

DI: 177704



R017 NB

DI: 177704



Sleutelen of slepen?

Eindrapport

Verkenning naar de verbetering van de hulp voor vrachtauto's met pech op de rijkswegen, de mogelijke oplossingsrichtingen en de implementatie daarvan.

28 mei 2001

Auteurs: D.H.H. Heyse en E. Klem,
Projectbureau Incident Management.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1 Incident Management	4
1.2 Eerste ervaringen met Incidentmanagement voor vrachtauto's	4
1.3 Leeswijzer	4
2. De probleemomschrijving	5
2.1 Welke problemen spelen een rol?	5
2.1.1 Verkeersonveiligheid.	5
2.1.2 Verminderde doorstroming.	6
2.1.3 Kostenderving.	6
2.2 Wie voert de reparatie uit?	6
2.3 Waar wordt de reparatie uitgevoerd?	7
2.4 Beoordelingsschema	7
3. Analyse huidige problematiek bij pechhulp	10
3.1 Inleiding	10
3.2 Melding en aansturing	10
3.3 Soorten storingen	10
3.4 Beoordeling storing	10
3.5 Afweging reparatietijd	11
3.6 Afweging veiligheid locatie	11
3.7 Wijze van slepen	11
3.8 Inschakelen zware berger	12
3.9 Veilig werken	12
3.10 Verrekenen kosten bij eigenaar	13
3.11 Andere betrokkenen	13
4. Oplossingsrichtingen	14
4.1 Expertmeeting	14
4.2 Oplossingsrichtingen	14
4.2.1 Beoordeling door de chauffeur	14
4.2.2 Beoordeling door centrales/ meldkamers	15
4.2.3 Informatie aan politie	16
4.2.4 Afweging reparatietijd	17
4.2.5 Afweging veiligheid locatie	17
4.2.6 Veilig werken langs de weg	18
4.2.7 Wijze van slepen en verslepingsgereed maken	19
4.2.8 Inschakelen berger	19
4.2.9 Verrekening van de kosten door de eigenaar	19
4.2.10 Afweging sleutelen/slepen	19
4.2.11 Vervolg	20
5. Conclusies en aanbevelingen	21
5.1 Conclusies	21
5.2 Aanbevelingen	21
5.2.2 Beoordeling door de chauffeur	21
5.2.3 Beoordeling door centrales/ meldkamers	21
5.2.4 Informatie aan politie	21
5.2.5 Afweging reparatietijd	21
5.2.6 Afweging veiligheid lokatie	21
5.2.7 Veilig werken langs de weg	21

5.2.8 Wijze van slepen	22
5.2.9 Inschakelen berger	22
5.2.10 Verrekening van de kosten door de eigenaar	22
5.2.11 Afweging sleutelen/ slepen	22
5.2.12 Vervolgtraject	22
Bijlagen	24
Bijlage 1: De Landelijke Vrachtautoregeling	25
Bijlage 2: Interviews betrokken instanties	27
Bijlage 3: Deelnemers expertmeeting	28

1. Inleiding

1.1 Incident Management

Sinds enige tijd wordt Incidentmanagement toegepast op de Nederlandse rijks- wegen. Incidentmanagement beoogt de afhandeling van ongevallen op rijkswe- gen zodanig te versnellen, dat de economische schade door files die ontstaan als gevolg van ongevallen wordt beperkt. Om die versnelling te bereiken is door de Rijkswaterstaat als wegbeheerder van de rijkswegen, in nauwe samenwerking en in overeenstemming met de transportbranche, de Nederlandse verzekeraars, de Regionale politiekorpsen, het Korps landelijke politiediensten, de gemeentelijke brandweerkorpsen, de regionale brandweerkorpsen en de Ambulance-diensten een werkwijze afgesproken die kan leiden tot een aanzienlijke versnelling in de afhandeling van ongevallen waarbij vrachtauto's zijn betrokken. In bijlage 1 wordt de werkwijze van deze landelijke vrachtautoregeling (LVR) uiteengezet.

1.2 Eerste ervaringen met Incidentmanagement voor vrachtauto's

In 1999 zijn bij het Centrale Meldpunt Vrachtautoberging (CMV) ca. 1000 op- drachten tot berging van vrachtauto's van politiekorpsen ontvangen. Het ging daarbij om 600 ongevallen waarbij vrachtauto's waren betrokken. In 50 gevallen moest het bergingsbedrijf onverrichter zake terugkeren. 350 meldingen betroffen vrachtauto's met pech. Deze vrachtauto's stonden op de vluchtstrook van een autosnelweg en vormden daar volgens de politie een gevaar voor het verkeer of een belemmering van de doorstroming.

Vrachtauto's met pech op de vluchtstrook komen veel vaker voor dan de hier ge- noemde 350. In deze gevallen kwam of een politiesurveillance voorbij, of werd er op de politiemeldkamer een melding van een passant ontvangen. Aangenomen mag worden dat er jaarlijks veel meer dan 350 vrachtauto's met pech op de vluchtstrook staan. Uit de globale inventarisatie bij pechhulpdiensten blijkt even- eens dat dit verschijnsel veel vaker dan 350 keer per jaar optreedt.

Om duidelijkheid te krijgen over de wijze waarop wordt omgegaan met vrach- auto's met pech is besloten een verkenning uit te voeren naar de huidige werk- wijze. Op basis van deze informatie wordt in nauw overleg met de betrokken in- stanties bekeken of en zo ja, op welke wijze de afhandeling van vrachtauto's met pech kan worden verbeterd.

1.3 Leeswijzer

De gevaren die gepaard gaan met het wachten op de vluchtstrook van een auto- snelweg en de hinder die het verkeer ondervindt van een op de vluchtstrook wachtende vrachtauto die al of niet gerepareerd wordt, zijn verder uitgewerkt als probleemomschrijving in paragraaf 2.

Verschillende organisaties houden zich bezig met verlenen van hulp aan vrach- auto's met pech. Met deze partijen zijn gesprekken gevoerd om een beeld te krij- gen van de huidige werkwijze van deze organisaties en de problemen die daarbij spelen. Paragraaf 3 bevat een analyse van deze werkwijze en de bijbehorende problemen en schetst mogelijke maatregelen om de problemen te verhelpen.

Het mogelijke traject om te komen tot maatregelen die de gesignaleerde proble- matiek oplossen of verminderen is aangegeven in paragraaf 4. De laatste para- graaf (§5) zal in de definitieve versie van deze notitie bestaan uit de samenvatting en de conclusies.

2. De probleemomschrijving

2.1 Welke problemen spelen een rol?

Vrachtauto's die met pech op de vluchtstrook komen stil te staan kunnen op 3 manieren een negatieve invloed hebben:

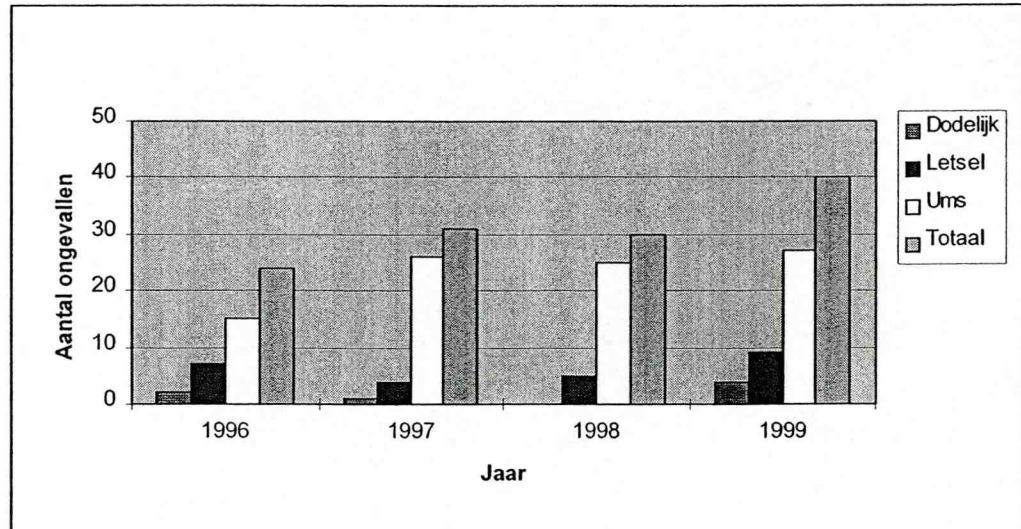
- Verkeersonveiligheid voor de direct betrokkenen
- Verminderde doorstroming voor het overige verkeer
- Kostenderving voor de eigenaar van de vrachtauto

2.1.1 Verkeersonveiligheid.

Vrachtauto's die op de vluchtstrook staan, omdat zij met pech te kampen hebben, vormen een gevaar. Dit gevaar laat zich in drie risicogroepen verdelen:

- Het overige verkeer. Door onoplettendheid kan het gebeuren dat een automobilist (personenauto en vrachtauto) te veel rechts rijdt. Een voertuig op de vluchtstrook kan daarbij geraakt worden.
- De chauffeur van de vrachtauto zelf. De kans dat een automobilist die op de vluchtstrook staat een ongeval overkomt is op de vluchtstrook tweemaal zo groot als wanneer hij op de autosnelweg rijdt
- De monteur van de pechhulpdienst die hem te hulp is geschoten. Het werken langs de weg inclusief het uitvoeren van reparaties aan voertuigen brengt gevaarlijke situaties met zich mee.

