

INCIDENTMANAGEMENT
EINDRAPPORTAGE
BORGING & STANDOPNAME 2004

Utrecht, 11 mei 2005

Mr. J.H. Leopold
Drs. A.S.E. Dekker
Drs. F. Jonker

INCIDENTMANAGEMENT
EINDRAPPORTAGE
BORGING & STANDOPNAME 2004

INHOUD	Blz.
1. MANAGEMENT SUMMARY	I
1.1 VRAAGSTELLING	I
1.2 CONTEXT	I
1.3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	I
2. INLEIDING	9
2.1 ACHTERGROND.....	9
2.2 VRAAGSTELLING EN ONDERZOEKSOPZET	9
2.3 WERKWIJZE.....	11
3. VERANKERING EN BORGING VAN IM IN ORGANISATIE	12
3.1 ORGANISATIE	12
3.2 BEDRIJFSVOERING	17
3.3 MANAGEMENTINFORMATIE	19
3.4 BEVINDINGEN.....	24
3.5 AANBEVELINGEN.....	28
4. GEREALISEERDE TIJDEN INCIDENTMANAGEMENT 2004.....	30
4.1 INLEIDING	30
4.2 DATABRONNEN	31
4.3 GEREALISEERDE IM-TIJDEN	33

Bijlagen:

1. Overzicht respondenten.
2. Overzicht geraadpleegde bronnen.
3. Kaart hoofdwegennet.

1. MANAGEMENT SUMMARY

1.1 VRAAGSTELLING

De hoofdvragen die ter beantwoording aan Berenschot waren opgedragen, waren de volgende:

- Leveren de logboeken van Rijkswaterstaat (RWS) zodanig betrouwbare en consistente gegevens op dat kan worden beoordeeld of de IM-regeling in de voor het Hoofdwegenet relevante politieregio's in de periode 2003 en daarna, tot de met de regeling beoogde tijdwinst voor de aanrijtijden van de bergers heeft geleid?
- In hoeverre is in die regio's sprake van een verbetering of verslechtering in tijdprestaties voor de aanrijtijden van de bergers in 2004 ten opzichte van 2003?
- Hoe is Incident Management (IM) binnen de RWS-organisatie, met name Verkeerscentrum Nederland (VCNL), de Regionale Verkeerscentrales (RVC's) en de districten, in termen van sturing, werkprocessen en verantwoording verankerd en geborgd?

1.2 CONTEXT

Na invoering in 2000 besloot het Ministerie van V&W in 2001 en later nog eens in 2003 een evaluatie te doen uitvoeren naar het functioneren van de sinds 2000 ingevoerde regeling Incident Management. Om een landelijk globaal beeld van de uitvoering te krijgen zonder de gehele nationale situatie door te lichten, zijn drie (politie)regio's en het bedieningsgebied van het Korps Landelijke Politie Diensten (KLPD) onderzocht. Selectie van deze regio's vond plaats op basis van hun 'incidentenrecord'.

In 2004 zijn de volgende veranderingen in de organisatie en uitvoering van IM in gang gezet:

- RWS krijgt, in eerste instantie, bij wijze van pilot de rol van incidentcoördinator ('weginspecteur+'), passend bij de rol van wegbeheerder en in afstemming met de betrokken hulpdiensten. Verkeersregeling is een nieuwe activiteit die in nauwe samenwerking met de politie wordt opgepakt. Proefregio's zijn Amsterdam en Eindhoven.
- Vanaf de totstandkoming van de nieuwe contracten tussen Stichting Incident Management Nederland (SIMN) en de bergers, zijn de bergers verplicht om de aanrijtijden en afhandelingstermijnen voor incidenten te registreren.

Het streven is om in de loop van 2005 een RWS-breed en ICT-ondersteund registratiesysteem operationeel te hebben, waarmee de realisatie van de belangrijkste intervaltijden kan worden gevolgd.

1.3 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Samengevat heeft de beantwoording van voornoemde vragen geleid tot de volgende set van conclusies en aanbevelingen.

Tabel 4.6 Registratie meldkamer – opdracht politievoertuig (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=8568)	Noord-Holland (N=5890)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=1756)
5 minuten	Gemiddeld 5 minuten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 7 uur en 14 minuten.	Gemiddeld 4 minuten. Grote spreiding tussen de 0 minuten en 2 uur en 13 minuten.	Gemiddeld bijna 6 mi- nuten. Grote spreiding van 0 minuten tot 2 uur en 36 minuten

Interval 3: Tijdstip melding – tijdstip registratie CMI/CMV

Ook voor dit interval is de data gedeeltelijk afkomstig van het 'ICT IMIS'-bestand, dus voor-
namelijk van de regiopolitie en het KLPD.

Op basis van het IM-monitoringsysteem is dit interval alleen voor heel Nederland in kaart te
brengen. Er kan voor dit interval geen onderscheid gemaakt worden naar regio's.

