



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

IM-werkprocessenboek



Voorwoord

Halverwege de jaren '90 is Rijkswaterstaat (RWS) op de Nederlandse rijkswegen gestart met de invoering van Incidentmanagement (IM). In de afgelopen twintig jaar heeft IM een kwaliteitslag doorgemaakt, waarbij steeds meer multidisciplinair wordt samengewerkt vanuit werkprocessen.

Doel IM-Werkprocessenboek

Dit boek is een praktisch naslagwerk dat inzicht geeft in de werkprocessen/werkwijzen van de diverse hulp-(verlenings)diensten, betrokken bij het IM proces. Het dient de volgende aspecten:

- ◆ kennismaken van elkaars werkprocessen/ werkwijzen
- ◆ afstemmen op de diverse werkprocessen/ werkwijzen
- ◆ creëren van eenduidigheid in de afhandeling van incidenten

Doelgroep

Het gebruik van het IM-Werkprocessenboek is met name bedoeld voor hulpverleningsdiensten (politie, brandweer en ambulance) en wegbeheerders van Rijkswaterstaat, provincieën en gemeenten.

Het boek kan als informatiebron worden gebruikt door andere partijen, als:

- ◆ bergers
- ◆ alarmcentrales
- ◆ pechhulpverleners
- ◆ transportsector
- ◆ verzekeraars

IM is vanaf GRIP 1 onderdeel van crisismanagement. De toelichting op IM en haar inbedding binnen crisismanagement is beschreven vanaf hoofdstuk 1 t/m 4. De werkprocessen van alle betrokken hulpverleningsdiensten en de wegbeheerder (RWS) zijn benoemd in hoofdstuk 4. Hoe de werkprocessen worden vertaald binnen het IM proces, komt aan de orde in hoofdstuk 5.

Hoofdstuk 6 beschrijft de communicatiemethodiek tussen de verschillende hulp(verlenings)diensten teneinde de processen goed te laten verlopen.

Hoofdstuk 7 gaat over het UPP 'Hulp bij incidenten'. De IM-werkprocessen van de wegbeheerders zijn nader uitgewerkt in hoofdstuk 8.

In hoofdstuk 9 lezen we hoe de opschaling verloopt naar de OvD-wegbeheerder en tenslotte wordt er in hoofdstuk 10 belangrijke contactinformatie gegeven.

N.B.: De IM-werkprocessen van de wegbeheerder zijn ontwikkeld vanuit de rol van RWS als wegbeheerder. Desalniettemin blijken ze ook bruikbaar voor andere wegbeheerders. Zeker met het oog op een verdere ontwikkeling van de functie van de weginspecteur (WIS), die op termijn zowel op het hoofd- als op het onderliggend wegennet zijn taken uit zal (moeten kunnen) voeren.

Derhalve zijn de functienamen van de wegbeheerder voor dit document veralgemeniseerd.

De uitgewerkte IM-werkprocessen van de wegbeheerders (monodisciplinair) zijn opgenomen in hoofdstuk 8.

Dit IM-werkprocessenboek is multidisciplinair. De praktische uitwerking per IM-werkproces is alleen gerealiseerd voor de wegbeheerder.



Het is de ambitie dat in de toekomst eenzelfde praktische uitwerking van de IM-werkprocessen van alle hulp(verlenings)diensten ter beschikking komt en wordt opgenomen in dit boek.

Wilt u meer lezen over IM?

Ga dan naar www.incidentmanagement.nl

N.B.: Daar waar in de tekst 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

Inhoudsopgave

	Voorwoord	2	7	Het UPP 'Hulp bij incidenten'	19
1	Wat is IM?	7	8	Uitwerking IM-werkprocessen wegbeheerder	24
2	IM als onderdeel van crisismanagement	8	8.1	Treffen veiligheidsmaatregelen	24
3	Hoe werkt IM?	12	8.2	Doorstroming	28
4	Het IM-proces	13	8.3	Omleiden	30
5	Overlegvormen en opschaling	15	8.4	Bergen	33
6	Communicatie tijdens de incidentafhandeling	16	8.5	Schadeherstel / Opruimen	36
			8.6	Informereren weggebruiker	38
			9	Opschalen naar OvD-wegbeheerder	40
			10	Belangrijke contactinformatie	43
			11	Afkortingenlijst	45
			12	Colofon	47

1 Wat is IM?

Definitie

IM is het geheel aan maatregelen, die beogen de weg zo snel mogelijk voor het verkeer vrij te maken nadat een incident op de weg heeft plaatsgevonden.

Dit alles in nauwe samenwerking met hulp(verlenings)diensten en met inachtneming van:

- ◆ veiligheid
- ◆ slachtofferhulp
- ◆ sporenonderzoek
- ◆ doorstroming verkeer
- ◆ beheersen/herstel schade

Doelstelling IM

Een zo snel mogelijk vrijgemaakte weg.

Uitgangspunt

De hulp(verlenings)diensten handelen ieder vanuit hun eigen taken en bevoegdheden en werken van daaruit samen om een incident op de weg zo veilig en efficiënt mogelijk af te handelen en de gevolgen daarvan te beheersen.

2 IM als onderdeel van crisismanagement

IM is nauw verbonden met de Nederlandse Rampenbestrijding (crisisbeheersing), waarbinnen hulpverleningsorganisaties als politie, brandweer, GHOR en de gemeente d.m.v. crisisbeheersingsprocessen verantwoordelijkheden hebben volgens de wet.

GRIP

GRIP betekent Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure. Binnen crisismanagement worden vijf opschalingniveaus onderscheiden. Bij incidenten op de weg neemt IM binnen die opschaling een eigen plaats in.

Binnen de hulpverleningsorganisaties wordt gesproken over GRIP-fasen 0 t/m 4 en bij de wegbeheerder spreekt men van coördinatiefase 0 t/m 3. De opschaling van de wegbeheerder wijkt op onderdelen af van de GRIP-opschaling, echter: fase 1 van de wegbeheerder komt overeen met GRIP 1. Van incidentmanagement is sprake tot en met GRIP 1. Vanaf GRIP 2 wordt gesproken over crisis- dan wel rampbestrijding.

Wegbeheerder

De taken en werkprocessen van de wegbeheerder worden niet specifiek benoemd binnen het crisisbeheersingsproces maar zijn voor een belangrijk deel ondersteunend aan de politie.