Het feit dat een vrachtwagen met pech op de vluchtstrook een relatief groot gevaar vormt, blijkt uit onderstaande grafiek.



Figuur 1: Ongevallen met stilstaande vrachtauto's met pech op de vluchtstrook (Bron: Rijkswaterstaat, AVV/BGI, Heerlen).

In figuur 1 zijn 125 ongevallen opgenomen met vrachtwagens die op de vluchtstrook stil stonden. Aangezien exacte gegevens over pechongevallen ontbreken wordt ervan uitgegaan dat dit vrachtwagens met pech betreffen.

Van de 125 ongevallen die de afgelopen 4 jaar hebben plaatsgevonden, zijn ruim 25% letselongevallen (32 van 125). Zeven ongevallen, dus bijna 6%, kennen een

dodelijke afloop. Ten opzichte van het totaal van alle ongevallen is dit aandeel enorm hoog.

Wanneer we de cijfers van 1999 bekijken dan zien we dat daar 40 ongevallen hebben plaatsgevonden. Vanuit IM is bekend dat er in 1999 350 pechmeldingen zijn geweest van vrachtauto's op de vluchtstrook. Dit zou betekenen dat ca. 10% van alle aan de politiemeldkamer gemelde pechgevallen tot een ongeval leidt. Dit lijkt een hoog percentage, waaruit twee conclusies kunnen worden afgeleid:

- Het aantal pechgevallen met vrachtauto's op de vluchtstrook ligt veel hoger dan de via IM bekende 350. Alleen al door Iveco worden op de ruit Rotterdam per week gemiddeld 3 à 4 pechgevallen gemeld. We mogen hieruit afleiden dat wanneer er echt sprake is van een voor het overige verkeer gevaarlijke situatie het pechgeval via de IM-procedure wordt gemeld.
- Een vrachtauto met pech op de vluchtstrook heeft een zeer grote kans betrokken te raken bij een ongeval.

Uit oogpunt van verkeersveiligheid liggen er voldoende argumenten om de tijd dat voertuigen en personen zich op de vluchtstrook bevinden te minimaliseren.

2.1.2 Verminderde doorstroming.

Vrachtauto's op de vluchtstrook kunnen, afhankelijk van de verkeersintensiteit van dat moment, de doorstroming van het verkeer ernstig belemmeren. De overige automobilisten hebben sterk de neiging om te 'kijken' wat er aan de hand is. Dit kijken leidt tot afwijkend rijgedrag, remmen, etc. Het ontstaan van deze 'kijkfiles' moet worden tegengegaan. Ook hiervoor geldt dat de tijd dat voertuigen en personen zich op de vluchtstrook bevinden wordt geminimaliseerd.

2.1.3 Kostenderving.

Voor de eigenaar van een vrachtauto kost stilstand geld. Vanuit dat oogpunt is het zaak dat de vrachtauto zo snel mogelijk weer aan het rijden komt.

Voor de wegbeheerder is het uit oogpunt van veiligheid en doorstroming van belang dat het voertuig zo snel mogelijk van de vluchtstrook wordt verwijderd. De eigenaar wil het voertuig zo snel mogelijk weer aan het rijden hebben. Daarbij geldt dat uit het oogpunt van veiligheid voor weggebruikers, de chauffeurs en de monteurs het van groot belang is dat de reparatie langs de weg slechts kort duurt. Dit betekent dat zeker bij langere reparaties de vrachtauto moet worden weggesleept naar een veilige 'werkplaats'.

Algemeen kunnen we stellen dat de tijd dat pechvoertuigen en personen zich op of nabij de vluchtstrook bevinden geminimaliseerd moet worden. In dat geval worden de belangen van alle betrokkenen nagestreefd.

2.2 Wie voert de reparatie uit?

Zodra een vrachtautochauffeur pech krijgt op een autosnelweg zal hij zelf een diagnose stellen van de verstoring. Op basis van de diagnose zijn twee keuzes mogelijk:

- De chauffeur verhelpt de verstoring zelf.
- De chauffeur schakelt zelf of via het kantoor van zijn bedrijf een pechhulpdienst in.

Deze pechhulp wordt meestal verleend door:

- dealers van het betreffende merk vrachtauto, een en ander door bemiddeling van één van de call-centres van vrachtautofabrikanten of van het call-centre van een particulier bedrijf.
- dealers van bandenspecialisten door bemiddeling van één van de call-centres.
- de ANWB- Wegenwacht.

In die fase is het van belang te weten welke criteria er spelen om de juiste keuze te maken over de wijze van reparatie.

2.3 Waar wordt de reparatie uitgevoerd?

Nadat de chauffeur heeft bepaald of hij zelf gaat repareren of dat hij wacht op de servicedienst, doemt de vraag op of de reparatie ter plaatse wordt uitgevoerd of op een andere veiliger plek.

Volgens opgave van de verschillende servicediensten kost het waarschuwen van het call-centre, het alarmeren van de dichtstbijzijnde dealer, het aanrijden van een monteur en het repareren al gauw 1,5 tot 2 uur.

Het alternatief, namelijk direct wegslepen kost echter ook enige tijd. Het detecteren van de stilstaande vrachtauto, het oproepen van het dichtstbijzijnde goed uitgeruste bergingsbedrijf, het verslepingsgereed maken en het daadwerkelijke verslepen duren bij elkaar genomen ook ongeveer 1,5 tot 2 uur. Daarna kan begonnen worden met het feitelijk repareren.

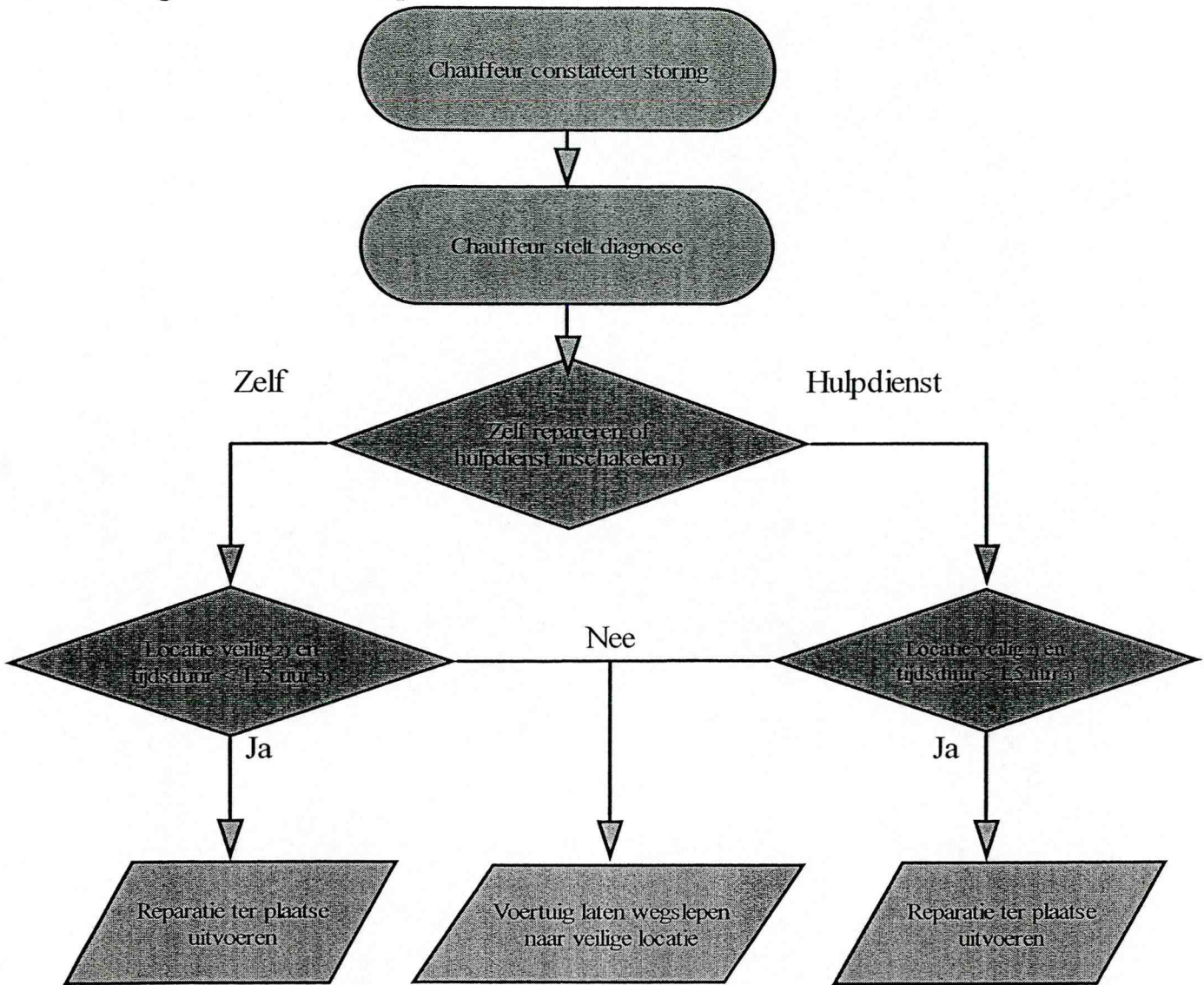
Uit het bovenstaande blijkt dat er een kantelpunt ligt bij een tijdsduur van 1,5 tot 2 uur stilstand op een vluchtstrook. Anders geformuleerd, indien de wachttijd op de vluchtstrook, inclusief de reparatietijd, naar verwachting langer dan 1,5 tot 2 uur bedraagt, dan zou er besloten moeten worden om, voor zover mogelijk, de betreffende vrachtauto weg te slepen naar een veilige plaats, bijvoorbeeld een benzinstation, een parkeerplaats, een veilige locatie op het onderliggende wegennet of naar het terrein van de berger of de dealer zelf.

