkelen en testen van Stedelijk Incident Management.

Dit doel is gehaald. In de periode september 2014 tot december 2015 is in de regio Arnhem en Nijmegen een succesvolle pilot met een stedelijke wegininspecteur uitgevoerd. In eerste instantie zou de pilot eindigen op 31 december 2014, maar in verband met het succes is de pilot met een jaar verlengd.

De pilot had een aantal vernieuwende elementen in zich, zoals

- Actief regie voeren op Incident Management door stedelijk wegbeheerders.
- Het afwijken van de landelijke IM regel (direct een berger sturen) door eerst een stedelijk wegininspecteur naar een incident locatie te sturen.
- Inschakelen van een marktpartij voor inhuur van een wegininspecteur

Deze elementen zijn allen succesvol doorgevoerd in de pilot.

Doel 2: Optimaliseren van de regionale afstemming van incidenten door met de betrokken partijen (politie, verkeerscentrale, bergers, etc) praktische afspraken te maken.

Alle partijen zijn zowel in de voorbereidingsfase als in de operationele fase nauw betrokken geweest bij het proces om de pilot een succes te laten worden. Er zijn heldere procedures opgesteld en afspraken gemaakt met alle partijen om de afhandeling van incidenten zo soepel mogelijk te laten verlopen en de consequenties van een incident op de verkeersdoorstroming te verminderen. Door het gezamenlijk optrekken van de gemeente Arnhem (inclusief de omliggende gemeenten), de gemeente Nijmegen en de Provincie Gelderland binnen de pilot is de regionale afstemming rondom incidenten verbeterd.

Doel 3: Terugdringen van het aantal voertuigverliesuren op het onderliggend wegennet

Om aan te kunnen tonen dat het aantal voertuigverliesuren op het onderliggend wegennet zijn afgenomen door de inzet van de stedelijk wegininspecteur is er een separate uitvraag gedaan. Tot op heden zijn de resultaten nog niet bekend, dus over het behalen van dit doel kan in deze evaluatie geen uitspraak worden gedaan.

5.2 Aanbevelingen

5.2.1 Voortzetting SIM in Arnhem en Nijmegen

Het pilotproject Stedelijk Incident Management is in de regio Arnhem en Nijmegen zeer succesvol geweest. De samenwerking tussen alle partners was zeer goed. Er is veel energie gestoken in een juiste inbedding van de processen en afspraken tussen de operationele centra van de politie, de VCNON (regiodesk) en de verschillende wegbeheerders. Met alle betrokken partijen wordt gesproken over de wijze van voortzetting en de borging van de financiering en de benodigde taken.

In deze paragraaf wordt, al voorsortierend op de definitieve invulling van Stedelijk Incident Management 2016, een beschrijving gegeven van de taken die eveneens opgenomen zouden moeten worden in de beheer- en exploitatie organisatie voor Stedelijk Incident Management. Deze operationele taken zorgen ervoor dat de organisatie rondom de inzet van de wegininspecteurs soepel verloopt. Tevens is beschreven op welke wijze deze ingebed zouden moeten worden in de organisatie.

Hieronder is per (operationele) taak een korte beschrijving gegeven:

Inregelfase SIM januari/februari 2016

Vanaf 1 januari 2016 is er sprake van een nieuwe marktpartij die wegininspecteurs gaat leveren voor het uitvoeren van Stedelijk Incident Management in Arnhem en Nijmegen. In de eerste twee maanden is er sprake van een inregelfase. Met de nieuwe marktpartij dienen contractuele afspraken gemaakt te worden aangaande aanrijtijden, opleidingsniveau wegininspecteurs, in te zetten materieel, wijze van communicatie met overige partijen, etc.

Het streven is om de processen bij de Operationele Centra en de Verkeerscentrale gelijk te houden. Deze hebben zich in de pilotperiode bewezen. Voor de verkeerscentrale wijzigt de communicatie met de marktpartij (nieuwe telefoonnummers, wijzigen van track & trace systeem, mogelijk gewijzigde inzettijden) en voor de politie vooral het contact op straat en plaats incident. Deze wijzigingen dienen vastgelegd en gecoördineerd te worden.

Aanspreekpunt betrokken partijen

Bij de uitvoering van Stedelijk Incident Management zijn verschillende partijen betrokken die allemaal hun eigen rol hebben in het proces. Het is raadzaam om de effectiviteit van de inzet op regelmatige basis met elkaar te evalueren, zodat waar nodig bijgestuurd kan worden. Om dit op periodieke basis te kunnen doen is een beperkte mate van monitoring (aantal inzetten wegininspecteurs, aantal uitgevoerde bergingen, aanrijtijden) noodzakelijk.

Aanspreekpunt escalaties

De ervaring leert dat hoe helder en goed de processen ook zijn er af en toe ongeregelde heden en escalaties ontstaan tussen verschillende partijen. Een vast aanspreekpunt om deze ongeregelde heden vroegtijdig op te lossen is een vereiste om het gehele proces van inzet van de wegininspecteur en incident afhandeling goed te laten verlopen.

