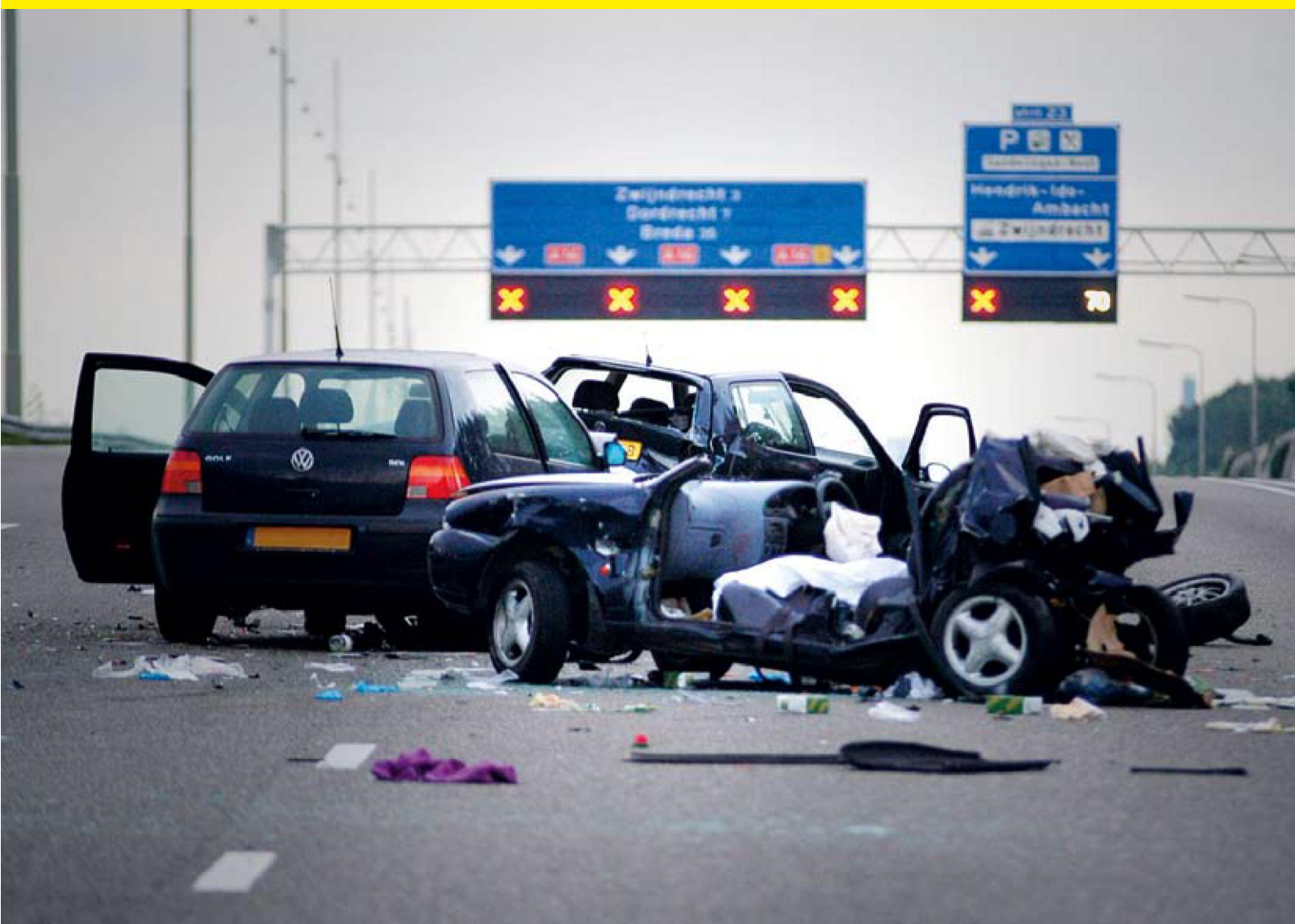




Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

Uniformering IM-opleidingen

Programma-
bureau **i**ncident
management



Over Frans Jorna

Vanaf 2002 is Frans Jorna werkzaam bij het Verkeerscentrum Nederland, in eerste instantie als hoofd van het Projectbureau Incidentmanagement (IM).

Na een reorganisatie in 2006 werd het Programmabureau IM (PB-IM) ingesteld en heeft hij als senior-projectleider een belangrijke trekkersfunctie vervuld binnen de Rijkswaterstaatorganisatie ten aanzien van allerlei ontwikkelingen op het gebied van IM.

Frans heeft aan de basis gestaan van wezenlijke veranderingsprocessen en hier sturing aan gegeven.

Enkele voorbeelden:

- ◆ het ontwikkelen en implementeren van een opleidingstraject voor wegininspecteurs, die verkeersturende taken van de politie over kunnen nemen
- ◆ het ontwikkelen en implementeren van ondersteunende middelen om die verkeersturende taken professioneel en publieksgericht uit te kunnen voeren
- ◆ het ontwikkelen en implementeren van de nieuwe rol van Officier van Dienst- Rijkswaterstaat (OvD-RWS), waarmee Rijkswaterstaat haar rol als volwaardig partner van de hulpverleningsdiensten bij incidentafhandelingen heeft verworven
- ◆ het toerusten van de OvD-RWS met kennis en middelen om operationele functionarissen uit de eigen organisatie en die van de IM-ketenpartners te informeren en met hen te oefenen ten aanzien van IM en IM-ontwikkelingen
- ◆ het maken van verbinding tussen de verschillende wegbeheerders door hen te betrekken in IM-ontwikkelingen en een eenduidig beeld te creëren naar de weggebruiker
- ◆ het creëren van oefenlocaties – maquette ruimtes – die gelegenheid bieden om zowel mono- als multidisciplinair met elkaar te oefenen en te evalueren
- ◆ het opzetten van een 'Handboek Evalueren en Oefenen – Maquette' ten behoeve van eenduidigheid in leren en afstemmen met elkaar
- ◆ het onderbrengen van IM-kennis bij de weggebruiker



In oktober 2011 neemt Frans afscheid van Rijkswaterstaat.

Dit document heeft tot doel zijn visie en IM-gedachtegoed levend te houden en door te geven aan wegbeheerders en IM-ketenpartners.

Mei 2011

*Verkeerscentrum Nederland,
Programmabureau Incidentmanagement*

Uniformering IM-opleidingen

Inhoudsopgave

Uniformering IM-opleidingen



Inhoudsopgave

◆ Voorwoord	5
◆ Inleiding	9
◆ Hoofdstuk 1	
IM-Leerwerktraject Weginspecteur (WIS)	13
• Bijlage 1a: Kwalificatiedossier	17
• Bijlage 1b: IM-Competentieprofiel WIS	18
• Bijlage 1c: Kwalificatieprofiel WIS	25
Ontwerp IM-Leerwerktraject WIS	47
◆ Hoofdstuk 2	
Officier van Dienst Rijkswaterstaat (OvD-RWS)	57
• Bijlage 2a: Ministerieel besluit REVI	60
Ontwerp Leerwerktraject OvD-RWS	62
◆ Hoofdstuk 3	
Maquette	65
◆ Hoofdstuk 4	
IM-kennis bij de (beginnende) weggebruikers	69

Voorwoord

Uniformering IM-opleidingen



Voorwoord

Professioneel Geel op de Weg

Wat halverwege de jaren '90 van de vorige eeuw begon als een idee, is nu niet meer weg te denken op het Nederlandse hoofdwegennet: Incidentmanagement.

Incidentmanagement (IM) - een veelkleurig samenwerkingsverband van wegbeheerders, hulpverleners, bergers, pechhulpdiensten en verzekeraars - heeft als doel de effecten van ongevallen en pech op de weg zoveel mogelijk te beperken. Het bleek een succesformule.