Tabel 4.7 Melding incident – tijdstip waarschuwen CMI/CMV (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=12.030)	Noord-Holland (N=0)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=0)
5 minuten	Gemiddeld 11/12 minu- ten. Zeer grote spreiding van 0 minuten tot 11 uur en 43 minuten!	Onbekend	Onbekend

Binnen de huidige gegevens is zoals gezegd geen onderscheid te maken tussen CMI/CMV-
incidenten. In de kolom Interval Nu geldt dus dat deze tijden zowel over CMI-meldingen
gaan als over CMV-meldingen. Echter, de procedure voor het melden aan VHD verschilt
tussen personenauto-incidenten en vrachtwagenincidenten. Immers, bij vrachtwageninci-
denten is de procedure zo ingericht dat het CMV pas wordt gewaarschuwd wanneer de poli-
tie ter plaatse is. In principe is het zo dat de politie ter plaatse de situatie inschat en aan de
meldkamer de opdracht geeft om CMV te waarschuwen. Dit is logischerwijs een verklaring
voor het hoger uitvallen van de gerealiseerde tijden ten opzichte van de gestelde norm.

Interval 4: Tijdstip opdracht politievoertuig – tijdstip ter plaatse

Ook wat betreft het interval tijdstip opdracht politievoertuig - tijdstip ter plaatse is de data
gedeeltelijk afkomstig van het 'ICT IMIS'-bestand en gekoppeld aan de indeling van de
regiopolitie. Het interval geldt zowel voor vrachtwagenincidenten als voor personenauto-
incidenten. Noord-Holland scoort hier in tegenstelling tot de overige regio's binnen de
normtijd.

Tabel 4.8 Opdracht politievoertuig – tijdstip ter plaatse (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=7.464)	Noord-Holland (N=4.007)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=1.508)
10 minuten	Gemiddeld 12/13 minu- ten. Zeer grote spre- ding van 0 minuten tot 6 uur en 33 minuten.	Gemiddeld 9 minuten. Spreiding is groot, tus- sen 0 minuten en 3 uur en 17 minuten.	Gemiddeld 13 minuten. De spreiding is groot en varieert van 0 minuten tot 2 uur en 45 minuten.

Interval 5: Tijdstip waarschuwen CMI/CMV – waarschuwen berger

Er is geen overzicht te geven van dit interval, de delta is namelijk 0. Dit betekent dat er geen verschil wordt waargenomen tussen de tijd waarop het CMI gewaarschuwd is en waarop deze de berger heeft gewaarschuwd. Op basis van de incidentrapportages verkregen bij de VHD is dit interval wel te geven voor vrachtwagenincidenten (zie tabel 4.9). Het volgende interval blijkt te zijn gerealiseerd:

Tabel 4.9 Waarschuwen VHD – waarschuwen berger (2004)

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=305)	Noord-Holland (N=24)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=59)
5 minuten	Het gemiddelde be- draagt 3 minuten. De spreiding bedraagt tus- sen de 0 minuten en 10 minuten. ⁶¹	Het gemiddelde be- draagt 3 minuten.	Het gemiddelde be- draagt 3 minuten.

Interval 6: Tijdstip melden berger – berger ter plaatse

Het interval melden berger - berger ter plaatse vindt wat betreft personenauto-incidenten zijn oorsprong in het bergerregistratiesysteem ('Webreg'). De data van de vrachtwageninci-
denden is afkomstig uit de incidentrapportages van de VHD. Om dit onderscheid aan te ge-
ven, zijn er twee tabellen weergegeven; tabel 4.10 voor het interval gerealiseerd bij perso-
nenauto-incidenten en tabel 4.10 voor het gerealiseerde interval bij vrachtwagenincidenten.

Tabel 4.10 (weergegeven op de volgende pagina) geeft het interval weer voor de personenau-
to-incidenten. Ook hier zijn de 'Webreg'-bestanden gekoppeld aan de regionale politie-
indeling om een verdeling naar regio's mogelijk te maken. Voor alle regio's geldt een grote
spreiding, gemiddeld wordt de norm gehaald.

⁶¹ De spreiding die hier is weergegeven is door de VHD verklaart als foutieve registraties. In enkele gevallen is niet het moment van melding aan de berger genoteerd door de VHD maar van het versturen van de fax aan RWS.

Tabel 4.12 *Berger ter plaatse – start berging voor personenauto-incidenten (2004)*

NORMTIJDEN VOLGENS PROCEDURE	NEDERLAND (N=2.466)	Noord-Holland (N=337)	Gelderland-Midden, Brabant Noord en Rot- terdam Rijnmond (N=401)
Geen norm	Gemiddeld 3 minuten. Vrijwel altijd kan direct begonnen worden. In bijna 85% van de gevallen kan de berging starten binnen 5 minuten.	Gemiddeld 1,30 minuten. De spreiding bedraagt 45 minuten.	Het interval bedraagt gemiddeld 4 minuten. De spreiding bedraagt 3 uur.