Communicatie

Evenals tijdens de uitvoering van de pilot zal er belangstelling zijn voor de uitvoering van Stedelijk Incident Management. Arnhem en Nijmegen zijn de eerste gemeenten die het deze wijze oppakken en dat geeft regionale en landelijke belangstelling. Communicatie kan geregeld worden via de communicatieadviseurs bij de gemeenten en provincie, maar input aangaande inhoudelijke kennis is ook noodzakelijk.

5.2.2 Uniformiteit bij landelijke uitrol

Gedurende de voorbereidingen en operationele fase van de pilot zijn er ervaringen opgedaan en leerpunten naar voren gekomen die van belang zijn wanneer binnen een stad gedacht wordt aan het inzetten van wegininspecteurs. In deze paragraaf zijn de aspecten opgenomen die opgenomen zouden moeten worden in het landelijke concept om zorg te dragen voor een uniforme werkwijze wanneer er op een stedelijk wegennet Incident Management wordt uitgevoerd.

Uniformiteit in de processen

Om Stedelijk Incident Management door te kunnen voeren zijn eenduidige processen en protocollen onmisbaar. Op landelijke schaal is Incident Management uitgegroeid tot een breed samenwerkingsverband tussen meerdere publieke en private partijen. Incident Management wordt toegepast op zogeheten IM wegen, bestaand uit alle rijkswegen, diverse provinciale wegen (of delen ervan) en een aantal gemeentelijke wegen (of delen ervan). Op dit moment ligt er nog geen landelijk concept voor het uitvoeren van Incident Management op het stedelijk wegennet.

Voor de pilot SIM Arnhem en Nijmegen zijn de processen tussen de verschillende partijen uitgewerkt, toegepast en geoptimaliseerd. Het gaat om de volgende processen:

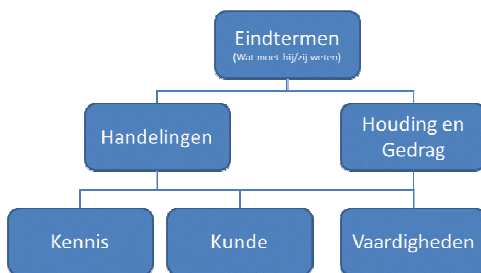
- Meldingsproces Operationeel Centrum – VCNON (zie bijlage 2, 2.1))
- Proces in de Verkeerscentrale (Regiodesk)
 - o Doorgifte van meldingen richting weginspecteurs (zie bijlage 2, 2.2)
 - o Procedure voor verslepen nav ongeval of pechverplaatsing (zie bijlage 2, 2.3)

Deze processen/protocollen zouden bij invoering van Stedelijk Incident Management in andere steden overgenomen moeten worden. Dit in verband met het feit dat het voor de centralisten en wegverkeersleiders niet werkbaar is als er verschillende processen gehanteerd moeten worden.

De operationele uitvoering ten aanzien van incident afhandeling kan uiteraard wel op verschillende wijzen plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld inzet van eigen personeel in plaats van marktpartij, inzet bij grootschalige wegwerkzaamheden, inzet bij evenementen, etc.)

Uniformiteit in de opleiding

Bij de uitvoering van Stedelijk Incident Management is naast uniforme werkprocessen de wederzijdse erkenning van competenties van belang. Omdat dit onvoldoende geborgd was, is er in het najaar van 2014 de 'Leidraad opleiding IM'⁴ uitgebracht door het CROW. Het doel van de leidraad is om de kwaliteit van de medewerkers vanuit de gezamenlijke wegbeheerder te uniformeren en daar waar nodig een kwaliteitsverbetering te bewerkstelligen. Daarnaast is het (in de toekomst) mogelijk de medewerkers van Rijkswaterstaat en de wegbeheerders van het onderliggende wegennet uit te wisselen.



In de leidraad zijn de eindtermen voor de opleiding IM opgenomen. De eindtermen zijn beknopte omschrijvingen van de kennis en inzicht, vaardigheden en houding waarover een weginspecteur aan het einde van zijn opleiding minimaal zou moeten beschikken. In het figuur hiernaast is dit schematisch weergegeven.

Figuur 14: Schematische weergave eindtermen

In de leidraad is ook het competentieprofiel van een weginspecteur opgenomen (zie Bijlage 4). Het gaat om de volgende competenties:

- Klantgerichtheid
- Stressbestendigheid
- Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
- Anticiperen
- Besluitvaardigheid

Er zijn verschillende aanbieders van IM opleidingen, maar op dit moment is er nog geen onafhankelijke certificering van het IM examen. Zolang dit nog ontbreekt, is het voor wegbeheerders van het OWN lastig om grip te houden op de benodigde competenties van weginspecteurs. Voor wegbeheerders die 'eigen' mensen in dienst heeft, is dit een onderdeel in het aanname beleid, maar wanneer een marktpartij ingeschakeld wordt is dit moeilijker te controleren en af te dwingen en vervolgens in een bestek op te nemen.