De vraag is nu op welke wijze bepaald kan worden hoe lang het duurt voordat een vrachtauto met pech weer kan rijden.

2.4 Beoordelingsschema

In het volgende schema is aangegeven hoe het proces van constatering storing tot en met reparatie er globaal uit kan zien. Uit dit schema kunnen enkele kritische momenten worden afgeleid, die ook tijdens de interviews naar voren zijn gekomen en waar mogelijk 'winst' behaald kan worden.

Beoordelingsschema
afhandeling vrachtauto's met pech



1) Keuze zelf repareren of hulpdienst inschakelen is verantwoordelijkheid van de chauffeur

2) Beoordeling van de veiligheid is de verantwoordelijkheid van de chauffeur, de monteur en van de politie

3) Beoordeling van de tijdsduur is verantwoordelijkheid van de chauffeur, de centrale en/of de monteur

Figuur 2: Beoordelingsschema afhandeling pech vrachtauto's.

Dit schema gaat er van uit dat ook de politie op de hoogte is of wordt gebracht van het pechgeval. Dit kan door een melding van een passant, van de chauffeur zelf of via een surveillerende politie-eenheid. In dat geval bepaalt de politie of uit oogpunt van verkeersveiligheid en doorstroming ter plaatse gerepareerd kan worden of dat het voertuig verslept moet worden.

Kritische momenten in het schema zijn:

- Beoordeling door chauffeur. Op welke wijze kan de chauffeur beter in staat worden gesteld om een goede diagnose te stellen en een goede afweging te maken.
- Beoordeling door centrales van de servicediensten. Op welke wijze kan de centrale beter in staat worden gesteld om een goede diagnose te stellen en een goede afweging te maken.
- Informatie aan politie. Het geïnformeerd zijn van de politie, dat is nu een afhankelijke factor. Hoe vergroten we de kans dat de politie op de hoogte is van het pechgeval?
- Afweging reparatietijd. Zijn er mogelijkheden om een nauwkeuriger schatting van de reparatietijd te maken
- Afweging veiligheid locatie. Welke middelen staan ter beschikking om te beoordelen of op een locatie veilig gewerkt kan worden.
- Veilig werken. Op welke wijze kan het werken op de vluchtstrook veiliger worden uitgevoerd.
- Verslepingsgereed maken. Wat is nodig om het proces van verslepingsgereed maken van voertuigen te versnellen.
- Inschakelen berger. Op welke manier kan het efficiëntst een zware berger worden ingeschakeld.
- Verrekening kosten eigenaar. Hoe wordt voorkomen dat het verrekenen van de kosten met de eigenaar tot problemen leidt.

3. Analyse huidige problematiek bij pechhulp

3.1 Inleiding

Bij de hulpverlening aan vrachtauto's met pech zijn diverse instanties betrokken. Met medewerking van de brancheorganisaties in het transport is een aantal merkgebonden pechhulpdiensten in kaart gebracht. Met deze diensten zijn inventariserende gesprekken gevoerd. Naast de merkgebonden pechhulpdiensten spelen ook de bandenspecialisten een belangrijke rol. Met de drie grootste bandenspecialisten zijn eveneens gesprekken gevoerd. Tot slot zijn gesprekken gevoerd met de meldkamer en de technische dienst van het Korps landelijke politiediensten (KLPD) en de ANWB.

Deze paragraaf geeft een samenvatting van deze interviews en beschrijft in grote lijnen de problematiek van de pechhulp aan vrachtauto's en vormt daarmee deels een verdere uitwerking van de probleemstelling uit het vorige hoofdstuk.

De op de vorige pagina weergegeven lijst van kritische momenten is deels als leidraad gebruikt voor de paragraaf indeling van dit hoofdstuk.

3.2 Melding en aansturing

De merkgebonden pechhulpdiensten en de bandenspecialisten beschikken bijna allemaal over een vergelijkbare meldingsstructuur. Een chauffeur die met zijn vrachtauto met pech langs de weg komt te staan, neemt contact op met een regionale, nationale of internationale centrale. Via deze centrale wordt contact gelegd met een regionale dealer die vervolgens op pad gaat om de pechklant te helpen. Deze dealer heeft de verplichting om binnen een vooraf vastgestelde tijd ter plaatse te zijn. Bij één merk neemt de chauffeur zelf contact op met de regionale dealer.

3.3 Soorten storingen

De meeste storingen hebben te maken met de lucht (vastgelopen remmen), wiel-lagers of lekke banden. Veel vrachtauto's hebben niet meer de beschikking over een reserveband. In dat geval wordt vaak een bandenspecialist ingeschakeld. Wanneer er een probleem wordt gemeld dan wordt de band direct vervangen hetgeen minder tijd kost dan repareren. De vervangen band wordt opgestuurd naar de eigenaar. Bij sommige firma's komt het voor dat de band ter plaatse gerepareerd wordt. Veel storingen zijn niet meer door de chauffeur te verhelpen. Of er moet apart gereedschap bij gebruikt worden (luchtdruk) of er dient een computer te worden gebruikt om, na een elektronische storing, de instellingen opnieuw vast te leggen.

Gezien de technische ontwikkelingen bij vrachtauto's ligt het voor de hand te veronderstellen dat in de toekomst in toenemende mate de pechhulpdiensten ingeroepen moeten worden om storingen te verhelpen.

3.4 Beoordeling storing

De eerste beoordeling van de storing ligt uiteraard bij de chauffeur. In eerste instantie zal hij (soms zij) zelf trachten de storing te verhelpen. Lukt dit niet dan

meldt de chauffeur de storing aan de centrale. Op basis van de informatie van de chauffeur wordt daar een diagnose gesteld. Uit deze diagnose wordt afgeleid welke gereedschappen en materialen de monteur moet meenemen om de storing te kunnen verhelpen en de vrachtauto weer aan het rijden te krijgen.

Daarbij wordt in toenemende mate gebruik gemaakt van boordcomputers en communicatie met de servicedienst. In de toekomst zullen steeds meer storingen door de boordcomputer worden vastgesteld en worden doorgebeld aan de centrale. Daar kan men op basis van de toegezonden gegevens een diagnose stellen en actie ondernemen.

Wat vooralsnog blijft is dat men voor het verhelpen van de storing naar het voertuig toe moet gaan.

3.5 Afweging reparatietijd

Alvorens de monteur ter plaatse is verstrikt in de praktijk al gauw ½ tot ¾ uur. In totaal is met het verhelpen van de storing gemiddeld ca. 1 ½ uur gemoeid. Uiteraard speelt de aard van de storing hierbij een belangrijke rol.

Het inschatten van de reparatietijd ligt deels bij de chauffeur, de centrale meldpost of de monteur.

Mogelijk kan het gebruik van een on-line helpdesk/databank als naslagwerk een rol gaan spelen om een betere inschatting van de reparatietijd te maken.

3.6 Afweging veiligheid locatie

De afweging of op een locatie veilig gewerkt kan worden is meestal in handen van de politie. De politie moet dan wel op enigerlei wijze geïnformeerd moeten worden over het pechgeval. Enerzijds om in geval van wegslepen als opdrachtgever namens de wegbeheerder te kunnen optreden en in het tweede geval om te kunnen beoordelen of de situatie ter plaatse toestaat dat er op dat moment begonnen wordt met de reparatie.

Een verplichte melding aan de politie van elk pechgeval op de rijksweg behoort tot de mogelijkheden. De vraag is alleen hoe dit kan worden gehandhaafd.

Ook de andere partijen kunnen op basis van ervaringen een afweging over de veiligheid van de locatie maken. Zo laat één merkgebonden servicedienst de meeste pechgevallen op de ruit Rotterdam wegslepen. Dit gebeurt op kosten van de eigenaar. Hierover heeft de betreffende firma nog nooit problemen gehad. De ANWB beschikt over een databank waarin is aangegeven of de locatie rondom de praatpaal waar de melding vandaan komt als onveilig is gekwalificeerd. Deze kwalificatie is gebaseerd op eigen ervaringen van de medewerkers. In dat geval schakelt de ANWB de hulp van de politie in.