Crisisbeheersingsprocessen

Politie: rechtsorde en verkeer

- ◆ ontruimen en evacueren
- ◆ afzetten en afschermen
- ◆ regelen verkeer
- ◆ handhaven openbare orde
- ◆ identificeren slachtoffers
- ◆ begidsen
- ◆ strafrechtelijk onderzoeken

Brandweer: bron- en effectbestrijding

- ◆ bestrijden van brand en emissie van gevaarlijke stoffen
- ◆ redden en technisch hulpverleners
- ◆ ontsmetten van mens en dier
- ◆ ontsmetten van voertuigen en infrastructuur
- ◆ waarnemen en meten
- ◆ waarschuwen van de bevolking
- ◆ toegankelijk maken en opruimen

GHOR: geneeskundige hulpverlening

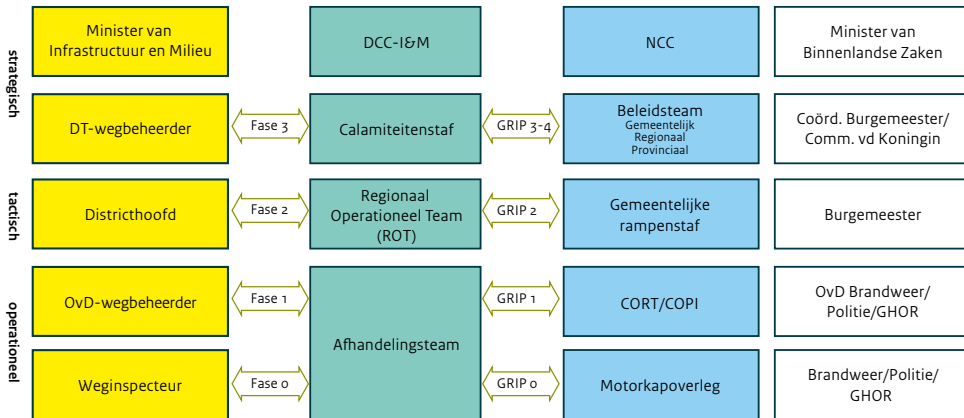
- ◆ spoedeisende medische hulpverlening (SMH)
- ◆ psycho-sociale hulpverlening ongevallen en rampen (PSHOR)
- ◆ preventieve openbare gezondheidszorg (POG)

Gemeente: bevolkingszorg

- ◆ voorlichten en informeren
- ◆ opvang en verzorgen van daklozen, evacués en lichtgewonden
- ◆ verzorgen van uitvaarten
- ◆ registreren van slachtoffers
- ◆ voorzien in primaire levensbehoeften
- ◆ registreren en afhandelen schade
- ◆ milieuzorg
- ◆ nazorg bij rampen

Veiligheidsregio's

In een veiligheidsregio werken brandweer, GHOR, politie en gemeenten samen voor een effectieve voorbereiding op en bestrijding van crises en rampen. Er zijn 25 regio's die de aanpak regelen van grote ongelukken, rampen en crises zoals overstromingen, uitbraak van besmettelijke ziektes en terrorisme. De benamingen van de crisisbeheersingsprocessen kunnen per veiligheidsregio verschillen.



Figuur 1: GRIP opschaling

GRIP-niveau

GRIP 0/Routine

GRIP 1

GRIP 2

GRIP 3

GRIP 4

Reikwijdte van het incident

normale dagelijkse werkzaamheden van de operationele diensten

bronbestrijding

bron- en effectbestrijding

bedreiging van het welzijn van (grote groepen van) de bevolking

gemeentegrensoverschrijdend, eventueel schaarste

3 Hoe werkt IM?

Kaders IM

IM betreft in dit kader alle wegen die als IM-weg zijn aangemerkt en waarop de beleidsregels van IM van toepassing zijn. Dit kunnen zowel rijks-, als provinciale- als gemeentelijke wegen zijn.

Onder IM vallen alle gebeurtenissen (zoals ongevallen, pechgevallen, afgevalen lading, gestrande voertuigen) die de capaciteit van de weg nadelig (kunnen) beïnvloeden en als zodanig de verkeersveiligheid en de doorstroming van het verkeer (kunnen) belemmeren.

Hiertoe zijn IM-regelingen ingesteld, waarbij bergers direct worden aangestuurd door de politiemeldkamer/verkeerscentrale om de weg zo snel mogelijk vrij te maken ten behoeve van de doorstroming:

- ◆ landelijke personenautoregeling (LPR)
- ◆ landelijke vrachtautoregeling (LVR)

Door verschillende onderzoeken is het belang van het toepassen van IM aangetoond. Ongeveer 97% van de incidenten op het Nederlandse wegennet valt onder de noemer IM.

4 Het IM-proces

Het IM-proces is het geheel aan werkprocessen vanaf de melding t/m het vrijgeven van de weg en kent een viertal fases:

1. detectie & meldingsfase
2. aanrijdfase
3. actiefase
4. normalisatiefase

Melding- en aanrijdfase

Voor de melding- en aanrijdfase zijn per discipline geen specifieke IM-werkprocessen gedefinieerd. Elke discipline heeft zich in de meldingsfase te houden aan de eigen uitvraagprotocollen en wettelijke voorschriften ten aanzien van rijden naar het incident en het voeren van optische en/of geluidssignalen.

Actiefase

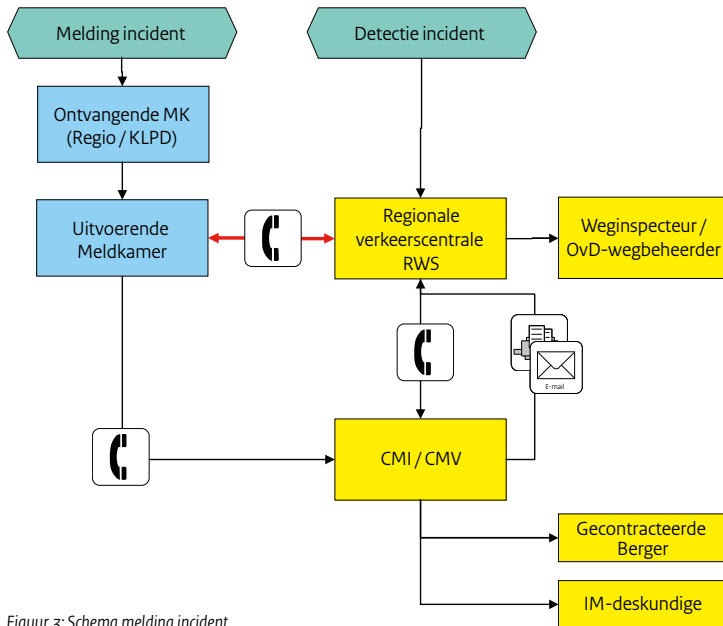
Hieronder staat schematisch aangegeven welke IM-werkprocessen binnen de actiefase voor de diverse disciplines gelden in volgorde van prioriteit.