⁴ Opgesteld door de CROW werkgroep, waarin RWS, provincies, gemeenten en adviesbureaus vertegenwoordigd waren

De motor is als werkvoertuig voor het uitvoeren van werkzaamheden op het binnenstedelijke wegennet het meest ideaal. Om plaats incident op een veilige manier te bereiken is ook hier een aanvullende opleiding vereist.

Onderdelen van deze opleiding zijn in ieder geval:

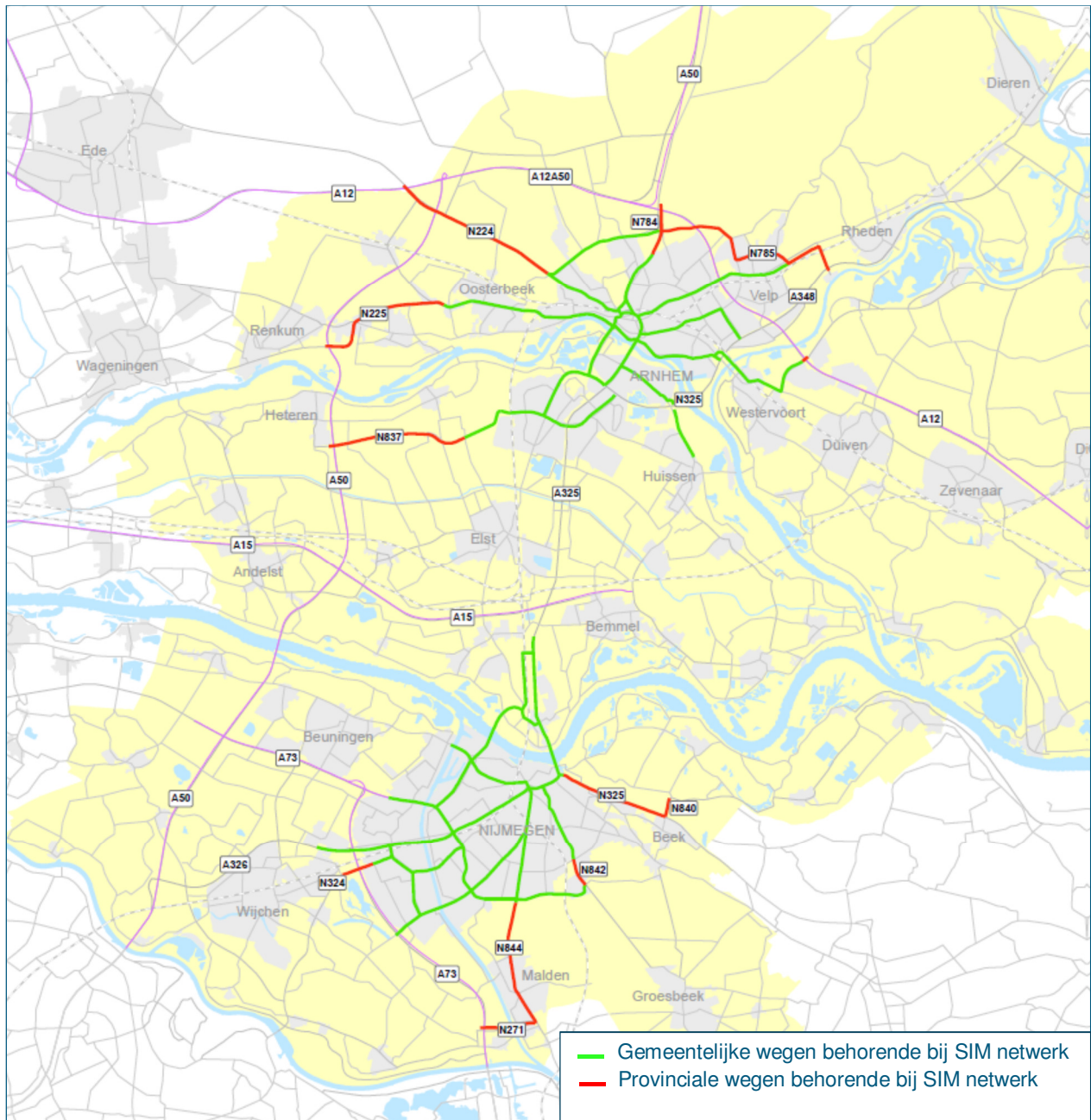
- Gevaarherkenning
- Taal van de weg
- Positioneel rijden
- Rijvaardigheid en behendigheid met de motor
- Stadsvaardigheid (in werkgebied)
- Rijden met behulp van zoekopdrachten
- Voorbeeldfunctie.

Vanuit de ervaringen opgedaan gedurende de pilotperiode zijn de wegbeheerders van mening dat de vaardigheden zoals deze er nu zijn voldoende zijn om binnenstedelijk op een veilige wijze te verplaatsen.

De leidraad IM opleidingen zoals gepubliceerd door het CROW geeft de eindtermen weer (wat moet hij/zij kunnen) voor een weginspecteur. Geconcludeerd is dat dit voor een stedelijk weginspecteur niet afwijkt ten opzichte van een Weginspecteur van RWS of Provincie. De aanbeveling is dan ook om deze eindtermen op te nemen als vereist opleidingsniveau.