IM is inmiddels uitgegroeid tot een cruciale pijler onder het stelsel van verkeersmanagement en draagt bij aan verbetering van mobiliteit, bereikbaarheid en veiligheid.

Professionele opleiding en training van operationele medewerkers van Rijkswaterstaat was een van de sleutels tot het succes. Nu staan we voor een volgende fase in de evolutie van IM: het landelijk uniformeren en borgen van de ontwikkelde opleidingen voor alle wegbeheerders. Dit document kan daaraan een bijdrage leveren. Het is een bundeling van basisdocumenten voor uniforme IM-opleidingen ten behoeve van operationele IM-functionarissen van de wegbeheerder. Een waarborg voor 'professioneel geel op de weg'.

Verschillende werelden

Incidentmanagement heeft al een lange reis achter de rug. Na een pilotfase werd de samenwerkingssystematiek in 1999 landelijk ingevoerd op het rijkswegennet, waarna stap voor stap werd gebouwd aan verdere ontwikkeling en professionalisering. Verschillende werelden werden met elkaar vervlochten in een speelveld van gedeelde belangen. De hulpverleningdiensten rood, wit en blauw, de bergings-, pechhulp- en verzekeringswereld en last but not least Rijkswaterstaat als wegbeheerder, de 'gele kolom' in het spectrum van incidentbeheersing: Alle belangen van hulpverlening en verkeersmanagement verenigd in één landelijke regeling.

Hoe konden die verschillende werelden elkaars taal leren spreken en soepel leren samenwerken bij de afhandeling van incidenten? Door kennisbevordering, opleiding en training. Dat hierbij ook aan de kant van de wegbeheerder een flinke slag moest worden gemaakt, werd al snel onderkend. In oktober 2000 startte de eerste pilot-opleiding voor 500 Rijkswaterstaatmedewerkers; zowel leidinggevend als uitvoerend. Zo kregen zij de benodigde 'bagage' mee om hun rol bij de afhandeling van incidenten professioneel in te vullen. In de loop der jaren is het IM-opleidingstraject binnen Rijkswaterstaat steeds verder verbreed en geprofessionaliseerd.

Chemie in samenwerking

In 2002 kreeg IM nieuwe impulsen. Een studiereis naar de Verenigde Staten leverde inspiratie voor het verder intensiveren van de samenwerking tussen het politie-blauw en het Rijkswaterstaat-geel. De samenwerking tussen de politie, de wegbeheerder en de verkeerscentrale op het wegennet rond Salt Lake City bleek grote tijdswinst op te leveren bij de afhandeling van incidenten. Dat succes was een stimulans voor verdergaande samenwerking in de Nederlandse IM-wereld. Om die samenwerking en chemie tussen IM-ketenpartners op de weg uit te drukken, werd de formule IM=O5 geïntroduceerd: gestructureerd overleg tussen vijf partners (politie, brandweer, ambulance, Rijkswaterstaat, berger). In november 2002 werd onder deze titel het eerste multidisciplinaire IM-symposium georganiseerd. De belangstelling uit de Rijkswaterstaatswereld en het hulpverleningsdomein was zo groot, dat begin 2003 een tweede symposium werd gehouden. Op deze manier wilde men zoveel mogelijk professionals met een rol in IM actief betrekken bij het verder versterken van de onderlinge samenwerking en kennisdeling.

IM-plus

In de jaren die volgden kregen weginspecteurs van Rijkswaterstaat een grotere rol bij de afhandeling van incidenten en er kwam een nieuw samenwerkingsmodel tussen deze weginspecteurs en de spitsteams van de verkeerspolitie. De leidende gedachte was: de weginspecteurs zitten continu op de weg en kunnen heel snel ter plaatse zijn bij incidentmeldingen. Met hun vakkennis over de weg en het verkeer kunnen zij snel eerste maatregelen treffen voor een effectieve aanpak van incidenten en andere verstoringen van de doorstroming.

Een grotere rol voor de wegbeheerder dus, zodat de politie zich meer kon concentreren op haar kerntaken. Directeur-Generaal Bert Keyts van Rijkswaterstaat en Minister Carla Peys van Verkeer en Waterstaat, gaven groen licht voor een proef op het wegennet rond Amsterdam en Eindhoven. Evaluatie van de proef leerde dat de nieuwe samenwerking tussen politie en wegininspecteurs een aantoonbare meerwaarde had.

De proef kreeg een vervolg. Om de wegininspecteurs goed voor te bereiden op hun uitvoerende rol namens de wegbeheerder, werd onder de noemer IM-plus in 2004 opnieuw geïnvesteerd in opleiding en training. De wegininspecteurs werden opgeleid en gecertificeerd tot professioneel 'verkeersregelaar' en werden qua uitrusting toegerust om bij incidenten snel en met gezag te kunnen optreden. Het politiemotto 'meer blauw' op straat, kreeg zo binnen Rijkswaterstaat zijn eigen variant 'meer geel op de weg'. Dit traject van de IM-evolutie kreeg de titel 'IM-plus' mee.

Officier van Dienst

De opleidingsactiviteiten beperkten zich niet tot de uitvoerenden op het niveau van de wegininspecteurs. Ook coördinatoren en sommige leidinggevenden binnen de regionale RWS-diensten werden bijgespijkerd met kennis en vaardigheden om op gelijkwaardig niveau met hun partners van de hulpverleningskolommen te kunnen sparren. In 2008 startte de eerste opleiding voor de rol Officier van Dienst Rijkswaterstaat (OvD-RWS). Een stevige opleiding, waarbij de 'gele' OvD, samen met collega's van politie, brandweer en de geneeskundige sector op een oefencentrum in Weeze voor pittige praktijkscenario's werd geplaatst.

Wegininspecteurs en OvD; in de hele Rijkswaterstaatlijn is stevig geïnvesteerd in kennis en vaardigheden van medewerkers en coördinatoren. Het is de praktijkvertaling van IM=O5. Soepele samenwerking en afstemming is alleen mogelijk als alle functionarissen met een rol in IM dezelfde taal spreken en inzicht hebben in elkaars processen, procedures en belangen.

En nu verder

Incidentmanagement stáát! Samenwerking rond incidenten is in de loop der jaren routine geworden. Niet alleen op het rijkswegennet, maar ook steeds meer op het onderliggend wegennet, dat wordt beheerd door provincies en gemeenten. Dat gegeven én het feit dat steeds meer doelgroepen (hulpverlenings-, pechhulpdiensten en rijsschoolhouders) aanhaken bij de IM-systematiek, is reden voor de volgende stap in de doorontwikkeling van IM: uniformiteit in opleidingen voor alle IM-professionals.

Uniformeren van opleidingen voor medewerkers van wegbeheerders met een rol in IM is gewenst om de IM-maatregelen op het hoofdwegennet en het onderliggend wegennet beter op elkaar af te stemmen en de samenwerking en uitwisselbaarheid van wegininspecteurs te bevorderen.

Op dit moment is er nog geen uniforme IM-opleidingssystematiek voor alle wegbeheerders. Het document dat u nu in handen heeft, geeft een beeld van mogelijkheden tot verdere professionalisering en bevat enkele basisdocumenten en verwijzingen. Het biedt een overzicht van de opleidingsproducten die tien jaar kennisopbouw rond IM heeft opgeleverd. Met name voor beroepsbeoefenaren die een rol spelen in het verkeersmanagement bij het handhaven van de veiligheid en het optreden bij incidenten. 'Geel' zet zich met kwalitatief hoogstaande opleidingen en trainingen goed op de kaart bij de hulpverleningspartners. Zij weten dat ze tijdens hun werkzaamheden bij incidenten op de weg kunnen terugvallen op vakbekwame mensen, die hun taal spreken en weten volgens welke werkprocessen de hulpverleners werken. Een voorwaarde voor effectieve samenwerking.