Werkproces	Wegbeheerder	Politie	Brandweer	Ambulance
Zorg voor veiligheid	X	X	X	X
Zorg voor slachtoffers			X	X
Opsporing		X		
Doorstroming	X	X		
Bergen		X		
Schadeherstel/opruimen	X			

Figuur 2: Werkprocessen behorend bij de verschillende hulp(verlenings)diensten

Normalisatiefase

In de normalisatiefase ligt het accent op het herstellen van een veilige doorstroming.



Figuur 3: Schema melding incident

5 Overlegvormen en opschaling

Op de incidentlocatie houdt elke hulp(verlenings)-dienst zich bezig met het op juiste wijze afwickelen van de eigen IM-werkprocessen. Sommige processen hebben voorrang op anderen: bijv. 'slachtofferhulp' gaat voor 'bergen'. Dit vraagt afstemming en overleg.

Prioritering werkprocessen

1. eigen veiligheid
2. verkeersveiligheid
3. slachtofferhulp
4. technisch-/ sporenonderzoek
5. doorstroming
6. behoud van lading en voertuig

Motorkapoverleg

Bij kleinschalige incidenten vindt regelmatig afstemmingsoverleg plaats tussen vertegenwoordigers van de hulp(verlenings)diensten en de wegbeheerder.

Coördinatie (Commando) Plaats Incident (CoPI)

Bij grootschalige of complexe incidenten - of wanneer kleinschalige incidenten uitgroeien tot grootschalige incidenten - wordt opgeschaald naar GRIP 1 of hoger (zie hoofdstuk 2).

6 Communicatie tijdens de incidentafhandeling

Communicatie hulpverlening

Een belangrijk onderdeel binnen de IM-werkprocessen is de interactie tussen de eigen organisatie en andere hulp(verlenings)diensten op de incidentlocatie.

Om de communicatie inter- en multidisciplinair te stroomlijnen worden de volgende communicatiemethodieken aangehouden:

LSD

Bij effectieve gesprekstechnieken gaat het in de basis om drie kernactiviteiten:

- ◆ **Luisteren**
- ◆ **Samenvatten**
- ◆ **Doorvragen**

BOB

De BOB-methodiek is het interne afweging-/beslissingsproces dat de IM-professional regelmatig in elke fase van de incidentafhandeling voor zichzelf dient te doorlopen:

- ◆ **Beeldvorming**
- ◆ **Oordeelsvorming**
- ◆ **Besluitvorming**

IRS-EM

De leden van het CoPI gebruiken voor BOB een meer geavanceerde methodiek: IRS-EM

- ◆ **Informatie verzamelen: OSO**
 - Object
 - Subject
 - Omgeving
- ◆ **Risico's afleiden, inschatten**

*Deze samen vormen **Beeldvorming***

- ◆ **Scenario's bedenken**
- ◆ **Effecten / conclusies t.b.v. prioriteren van maatregelen**

*Deze samen vormen **Oordeelsvorming***

- ◆ **Maatregelen nemen**

*Deze vormt de **Besluitvorming***

BAAS

In overleg met anderen biedt de BAAS-methodiek eenduidigheid in beeld- en besluitvorming door een gestructureerde en efficiënte informatie-uitwisseling.

- ◆ **Beeldvorming**
- ◆ **Acties uitgevoerd**
- ◆ **Acties te doen**
- ◆ **Samenvatten**

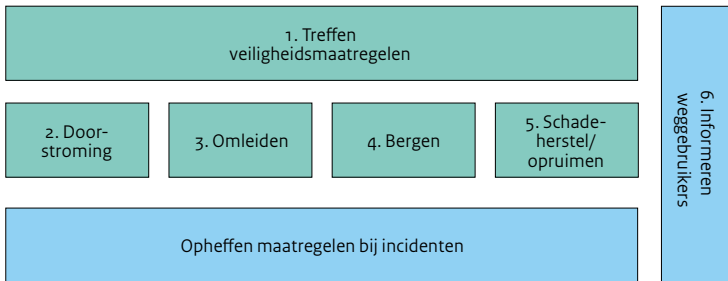
Informereren weggebruikers

Met behulp van DRIP's (Dynamische Routeinformatie Panelen) verzorgt de wegbeheerder de rechtstreekse informatievoorziening naar de weggebruiker over incidenten in de vorm van voorwaarschuwingen dan wel omleidingroutes. Verkeerscentrum Nederland voorziet via providers de verkeersinformatie. Bij grotere incidenten voorziet de persvoorlichter van de politie de media van informatie.

7 Het UPP ‘Hulp bij incidenten’

Het UPP ‘Hulp bij incidenten’ is een proces van de wegbeheerder. De start van dit proces is een doorgezette incidentmelding via een politiemeldkamer en/of een regionale verkeerscentrale (RVC). Ook kan eigen waarneming van een incident door een medewerker van één van de IM-ketenpartners op de weg aanleiding zijn om het proces te starten.

Het UPP ‘Hulp bij incidenten’ eindigt wanneer alle genomen maatregelen bij het incident zijn opgeheven en de normalisatiefase is gerealiseerd. Het proces bestaat uit de volgende IM-werkprocessen:



Figuur 4: De IM-werkprocessen uit het proces ‘Hulp bij Incidenten’.