Bijlage 1 Het SIM netwerk

| Gemeente Arnhem | Gemeente Nijmegen | Provincie Gelderland | | | |
|--------------------------------------|----------------------------|----------------------|---------|---------|--------|
| | | WEG NR | KM VAN | KM TOT | LENGTE |
| Airborneplein | General James Gavinweg | N325 | 2,923 | 6,605 | 3,682 |
| Amsterdamseweg | Waalbrug | N785 | 10 | 17,215 | 7,215 |
| Apeldoornsestraat | Prins Mauritssingel | N844 | 0 | 4,265 | 4,265 |
| Apeldoornseweg | Prins Mauritssingel | N271 | 125,588 | 127,457 | 1,869 |
| Batavierenweg | Ovatonde | N324 | 3,081 | 4,16 | 1,079 |
| Boulevard Heuvelink | Keizer Hendrik VI-singel | N840 | 0 | 0,632 | 0,632 |
| Burgemeester Matsersingel | Margaretha van Mechelenweg | N842 | 1,175 | 2,135 | 0,96 |
| De Monchyplein | Graaf Alardsingel | N224 | 48,117 | 53,788 | 5,671 |
| Eldenseweg | De Oversteek | N225 | 60,008 | 64,711 | 4,703 |
| Eusebiusbuitensingel | Nymaplein | N338 | 1,34 | 1,559 | 0,219 |
| Eusebiusplein | Verlengde Energieweg | N784 | 1,806 | 3,542 | 1,736 |
| Huissensestraat | Industrieplein | N837 | 5,12 | 9,806 | 4,686 |
| IJssellaan | Industrieweg | | | | |
| Ir. J.P. van Muijwijkstraat | Tunnelweg | | | | |
| Jansbuitensingel | Quackplein | | | | |
| Johan de Wittlaan | Nassausingel | | | | |
| John Frost Brug | Energieweg | | | | |
| Lange Water | Gaziantepplein | | | | |
| Meldeplein | Neerbosscheweg | | | | |
| Metamorfosenallee | Palkerplein | | | | |
| Nelson Mandela Brug | Wijchenseweg | | | | |
| Nieuwe Plein | Takenhofplein | | | | |
| Nijmeegseweg | Graafsebrug | | | | |
| Onderlangs | Graafseweg | | | | |
| Oranjewachtstraat | Jonkerbosplein | | | | |
| Roermondsplein | Weg door Jonkerbos | | | | |
| Schelmseweg | Van Boetbergweg | | | | |
| Sonsbeekweg | Hatertseweg | | | | |
| Steenstraat | Grootstalselaan | | | | |
| Trans | St. Annastraat | | | | |
| Utrechtseweg | Scheidingsweg | | | | |
| Velperbuitensingel | Sionsweg | | | | |
| Velperplein | Groesbeekseweg | | | | |
| Velperweg | Prins Bernhardstraat | | | | |
| Voetiuslaan | Coehoornstraat | | | | |
| Weerdjesstraat | Terwindtstraat | | | | |
| Westervoortsedijk | Keizer Traianusplein | | | | |
| Willemsplein | St. Canisiussingel | | | | |
| Zevenaarseweg | Oranjesingel | | | | |
| Zijpendaalseweg | Keizer Karelplein | | | | |
| | Van Schuylenburgweg | | | | |
| Gemeente Renkum / Oosterbeek | Van Rosenburgweg | | | | |
| Utrechtseweg | IJpenbroekweg | | | | |
| Gemeente Rheden / Velp | van Apelterenweg | | | | |
| Arnhemsestraatweg | Nieuwe Dukenburgseweg | | | | |
| Hoofdstraat | Dukenburgse Brug | | | | |
| Zutphensestraatweg | Hatertse Brug | | | | |
| Gemeente Westervoort | | | | | |
| Brugweg | | | | | |
| Hamersestraat | | | | | |
| Rivierweg | | | | | |
| Gemeente Duiven | | | | | |
| Rivierweg | | | | | |
| Gemeente Lingewaard / Huissen | | | | | |
| Ingenieur Molsweg | | | | | |