3.7 Wijze van slepen

Wanneer wordt besloten tot het wegslepen van de vrachtauto levert de huidige praktijk 2 opties:

- Slepen zonder de aandrijfjas te ontkoppelen.
- Slepen met ontkoppelde aandrijfjas.

De aandrijfjas blijkt bij het slepen de meeste problemen op te leveren. Wanneer een voertuig wordt gesleept, wordt het aandrijfmechanisme niet gesmeerd, terwijl het mechanisme (deels) wel draait. Daardoor kan schade ontstaan die kan oplopen tot enkele tienduizenden guldens.

Volgens de ene theorie kun je een voertuig slepen zonder schade toe te brengen aan het aandrijfmechanisme, namelijk door over een beperkte afstand (20 tot 40 km) te slepen met een lage snelheid (< 50 km/h).

Wanneer achteraf schade wordt geconstateerd aan het aandrijfmechanisme, dan kan moeilijk worden aangetoond dat deze schade niet is ontstaan door het slepen. Om dergelijke claims en discussies te voorkomen wordt door enkele bedrijven de 2^e optie voorgelegd, namelijk slepen met een ontkoppelde aandrijfjas. Bij sommige voertuigen, met name de oudere types dient hiervoor een groot aantal bouten te worden losgemaakt. Dit zou in de praktijk veel tijd kosten. Bij de meeste nieuwe vrachtauto's beperkt deze handeling tot het losmaken van 4 bouten en het ophangen van de aandrijfjas, waarna er gesleept kan worden over grotere afstanden bij normale snelheden.

Vanwege de verschillen in uitvoering van de diverse typen voertuigen is de suggestie gedaan om van elk voertuigtype op één A4-tje aan te geven welke handelingen nodig zijn om het voertuig 'verslepingsgereed' te maken.

3.8 Inschakelen zware berger

Tot op heden wordt voor het slepen van pechgevallen waar geen politie bij betrokken is, de berger door de eigenaar zelf ingeschakeld. Dit kan in de praktijk veel tijdverlies met zich meebrengen. Ook is het belangrijk dat de berger over de juiste middelen beschikt die voor het slepen nodig zijn.

Het inschakelen van een zware berger dient op uniforme wijze te worden geregeld. Om misverstanden te voorkomen verdient het de aanbeveling om daarbij gebruik te maken van de in het kader van de Landelijke VrachtautoRegeling gemaakte afspraken. Dit betekent dat ook hier een rol wordt weggelegd voor het CMV

3.9 Veilig werken

In sommige gevallen staat een storing niet toe dat er gesleept kan worden. In dat geval dient de incidentlocatie te worden beveiligd voor het naderende verkeer en zouden de betreffende medewerkers gebruik kunnen maken van de daarvoor opgestelde richtlijnen.

De omstandigheden waaronder de werkzaamheden uitgevoerd moeten worden, zijn verre van ideaal te noemen. Het uitvoeren van reparaties op de vluchtstrook blijft altijd een gevaarlijke activiteit.

Daarbij kan uiteraard verschil worden gemaakt tussen het werken aan de wegwijk van het voertuig of de bermkant. Alhoewel het risico om aangereden te worden aan de bermkant kleiner is, blijft het gevaar van een aanrijding door een passerend voertuig bestaan.

Uit de interviews blijkt een grote mate van betrokkenheid van de pechhulpdiensten als het gaat om de veiligheid van de betrokken personen. Zowel voor de chauffeur als voor de monteur wordt gezocht naar een verdere verbetering van de omstandigheden waaronder de medewerkers hun werk moeten doen.

Voor sommige pechhulpdiensten wordt vanwege de onveiligheid van de locatie steeds vaker tot wegslepen van de vrachtauto overgegaan. Daarbij zijn afspraken gemaakt met lokale bergingsbedrijven.

Door alle geïnterviewden wordt het maken van afspraken om de huidige werkwijze te verbeteren onderschreven. Wel moeten de afspraken dan voor iedereen gelden en landelijk en uniform worden toegepast.

Ook wordt aandacht gevraagd voor het veilig werken langs de weg. Binnen Rijkswaterstaat, maar ook door anderen worden cursussen gegeven over dit aspect. Hoe markeer je de locatie voor het overige verkeer? Hoe parkeer je het eigen voertuig op een veilige manier? Draagt men opvallende werkkleding?

Voor uniformiteit en herkenbaarheid wordt door verschillende partijen aandacht gevraagd.

3.10 Verrekenen kosten bij eigenaar

Het slepen van voertuigen werd tot voor kort vaak achterwege gelaten omdat er geen duidelijke afspraken bestonden over wie de rekening zou moeten betalen. Binnen de LVR is vastgelegd dat alle gemaakte kosten worden doorberekend aan de eigenaar. Dit heeft tot op heden geen problemen opgeleverd. Ook het wegslepen van voertuigen op de Ruit Rotterdam door één van de firma's heeft nooit tot betalingsproblemen geleid.

3.11 Andere betrokkenen

Ook het KLPD en de ANWB worden betrokken bij de afhandeling van pech bij vrachtauto's. In het kader van Incident Management maakt het KLPD in sommige gevallen gebruik van de landelijke vrachtauto regeling (LVR) om vrachtwagens die met pech op de vluchtstrook staan te laten wegslepen. Niet alleen de verkeersgevaarlijke situaties die daardoor kunnen ontstaan spelen daarbij een rol, ook de negatieve invloed op de doorstroming van het overige verkeer kan reden zijn om tot afslepen over te gaan.

Uit oogpunt van uniformiteit en duidelijkheid naar de andere partijen bestaat ook bij de politie behoefte aan heldere afspraken over de wijze waarop met vrachtauto's met pech wordt omgegaan.

De ANWB krijgt vaak te maken met vrachtwagens met pech die geen contract hebben met een servicedienst. De meldkamers van de ANWB hebben informatie over gevaarlijke locaties. Voertuigen die daar met pech komen te staan worden vaak via de politie weggesleept. In de andere gevallen wordt de reparatie veelal ter plaatse uitgevoerd, waarbij vaak een rijstrook wordt afgesloten voor het verkeer.

Ook de ANWB besteed veel aandacht aan de veiligheid voor haar mensen langs de weg. Hiervoor krijgen alle medewerkers jaarlijks een herhalingscursus (inclusief EHBO) waarin alle relevante aspecten worden meegenomen.

4. Oplossingsrichtingen

4.1 Expertmeeting

Op 21 maart 2001 is een expertgroep, bestaande uit instanties die betrokken zijn met de afhandeling van pechhulp met vrachtauto's (de deelnemerslijst is opgenomen in bijlage 3), bijeengewees. Op basis van de in de inventarisatiefase geconstateerde kritische momenten, zijn oplossingsrichtingen voorgesteld die kunnen bijdragen tot een verbetering en mogelijk versnelling van de afhandeling van vrachtauto's met pech.

Tevens zijn naar aanleiding van de ingediende voorstellen op- en aanmerkingen geplaatst waarbij bij de nadere uitwerking van de voorstellen rekening moet worden gehouden.

4.2 Oplossingsrichtingen

Deze paragraaf beschrijft per kritisch moment de voorgestelde oplossingsrichtingen.

4.2.1 Beoordeling door de chauffeur

De vraagstelling luidt: Op welke wijze kan de chauffeur beter in staat worden gesteld een goede diagnose te stellen en een goede afweging te maken van het mankement en de reparatietijd?

De volgende oplossingsrichtingen zijn aangedragen:

- *Opleiding van de chauffeur.*
De aanwezigen merken op dat er bij chauffeursopleidingen reeds aandacht wordt besteed aan het verhelpen van mankementen en inschatten van reparatietijden, maar aan het inschatten van de veiligheid van een locatie op de vluchtstrook zou tijdens de opleiding meer aandacht moeten worden besteed. De betrokkenen constateren echter dat het onder de meeste chauffeurs niet leeft, wat met name veroorzaakt wordt door een afnemende betrokkenheid en belangstelling van veel chauffeurs bij de 'techniek' van het voertuig. Hierdoor is er weinig draagvlak voor een verbetering van de opleiding.
- *Onderhoudsinstructieboekje.*
Opgemerkt wordt dat chauffeurs een instructieboekje pas lezen wanneer ze eenmaal met pech langs de weg staan en niet weten wat ze verder moeten doen. Dit wordt door de aanwezigen beaamd.
- *Overleg chauffeur-dealer.*
Dit wordt door de aanwezigen als beste en meest realistische oplossing beschouwd. Men denkt dat een chauffeur het mankement in de meeste gevallen niet zelfstandig kan oplossen. Vaak is voor een goede diagnose zelfs een monteur ter plaatse nodig omdat deze op basis van de informatie van de chauffeur vaak niet gesteld kan worden. In het algemeen staan de betrokkenen dus zeer sceptisch tegenover de rol van de chauffeur. Zij zien hier zeker een taak weggelegd voor monteurs en eventueel de call-centra.