Voor een effectieve samenwerking is het tevens van belang dat ook de andere IM-ketenpartners zich verder ontwikkelen op het gebied van IM. Middels trainingen en workshops is die professionaliseringsslag reeds ingezet.

We moeten niet vergeten dat IM als onderdeel van verkeersmanagement wordt ingezet ten behoeve van de weggebruiker. Per slot is het doel van optimaal verkeersmanagement:
Het garanderen van een vlotte en veilige reis van A naar Beter.

Frans Jorna, mei 2011

Inleiding

Uniformering IM-opleidingen



Inleiding

Dit document 'Uniformering IM-opleidingen' is in de eerste plaats ontwikkeld ten behoeve van de wegbeheerders van provincies en gemeenten. De inhoud van het document beschrijft de professionaliseringsslag die Rijkswaterstaat in het afgelopen decennium heeft gemaakt op het gebied van incidentmanagement (IM). Een professionaliseringsslag die Rijkswaterstaat graag wil delen met andere wegbeheerders.

De inhoud van dit document biedt wegbeheerders de mogelijkheid om (delen van) de beschreven en beproefde onderdelen toe te passen in de eigen organisatie.

Doel

De ambitie om als wegbeheerders van het Nederlandse wegennet, IM eenduidig uit te dragen en als zodanig een betrouwbare partner te zijn voor andere IM-ketenpartners. Dit leidt tot herkenbaarheid van de wegbeheerders en het bewerkstelligt een veilige en efficiënte verkeersdoorstroming voor de weggebruikers.

De beschreven onderdelen zijn ondergebracht in de volgende 4 hoofdstukken:

- ◆ IM-Leerwerktraject Weginspecteur (WIS)
- ◆ Officier van Dienst Rijkswaterstaat (OvD-RWS)
- ◆ Maquette
- ◆ IM-kennis bij (beginnende) weggebruikers

Het document is in de tweede plaats ontwikkeld voor de IM-ketenpartners. Met name het hoofdstuk Maquette biedt hen inzicht in mogelijkheden om hun eigen IM-kennis en -vaardigheden verder te optimaliseren. De overige hoofdstukken zijn voor hen vooral informatief.

Extra informatie

Programmabureau Incidentmanagement (PB-IM)
Telefoonnummer – (030) 2807300 / (030) 2807450.
Internetsite - www.incidentmanagement.nl
Internetsite - www.IMmaquette.nl
E-mail - dut-incidentmanagement@rws.nl

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

De spitsmuis als troost

Rijkswaterstaat heeft publieksgericht werken hoog in het vaandel staan. Dit wordt in praktijk gebracht als wegininspecteurs (WIS) weggebruikers helpen bij incidenten en pech. Als weggebruikers betrokken raken bij een incident heeft dit vaak een enorme impact op volwassenen en (indien aanwezig) ook op kinderen.

De WIS helpt volwassenen en kalmeert hen waar nodig. Het kalmeren van kinderen is echter een ander verhaal. Ze raken verzeild in een situatie die bij hen heel bedreigend overkomt, zien dat hun ouders overstuur zijn en worden dan ook nog door een vreemde persoon in uniform aangesproken. Dit kan leiden tot heftige emoties, waarbij ouders uiteraard geneigd zijn eerst aandacht aan hun kinderen te geven. Ze zijn dan nauwelijks meer in staat om een effectief gesprek te voeren met hulpverleners als bijvoorbeeld de WIS.

Naar aanleiding van deze ervaringen is nagedacht hoe de WIS hier klantvriendelijk en effectief mee om zou kunnen gaan. Frans Jorna kwam op het idee om in navolging van de beertjes van de hulpverleningsdiensten een eigen symbool in het leven te roepen: de spitsmuis.

De naam spitsmuis kent zijn oorsprong in de taak van de WIS, die langzamerhand verschoof in de richting van het verkeersmanagement. In aanvang voerde de WIS zijn taak alleen uit gedurende de ochtend- en avondspits in samenwerking met de spitsteams van het KLPD. Deze spitsteams reden zowel in auto's als op motoren. De laatsten werden gekscherend 'motormuizen' genoemd.

De combinatie van deze twee gegevens 'spits' en 'muizen' leidde tot de geboorte van de 'spitsmuis'. Jan Meulenbelt, WIS in het wegendistrict Amsterdam, werkte het idee van Frans uit in een aansprekend ontwerp en de eerste spitsmuizen kwamen in omloop.

Het is een groot succes gebleken.

Kinderen, die betrokken raken bij een incident of bij pech, zijn heel verrast als zij een mooie spitsmuis krijgen uitgereikt. Het biedt troost en afleiding, zodat de ouders zich bezig kunnen houden met de praktische zaken rond de afhandeling van het incident.

De spitsmuis heeft zijn weg gevonden en staat zelfs bij de kleinkinderen van de Koningin op de kamers, nadat zij met hun moeder betrokken waren geraakt bij een incident.

Het idee van Frans maakt zowel kinderen als volwassenen blij. De kleine variant van de spitsmuis, een sleutelhanger, blijkt ook gewild bij volwassenen. Ook volwassenen blijken nog iets van een kind in zich te hebben.

Hun blik spreekt boekdelen!



Hoofdstuk 1

IM-leerwerktraject WIS



1 IM-leerwerktraject WIS

(Rijks-, provinciale- en gemeentelijke wegen)

Verantwoording

Geschiedenis

Halverwege de jaren '90 is op de Nederlandse rijkswegen gestart met de invoering van incidentmanagement (IM). De rol van de wegbeheerder heeft sinds die tijd een enorme ontwikkeling doorgemaakt.

De wegbeheerder is in eerste instantie verantwoordelijk voor de aanleg en het beheer en onderhoud van de wegen (technisch wegbeheer), waarbij verkeersveiligheid, rijcomfort en het beperken van hinder voor omwonenden belangrijke thema's zijn.

Wegbeheerder Rijkswaterstaat heeft na een succesvolle proef haar taakgebied sinds 2004 uitgebreid door zich meer te richten op verkeerssturing en -veiligheid op de rijkswegen. Deze ontwikkeling werd mede begeleid door de verkeerspolitie, die deze taken oorspronkelijk als een hoofdtak in haar pakket had. Door de taakverschuiving kon de verkeerspolitie zich meer toeleveren op haar eigenlijke hoofdtaken op het gebied van opsporen en handhaven. Alle operationele functionarissen verkeersmanagement (VM) van RWS zijn inmiddels opgeleid en hebben een landelijke aanstelling tot verkeerregelaar.

Door de toenemende verkeersdruk op het provinciale- en gemeentelijke wegennet neemt de wegbeheerder ook daar steeds vaker de rol van verkeersmanager op zich. Het verhogen van de verkeersveiligheid en het verbeteren van de doorstroming zijn hiermee belangrijke verantwoordelijkheden geworden voor deze wegbeheerders.

In toenemende mate zijn de operationele functionarissen VM van de provincies en de gemeenten ook opgeleid tot verkeerregelaar. Hun aanstelling is regionaal geldig.



Figuur 1: Taakverschuiving wegbeheerders

Aanleiding

De ambitie van de wegbeheerders is om alle operationele functionarissen – die belast zijn met taken op het gebied van verkeersmanagement – op termijn landelijk aan te stellen als verkeerregelaar. Deze ambitie is onlosmakelijk verbonden aan de uitbreiding van de toepassing van IM op het gehele rijkswegennet en in toenemende mate ook op delen van het provinciale- en gemeentelijke wegennet.