OVERZICHT RESPONDENTEN

Organisatie	Respondent
RVC NWN	Dhr. W.H. van der Peet Dhr. J.Stolp
RVC ZWN	Dhr. R. Benthem
RVC ZN	Dhr. M.J.N. Vugs
RVC NON	Dhr. R.Wit
RVC MN	Mw. M. Noordman
VCNL	Dhr. A. Koot
District Haaglanden	Dhr. G.N.C. Dofferhoff
District Rijnmond	Dhr. P.T. Heemskerk
District Amsterdam	Dhr. J. Heij
District Utrecht	Dhr. J.B. Pieper
District Huis ter Heide	Dhr. C. Voorberg
District Zuid-Hollandse Waarden	Dhr. M. van Veen
District Apeldoorn	Dhr. G. Wassink
District Planken Wambuis	Dhr. G. Winterink
District Nijmegen	Dhr. J.H. Kippesluis
District s-Hertogenbosch	Dhr. F.P. Bissels, dhr. v. Ven
District Breda	Dhr. M. Donker, dhr. M. Oerlemans
District Eindhoven	Dhr. J. de Vries
District st. Joost	Dhr. P.L.M. Weerts

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Dagrapport	District Amsterdam rayon Naarden	District Amsterdam
Aantal calamiteiten per oorzaak 2003/2004	District Breda	District Breda
Overzicht Registratie calamiteit/incident/ ongeval oktober – december 2003	District Breda	District Breda
Registratie calamiteit / incident/ ongeval	District Breda	District Breda, District Den Bosch, District Eindhoven
Excel overzicht IM meldingen 2000-2004	District Eindhoven	District Eindhoven
Weekoverzicht	Huis ter Heide	Huis ter Heide
Begroting	Huis ter Heide	Huis ter Heide
Excel overzicht IM meldingen 2004	District Nijmegen	District Nijmegen
Rapporten wegingspecteurs oktober-december 2003	District Nijmegen	District Nijmegen
Weekrapport oktober-december 2003	District Nijmegen	District Nijmegen
Formulier melding en evaluatie ongevallen oktober, november en december 2003	District Nieuwegein	District Nieuwegein
Monitoring – incident Registratie formulier	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
November en december schades in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Oktober, november en december incidenten in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Oktober schades in 2003	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Spitsrijden november 2003 – november 2004 geassocieerd naar traject	District Planken Wambuis	District Planken Wambuis
Incident Management Dienstkring Rijnmond oktober-december 2003	District Rijnmond	District Rijnmond
Voorlopig proces-verbaal	District Rijnmond	District Rijnmond
Checklist Incident Management	District Den Bosch	District Den Bosch
Logboeken spitsinspectie	Dienstkring Den Bosch afdeling dagelijks beheer	District Den Bosch
Calamiteitenbestrijdingsplan Dienstkring St. Joost	District st. Joost	District st. Joost
Checklist calamiteiten	District st. Joost	District st. Joost
Logboek calamiteiten oktober-december 2003	District st. Joost	District st. Joost
Calamiteitenlijst 2003	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Opnameformulier	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Schadespecificatie Dienstkring Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden	District Zuid-Hollandse Waarden
Incidentgegevens IM-monitor	Imtech	Imtech
Bergerregistratie	Imtech	Imtech

BIJLAGE 2

Documenten- en bronnenlijst Incident Management	Geschreven i.o.v./door	Aangeleverd door
Processchema aanvragen en plaatsen verkeersmaatregelen bij JTO	RVC-NH	RVC-NH
Logboeken oktober-december 2004	RVC-NON	RVC-NON
Functieprofiel Coördinerend Wegverkeersleider Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Functieprofiel Hoofd Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Functieprofiel Wegverkeersleider Regionale Verkeersmanagement Centrale	RVC-UT	RVC-UT
Huidige werkbelasting en toekomstige benodigde bezetting en bedieningsfilosofie van de Regionale Verkeersmanagementcentrale Midden-Nederland	RVC-UT	RVC-UT
Overzicht Procedures RVC	RVC-UT	RVC-UT
SLA Verkeersmanagement	RVC-UT	RVC-UT
Voortgangsrapport DVM 2004/1	RVC-UT	RVC-UT
Event-rapportage oktober-december 2003	RVC-ZN	RVC-ZN
Ongevallen oktober-december 2003	RVC-ZN	RVC-ZN
Incident management rapport IM+ Amsterdam	Verkeerscentrum Nederland Incident management	Verkeerscentrum Nederland
Incidentrapportages oktober-december 2004	VHD	VHD

HOOFWEGENNET (LANDELIJK NETWERK)⁶³



⁶³ Bron: Eindrapport 'Betrouwbaar op weg' Verkeerscentrale Nederland.