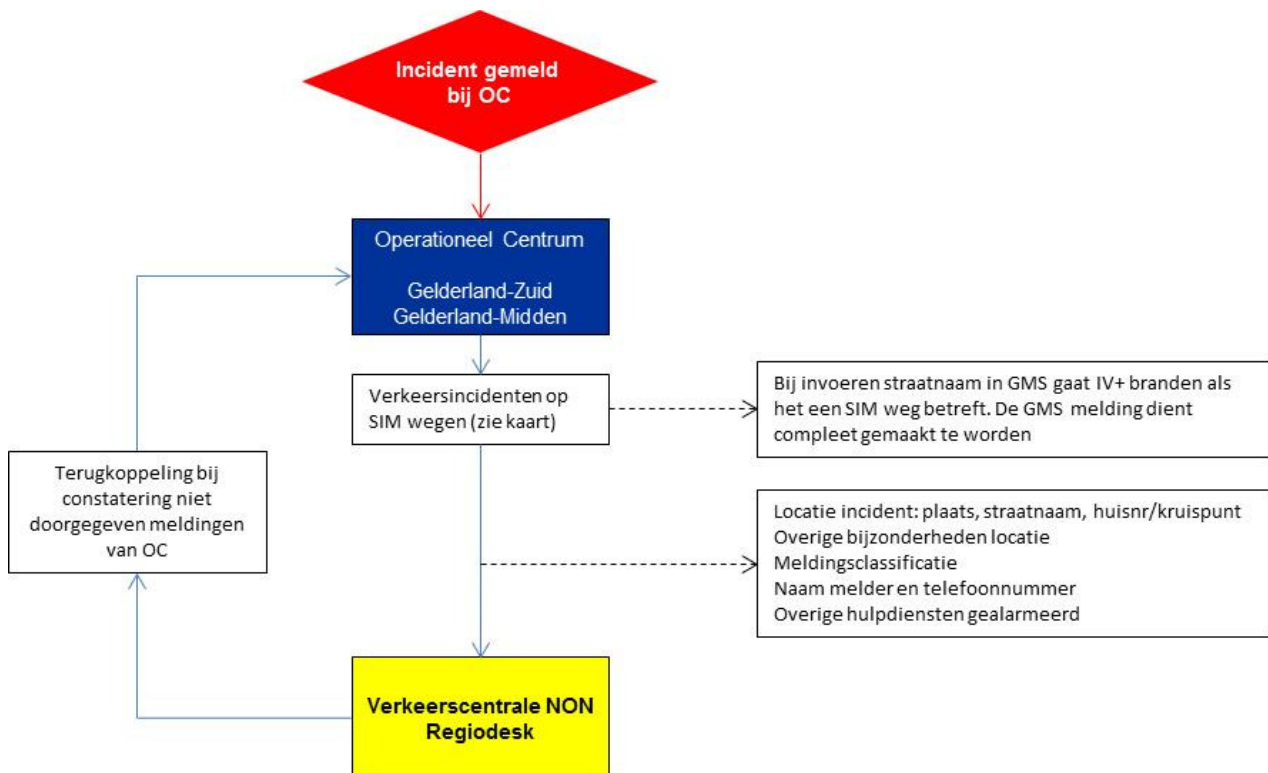


Bijlage 2 Meldingsclassificatie OC

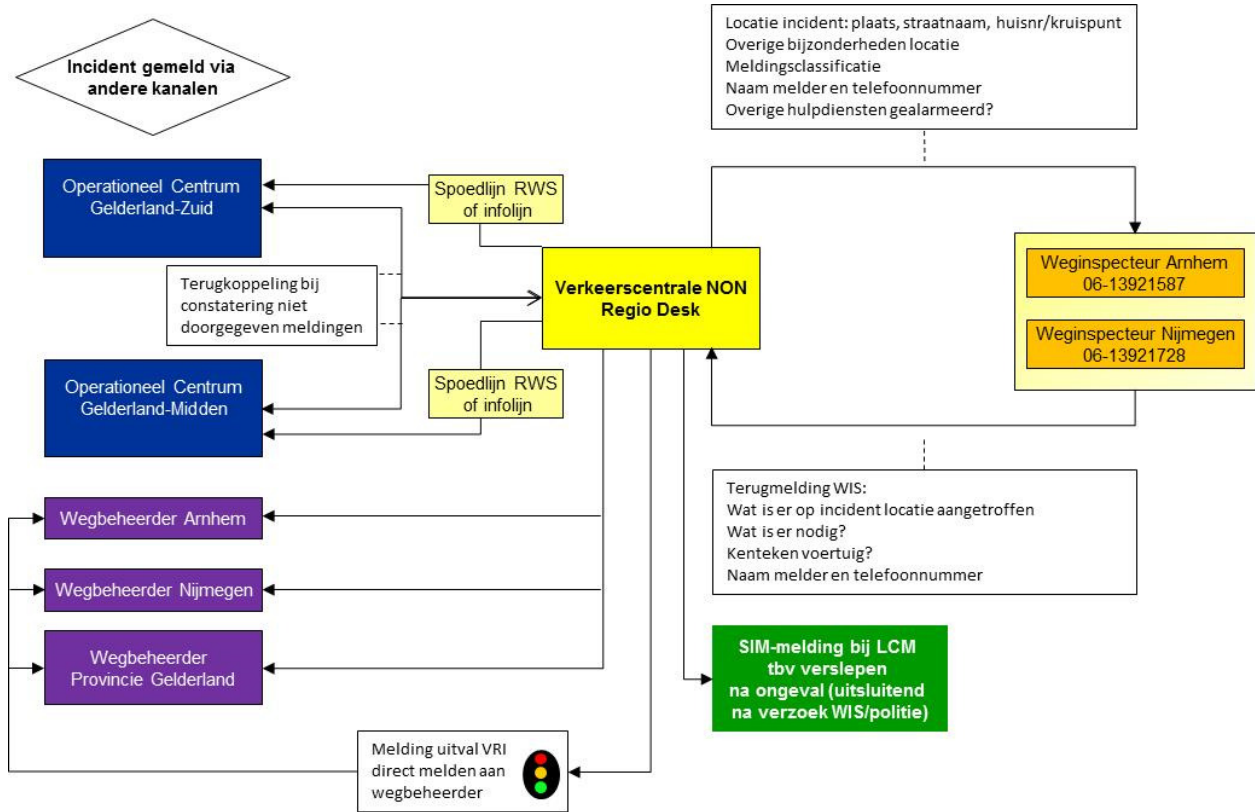
| Hoofd MC | MC sub 1 | MC sub 2 |
|----------|------------|--------------------------|
| Ongeval | Wegvervoer | Voertuig te water |
| Ongeval | Wegvervoer | Letsel |
| Verkeer | Wegverkeer | Gladheid |
| Verkeer | Wegverkeer | Verkeersstremming |
| Verkeer | Wegverkeer | Bijzondere verkeerszaken |
| Verkeer | Wegverkeer | Vervuild wegdek |
| Verkeer | Wegverkeer | Afgevallen lading |
| Verkeer | Wegverkeer | Parkeerprobleem |
| Ongeval | Wegvervoer | Materieel |
| Verkeer | Wegverkeer | Loslopende dieren |
| Verkeer | Wegverkeer | Defect straatmeubilair |
| Verkeer | Wegverkeer | Spookrijder |
| Verkeer | Wegverkeer | Brand wegvervoer |
| Verkeer | Wegverkeer | Parkeerprobleem |