Communicatie- en samenwerkingswijze

Het uniform inrichten en uitvoeren van de wijze van communiceren en samenwerken garandeert een efficiënte en optimale uitvoering van de IM-werkprocessen. Vanuit het oogpunt van de wegbeheerder gezien, betreft het de communicatie en/of samenwerking tussen:

- ◆ weginspecteur (WIS)
- ◆ officier van Dienst (OvD-wegbeheerder)
- ◆ wegverkeersleider (WVL)
- ◆ coördinerend wegverkeersleider (CWVL)
- ◆ hulpverleners (en evt. OvD-hulpverleners)
- ◆ contractpartners (zoals bergers, aannemers)
- ◆ pechhulpdiensten
- ◆ weggebruikers

Opschaling

De opschaling van incidenten is gebonden aan operationele spelregels. Deze staan beschreven in hoofdstuk 10. De IM-werkprocessen blijven ook bij opschaling dezelfde. De manier waarop de IM-werkprocessen worden weggezet, kan wel veranderen.

Wegzetten IM-werkprocessen

Met de term 'wegzetten' wordt bedoeld: het plannen, afstemmen, organiseren en (laten) uitvoeren van werkzaamheden.

Bij kleinschalige incidenten

De uniforme werkwijze voor het wegzetten van de IM-werkprocessen door de WIS bij kleinschalige incidenten (fase 0) is hieronder schematisch weergegeven:

1. Opstellen plan per werkproces

De WIS stelt een plan op voor de wijze waarop hij elk proces uitvoert/uit laat voeren

2. Afstemmen plannen met WV

De WIS stemt de opgestelde plannen af met de WV

3. Afstemmen plannen met WV

De WIS stemt de opgestelde plannen af met de IM-ketenpartners

4. Afstemmen plannen met WV

De WIS voert na accordering het plan uit en onderhoudt regelmatig contact met de OvD-wegbeheerder en de WV over de voortgang

Aantekeningen

Bij grootschalige incidenten

Bij opschaling vanaf fase 1 zal de OvD-wegbeheerder een regisserende rol vervullen in de aansturing van de WIS die de IM-werkprocessen moet wegzetten. De OvD-wegbeheerder maakt de WIS verantwoordelijk

voor het opstellen en uitvoeren van één of meerdere IM-werkprocessen. Een uniforme werkwijze voor het wegzetten van IM-werkprocessen is daarom noodzakelijk. Hieronder staat dit proces schematisch weergegeven.

1. Aanstellen procesverantwoordelijke IM-werkproces

De OvD-wegbeheerder wijst de WIS een of meerdere IM-werkprocessen toe

2. Opstellen en afstemmen plan per IM-werkproces

De WIS stelt, na afstemming met relevante IM-ketenpartner(s), een plan op voor de wijze waarop hij een toegewezen IM-werkproces uitvoert/uit laat voeren middels een checklist

3. Goedkeuren plan door OvD-wegbeheerder

De WIS vraagt aan de OvD-wegbeheerder of hij het plan kan accorderen

4. Uitvoeren plan

De WIS voert na accordering het plan uit en onderhoudt regelmatig contact met de OvD-wegbeheerder en de WWL over de voortgang

5. Opstellen totaalplan

De OvD-wegbeheerder stelt een totaalplan op van alle eigen IM-werkprocessen op basis van de WIS-plannen

6. Inbrengen totaalplan in CoPI

De OvD-wegbeheerder bespreekt zijn totaalplan in het CoPI en beslist mee ten aanzien van afspraken die van invloed zijn op zijn totaalplan

7. Aanpassen totaalplan

De OvD-wegbeheerder past zijn totaalplan aan conform de afspraken gemaakt in het CoPI

8. Terugkoppelen en aanpassen plan per IM-werkproces

De OvD-wegbeheerder koppelt de aanpassingen terug naar de WIS en WV. De WIS past daarop het plan aan van het aan hem toegewezen IM-werkproces

8 Uitwerking IM-werkprocessen wegbeheer

In de volgende paragrafen worden per IM-werkproces de volgende onderdelen beschreven:

- ◆ omschrijving IM-werkproces
- ◆ taken en taakverantwoordelijken
- ◆ doelgroep
- ◆ relatie met andere IM-werkprocessen van de wegbeheerder, -richtlijnen en -protocollen

8.1 Treffen veiligheidsmaatregelen

Omschrijving

Dit IM-werkproces start bij de incidentmelding of bij een eigen waarneming van een WIS. De WVL zal de melder uitvragen volgens het gestandaardiseerde uitvraagprotocol. Belangrijk is dat hierbij aan de veiligheid van de WIS wordt gedacht, die ter plaatse gaat (rook, wind, gevaarlijke stoffen, geweld, etc.). Het spreekt vanzelf dat de WIS hier zelf ook aan denkt.

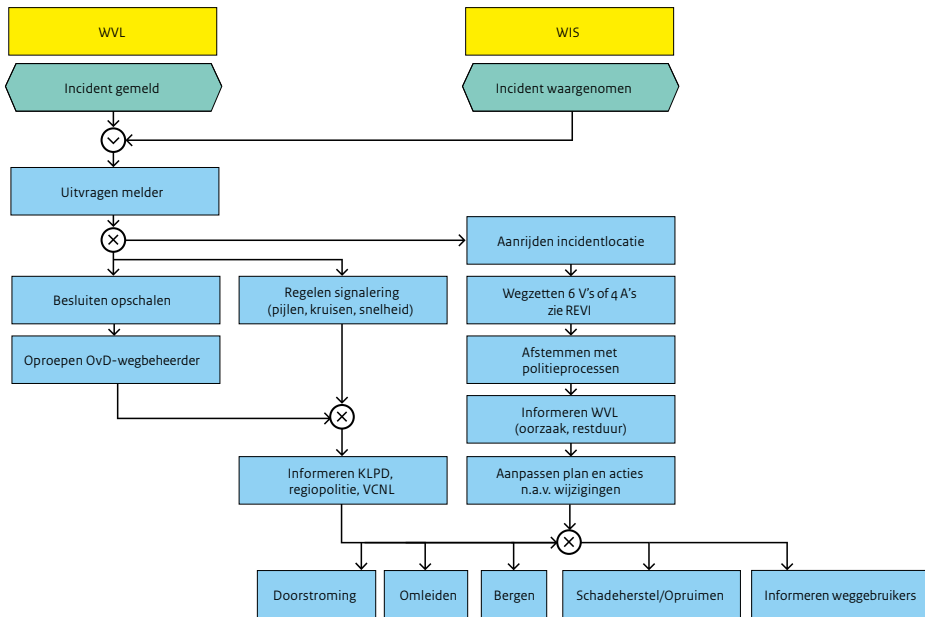
De start van dit IM-werkproces heeft z'n basis al tijdens de uitvraag van de incidentmelding dan wel in de aanrijdfase.