Geconcludeerd wordt dat een verbeterde opleiding (vooral meer aandacht voor het aspect veilig werken langs de weg) voor chauffeurs, de inschattingsduur en zelfredzaamheid kan verbeteren, maar dat de chauffeur nooit kundig genoeg zal zijn om in zijn eentje een diagnose te stellen. Bovendien is er onder chauffeurs nauwelijks draagvlak voor meer kennis omtrent reparatiewerkzaamheden. Dia-

gnose zou gesteld moeten worden in goede harmonie tussen chauffeur en call-centra.

Actiepunten:

- Contact opnemen met Vakopleiding Transport en Logistiek omtrent het verbeteren van de chauffeursopleiding met betrekking tot vooral het veilig werken langs de weg.

4.2.2 Beoordeling door centrales/ meldkamers

De vraagstelling luidt, op welke wijze de call-centres beter in staat kunnen worden gesteld een goede diagnose te stellen en een goede afweging te maken van de reparatietijd versus de sleeptijd.

Oplossingsrichtingen die door aanwezigen worden aangedragen om het call-centre beter in staat te stellen een juiste diagnose van het mankement en de reparatietijd vast te stellen, zijn:

- *Meer technisch geschoold personeel in call-centre.*

Hierdoor zullen medewerkers beter in staat zijn de reparatietijd in te schatten. Wel wordt opgemerkt dat de mogelijkheden van een call-centre staan of vallen met de informatie die de chauffeur geeft. Wanneer deze informatie onvolledig is of onjuist zal er alsnog een monteur ter plaatse moeten worden gestuurd. Dit lijkt in de praktijk niet te vallen. Hoewel misschien niet een exacte diagnose te stellen is, kan over het algemeen wel bepaald worden of de reparatie snel verholpen kan worden of dat de reparatie in ieder geval meer dan anderhalf uur in beslag gaat nemen. Ook kan het bedrag dat met de reparatie is gemoeid een goede indicatie vormen voor de tijd die de reparatie in beslag gaat nemen. Voor duurdere reparaties zijn vaak grote reserveonderdelen nodig, etc.

Toch blijven enkele twijfels over een telefonische diagnose bestaan. Door de Wegenwacht bijvoorbeeld wordt altijd eerst een monteur gestuurd.

De aanwezigen concluderen dat de chauffeur en het call-centre samen een goede afweging van de reparatietijd moeten kunnen maken. Bovendien zijn de deelnemers voorstander van het vaststellen van een maximum-aanrijtijd waarbinnen de monteur ter plekke zou moeten zijn. Wanneer de monteur niet binnen deze tijd aanwezig kan zijn moet sowieso worden gesleept.

- *Een super call-centre. Zie ook §4.2.1.*
- *Opleiding personeel call-centre. Zie ook §4.2.1.*
- *Telematica/ computers.*
- *Opstellen van een checklist voor medewerkers call-centre.*

Door de aanwezigen wordt positief gereageerd op een soort stroomschema waarbij medewerkers van een call-centre toegang hebben tot een centrale database waarin veel voorkomende mankementen staan vermeld en waarbij via een soort checklist wordt getoetst wat er aan de hand is.

Geconcludeerd wordt dat de deelnemers kansen zien om tot een betere en snellere inschatting van de reparatietijd te komen via intensief overleg tussen de chauffeur en het call-centre. Er zal altijd een wisselwerking moeten bestaan tussen chauffeur en call-centre (call-centre is voor informatie bv. geheel van chauffeur afhankelijk). De meningen over het op afstand bepalen van de duur van de reparatietijd verschillen. In het algemeen wordt een globale inschatting op afstand realistisch geacht (korter of langer dan 1,5 uur). Verder wordt het aanleggen van een soort checklist voor mankementen die door het call-centre worden nagelopen nuttig geacht. Tenslotte lijkt het zinvol, wanneer een monteur gestuurd moet worden, een maximum-aanrijtijd te bepalen waarbuiten de vrachtwagen sowieso wordt weggesleept.

Actiepunten:

- Chauffeur en call-centre maken samen een inschatting van de reparatietijd. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, stuurt het call-centre een monteur ter plaatse

mits deze binnen een nader te bepalen maximum-aanrijtijd de pechplek kan bereiken. Wanneer de monteur deze maximum-aanrijtijd niet haalt wordt de wagen sowieso weggesleept.

- Aanleg checklist die door medewerkers van de call-centra kan worden nagelopen om de aard en de omvang van het mankement te bepalen.
- Vaststellen maximumtijd waarbinnen monteur ter plaatse moet kunnen zijn, waarbuiten de vrachtwagen sowieso wordt weggesleept.
- Intensiveren opleiding personeel van de call-centra.

4.2.3 Informatie aan politie

Kunnen we de kans vergroten dat de politie op de hoogte is van een pechgeval? De achtergrond hiervan is dat de politie vaak bepaald of op een locatie veilig kan worden gewerkt, of dat vanwege de onveiligheid of het negatieve effect op de doorstroming een vrachtwagen versleept moet worden.

De aanwezigen hebben de volgende oplossingsrichtingen aangedragen:

- *Altijd informatie over pechgevallen aan politie aanleveren.*
De aanwezigen zijn het er uiteindelijk over eens dat de politie altijd geïnformeerd zou moeten worden over pechgevallen op de vluchtstrook. Het moet echter bij een informerende functie blijven. De politie moet zich alleen met de pechgevallen bemoeien wanneer er sprake is van een onveilige situatie of wanneer de doorstroming wordt belemmerd.
Ook wordt opgemerkt dat RWS geïnformeerd zou moeten worden. In sommige regio's is de wegininspecteur van RWS vaak het eerst ter plaatse. Bovendien beschikt de inspecteur over een gedegen kennis van veilige en onveilige punten.
- *Alleen informeren van politie bij stranding op onveilige plekken.*
Deze oplossing wordt verworpen, omdat anderen dan de politie over het algemeen niet de deskundigheid hebben om de (on)veiligheid van een locatie in te schatten.
- *Call-centre informeert politie.*
De aanwezigen vinden dit de meest praktische oplossing om de politie van informatie te voorzien. Voorwaarde is uiteraard dan wel dat het call-centre geïnformeerd moet worden over pechgevallen. Opgemerkt wordt dat de centrales, die nu reeds zwaar belast zijn, hierdoor wel extra belast worden.
- *Verstrekken van informatie aan politie niet nodig.*
De aanwezigen zijn niet in alle gevallen overtuigd van het belang de politie te informeren. Zij hebben angst voor een situatie waarin de politie zonder dat er aanleiding toe is, vrachtwagens laat wegslepen. Er wordt op gewezen dat het bedrijfsbelang en het overheidsbelang in deze kwestie tegengesteld kunnen zijn.

Geconcludeerd wordt dat de politie en RWS altijd geïnformeerd moeten worden. Het gaat daarbij puur om een informatieverstrekken rol. Het moet niet de bedoeling zijn dat de politie bij elke melding direct overgaat tot het slepen van de vrachtauto's. De politie kan wel op basis van de (on)veiligheid en de doorstroming besluiten dat een vrachtauto moet worden weggesleept. Op dit moment is de politie de enige instantie die hierover een oordeel mag vellen.

De call-centra zijn het beste in staat de informatie door te geven aan de politie. Er moet wel aandacht worden besteed aan de extra werkzaamheden die dit voor de call-centra en de politiemeldkamer met zich meebrengt. Voorwaarde is bovendien dat pechgevallen door de chauffeurs consequent en snel gemeld worden aan de call-centra.

Actiepunten:

- Call-centre dient bij elke pechmelding contact op te nemen met RWS en de politie, die op haar beurt kan besluiten tot actie over te gaan. Deze meldingen hebben een puur informatief karakter.

- Proces informatieoverdracht call-centra-politie stroomlijnen.
- Proces informatieoverdracht call-centra-RWS stroomlijnen.

4.2.4 Afweging reparatietijd

In hoeverre is het mogelijk een nauwkeuriger schatting van de reparatietijd te maken? (zie ook paragraaf 4.2.1 en 4.2.2).

De mogelijke personen die in staat worden geacht de reparatietijd nauwkeuriger in te schatten dan nu het geval is zijn:

- *Chauffeur*
- *Call-centre*
- *Monteur*
- *Dealer*

Geconcludeerd wordt dat de chauffeur in eerste instantie in combinatie met het call-centre of de dealer moet proberen een inschatting te maken van de reparatietijd. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, moet er een monteur ter plaatse komen. Er zou een maximum-aanrijtijd voor de chauffeur moeten worden vastgesteld. Wanneer een monteur het pechgeval niet binnen deze termijn kan bereiken, moet sowieso tot slepen worden overgegaan.

Actiepunten:

- zie paragraaf 4.2.1 en 4.2.2.