Bijlage 3 Processen

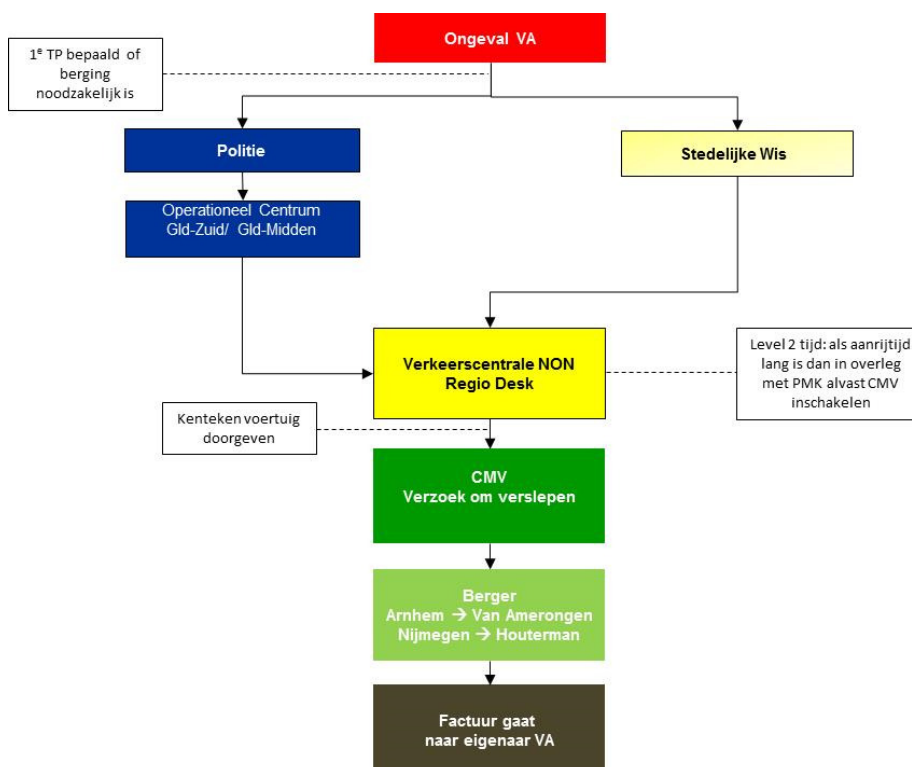
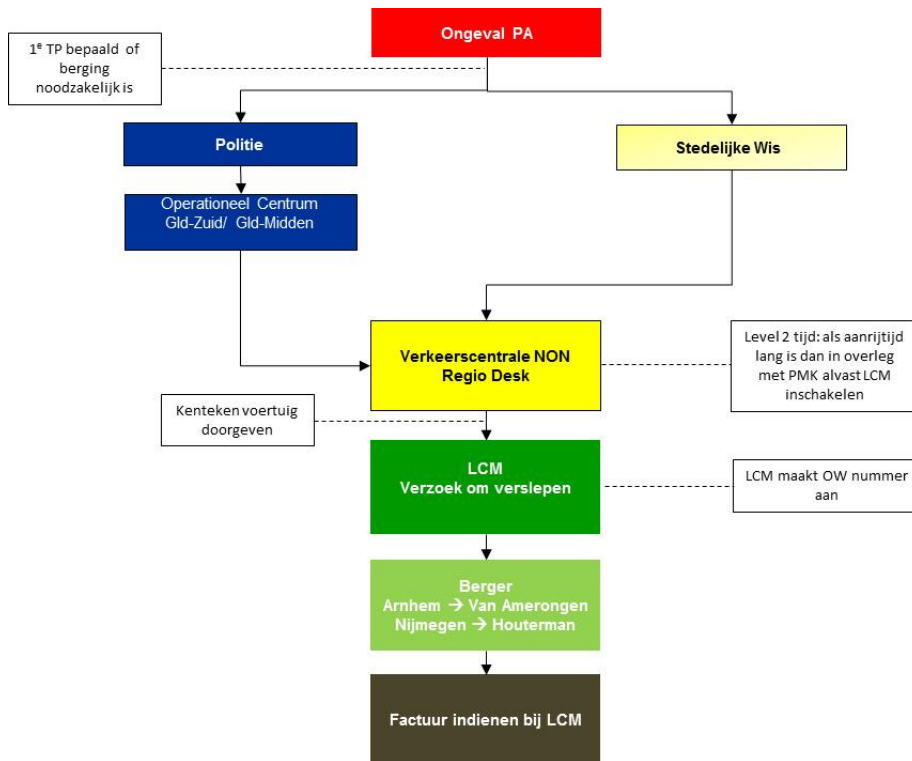
3.1 Meldingsproces Operationeel Centrum