Als uit de melding blijkt dat opschaling noodzakelijk is, wordt dit direct gedaan.

Eenmaal ter plaatse handelt de WIS conform de 'richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met één- en tweezijdig aanrijdgevaar'. De zwaailicht-discipline wordt bewaakt en eventuele vervolgmaatregelen worden in gang gezet.

Dit IM-werkproces wordt weggezet door de WIS en afgestemd met de WVLOvD-wegbeheerder en de politie. Het werkproces heeft raakvlakken met IM-gerelateerde werkprocessen van de politie.

Dit werkproces vormt de start voor het wegzetten van de IM-werkprocessen: 'doorstroming', 'omleiden', 'bergen', 'schadeherstel/opruimen' en 'informereren weggebruikers'.



Figuur 5: Het IM-werkproces 'Treffen veiligheidsmaatregelen'

Doel

Een zo veilig mogelijke werkplek rond de incidentlocatie waarbij de volgende prioriteiten in acht zijn genomen:

- ◆ zorg voor eigen veiligheid
- ◆ zorg voor een veilige werkplek
- ◆ zorg voor veiligheid betrokkenen
- ◆ zorg voor verkeersveiligheid

Doelgroep

- ◆ eerste hulp(verlenings)dienst ter plaatse
- ◆ betrokkenen bij de incidentafhandeling, zoals: slachtoffer(s), hulp(verlenings)diensten
- ◆ overige weggebruikers

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ uitvragen melding
- ◆ regelen signalering
- ◆ besluiten tot opschalen
- ◆ oproepen/informereren OvD-wegbeheerder
- ◆ informeren politiemeldkamer, VCNL

Weginspecteur (WIS)

- ◆ uitvragen melding
- ◆ aanrijden incidentlocatie
- ◆ treffen eerste veiligheidsmaatregelen
- ◆ informeren WVL/OvD-wegbeheerder
- ◆ wanneer niet als eerste aanwezig, afstemmen met reeds aanwezige hulp(verlenings)diensten
- ◆ aanpassen plannen en acties n.a.v. wijzigingen

Relatie met andere IM-werkprocessen, -richtlijnen en -protocollen, o.a:

- ◆ richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten
- ◆ sporen veilig stellen
- ◆ richtlijn 96A, maatregelen WIU
- ◆ calamiteitenplannen
- ◆ optreden bij incidenten met gevaarlijke stoffen (incl. vervolgschade)
- ◆ optreden bij incidenten met (beginnende) brand
- ◆ uitvoeren levensreddende handelingen
- ◆ traumazorg: een beroep doen op collegiale opvang na een schokkende gebeurtenis
- ◆ IM-gerelateerde werkprocessen politie

8.2 Doorstroming

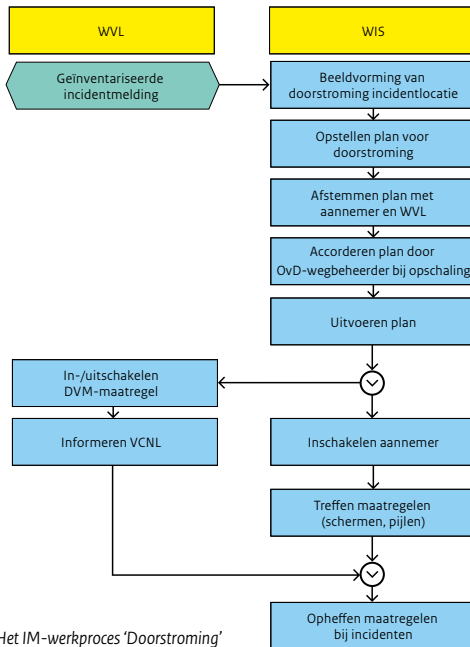
Omschrijving

Dit IM-werkproces start naar aanleiding van een gesignaleerde en/of geïnventariseerde incidentmelding. De WVl plaatst verkeersmaatregelen op de matrixborden op geleide van camerabeelden of op verzoek van hulp(verlenings)diensten ter plaatse. De werkzaamheden raken aan het IM-proces 'treffen veiligheidsmaatregelen' maar zorgen tevens dat de weggebruiker wordt geadviseerd ten aanzien van snelheid, teneinde de doorstroming voor zover mogelijk te optimaliseren.

De WIS stelt ter plaatse een plan van aanpak op ten behoeve van de doorstroming. Hij stemt hierover af met de WVl/OvD-wegbeheerder en de politie.

Eventueel wordt een aantal te verwachten scenario's voor nu en later uitgewerkt.

Het IM-werkproces 'doorstroming' eindigt als wordt gestart met het opheffen van de getroffen verkeersmaatregelen bij incidenten: wanneer alle genomen DVM-maatregelen zijn uitgeschakeld en de eventueel geplaatste actiemiddelen van de aannemer(s) zijn opgeruimd.



Figuur 6: Het IM-werkproces 'Doorstroming'

Doel

De doorstroming rond de incidentlocatie is veilig en geoptimaliseerd, waarbij de eigen veiligheid, de veiligheid van de incidentlocatie en de bij het incident betrokkenen, is gewaarborgd.

Doelgroep

- ◆ weggebruikers
- ◆ hulp(verlenings)diensten die nog onderweg zijn naar de incidentlocatie

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ toepassen DVM-maatregelen
- ◆ informeren VCNL

Weginspecteur (WIS)

- ◆ informeren weggebruiker bij brongebied
- ◆ opstellen plan voor doorstroming
- ◆ afstemmen plan met WVL en politie
- ◆ accorderen plan door Ovd-wegbeheerder bij opschaling
- ◆ inschakelen aannemer

Relatie met andere IM-werkprocessen, -richtlijnen en -protocollen, o.a.:

- ◆ verkeer regelen brongebied

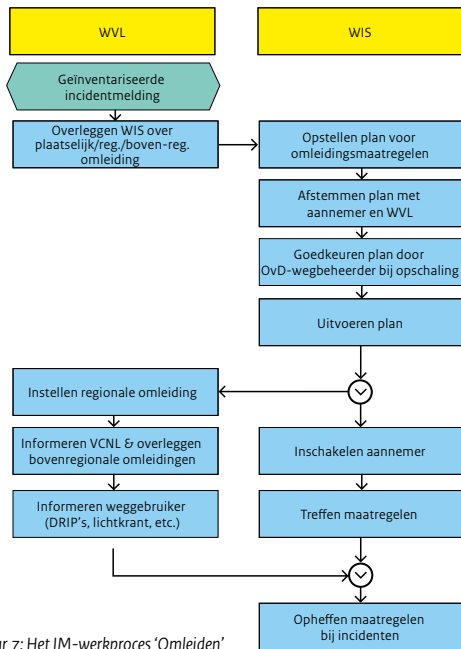
8.3 Omleiden

Omschrijving

Een geïnventariseerde incidentmelding kan bij de WVL het startsein voor 'Omleiden' betekenen, nadat er veiligheidsmaatregelen zijn getroffen.