4.2.5 Afweging veiligheid locatie

Op de vraag welke middelen de betrokkenen ter beschikking staan om te beoordelen of op een locatie langs de weg veilig gewerkt kan worden, noemen de aanwezigen de volgende oplossingsrichtingen:

- *Beoordeling door chauffeur.*
In de opleiding van chauffeurs zou meer aandacht moeten worden besteed aan het inschatten van de veiligheid van locaties op de vluchtstrook (zie ook paragraaf 2.1). Van de chauffeur kan echter niet verwacht worden dat hij hierover zelfstandig kan oordelen.
- *Beoordeling door monteur.*
Hiervoor geldt in feite hetzelfde als voor de chauffeur.
- *Beoordeling door RWS.*
Medewerkers van RWS zijn vaak de eersten die bij een pechgeval arriveren¹. Hierdoor kunnen zij in potentie vroegtijdig een inschatting maken van de veiligheid en eventueel maatregelen treffen. Het verdient aanbeveling RWS een grotere rol te geven bij het afwegen van de veiligheid van de locatie, in samenwerking met de politie.
- *Beoordeling door politie.*
De aanwezigen onderkennen dat de politie de meest aangewezen partij is om een gevaarlijke situatie te benoemen. Het probleem is echter dat de politie maar zeer incidenteel over pechgevallen wordt geïnformeerd en deze situaties vaak alleen opmerkt wanneer er 'toevallig' een politieauto langs rijdt (wat ook niet vaak voorkomt)². Een betere melding van de pechgevallen aan de politie is belangrijk om, indien nodig, snel actie te kunnen ondernemen (zie ook §4.2.3).
- *Trajecten benoemen.*
Door alle aanwezigen wordt het nuttig geacht een lijst op te stellen van wegen of wegvakken waar werken op de vluchtstrook (te) gevaarlijk is en waar de politie normaal gesproken zou besluiten tot wegslepen van het voertuig. Zo wordt bijvoorbeeld op de A9 al een dergelijk beleid gevoerd.

¹ Dit geldt niet voor alle regio's. Dit hangt o.a. af van de intensiteit waarmee de politie surveilleert.

² In 1999 heeft de politie i.k.v. IM in 350 gevallen besloten een vrachtauto met pech te laten wegslepen vanwege de onveiligheid of het negatieve effect op de doorstroming. Het totaal aantal pechgevallen wordt geschat tussen de 5.000 en 10.000.

Een lijst met gevaarlijke wegen/wegvakken moet in eerste instantie een algemeen karakter hebben waarna hij indien nodig verder kan worden gespecificeerd. Er wordt dus in eerste instantie bijvoorbeeld geen rekening gehouden met wegvakken waar aan de weg wordt gewerkt. De ANWB heeft in haar systeem al een codering van gevaarlijke wegvakken opgenomen.

- *Omstandigheden meewegen.*

Door een aantal aanwezigen wordt opgemerkt dat niet alleen het wegvak op zich gevaarlijk kan zijn, maar dat de veiligheid vooral ook wordt bepaald door de omstandigheden, zoals weersomstandigheden (bv. mist), tijdstip van de dag (overdag/ 's nachts), of werkzaamheden aan de weg (bv. tijdelijk ver-smalde vluchtstrook). In eerste instantie wordt ervoor gekozen dergelijke omstandigheden nog niet op te nemen. Wanneer er een algemene lijst bestaat met 'in een normale situatie' gevaarlijke wegvakken, kan in een later stadium een verdere specificatie worden aangebracht.

Geconcludeerd wordt dat er in eerste instantie een inventarisatie gemaakt moet worden van wegen of wegvakken die onder alle omstandigheden als onveilig kunnen worden aangemerkt of waar de doorstroming negatief zou worden beïnvloed. Dit geldt dan met name voor de drukke perioden van de dag. Deze lijst kan in een later stadium worden uitgebreid met specifieke omstandigheden die de veiligheid van een locatie in negatieve zin beïnvloeden.

Actiepunten:

- Opstellen lijst met wegen/ wegvakken die onder normale omstandigheden te gevaarlijk zijn om op de vluchtstrook te werken.

4.2.6 Veilig werken langs de weg

De vraag is op welke wijze het werken op de vluchtstrook veilig kan worden uitgevoerd.

Oplossingsrichtingen die genoemd worden zijn:

- *Opleiding chauffeur en monteur.*

Chauffeurs en monteurs moeten gewezen worden op de onveiligheid van werken langs de weg en de maatregelen die zij kunnen nemen om hun eigen veiligheid te waarborgen. Zij kunnen verplicht worden een cursus te volgen á la het RWS-personeel.

- *Kleding/ bebakening.*

Monteurs en chauffeurs moeten goed zichtbaar zijn wanneer zij aan het werk zijn. Er moeten richtlijnen worden opgesteld waaraan de uitrusting minimaal moet voldoen (zie ook volgende punt).

- *Richtlijnen/ voorschriften.*

Alle aanwezigen zijn het erover eens dat er richtlijnen moeten worden opgesteld waaraan personeel, dat op de vluchtstrook aan het werk, is moet voldoen. Dit personeel zou in het bezit moeten zijn van een certificaat dat aangeeft dat zij bevoegd zijn langs de weg te werken. Wanneer zij niet in het bezit zijn van een dergelijk certificaat zou het hen verboden moeten zijn reparaties op de vluchtstrook uit te voeren. Ook de call-centra kunnen hierin betrokken worden. Zij zouden chauffeurs en monteurs bij een oproep moeten wijzen op veiligheidsmaatregelen die in acht moeten worden genomen tijdens de reparaties.

Actiepunten

- Verbetering van de opleiding voor monteurs ten aanzien van het veilig werken langs de weg. Monteurs kunnen verplicht worden cursussen te volgen die bijvoorbeeld nu al gevolgd worden door RWS-personeel.
- Opstellen richtlijnen waaraan monteurs moeten voldoen om langs de weg reparaties te mogen uitvoeren.
- Certificering van monteurs of servicediensten die bevoegdheid hebben langs de weg te werken.

4.2.7 Wijze van slepen en verslepingsgereed maken

Oplossingsrichtingen die door de aanwezigen worden voorgesteld:

- *Door berger laten beslissen.*
- *Door deskundige laten beslissen.*
- *Chauffeur bereidt slepen voor.*
- *Goede instructies vastleggen.*

De aanwezigen reageren niet afwijzend op een voorstel van het projectbureau IM om voor elk type voertuig sleepinstructies in een boekje vast te leggen. Opgemerkt wordt dat sleepinstructies deels al voorhanden zijn. Bovendien moeten fabrikanten dan wel informatie verstrekken aan bergers. Verondersteld wordt dat bergers het zekere voor het onzekere nemen. Wanneer zij er niet zeker van zijn dat de sleepwijze geen schade aan het voertuig zal toebrengen, zullen zij niet slepen. Zij worden er immers achteraf geconfronteerd met de financiële gevolgen. Een boekje kan wel een handig hulpmiddel zijn.

- *Kwaliteit berger verbeteren.*

Geconcludeerd wordt dat het nuttig is een inventarisatie te maken van de wijze waarop de verschillende merken vrachtwagens kunnen worden gesleept. Een berger weet op deze manier direct hoe het betreffende voertuig geborgen en gesleept kan worden. De aanwezigen wijzen er wel op dat een dergelijk boekwerk nooit uitputtend zal zijn, maar allicht een goed hulpmiddel.

Actiepunten:

- Inventarisatie van de wijze waarop de verschillende merken vrachtwagens kunnen/ moeten worden gesleept.

4.2.8 Inschakelen berger

De vraag is op welke manier het efficiëntst een zware berger kan worden ingeschakeld. Er worden door de aanwezigen de volgende oplossingsrichtingen genoemd:

- *Het benoemen van één centrale als coördinator.*
- *Via het CMV.*
- *Door de dealer.*
- *Door de eigenaar zelf.*

In eerste instantie gaat de voorkeur uit naar inschakeling door de eigenaar. Dit onderdeel zal nader moeten worden uitgewerkt.

4.2.9 Verrekening van de kosten door de eigenaar

De vraag is hoe voorkomen wordt dat het verrekenen van de kosten met de eigenaar tot problemen leidt. Als oplossingsrichtingen worden genoemd:

- *Verzekeren door de eigenaar.*
- *Verzekeren door de opdrachtgever.*
- *Verzekeren door de eigenaar.*
- *Direct betalen.*

Dit item wordt vanwege de tijd niet uitgebreid behandeld.

4.2.10 Afweging sleutelen/slepen

Er is tevens gediscussieerd over Incident Management in het algemeen. Daarbij zijn de volgende opmerkingen gemaakt.

- Degene die de rekening van de berging betaalt, bepaalt wie er gaat slepen. De indruk bestaat dat dit bij IM voor de eigenaar besloten wordt.
- Opgemerkt wordt dat de eigenaar van de vrachtwagen in eerste instantie zelf de mogelijkheid heeft een berger in te schakelen. Pas wanneer de wagen na anderhalf uur nog niet weg is, kan RWS het overnemen en een, overigens vooraf door RWS geselecteerd en gecertificeerd, bergingsbedrijf aanwijzen. Overigens verschillen de aanwezigen van mening over de tijd waarna de ber-

ging door RWS wordt overgenomen. Anderhalf uur is niet voor alle betrokkenen maatgevend. Besloten wordt hier verder over na te denken.