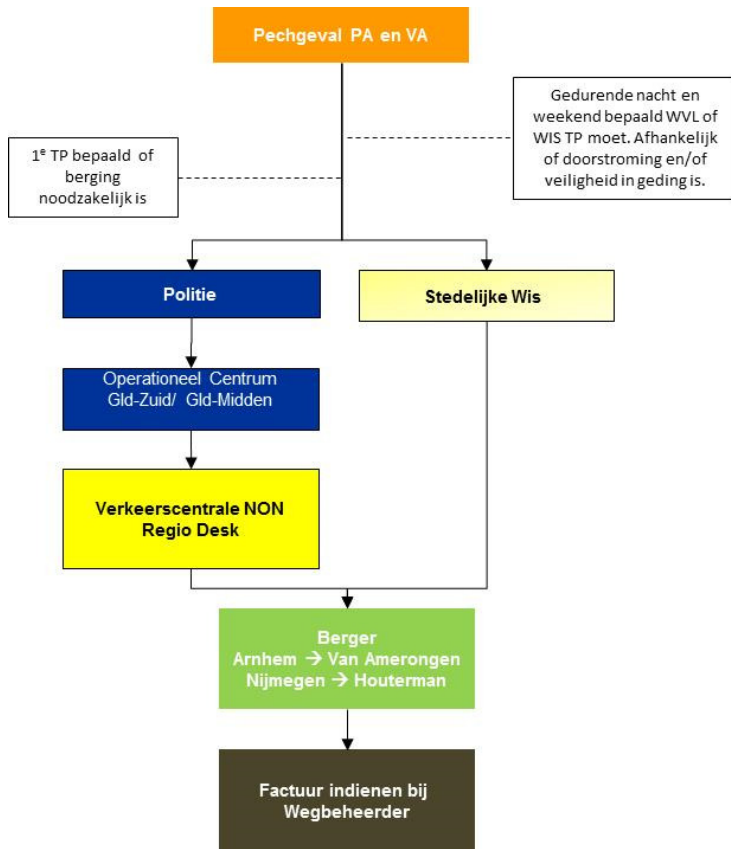


3.2 Meldingsproces VCNON – Traffic Support

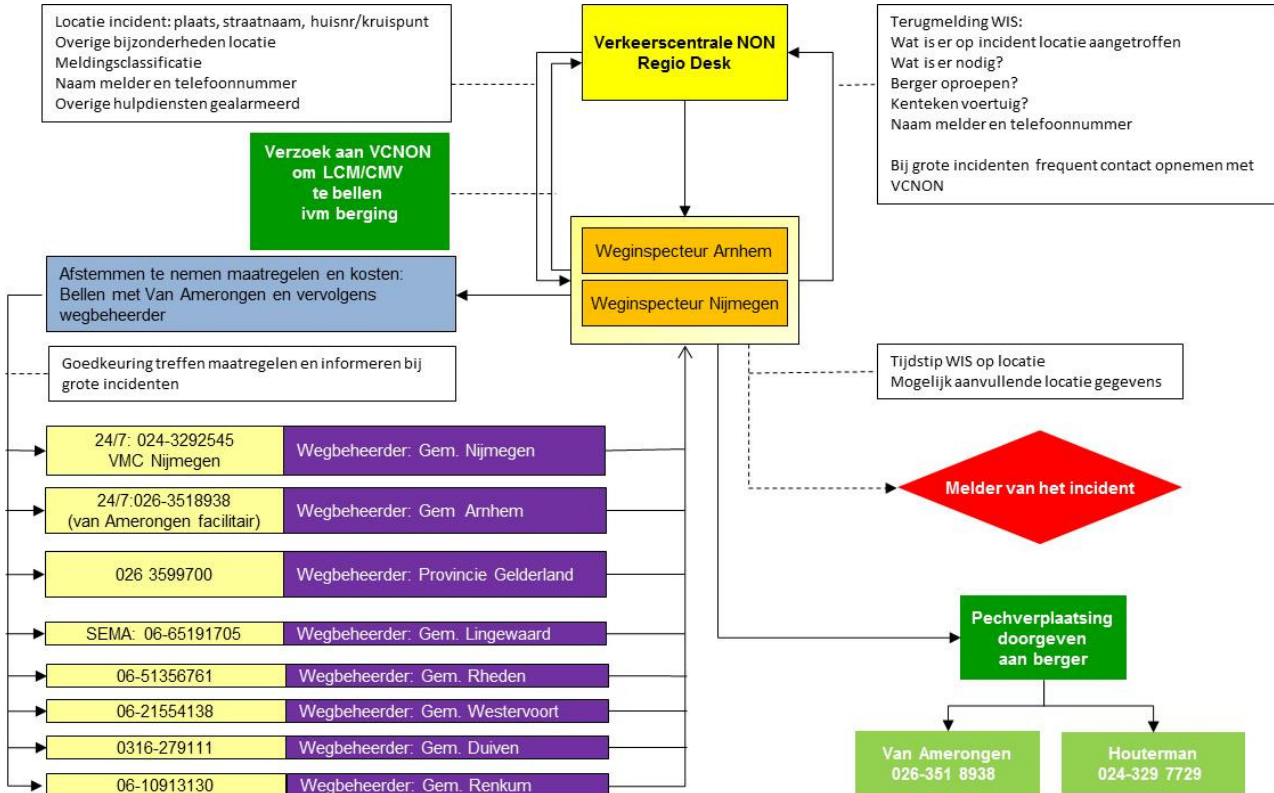


3.3 Procedure verslepen nav ongeval of pechverplaatsing





3.4 Procedure wegingspecteur SIM



Bijlage 4 Competentieprofiel Weginspecteur

Als basis voor het competentieprofiel voor de weginspecteurs is gebruik gemaakt van het competentieprofiel⁵ zoals dit is ontwikkeld voor de weginspecteur van Rijkswaterstaat en momenteel wordt gehanteerd. Genoemde competenties hebben hierbij enkel betrekking op de taken van de medewerker binnen IM en niet op het volledige takenpakket van de medewerker. Zoals in hoofdstuk 3 beschreven, kan het takenpakket van de medewerker per wegbeheerder verschillen en daarmee het competentieprofiel behorend bij de functie van de medewerkers.

De volgende (kern)competenties zijn voor de weginspecteur van toepassing:

1. Klantgerichtheid;
 - a. Weet wat een beslissing betekent voor een weggebruiker.
 - b. Houdt in het handelen rekening met de behoeften en belangen van de weggebruiker.
 - c. Doet moeite om behoeften en belangen van de weggebruiker te onderzoeken.
 - d. Leeft zich in het verwachtingpatroon van de weggebruikers in.

2. Stressbestendigheid;
 - a. Kan met veel informatiebronnen tegelijk omgaan.
 - b. Behoudt het overzicht over een veelheid aan informatie en situaties en schat de relevantie ervan goed in.
 - c. Blijft ook in rustige perioden alert en waakzaam.
 - d. Blijft rustig bij plotselinge gebeurtenissen en behoudt, ook onder druk van hulpdiensten of weggebruikers, eigen integriteit.
 - e. Wijkt in nood af van standaardprocedures en houdt zich aan de beginselen van IM, zoals eigen veiligheid eerst.