Probleemstelling

Elke wegbeheerder heeft operationele functionarissen VM die IM-taken uitvoeren. Elke wegbeheerder heeft hiervoor echter eigen benamingen, taakinvoeringen en opleidingen.

Vraagstelling

Wat is nodig om de bestaande diversiteit aan operationele functionarissen op hetzelfde kennis- en kundeniveau te brengen teneinde IM eenduidig te kunnen toepassen?

Gekozen oplossing

Een IM-leerwerktraject WIS, bestaande uit:

- ◆ een kwalificatiedossier dat als ijkpunt dient voor het IM-leerwerktraject WIS
- ◆ een IM-leerwerktraject WIS, met daarin:
 - opbouw / structuur
 - globale invulling
- ◆ een opleidingsmodule IM-Algemeen

Doel

Opgeleide WIS kunnen IM toepassen op relevante rijks-, provinciale- en gemeentelijke wegen. Zij zijn op het gebied van IM in principe uitwisselbaar.

Kadering

Operationele functionaris

Wegbeheerders gebruiken verschillende benamingen voor operationele functionarissen VM.

In dit document wordt de term 'weginspecteur' en de afkorting WIS gehanteerd.

Kwalificatiedossier

Als basis voor het IM-Leerwerktraject WIS dient het kwalificatiedossier.

Het dossier bevat documenten – met beschrijvingen van kerntaken, competenties en kwalificaties – die als ijkpunt dienen bij het vormgeven van het IM-Leerwerktraject WIS, zoals:

- ◆ functieprofiel
- ◆ competentieprofiel
- ◆ kwalificatieprofiel

Een ingevuld kwalificatiedossier - dat aan de eisen van de opdracht voldoet - is als bijlage aan dit hoofdstuk toegevoegd.

IM-Leerwerktraject WIS

Elke wegbeheerder draagt zorg voor de taakgebieden Beheer, Onderhoud en Verkeersmanagement. De mate waarin aandacht wordt gegeven aan de taakgebieden verschilt. De diverse opleidingen komen tegemoet aan die differentiëring. De grote lijn is echter hetzelfde.

Functie WIS



Figuur 2: Kerntaken WIS

Voor de functie van WIS is de opleiding in de basis opgebouwd uit twee leerwerktrajecten:

- ◆ Het leerwerktraject Beheer en Onderhoud (B&O): de focus ligt op 5 van de 9 kerntaken van de WIS
- ◆ Het leerwerktraject Verkeersmanagement (VM): de focus ligt op 4 van de 9 kerntaken van de WIS.

Dit leerwerktraject kent een kleine overlap: 3 kerntaken die bij B&O worden behandeld hebben ook een component VM in zich.

Volgorde

1. In onderstaand schema wordt de volgorde aangegeven waarin de WIS zich dient te ontwikkelen. Allereerst wordt het Leerwerktraject B&O gevolgd, daarna VM.

Leerwerktraject WIS



Proeve

Figuur 3: Schematisch overzicht Leerwerktraject WIS

2. Het Leerwerktraject VM kent eveneens een volgorde. De kerntaak ‘hulp bij incidenten’ – ook wel incidentmanagement (IM) genoemd – wordt als laatste van de kerntaken behandeld: zie onderstaand schema.



Figuur 4: Schematische weergave Leerwerktraject VM

Uitzondering

De kerntaak ‘hulp bij incidenten’ (IM) neemt een bijzondere plaats in binnen het totale leerwerktraject van de WIS. Het is de enige kerntaak die landelijk uniform dient te worden uitgevoerd. De uitzonderlijke positie van deze kerntaak heeft geleid tot een eigen leerwerktraject: het IM-leerwerktraject WIS.

Doel IM-Leerwerktraject WIS

Aan het eind van het IM-leerwerktraject kan de WIS zelfstandig de wegbeheerder vertegenwoordigen bij de coördinatie en afhandeling van kleinschalige incidenten. Bij grootschalige incidenten ondersteunt hij de coördinatie van incidentafhandeling door het wegzetten van aan hem gedelegeerde IM-werkprocessen.

Kwalificatiedossier Weginspecteur (WIS) (Rijks-, provinciale- en gemeentelijke wegen)

Inleiding

Als basis voor het Leerwerktraject voor de WIS dient het kwalificatiedossier.

Het dossier bevat documenten – met beschrijvingen van kerntaken, competenties en kwalificaties – die als ijkpunt dienen bij het vormgeven van het Leerwerktraject WIS, zoals:

- ◆ Functieprofiel
- ◆ Competentieprofiel
- ◆ Kwalificatieprofiel

Functieprofiel

Het functieprofiel van de WIS verschilt per wegbeheerder en is derhalve niet opgenomen in dit document.

Competentieprofiel

Het competentieprofiel van de WIS verschilt per wegbeheerder. Voor het ontwerpen en inrichten van een IM-Leerwerktraject is het benoemen en uitwerken van competenties wel van belang. Derhalve is een universeel competentieprofiel ontwikkeld dat van toepassing is op de IM-taken: het IM-Competentieprofiel WIS.

Kwalificatieprofiel

Ook het kwalificatieprofiel van de WIS verschilt per wegbeheerder. Ten aanzien van dit profiel is er echter voor gekozen om het in z'n geheel aan te passen.

Het profiel omvat alle kerntaken van de WIS op de taakgebieden Beheer, Onderhoud en Verkeersmanagement.

Aangepast kwalificatiedossier

Dit kwalificatiedossier is samengesteld ten behoeve van de inrichting van het IM-Leerwerktraject WIS en vormt een onderdeel van het totale Leerwerktraject WIS.

Het IM-Leerwerktraject richt zich op de taken binnen het proces 'hulp bij incidenten' (IM).

Het kwalificatiedossier dossier bevat alleen – delen van – de 'universele' versies van voornoemde documenten:

- ◆ IM-competentieprofiel WIS
- ◆ Kwalificatieprofiel

Bovengenoemde documenten dienen als ijkpunt voor het vormgeven IM-Leerwerktraject WIS, met betrekking tot de IM-taken.

IM-Competentieprofiel WIS

(Kerntaak 'hulp bij incidenten')

Competenties algemeen

Definitie: Een competentie is een gedragskenmerk dat onderscheidend bijdraagt aan het succesvol functioneren en daarmee aan het realiseren van organisatiedoelen. Competenties beschrijven gewenst gedrag vanuit het perspectief van een organisatie. Competenties zijn uitgewerkt naar concreet, waarneembare handelingen.

De mate waarin iemand over een bepaalde competentie beschikt, wordt bepaald door een combinatie van (leer)ervaring en aanleg. Mensen hebben in aanleg een aantal talenten. Deze talenten kunnen verder worden ontwikkeld door opleiding, werkervaring en levenswijsheid.

De wegenspecteur

De functie van de WIS omvat de taakgebieden Beheer, Onderhoud en Verkeersmanagement. De invulling van die taakgebieden verschilt per wegbeheerder, evenals de daaraan gekoppelde vereiste competenties.

Uitzondering op deze verschillen per wegbeheerder vormen de taken bij de uitvoering van het proces 'hulp bij incidenten' (IM). Binnen het IM-proces is men gehouden aan de eisen die landelijk zijn gesteld. Het uitvoeringsorgaan voor deze landelijke eisen is het Programmabureau Incidentmanagement (PB-IM).

In dit kader wordt met de wegbeheerder bedoeld:

- ◆ Rijkswaterstaat
- ◆ Provincie
- ◆ Gemeente

Voor de uitvoering van taken binnen het IM-proces zijn voor de operationele functionaris van de wegbeheerder - de WIS - competenties vastgesteld.