- Verder wordt opgemerkt dat monteurs de mogelijkheid moet worden geboden de pechplek binnen een redelijke tijd te bereiken. Het gebruik van de vluchtstrook zou de aanrijtijd aanzienlijk kunnen verkorten. De aanwezigen krijgen de toezegging dat het projectbureau IM zich in zal zetten voor het verkrijgen van draagvlak onder o.a. politiekorpsen voor het gebruik van de vluchtstrook door servicediensten.
- Opgemerkt wordt dat de weerstand tegen slepen in het kader van IM kan worden verminderd door het vergroten van de inzichtelijkheid van tarieven van bergers. Nu zijn de tarieven vaak zeer wisselend zodat eigenaren van vrachtwagens niet zeker zijn van de financiële consequenties. Rijkswaterstaat zal zich inzetten voor afspraken met bergers in het kader van IM over de prijsstelling.
- Opgemerkt wordt dat een servicedienst de verplichting heeft richting haar klanten te proberen de reparatie eerst ter plaatse uit te voeren alvorens te gaan slepen. Het standpunt van Rijkswaterstaat luidt dat de verplichting ten aanzien van de veiligheid van betrokkene en de overige weggebruikers en de doorstroming van het verkeer op autosnelwegen zwaarder behoort te wegen.
- Er wordt geconcludeerd dat IM op macroniveau altijd voordelen biedt, hetgeen op micro-niveau niet altijd zichtbaar is. Dit kan de invoering van IM bij pech bemoeilijken. Ondernemers zullen immers alleen interesse tonen wanneer er voor hen persoonlijk voordelen zijn te behalen.
- Tot slot wordt het belang van preventief bandenonderhoud aan vrachtwagens genoemd. Op basis van onderzoek van één van de bandenspecialisten, in samenwerking met NOVEM en RWS, is geconcludeerd dat 90% van de pechgevallen betrekking heeft op mankementen aan de banden. Preventief onderhoud kan dit met ca. 30% reduceren.

Actiepunten:

- Projectbureau IM zal zich inzetten voor het onder de aandacht brengen van de bereikbaarheid van pechgevallen. In de toekomst zou monteurs en bergers wellicht vaker de mogelijkheid moeten worden geboden van de vluchtstrook gebruik te maken.
- Eventueel maken van afspraken met bergers over een soort 'standaardsleeptarief'. Hierdoor zal de weerstand tegen slepen van eigenaren en servicediensten verminderen.
- Kritisch evalueren van het omslagpunt waarop vrachtwagens ter plaatse worden gerepareerd dan wel worden weggesleept. Een aantal aanwezigen heeft zijn twijfels over de nu genoemde grens van anderhalf uur.

4.2.11 Vervolg

Het projectbureau IM wil graag een werkgroep formeren die zich zal bezighouden met de verdere uitwerking van de tijdens de sessie aangedragen suggesties. De volgende personen hebben aangegeven dat zij graag zitting zouden nemen in een dergelijke werkgroep:

- dhr. de Boer - Hofka Bandenspecialisten
- dhr. Brillman - Profile Tyrecentre
- dhr. van Dongen - DAIMLER-CHRYSLER NEDERLAND
- dhr. Kamphuis - Verzekeraarshulpdienst
- dhr. Kuilder - M.A.N.
- dhr. Rietveld - Euromaster bandenservice
- dhr. Voorhoeve - VOLVO ACTION SERVICE
- dhr. Vreeman - ANWB
- dhr. Weygertze - RWS HKU

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

De betrokken instanties onderkennen het risico dat het werken op of nabij de vluchtstrook met zich meebrengt. Enkele partijen hebben inmiddels cursussen gevolgd om de risico's, die het werken langs de weg met zich meebrengt, te beperken. Ook bestaat er de bereidwilligheid om mee te werken aan het verbeteren en/of versnellen van de afhandeling van pechgevallen met vrachtauto's.

5.2 Aanbevelingen

Deze paragraaf beschrijft per kritisch moment de actiepunten die uit de voorgestelde oplossingsrichtingen voortvloeien.

5.2.2 Beoordeling door de chauffeur

- Contact opnemen met Vakopleiding Transport en Logistiek omtrent het verbeteren van de chauffeursopleiding met betrekking tot vooral het veilig werken langs de weg.

5.2.3 Beoordeling door centrales/ meldkamers

- Chauffeur en call-centre maken samen een inschatting van de reparatietijd. Wanneer dit niet mogelijk blijkt, stuurt het call-centre een monteur ter plaatse mits deze binnen een nader te bepalen maximum-aanrijtijd de pechplek kan bereiken. Wanneer de monteur deze maximum-aanrijtijd niet haalt wordt de wagen sowieso weggesleept.
- Aanleg checklist die door medewerkers van de call-centra kan worden nagelopen om de aard en de omvang van het mankement te bepalen.
- Vaststellen maximumtijd waarbinnen monteur ter plaatse moet kunnen zijn, waarbuiten de vrachtwagen sowieso wordt weggesleept.
- Intensiveren opleiding personeel van de call-centra.

5.2.4 Informatie aan politie

- Call-centre dient bij elke pechmelding contact op te nemen met RWS en de politie, die op haar beurt dan kan besluiten tot actie over te gaan. Deze meldingen hebben een puur informatief karakter.
- Proces informatieoverdracht call-centra politie stroomlijnen.
- Proces informatieoverdracht call-centra RWS stroomlijnen.

5.2.5 Afweging reparatietijd

- zie paragraaf 5.2.3 en 5.2.4.

5.2.6 Afweging veiligheid lokatie

- Opstellen lijst met wegen/ wegvakken die onder normale omstandigheden te gevaarlijk zijn om op de vluchtstrook te werken.

5.2.7 Veilig werken langs de weg

- Verbetering van de opleiding voor monteurs ten aanzien van het veilig werken langs de weg. Monteurs kunnen verplicht worden cursussen te volgen die nu bv. al gevolgd worden door RWS-personeel.

- Opstellen richtlijnen waaraan monteurs moeten voldoen om langs de weg reparaties te mogen uitvoeren.
- Certificering van monteurs of servicediensten die bevoegdheid hebben langs de weg te werken.

5.2.8 Wijze van slepen

- Inventarisatie van de wijze waarop de verschillende merken vrachtwagens kunnen/ moeten worden gesleept.

5.2.9 Inschakelen berger

In eerste instantie gaat de voorkeur uit naar inschakeling door de eigenaar. Dit onderdeel zal nader moeten worden uitgewerkt.

5.2.10 Verrekening van de kosten door de eigenaar

- *Verzekeren door de eigenaar.*
- *Verzekeren door de opdrachtgever.*
- *Verzekeren door de eigenaar.*
- *Direct betalen.*

5.2.11 Afweging sleutelen/ slepen

- Projectbureau IM zal zich inzetten voor het onder de aandacht brengen van de bereikbaarheid van pechgevallen. In de toekomst zou monteurs en bergers wellicht vaker de mogelijkheid moeten worden geboden van de vluchtstrook gebruik te maken.
- Eventueel maken van afspraken met bergers over een soort 'standaardsleeptarief'. Hierdoor zal de weerstand tegen slepen van eigenaren en servicediensten verminderen.
- Kritisch evalueren van het omslagpunt waarop vrachtwagens ter plaatse worden gerepareerd dan wel worden weggesleept. Een aantal aanwezigen heeft zijn twijfels over de nu genoemde grens van anderhalf uur.

5.2.12 Vervoltraject

Tijdens de sessie is voorgesteld een werkgroep te formeren die zich zal bezighouden met de verdere uitwerking van de aangedragen suggesties. Het is met nadruk niet de bedoeling van Rijkswaterstaat om volledig zelfstandig maatregelen te gaan uitwerken en in te voeren. Het gezamenlijke belang van alle betrokken partijen is daarvoor te groot. Het streven is om rekening houdend met de individuele belangen van de betrokken partijen maatregelen voor te stellen die bijdragen aan een verbetering van de afhandelingen van pechgevallen met vrachtauto's, zonder daarbij de betrokkenen met economische schade te confronteren.

De volgende personen zullen worden uitgenodigd om in een werkgroep met Rijkswaterstaat de voorgestelde maatregelen verder uit te werken:

- dhr. de Boer - Hofka Bandenspecialisten
- dhr. Brillman - Profile Tyrecentre
- dhr. Rietveld - Euromaster Bandenservice
- dhr. Kuilder - M.A.N.
- dhr. Voorhoeve - VOLVO ACTION SERVICE
- dhr. Weygertze - RWS HKU
- dhr. Vreeman - ANWB
- dhr. Kamphuis - Verzekeraarshulpdienst
- dhr. van Dongen - DAIMLER-CHRYSLER NEDERLAND

Voor het uitvoeren van dit project staan in het projectplan de volgende stappen genoemd:

- De voorbereiding van het project (gedaan).
- Het afnemen van interviews (gedaan).
- Het bespreken van de ervaringen, het vormen van Ideeën en het uitwerken van oplossingen (gedaan).

- Het uitwerken en voorbereiden van maatregelen.
- Het Implementeren van maatregelen (incl. communicatie).
- Het overdragen aan de regionale IM-platforms.
- Het evalueren en zo nodig aanpassen van maatregelen.