Zo nodig worden één of meerdere grootschalige omleidingroutes ingesteld. De RVC kent een interne opschaling om aan te geven wie beslissingsbevoegd is voor plaatselijke, regionale en bovenregionale omleidingen. Hiervoor worden scenario's gebruikt. Plaatselijke omleidingen worden bij opschaling onder verantwoordelijkheid van de OvD-wegbeheerder ingesteld. Werk in uitvoering (WIU) op de omleiding-route kan worden opgeschort.

Het IM-werkproces eindigt als wordt gestart met het opheffen van de getroffen verkeersmaatregelen: wanneer alle genomen DVM-maatregelen zijn uitgeschakeld en de eventueel geplaatste actie-middelen van de aannemer(s) zijn opgeruimd.



Figuur 7: Het IM-werkproces 'Omleiden'

Doel

Het verspreiden van het verkeersaanbod via andere stroomwegen teneinde incidentlocatie te ontlasten/ontzien en de doorstroming te garanderen.

Doelgroep

- ◆ weggebruikers

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ overleggen over plaatselijke/regionale/bovenregionale omleidingen
- ◆ Instellen omleidingen
- ◆ informeren VCNL & overleggen bovenregionale omleidingen
- ◆ informeren weggebruiker

Weginspecteur (WIS)

- ◆ opstellen plan voor omleidingmaatregelen
- ◆ afstemmen plan met WVL en politie
- ◆ accorderen plan door Ovd-wegbeheerder bij opschaling
- ◆ inschakelen aannemer

Relatie met andere IM-werkprocessen, -richtlijnen en -protocollen, o.a.:

- ◆ protocol omleidingen (plaatselijk, regionaal, bovenregionaal)
- ◆ draaiboek omleidingen
- ◆ richtlijn weggeleiden gestrande voertuigen

8.4 Bergen

Omschrijving

De start van dit IM-werkproces is een binnengekomen melding bij de meldkamer van de politie, die de melding doorzet naar het Centraal Meldpunt Incidenten (CMI-personenauto's) / Centraal Meldpunt Vrachtautobergingen (CMV), waardoor de WVL weet dat er een berger aanrijdend is. Dit kan parallel lopen aan het proces 'treffen veiligheidsmaatregelen'.

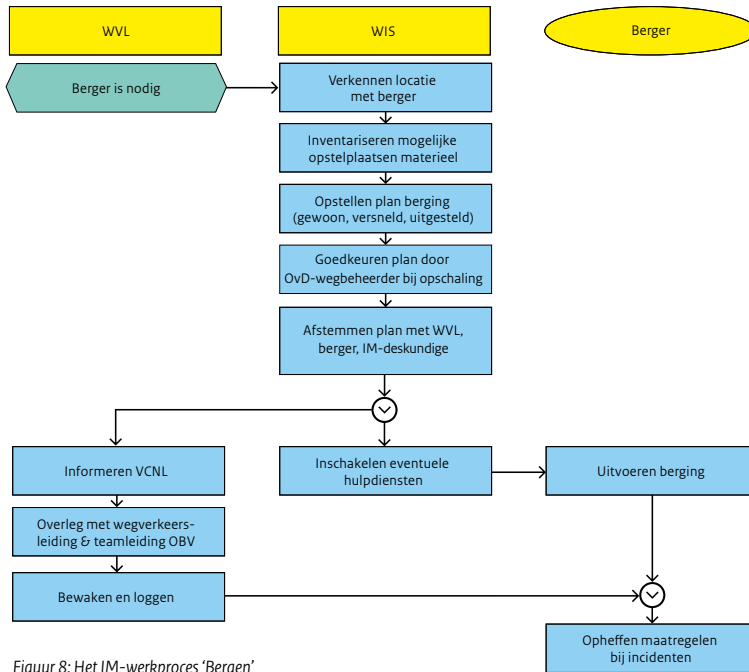
Als de WVL direct bij het uitvragen kennis heeft genomen van het feit dat een vrachtauto bij het incident is betrokken, wordt hiervan door de WVL melding gemaakt bij het CMV. Het CMV stuurt een IM-deskundige aan. Deze heeft zo nodig een adviserende rol ten aanzien van de bergingskeuze.

Een controle door de WVL moet achterhalen welke berger naar de incidentlocatie komt. Samen met deze berger zal de WIS de te bergen voertuigen verkennen, een plan opstellen met daarin de keuze voor de bergingsmethode.

De WIS stemt bij opschaling met de OvD-wegbeheerder de gepaste bergingsmethode en het tijdstip af. Dit is situatieafhankelijk.

Er zijn drie bergingskeuzes:

1. gewoon
2. versneld - met eventueel extra schade aan voertuig/lading/weg
3. uitgestelde berging - tot na de spits



Figuur 8: Het IM-werkproces 'Bergen'

Doel

De verkeersdoorstroming in het brongebied rond de incidentlocatie is geoptimaliseerd door de bergingskeuze en het tijdstip waarop het plaats vindt af te stemmen op de verkeersintensiteit.