 - f. Schakelt soepel tussen verschillende verkeerssituaties en betrokken partijen die aandacht vragen.

3. Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid;
 - a. Kan kort en bondig betrokkenen de situatie uitleggen.
 - b. Rapporteert kort en volledig.
 - c. Spreekt anderen aan op richtlijnen en protocollen en gevolgen van acties en beslissingen.
 - d. Kan anderen overtuigen van genomen maatregelen.
 - e. Luistert actief en vraagt door.
 - f. Is in staat om feedback te ontvangen en geven.

4. Anticiperen;
 - a. Kan zich voorstellen hoe de situatie zich zal ontwikkelen na eventuele maatregelen (scenario's denken).
 - b. Schat gedragingen van wegverkeer/scheepvaart en trein/lijndienst in.
 - c. Schat risico's van beslissingen in.
 - d. Herkent afwijkende situaties aan de hand van signaleringssystemen.
 - e. Maakt zelfstandig een goede inschatting van (onveilige) situaties en onderneemt tijdig actie om onveiligheid te voorkomen.
 - f. Bepaalt consequenties van maatregelen over de grenzen van eigen situatie/regio heen.
 - g. Haalt tijdig anderen erbij. Stemt eigen maatregel en acties van anderen met elkaar af.

⁵ Bron: Leidraad IM opleiding, CROW

5. Besluitvaardigheid;
 - a. Neemt, ook zonder volledige informatie en klankbord, zelfstandig besluiten om situatie veilig te stellen.
 - b. Houdt vast aan eigen besluit maar is ook in staat in geval van nieuwe informatie alternatieven te horen en eigen besluit te heroverwegen.
 - c. Is alert en grijpt direct in bij problemen en onduidelijkheden.
 - d. Kan met tegenstrijdige aanvragen van anderen omgaan en stuurt aan op de meest veilige oplossing.
 - e. Is in staat een besluit/maatregel/handeling naderhand te onderbouwen.