De planning is als volgt opgebouwd:

Periode Activiteit	3 ^e en 4 ^e kwart 2000	1 ^e kwart 2001	2 ^e kwart 2001	3 ^e kwart 2001	4 ^e kwart 2001	1 ^e kwart 2002	2 ^e kwart 2002
Projectvoorbereiding							
Interviews met betrokken instanties	X						
Ideevorming en uitwerking oplossingen		X					
Voorbereiden maatregelen			X	X			
Implementeren Maatregelen				X			
Evalueren en aanpassen maatregelen				X	X	X	X
Overdracht regionale IM-platforms							X

Bijlagen

Bijlage 1: De Landelijke Vrachtautoregeling

Waarom IM voor vrachtauto's?

Bij de afhandeling van ongevallen op autosnelwegen waarbij vrachtauto's waren betrokken bleek ondermeer dat er lange wachttijden ontstonden bij het alarmeren en aanrijden van goed geoutilleerde bedrijven die de bergings- en takelwerkzaamheden konden uitvoeren. Die wachttijden ontstonden omdat de betrokken eigenaar eerst een opdracht aan een bergingsbedrijf moest verstrekken voordat werd uitgereden om met de bergingswerkzaamheden te beginnen. Een andere oorzaak was vaak dat het betrokken transportbedrijf een vaste overeenkomst met een naburig bergingsbedrijf had, waardoor het kon voorkomen dat het gearmeerde bergingsbedrijf van ver moest komen. Ook bleek soms dat het gearmeerde bedrijf niet over het juiste materieel beschikte, zodat dat elders moest worden ingehuurd. Een belangrijke versnelling kon dus worden bereikt door alleen bergingsbedrijven die gevestigd zijn in de nabijheid van de verongelukte vrachtauto in aanmerking te laten komen voor het uitvoeren van de bergingsoperatie.

Op grond van de Wet Beheer Rijkswaterstaatswerken beschikt de Rijkswaterstaat, als wegbeheerder, over de bevoegdheid om bergingswerkzaamheden op wegen in beheer bij het Rijk in zijn opdracht uit te laten voeren en de daarmee verband houdende kosten te verhalen op de eigenaar van de verongelukte vrachtauto. Het gebruik maken van die bevoegdheid houdt wel in dat de bergingswerkzaamheden met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap moeten worden uitgevoerd.

Om deze zorgvuldigheid te garanderen is overeengekomen dat een onafhankelijke deskundige op de ongevalslocatie advies uitbrengt aan het betrokken personeel van Rijkswaterstaat en dat deze deskundige rapporteert over de gang van zaken tijdens de bergingsoperatie. Er is door de daarvoor speciaal in het leven geroepen firma Salvage Transport Incidents v.o.f." een landelijk dekkend netwerk van deskundigen ingesteld. Deze deskundigen zijn 24 uur per dag, het gehele jaar door beschikbaar voor deze advies- en rapportage taken.

Verder is een apart call centre in het leven geroepen: het Centraal Meldpunt Vrachtautoberging (CMV). Dit meldpunt beschikt over de namen van de bergingsbedrijven die door de Rijkswaterstaatsdiensten zijn gecontracteerd. Deze bergingsbedrijven zijn gecertificeerd door hun brancheorganisatie, de Vereniging van Bergings Specialisten (VBS). In de naaste toekomst zal een neutrale erkenningsregeling worden gerealiseerd. Deze erkenningsregeling wordt ontwikkeld in nauwe samenwerking met de VBS.

Omdat de Rijkswaterstaat vrijwel nooit als eerste hulpverlener ter plaatse is, zijn aan de politieorganisaties (KLPD en regiopolitie) volmachten verleend om namens de Rijkswaterstaat aan het CMV opdracht te geven een bergingsbedrijf te alarmeren.

Het CMV geeft vervolgens opdracht aan het daarvoor in aanmerking komende bergingsbedrijf. Vervolgens informeert het CMV de eigenaar van de vrachtauto over de gang van zaken. Voor de goede orde moet worden vermeld dat deze procedure alleen geldt voor de zogenaamde eerste berging, dat wil zeggen, alleen voor het vrijmaken van de weg en het wegbrengen van de verongelukte vracht-

auto naar het terrein van het betrokken bergingsbedrijf. De eigenaar dient zelf voor het doortransport zorg te dragen.

Het is eveneens gebleken dat de coördinatie tussen de hulpdiensten niet optimaal was. Het was voor de hulpverleners niet duidelijk wie namens een hulporganisatie leiding gaf aan de medewerkers. Om de coördinatie te verbeteren is besloten om de leidinggevenden van de aanwezige hulpdiensten (politie, brandweer, ambulancedienst en Rijkswaterstaat en soms het RVI) een groen hes te laten dragen waarop is aangegeven welke dienst wordt vertegenwoordigd. Deze leidinggevenden vormen samen het Coördinatie Team Plaats Incident (CTPI). In dit team wordt gezamenlijk besloten over de aanpak en afhandeling van het ongeval.

Hoe ziet de procedure er uit?

De procedure is nu als volgt:

- De politiemeldkamer ontvangt een melding over een ongeval met een vrachtauto op een weg die in beheer bij het Rijk is.
- De politiemeldkamer waarschuwt eventueel de brandweer en de ambulancedienst en stuurt een politie-surveillance naar de ongevalslocatie.
- De surveillance beoordeelt de situatie ter plaatse, neemt de eerste maatregelen en geeft aan de meldkamer door om welk type vrachtauto het gaat, wat het kenteken is, wat het gewicht van de vrachtauto is, wat de lading is e.d.
- Daarna draagt de politiemeldkamer het CMV op een zware berger te sturen naar de ongevalslocatie.
- Aan de hand van de van de politiemeldkamer verkregen gegevens alarmeert het CMV een bergingsbedrijf dat over het juiste materieel beschikt en het snelst de ongevalslocatie kan bereiken.
- Voorts roept het CMV de STI-deskundige op, met vermelding van de ongevalslocatie.
- Aangekomen op de ongevalslocatie melden het bergingsbedrijf en de STI-deskundige zich bij het CTPI.
- De STI-deskundige en de berger adviseren Rijkswaterstaat over de wijze en tijdstip van de berging.
- Rijkswaterstaat legt deze informatie voor, aan het CTPI.
- Na toestemming van het CTPI wordt de bergingsoperatie uitgevoerd.
- Het bergingsbedrijf en de STI-deskundige sturen hun rekeningen naar het CMV.
- Het CMV controleert de rekeningen en betaalt.
- Vervolgens probeert het CMV de kosten te verhalen op de eigenaren van de vrachtauto.
- Indien dat niet lukt wordt het verhalen van de kosten overgedragen aan de betreffende Rijkswaterstaatsdienst.

Bijlage 2: Interviews betrokken instanties

Geïnterviewde instanties

Ter voorbereiding hebben gesprekken plaatsgevonden met de volgende instanties.

- SCANIA - Beers Bedrijfsauto's
- DAF International Truck Service.
- DAIMLER-CHRYSLER NEDERLAND BV
- IVECO
- DAF-trucks
- MEINDERS EURO SERVICE
- RENAULT
- VOLVO ACTION SERVICE
- PROFILE Tyrecenter
- EUROMASTER bandenservice
- HOFKA bandenservice
- Korps landelijke Politiediensten (KLPD)
- WEGENWACHT ANWB

Bijlage 3: Deelnemers expertmeeting

De expertgroep die op 21 maart bijeen is geweest bestond uit de volgende personen:

- Dhr. B.O.A. Weijgertze, namens RWS Hoofdkantoor uitvoering
- Dhr. D.H.H. Heyse, RWS projectbureau IM
- Dhr. E. Klem, RWS projectbureau IM/Traffic test
- Dhr. M. Bijlsma, Traffic Test
- Dhr. S. de Vries, KLPD technische dienst
- Dhr. J. van Dalen, KLPD meldkamer
- Dhr. R. Vreeman, ANWB-Wegenwacht
- Dhr. Dimmendaal, Beers Bedrijfsauto's, Scania
- Dhr. E. Jansen, DAF International Truck Service
- Dhr. D. van Dongen, Daimler-Chrysler Nederland BV
- Dhr. Dijkstra en dhr. Vogelaar, namens , IVECO
- Dhr. J.L.M. Hesseling/A. Kuilder, M.A.N. trucks
- Dhr. De Weert en dhr. Zorge, Meinders Euro service
- Dhr. Van Druten, Renault (afwezig)
- Dhr. P. Voorhoeve, Volvo Action Service
- Dhr. F. Brilman, Profile Tyre center
- Dhr. Rietveld en dhr. Huisman Euromasters Bandenservice
- Dhr. De Boer en dhr. Van Rheenen, Hofka Bandenspecialisten
- Dhr. B. Kamphuis, Verzekeraarshulpdienst en CMV

Vanaf mei 2001

postadres Postbus 3268,
3502 GG Utrecht

bezoekadres Papendorpseweg 101,
3528 BJ Utrecht

telefoon (030) 280 74 50
telefax (030) 280 74 51

bezoekadres De Mulderij 10, 3831 NV Leusden *telefoon* 033 - 43 21 999 *telefax* 033 - 43 21 888