Doelgroep

- ◆ weggebruikers

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ informeren VCNL
- ◆ informeren CMI en/of CMV
- ◆ bewaken en loggen

Weginspecteur (WIS)

- ◆ verkennen te bergen voertuigen met berger
- ◆ inventariseren mogelijke opstelplaatsen materieel
- ◆ opstellen plan berging (gewoon, versneld, uitgesteld)
- ◆ accorderen plan door OvD-wegbeheerder bij opschaling
- ◆ afstemmen plan met WVL, berger, IM-deskundige

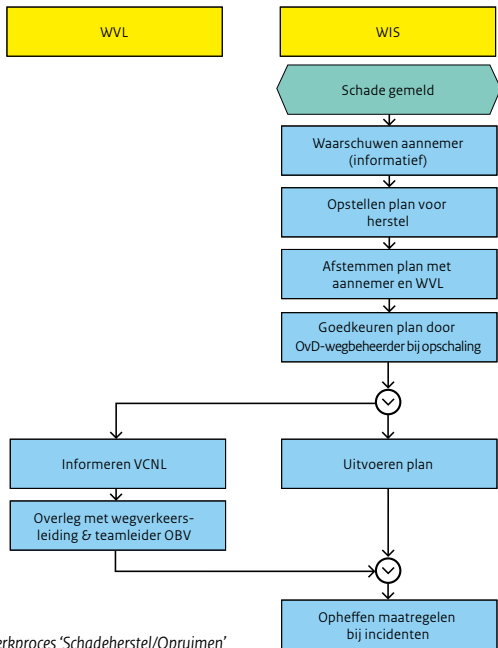
Relatie met andere IM-werkprocessen, -richtlijnen en -protocollen, o.a.:

- ◆ proces versnelde en uitgestelde vrachtautoberging
- ◆ protocol spits- en plusstroken
- ◆ calamiteitencontract aannemer

8.5 Schadeherstel / Opruimen

Omschrijving

De start van dit IM-werkproces is een binnengekomen melding bij de WVl dat er schade is aan het wegdek, de geleiderail, etc. De aannemer kan vooraf geïnformeerd worden dat er mogelijk een beroep op hem wordt gedaan. Gewenst materieel en bemsing moet namelijk tijdig worden ingeroepen en beschikbaar zijn. Tijdstip en herstel-/opruimmethode moeten worden bepaald, rekeninghoudend met een minimale verkeershinder. Het IM-werkproces eindigt wanneer het schadeherstel en/of het opruimen op de incidentlocatie conform de contractvoorwaarden is uitgevoerd.



Figuur 9: Het IM-werkproces 'Schadeherstel/Opruimen'

Doel

De kwaliteit en veiligheid van de weg, het wegmeubilair en/of kunstwerken is optimaal gewaarborgd ten behoeve van de verkeersveiligheid.

Doelgroep

- ◆ weggebruikers

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ informeren VCNL
- ◆ overleg met de WIS
c.q. Ovd-wegbeheerder (bij opschaling)

Weginspecteur (WIS)

- ◆ waarschuwen aannemer (informatief)
- ◆ opstellen plan voor herstel
- ◆ afstemmen plan met WVL en aannemer
- ◆ accorderen plan door Ovd-wegbeheerder bij opschaling

Relatie met andere IM-werkprocessen, -richtlijnen en -protocollen, o.a.:

- ◆ richtlijn nood- en spoedreparaties

8.6 Informeren weggebruiker

Omschrijving

De start van dit IM-werkproces is een binnengekomen melding bij de WVL. Wanneer de weg waarop het incident zich heeft voorgedaan voorzien is van camera's en verkeerssignalering zullen deze worden geactiveerd. De signalering kan op twee manieren worden geactiveerd:

- ◆ automatisch aan de hand van gegevens verkregen via de detectielussen in de weg (op basis van snelheid en/of verkeersintensiteit)
- ◆ handmatig op basis van camerabeelden dan wel aanvraag van aanrijdende en/of ter plaatse zijnde hulp(verlenings)diensten

Het IM-werkproces kan in alle gevallen worden ondersteund door een WIS ter plaatse, door gebruikmaking van de DRIP op zijn dienstauto.

Wanneer een omleiding is ingesteld, wordt de weggebruiker daar op twee manieren over geïnformeerd:

- ◆ DRIP's boven de weg. Landelijk zijn afspraken gemaakt over de te gebruiken teksten
- ◆ Verkeerscentrum Nederland voorziet via providers in verkeersinformatie en geeft een prognose van de stremmingduur

Het IM-werkproces eindigt wanneer de verkeersmaatregelen zijn opgeheven.

N.B.: In samenwerking met het CBR en rijsschoolhouders zal de weggebruiker in de komende jaren geïnformeerd worden over IM. Er zal vooral aandacht worden gegeven aan gewenst rijgedrag van weggebruikers bij het rijden in files, langs incidenten en hoe te handelen bij pech.

Doel

Weggebruikers stemmen hun rijgedrag af op de situatie (file/incident), doordat ze hebben geleerd

- ◆ waaraan een situatie te herkennen
- ◆ de wegbeheerder te herkennen als degene die verkeersveiligheid en -sturing als taak heeft

Doelgroep

- ◆ weggebruikers

Taken, o.a.:

Wegverkeersleider (WVL)

- ◆ toepassen DVM-maatregelen
- ◆ informeren VCNL

Weginspecteur (WIS)

- ◆ informeren weggebruiker bij incidentlocatie
- ◆ opstellen plan voor communicatie naar weggebruiker
- ◆ afstemmen plan met WVL en vertegenwoordigers hulpverleningsdiensten
- ◆ accorderen plan door OVD-wegbeheerder bij opschaling

9 Opschalen naar Ovd-wegbeheerder

Opschaling kan informatief dan wel operationeel verlopen.

Informatief

De Ovd-wegbeheerder wordt door de WWL geïnformeerd.

Operationeel

Dit betekent dat de Ovd-wegbeheerder de verantwoordelijkheid voor de afhandeling van het incident naar zich toe trekt. Dit kan op afstand (bv. telefonisch) of door ter plaatse te gaan. Het besluit hiertoe ligt bij de opgeroepen Ovd-wegbeheerder. Wanneer de WIS of WWL de Ovd-wegbeheerder ter plaatse verzoekt te komen, dan gaat de Ovd altijd ter plaatse.

Opschalingsproces

Op basis van de eerste melding dan wel op basis van vervolginformatie, die voldoet aan de opschalingscriteria, wordt opgeschaald.

Calamiteitenorganisatie

Binnen de calamiteitenorganisatie van de wegbeheerder worden vier opschalingniveaus onderscheiden (zie figuur 1, hoofdstuk 2). Deze leiden tot vier coördinatiefasen (fase 0 t/m fase 3) in de opschaling van de bestrijdingsactiviteiten.