IM-Competenties WIS

Op het gebied IM zijn voor de WIS de volgende competenties vereist:

1. klantgerichtheid
2. stressbestendigheid
3. mondelinge uitdrukkingsvaardigheid
4. anticiperen / probleemanalyse
5. besluitvaardigheid
6. voortgangscontrole

Verantwoording

Deze competenties zijn ontwikkeld door RWS voor het competentieprofiel (versie 1 september 2005) van de WIS-RWS, specifiek voor de kerntaken binnen IM.

Binnen de provincies en gemeenten worden afwijkende competentieprofielen gehanteerd door verschillen in de samenstelling van het totale takenpakket of de gehanteerde competentiebeschrijvingen.

Uitwerking IM-Competenties WIS (RWS)

Onderstaand schematisch overzicht toont de uitgewerkte competenties van de operationele functionaris van de wegbeheerder – de WIS – die van toepassing zijn op de taken binnen het IM-proces.

Elke competentie is als volgt uitgewerkt:

- ◆ competentienaam
- ◆ algemene definitie
- ◆ nadere uitwerking definitie
- ◆ vaardigheden / gedragskenmerken

De uitgebreide uitwerking van het IM-competentieprofiel dient het doel van de vaardigheidsmeting.

Het verdient aanbeveling de vaardigheidsmeting te gebruiken voor operationele functionarissen van de wegbeheerder die voor het eerst of nadrukkelijker IM binnen hun taakgebied krijgen. De aanbeveling geldt ook voor de WIS waarbij de IM-ervaring zich beperkt tot één van de drie soorten wegen: rijks-, provinciale dan wel gemeentelijke wegen.

Klantgerichtheid
Algemene definitie Herkent behoeften en belangen van de klant en houdt hiermee rekening in het handelen
Nadere uitwerking Binnen het kader van verkeersmanagement en IM de behoefte en belangen van de weggebruiker en de IM-ketenpartners herkennen en hiermee rekening houden in het handelen
Vaardigheden ◆ Leeft zich in, in het verwachtingspatroon van weggebruikers en IM-ketenpartners ◆ Toont belangstelling en respect voor de wensen van weggebruikers en IM-ketenpartners, herkent hun behoeften en belangen en handelt daarnaar ◆ Schat in, wat een bepaalde beslissing betekent voor weggebruikers en IM-ketenpartners ◆ Treedt behulpzaam en geduldig op bij vragen en reageert snel ◆ Stelt zich servicegericht en flexibel op; is goed bereikbaar en verwijst klachten door op de daarvoor geldende wijze ◆ Anticipeert en denkt vooruit op verkeersveiligheid- en doorstromingsproblematiek ◆ Schat de consequenties in van maatregelen voor weggebruikers en IM-ketenpartners over de grenzen van de situatie heen ◆ Overlegt met overige partijen als de situatie daar om vraagt ◆ Is zich bewust van eigen handelen en gedrag en het effect daarvan op anderen

Stressbestendigheid
Algemene definitie
Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij complicaties, teleurstellingen of tegenspel
Nadere uitwerking
Effectief blijven functioneren onder werkdruk, tijdsdruk, tegenslag, tegenspel of emotionele indrukken Zich niet van zijn stuk laten brengen
Vaardigheden
◆ Behoudt de controle en het overzicht over een veelheid aan informatie en situaties ◆ Denkt, handelt en beslist snel en zorgvuldig ◆ Schakelt soepel tussen verschillende situaties die aandacht vragen ◆ Stelt prioriteiten in handelen, rekening houdend met de juiste balans tussen veiligheid en doorstroming ◆ Stelt zich bij weerstand invoelend doch zakelijk op; komt op voor de taken en belangen van de wegbeheerder ◆ Is ook in rustige tijden alert en signaleert daarbij situaties die mogelijk van invloed zijn op de verkeersdoorstroming ◆ Kent en hanteert de grenzen van de eigen bijdrage (bv. bij een ernstig ongeluk) ◆ Blijft rustig bij onverwachte situaties ◆ Weet om te gaan met agressie: • tonen van zelfbeheersing • afstand kunnen nemen van de situatie ◆ Toont zodanig rijgedrag dat de veiligheid van andere weggebruikers niet in gevaar wordt gebracht

Uitdrukkingsvaardigheid (mondeling)
Algemene definitie Ideeën en meningen in begrijpelijke taal aan anderen duidelijk maken
Nadere uitwerking Binnen de kaders van zijn taken ideeën, meningen en informatie duidelijk en zelfbewust, zowel verbaal als non-verbaal kunnen communiceren Helder en beknopt spreken en rapporteren Tactvol en effectief ingaan op (non-)verbale uitdrukkingen van de gesprekspartners
Vaardigheden ◆ Communiqueert kort, bondig en zakelijk ◆ Laat blijken belangrijke informatie op te pikken uit mondelinge mededelingen/boodschappen ◆ Geeft anderen de ruimte om zich uit te spreken en luistert met aandacht ◆ Laat blijken te luisteren en de boodschap van de ander te begrijpen ◆ Past zijn wijze van communiceren aan de situatie aan: • informerend • overlegend • dwingender geven van aanwijzingen ◆ Geeft zowel informatie aan betrokkenen als dwingender aanwijzingen ◆ Treedt zelfbewust en overtuigend op; straalt een zekere autoriteit uit ◆ Wijst eigen mensen en derden op bestaande richtlijnen en protocollen ◆ Onderbouwt handelingen naderhand ◆ Kijkt in evaluaties terug en verantwoordt zijn of haar acties

Anticiperen / Probleemanalyse
Algemene definitie Anticiperen Weet kritische situaties tijdig te onderkennen en hierop adequaat in te spelen Voorkomt dat zaken uit de hand lopen door tijdig maatregelen te nemen Probleemanalyse Weet problemen te signaleren, belangrijke informatie te herkennen, verbanden te leggen tussen gegevens en spoort mogelijke oorzaken op
Nadere uitwerking Met inachtneming van de taken en verantwoordelijkheden van de wegbeheerder - op basis van beschikbare informatie en ervaring - tot een mening komen en daarbij belangrijke aspecten onderkennen, waaronder het effect van het eigen gedrag
Vaardigheden ◆ Maakt een inschatting van de tijdsduur van een incidentafhandeling en handelt daarnaar ◆ Signaleert problemen, herkent belangrijke informatie en legt verbanden tussen gegevens ◆ Vormt zich een mening en onderbouwt deze met behulp van informatie, argumenten en afwegingen ◆ Vormt zich na een melding een beeld van hoe de situatie er in de praktijk mogelijk uit ziet ◆ Maakt zich een voorstelling van hoe een situatie zich zal ontwikkelen na eventuele maatregelen: in scenario's denken ◆ Schat de risico's van bepaalde beslissingen in: als ik dit doe, dan.... ◆ Beoordeelt de situatie vanuit verschillende invalshoeken: verkeersveiligheid versus doorstroming ◆ Is alert op situaties die mogelijk van invloed zijn op de verkeerdoorstroming ◆ Weegt bij het nemen van beslissingen verschillende alternatieven af en maakt hierbij gebruik van kennis omtrent heersende regels en procedures ◆ Stelt zich op de hoogte van de plaatselijke omstandigheden en past zijn handelen daarop aan: eigen veiligheid en dat van anderen ◆ Is zich bewust van eigen gedrag en het effect daarvan op anderen. Is in staat het eigen gedrag daarop aan te passen

Besluitvaardigheid
Algemene definitie
Beslissingen nemen door middel van het ondernemen van acties of zich vastleggen door het uitspreken van meningen
Nadere uitwerking
Op basis van anticiperen / probleemanalyse keuzes maken, knopen doorhakken en vervolgens daarop actie ondernemen / handelend optreden
Vaardigheden
◆ Grijpt in bij problemen en onduidelijkheden ◆ Neemt beslissingen met de juiste balans tussen verkeersveiligheid en -doorstroming ◆ Gaat op een correcte manier om met tegenstrijdige aanvragen van personen en stuurt aan op een oplossing met een goede balans tussen verkeersveiligheid en -doorstroming: • bemiddelen • dwingend advies geven • beslissen ◆ Houdt vast aan het eigen besluit, maar is in geval van nieuwe informatie ook in staat alternatieven te horen en het eigen besluit te heroverwegen

Voortgangscntrole
Algemene definitie
Tussentijdse eigen activiteiten en die van anderen op inhoud en voortgang controleren Afwijkingen signaleren en zo nodig bijsturen
Nadere uitwerking
Tussentijds de voortgang in taken en activiteiten van het werk, de organisatie, anderen en zichzelf volgen, mogelijkheden en knelpunten signaleren en deze omzetten in voorstellen of acties die de verkeersveiligheid, de -doorstroming en de kwaliteit van het werk bevorderen
Vaardigheden
◆ Handelt zelfstandig: neemt eigen initiatieven ◆ Geeft suggesties voor verbetering van het eigen werkproces: draagt uit eigen beweging ideeën en oplossingen aan ◆ Zoekt kansen, signaleert knelpunten en neemt daarop acties ◆ Neemt het initiatief in doorstromingsbelemmerende situaties, signaleert daarbij knelpunten of problemen en draagt uit eigen beweging ideeën en/of oplossingen aan ◆ Stelt het dienstvoertuig zodanig op, dat de incidentlocatie veilig wordt afgebakend, dan wel ingericht. ◆ Spreekt andere betrokkenen aan op gevolgen van acties en beslissingen ◆ Spreekt collega's op een opbouwende manier aan op hun gedrag ◆ Vraagt aan collega's feedback op het eigen gedrag

Kwalificatieprofiel Weginspecteur

Definitie: Een geformaliseerde en gestandaardiseerde beschrijving van de startpositie van de beginnende (gediplomeerde) beroepsbeoefenaar. Kwalificaties beschrijven de kennis en ervaring van de beroepsbeoefenaar (eindtermen).

Dit kwalificatieprofiel omvat alle kerntaken van de weginspecteur (WIS) op de taakgebieden Beheer, Onderhoud en Verkeersmanagement.

De weginspecteur

Bij de uitvoering van zijn taken is de WIS gehouden aan de eisen die de wegbeheerder – waarmee hij een dienstverband heeft – stelt aan de taakgebieden beheer, onderhoud en verkeersmanagement. Wanneer bij de uitvoering van het taakgebied ‘verkeersmanagement’ de inzet van de WIS is vereist op wegen van andere wegbeheerders en/of bij incidentmanagement (IM), is hij gehouden aan de eisen die landelijk zijn gesteld. Het uitvoeringsorgaan voor deze landelijke eisen is het Programmabureau Incidentmanagement (PB-IM).

In dit kader wordt met de wegbeheerder bedoeld:

- ◆ Rijkswaterstaat
- ◆ Provincie
- ◆ Gemeente

Kerntaken

Definitie: De belangrijkste werkzaamheden van een beroepsbeoefenaar.

Voor de functie van de WIS zijn de volgende kerntaken en taakgebieden van toepassing:

Nr.	Kerntaak	KerntaakTaakgebied
0	Vorbereiden op uitvoering kerntaken	◆ Verkeersmanagement ◆ Beheer / Onderhoud
1	Sturen en geleiden in normale omstandigheden	◆ Verkeersmanagement
2	Sturen en geleiden bij evenementen	◆ Verkeersmanagement
3	Sturen en geleiden bij slecht weer	◆ Verkeersmanagement
4	Hulp bij incidenten	◆ Verkeersmanagement
5	Ondersteunen bij werk in uitvoering	◆ Verkeersmanagement ◆ Beheer / Onderhoud
6	Bewaken objecten (voornamelijk tunnels)	◆ Verkeersmanagement ◆ Beheer / Onderhoud
7	Schouwen	◆ Beheer / Onderhoud
8	Toezicht op vergunningen	◆ Beheer / Onderhoud
9	Gladheidbestrijding	◆ Verkeersmanagement ◆ Beheer / Onderhoud

Verantwoording

De kerntaken zijn afgeleid van het document 'Kwalificatieprofiel Weginspecteur IM+' van 23 juli 2007.

De bevoegdheden, verantwoordelijkheden en werkprocessen komen voort uit:

- ◆ Werkprocessen van de wegininspecteur (12 oktober 2009; RWS)
- ◆ IM-werkprocessenboek (april 2011; RWS)

Eindtermen

De vereiste kennis en ervaring van de gediplomeerde WIS is per kerntaak beschreven in onderstaand schematisch overzicht. In het overzicht zijn de volgende facetten zijn uitgewerkt:

- ◆ werkzaamheden
- ◆ eindtermen (resultaten)
- ◆ keuzes en dilemma's
 - kernopgaven
 - kritische beroepssituaties

N.B.: Daar waar in onderstaande beschrijvingen 'RVC' (regionale verkeerscentrale) staat, kan ook 'backoffice' worden gelezen.

Kerntaak o verkeersmanagement beheer / onderhoud	Voorbereiden op uitvoering kerntaken 1 t/m 9
Werkzaamheden	
Voorbereiden (spits)dienst	Operationele aansturing vanuit eigen backoffice: ◆ Neemt kennis van het inzetplan (eigen dienst, te managen gebied, uit te voeren activiteiten, collegae waarmee tijdens de (spits)dienst wordt samengewerkt; collegae op de weg en de RVC). ◆ Informeert of er voor die dag nog extra bijzonderheden zijn zoals: • aanvullingen op het inzetplan • verkeersverwachtingen • weersverwachtingen • overige bijzonderheden Indien van toepassing: Operationele aansturing vanuit de RVC: ◆ Meldt zich in bij de RVC, ook bij de beschikking over track en tracing. ◆ Verifieert: • verkeersverwachtingen voor die delen van het wegennet waar hij die dag moet werken • weersverwachtingen • overige bijzonderheden
Eindtermen	
Resultaat	Begint gericht voorbereid aan de dienst: ◆ Weet wat er is gebeurd ◆ Weet wat er gebeuren moet en met wie ◆ Weet van welke omstandigheden hij moet uitgaan
Keuzes en dilemma's	
Kernopgave	Begint gericht voorbereid aan de dienst: ◆ Weet wat er is gebeurd ◆ Weet wat er gebeuren moet en met wie ◆ Weet van welke omstandigheden hij moet uitgaan

Kritische beroepssituaties	A. Je wordt geconfronteerd met het feit dat de informatie die betrekking heeft op jouw (spits)dienst uiterst beperkt is. Hieruit kun je nauwelijks een compleet beeld opmaken over hoe het er straks op de weg aan toe gaat. Wat doe je? • Je gaat op zoek naar meer informatie (RVC) • Je laat het op je afkomen, er is immers geen dag hetzelfde B. Jouw beeld spoort op geen enkele wijze met de informatie die door de RVC is aangeleverd. Wat doe je? • Je checkt nogmaals de informatie van jouw bronnen • Je doet niets en ziet wel hoe de situatie zich ontwikkelt
-----------------------------------	--