De WIS wordt binnen de calamiteitenorganisatie van de wegbeheerder geplaatst op het operationele niveau; fase 0. Er is dan sprake van kleinschalige incidenten. De WIS is hierbij de vertegenwoordiger van de wegbeheerder in het motorkapoverleg en draagt de groene hes.

In het geval van grootschalige incidenten zal er naar fase 1 worden opgeschaald en komt de Ovd-wegbeheerder ter plaatse. De WIS neemt deel aan het motorkapoverleg en/of CoPI tot de Ovd ter plaatse is. Na overdracht neemt de Ovd zitting in het CoPI.

Opschalingcriteria wegbeheerder

Voor opschaling naar fase 1 (GRIP 1) binnen de calamiteitenorganisatie van de wegbeheerder zijn de volgende criteria van toepassing:

- ◆ incidenten waarbij de hulpverleningsdiensten opschalen naar GRIP 1
- ◆ incidenten met een grote impact op de doorstroming
 - langdurige files
 - volledige rijbaanblokkering
 - omleidingen
 - incidenten vlak voor spijstijden
 - complexe incidenten
- ◆ incidenten waarbij sprake is van vrachtauto's met gevaarlijke stoffen en/of levende have
- ◆ incidenten waarbij doden c.q. meerdere zwaargewonden te betreuren zijn
- ◆ incidenten waarbij eigen mensen/contactpersonen betrokken zijn
- ◆ incidenten met grote schade aan eigendommen van de wegbeheerder
- ◆ incidenten met (gekantelde) vrachtauto's met bergingskeuze
- ◆ districtoverschrijdende incidenten
- ◆ incidenten welke politiek gevoelig liggen en media-aandacht hebben
- ◆ alle overige incidenten die niet onder de hierboven genoemde criteria vallen, maar die naar de mening van de WVl als zwaar en tijdrovend kunnen worden betiteld
- ◆ alle incidenten die niet onder bovengenoemde criteria vallen, waarbij opschaling geschiedt op verzoek van de WIS

10 Belangrijke contactinformatie

Programmabureau Incidentmanagement (PB-IM)

Telefoonnummer:

(030) 2807300 / (030) 2807450

dut-incidentmanagement@rws.nl

www.incidentmanagement.nl

Verkeerscentrum Nederland (VCNL)

Telefoonnummer (030) 2807300

Noodnetnummer - 34925

Politie

Politie nodig? Bel 112

Inspectie Verkeer & Waterstaat (IVW)

Centrale vestiging Den Haag

Telefoonnummer (070) 456 26 66

Centraal Meldpunt Vrachtautobergingen (CMV)

Aanvragen voor vrachtautobergingen verlopen

via de politiemeldkamers

Telefoonnummer: 112

COÖRDINEREND:

Verkeerscentrum Nederland (VCNL)

Telefoonnummer (030) 2807300

REGIONALE VERKEERSCENTRALES:

Noord- en Oost-Nederland - Wolfheze

Telefoonnummer - (026) 483 43 11

Noodnetnummer - 83447

Utrecht

Telefoonnummer - (030) 280 66 00

Noodnetnummer - 34612

Noord-West Nederland - Velsen-Zuid

Telefoonnummer - (0255) 565 700

Noodnetnummer - 25245

Zuid-West Nederland - Rhoon

Telefoonnummer - (010) 503 21 00

Noodnetnummer - 18682

Zuid-Nederland - Geldrop

Telefoonnummer - (040) 280 95 50

Noodnetnummer - 42309

11 Afkortingenlijst

BAAS	Beeldvorming, Acties uitgevoerd, Acties te doen en Samenvatten	EM	Effecten / conclusies t.b.v. prioriteren van maatregelen Maatregelen nemen
BOB	Beeldvorming, Oordeelsvorming en Besluitvorming	GHOR	Geneeskundige Hulp bij Ongevallen en Rampen
CMI	Centraal Meldpunt Incidenten	GRIP	Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure
CMV	Centraal Meldpunt Vrachtautobergingen	I&M	(ministerie van) Infrastructuur en Milieu
CoPI	Coördinatie (Commando) Plaats Incident	IM	Incidentmanagement
CORT	Commando Rampterrein	IPO	Interprovinciaal Overleg
CWVL	Coördinatie Wegverkeersleider	IRS	Informatie verzamelen; Risico's afleiden, inschatten; Scenario's bedenken
DCC	Departementaal Coördinatiecentrum Crisisbeheersing	IVW	Inspectie Verkeer en Waterstaat
DRIP	Dynamisch Route Informatie Paneel	KLPD	Korps Landelijke Politiediensten
DT	Directieteam	LPR	Landelijke Personenautoregeling
DVM	Dynamische Verkeersmaatregelen		

LSD	Luisteren, Samenvatten en Doorvragen	REVI	Richtlijnen Eerste Veiligheidsmaatregelen bij Incidenten met één- en tweezijdig aanrijdgevaar
LVR	Landelijke Vrachtautoregeling	ROT	Regionaal Operationeel Team
MMT	Mobiel Medisch Team	RVC	Regionale Verkeerscentrale
NCC	Nationaal Crisiscentrum	RWS	Rijkswaterstaat
OBV	Onderhoud, Beheer en Verkeer	SMH	Spoedeisende Medische Hulp
OSO	Object; Subject; Omgeving	UPP	Uniforme Primaire Processen
OvD	Officier van Dienst	VCNL	Verkeerscentrum Nederland
PB-IM	Programmabureau Incidentmanagement	WIS	Weginspecteur
POG	Preventief Openbare Gezondheidszorg	WIU	Werk in uitvoering
PSHOR	Psychisch-Sociale Hulpverlening Ongevallen en Rampen	WVL	Wegverkeersleider

12 Colofon

De regiehouder en eigenaar van dit IM-werkproce-
senboek is het Programmabureau
Incidentmanagement van het Verkeerscentrum
Nederland.



April 2011

Rijkswaterstaat
Verkeerscentrum Nederland

Programmabureau Incidentmanagement
Papendorpseweg 101
3528 BJ UTRECHT

T. (030) 280 73 00

F. (030) 280 73 73

www.incidentmanagement.nl



Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

Kijk voor meer informatie op

www.rijkswaterstaat.nl

of bel 0800 - 8002

(ma t/m zo 06.00 - 22.30 uur, gratis)

April 2011