Kerntaak 1	Sturen en geleiden in normale omstandigheden
verkeersmanagement	
Werkzaamheden	
Monitoren	♦ Monitort zelfstandig het verkeersbeeld op ongewenste ontwikkelingen en is hierbij bekend met geldende referentiewaarden. ♦ Geeft defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld door aan de RVC. ♦ Onderzoekt op verzoek van de RVC ter completering van het verkeersbeeld.
Afwegen inzet regelscenario's	♦ Onderzoekt oorzaken defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld en informeert de RVC. ♦ Ondersteunt gevraagd en ongevraagd bij de inschatting of: • gedragsbeïnvloeding zinvol is • regelscenario's ge(de)activeerd dienen te worden
Instellen / opheffen verkeersmaatregelen	♦ Voert, stelt en/of schakelt conform de planning van het inzetplan, verkeersmaatregelen (regelscenario's) in/uit op verzoek van de RVC.
Monitoren resultaat	♦ Monitort welke effecten de verkeersmaatregelen hebben op de veiligheid en de doorstroming. ♦ Geeft bevindingen door aan de RVC. ♦ Registreert acties en resultaten in het werkrapport.
Eindtermen	
Resultaat	Op knelpunten worden tijdig verkeersmaatregelen (regelscenario's) ingesteld ter bevordering van de verkeersveiligheid en -doorstroming.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	♦ Alert blijven in rustige omstandigheden. ♦ Het strikt volgen van procedures versus het ontwikkelen / onderhouden van de werkrelatie met de collegae in de backoffice en/of de RVC. ♦ Vasthouden aan eigen besluit versus het samen naar alternatieven / oplossingen zoeken.

Kritische beroepssituaties	A. Jouw (spits)dienst verloopt precies volgens plan. Het is de rustigste dag in de week. Geen bijzonderheden. Conform planning worden de gebruikelijke verkeersmaatregelen (regelscenario's) ingezet. Wat doe je? • Je besteedt je tijd om achterstallig werk weg te werken • Je blijft de verkeerssituatie monitoren B. Je bent bezig om het verkeer op te zwaaien. Jouw activiteit leidt er naar jouw idee toe dat het verkeer beter doorstroomt. Op dat moment wordt je gebeld door de RVC met het verzoek 5 kilometer verderop te checken waarom het verkeer daar stagneert. Normaliter rijdt op die plek volgens hen het verkeer altijd door. Wat doe je? • Je geeft aan dat je het onverstandig zou vinden om het opzwaaien te onderbreken, omdat het verkeer dan weer opstroopt • Je houdt meteen op met opzwaaien, omdat de RVC een beter overzicht heeft en begeeft je naar de opgegeven locatie om poolhoogte te nemen, wetend dat het risico is dat het verkeer hier stagneert • Je gaat in gesprek met de RVC over alternatieven / oplossingen waar jullie beiden mee uit de voeten kunnen C. Je monitort vandaag de toeritdosering. Terwijl je bezig bent, zie je verderop op de hoofdrijbaan het verkeer onverwacht stagneren. Wat doe je? • Je besluit zelf om je werkzaamheden even te laten voor wat het is en gaat snel poolhoogte nemen, met als mogelijk gevolg stagnatie op de hoofdrijbaan door het invoegende verkeer • Je neemt contact op met de RVC of die wellicht meer informatie heeft, waarmee een afgestemde beslissing kan worden genomen m.b.t. jouw activiteiten t.b.v. de doorstroming
-----------------------------------	--

Kerntaak 2	Sturen en geleiden bij evenementen
verkeersmanagement	
Werkzaamheden	
Monitoren	♦ Monitort zelfstandig het verkeersbeeld op ongewenste ontwikkelingen. Gaat daarbij uit van geldende referentiewaarden bij evenementen. Monitort en surveilleert in het bijzonder de aangewezen 'hotspots' rond het evenement conform een vooraf afgesproken draaiboek. ♦ Geeft defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld door aan de RVC. ♦ Onderzoekt op verzoek van de RVC ter completering van het verkeersbeeld.
Afwegen inzet regelscenario's	♦ Onderzoekt oorzaken defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld en informeert de RVC. ♦ Ondersteunt gevraagd en ongevraagd bij de inschatting of: • gedragsbeïnvloeding zinvol is • regelscenario's ge(de)activeerd dienen te worden
Instellen / opheffen verkeersmaatregelen	♦ Voert, stelt en/of schakelt conform de planning van het evenementendraaiboek, verkeersmaatregelen (regelscenario's) in/uit op verzoek van de RVC.
Omleiden	♦ Draagt zorg voor het (laten) uitvoeren van omleidingmaatregelen, bijvoorbeeld het plaatsen van tekstkarren en omleidingborden. ♦ Controleert of de geldende richtlijnen zijn gevolgd en onderneemt zo nodig actie.
Monitoren resultaat	♦ Verzamelt informatie die het mogelijk maakt om te beoordelen of het toegekende tijdvenster van het evenement in lijn is met de voortgang van het evenement en de (te verwachten) effecten van de genomen verkeersmaatregelen op de veiligheid en de doorstroming. ♦ Geeft bevindingen door aan de RVC. ♦ Registreert acties en resultaten in het werkrapport.
Bewaken voortgang	♦ Informeert de RVC over de voortgang van het evenement ♦ Stemt af over nader te nemen maatregelen, bijvoorbeeld: • omleiding instellen • verkeersinformatie geven • verzoek voor politieassistentie
Opheffen maatregelen	♦ Logt acties en tijdstippen van ingestelde maatregelen in het werkrapport. ♦ Draagt zorg voor het uitvoeren van werkzaamheden behorende bij het opheffen van maatregelen. ♦ Controleert of een weg vrij kan worden gegeven.

Eindtermen	
Resultaat	◆ Op knelpunten die samenhangen met een evenement worden tijdig de hiervoor ontwikkelde regelscenario's ingesteld, gericht op het behalen van een specifiek geformuleerd veiligheid- en doorstromingsresultaat. ◆ In geval een evenement uit de tijdsplanning dreigt te lopen wordt de informatie doorgezet naar de politie om adviezen voor aanvullende maatregelen te verstrekken.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	◆ Alert blijven in rustige omstandigheden. ◆ Het strikt volgen van procedures versus het ontwikkelen / onderhouden van de werkrelatie met de collegae in de backoffice en/of de RVC. ◆ Vasthouden aan eigen besluit versus het samen naar alternatieven / oplossingen zoeken. ◆ Niets doen versus verder denken dan het draaiboek en improviseren.
Kritische beroepssituaties	A. In jouw avonddienst ben je ingedeeld om het gebruikelijke voetbalscenario uit te voeren. Toevallig hoor je via de radio dat de wedstrijd waarschijnlijk verlengd gaat worden. Je vraagt je af of hiermee rekening is gehouden in het draaiboek. Als je vermoeden klopt, komen de geplande wegwerkzaamheden op de weg, die als ontsluitingsweg voor de voetbalsupporters wordt gebruikt, in de knel. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC en overlegt over te nemen maatregelen, waarmee jullie anticiperen op de situatie die mogelijk zal ontstaan • Je gaat er vanuit dat de RVC deze situatie ook heeft voorzien en wacht op aanwijzingen B. Het is het weekend van Dance Valley. Dit evenement trekt veel bezoekers. De verkeersdoorstroming vanaf de snelweg naar de parkeerplaats verloopt niet goed. Er is veel terugslag waardoor het doorgaande verkeer wordt gestremd en op de snelweg een gevaarlijke situatie ontstaat. Je ziet al auto's op de vluchstrook staan. De veiligheid van de weggebruikers is in het geding. Wat doe je? • Er is maar één toegang; hier is niets aan te veranderen. Je beveiligt de file door je auto ervoor te zetten • Je neemt contact op met de RVC om de situatie te bespreken en verder te nemen acties af te stemmen (bijv. omleiding instellen, verkeer regelen) • Je neemt geen contact op met de RVC, maar regelt ter plaatse evt. in overleg met de politie c.q. organisatie van het evenement dat jij het verkeer gaat regelen • Je belt je collega en vraagt om assistentie bij het beveiligen van de file. Je informeert de RVC over je actie

Kerntaak 3	Sturen en geleiden bij slecht weer
verkeersmanagement	
Werkzaamheden	
Monitoren	♦ Monitort zelfstandig het verkeersbeeld op ongewenste ontwikkelingen. Gaat daarbij uit van geldende referentiewaarden voor situaties bij de specifieke 'slechte' weersomstandigheden. ♦ Geeft defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld door aan de RVC. ♦ Onderzoekt op verzoek van de RVC ter completering van het verkeersbeeld.
Afwegen inzet regelscenario's	♦ Onderzoekt oorzaken defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld en informeert de RVC. ♦ Ondersteunt gevraagd en ongevraagd bij de inschatting of: • gedragsbeïnvloeding zinvol is • regelscenario's ge(de)activeerd dienen te worden: bijvoorbeeld bij mist en/of optredende gladheid
Instellen verkeersmaatregelen	♦ Voert, stelt en/of schakelt conform de planning van het inzetplan, verkeersmaatregelen (regelscenario's) in/uit op verzoek van de RVC, bijvoorbeeld: • wegafzetting • mobiele DRIP met tekst die waarschuwt voor onzichtbare gladheid
Monitoren resultaat	♦ Monitort welke effecten de verkeersmaatregelen hebben op de veiligheid en de doorstroming. ♦ Geeft bevindingen door aan de RVC. ♦ Registreert acties en resultaten in het werkrapport.
Eindtermen	
Resultaat	♦ Een snelheidsmaatregel / waarschuwing op matrixborden, mobiele DRIP's of tekstkarren bij onzichtbare gladheid. ♦ Een gesloten spitsstrook bij mistsituatie waarbij schouwen met camera's niet de zekerheid oplevert dat de spitsstrook vrij is van objecten / stilstaande voertuigen. ♦ Een wegafzetting wanneer de invloed van het weer op dat wegvak een gevaar is voor de verkeerveiligheid.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	♦ Initiatief nemen en afstemmen versus afwachten / aankijken. ♦ Anticiperen versus de regels volgen.

Kritische beroepssituaties	A. De buitentemperatuur ligt net tegen het vriespunt aan en je hebt al een aantal auto's zien wegglijden. Van ongevallen is nog geen sprake. Je ziet ook dat er nog geen verkeersmaatregelen zijn genomen. Je neemt contact op met de gladheidcoördinator in jouw district/regio en adviseert hem om te gaan strooien. Deze geeft aan dat - volgens het meldingssysteem voor gladheid - strooien niet gewenst is. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC en overlegt over te nemen maatregelen, gericht op veiligheid en doorstroming • Je kijkt de situatie nog even aan en rijdt zelf voorzichtig onder het motto 'eigen veiligheid eerst' B. Het is mistig, maar niet zo ernstig dat je een stilstaande auto over het hoofd ziet. Je ziet dat de spitsstrook nog dicht is, terwijl die naar jouw idee wel veilig gebruikt kan worden; eventueel met een snelheidsbeperking. De file is inmiddels aanzienlijk. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC en bespreekt de situatie, waarbij je jouw argumenten om de spitsstrook te openen (evt. met snelheidsbeperking) inbrengt • Je laat de situatie zoals die is. De RVC zal zo haar redenen hebben om de strook dicht te houden C. Het is heel regenachtig en je weet dat een bocht - waarvoor onderhoud gepland staat - spekglad wordt bij veel regen. Er is een aanzienlijk risico op ongelukken. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC en bespreekt de situatie, waarna je actie onderneemt om de bocht alvast te beveiligen • Je geeft 'binnen jou mandaat' opdracht aan een calamiteitenaannemer om extra verkeersmaatregelen te plaatsen • Je laat de situatie zoals het is. Zodra er ongelukken gebeuren wordt je vanzelf wel gebeld
-----------------------------------	--

Kerntaak 4 verkeersmanagement	Hulp bij incidenten
Werkzaamheden	
Monitoren	♦ Monitort zelfstandig de effecten op de verkeersveiligheid en -doorstroming op en rond de incidentlocatie. ♦ Geeft defecten / afwijkingen in het verkeersbeeld door aan de RVC. ♦ Onderzoekt op verzoek van de RVC ter completering van het verkeersbeeld.
Uitvragen / melden	♦ Ontvangt een incidentmelding van de RVC en/of stuit zelf op een incident. ♦ Vraagt de RVC uit of meldt over bijvoorbeeld: • exacte incidentlocatie • aard en omvang incident • mogelijke aanwezigheid gevaarlijke stoffen • aanrijdende hulp(verlenings)diensten • aanrijdroute • opschaling; etc.
Treffen veiligheidsmaatregelen (aanrijdfase)	♦ Vraagt op basis van alle beschikbare informatie welke veiligheidsmaatregelen al zijn ingesteld en overlegt over eventuele extra maatregelen.
Treffen veiligheidsmaatregelen (actiefase)	♦ Treft - wanneer als eerste hulpdienst ter plaatse - bij aankomst eerste veiligheidsmaatregelen conform de richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen (één-/tweezijdig aanrijdgevaar). Wanneer als tweede ter plaatse, wordt de bufferpositie overgenomen. Bij incidenten met gevaarlijke stoffen worden de 4 A's in acht genomen. ♦ Creëert een veilige werkplek en houdt daarbij rekening met de plaatsing van de voertuigen van overige hulp(verlenings)diensten, evenals het vrijhouden van de aan- en afvoerroutes. ♦ Coördineert eventuele vervolgmaatregelen. ♦ Stemt af met de RVC.
Ondersteunen hulpverleningsdiensten	Wanneer als eerste ter plaatse: ♦ Organiseert de eerste hulp aan slachtoffers. ♦ Stelt sporen veilig. ♦ Neemt deel aan het motorkapoverleg. Overlegt met politie, brandweer en ambulance m.b.t. een zorgvuldige en efficiënte aanpak van de incidentafhandeling, o.a. gericht op: • veiligheid incidentlocatie • aanvullende verkeersmaatregelen • vrije aan- en afvoerroutes, etc. ♦ Communiceert de uitkomsten/afspraken van het overleg met RVC.

Instellen verkeersmaatregelen	◆ Organiseert aanvullende verkeersmaatregelen, vrije aan- en afvoerroutes. ◆ Organiseert dat het verkeer wordt opgezwaid (net) voorbij de incidentlocatie. ◆ Organiseert dat de incidentlocatie wordt afgeschermd voor kijkers. ◆ Stemt af met de RVC en in het motorkapoverleg.
Omleiden	◆ Overlegt met de RVC over maatregelen voor regionale omleiding. ◆ Organiseert betreffende omleidingmaatregelen. ◆ Stemt af met de RVC en in het motorkapoverleg.
Bergen	◆ Checkt bij de RVC de LCM en/of CMV melding. ◆ Schakelt via de RVC deskundigen en/of contractpartners in. ◆ Wint advies in van bergers, deskundigen (STI) en contractpartners m.b.t.: • aanpak van de berging • toe te passen bergingsmethodiek bij vrachtauto-incidenten (versneld, normaal, uitgesteld). • bergingsduur • mogelijke milieueffecten ◆ Ziet toe op het bergingsproces. ◆ Stemt af met de RVC en in het motorkapoverleg.
Schadeherstel en opruimen	◆ Organiseert dat de overblijfselen van het incident worden opgeruimd. ◆ Organiseert dat de schade aan weg, -meubilair en/of milieu wordt hersteld. ◆ Stemt af met de RVC en in het motorkapoverleg.
Opheffen maatregelen	◆ Checkt en bevestigt de overdracht van verkeersmaatregelen van hulp(verlening)diensten naar WIS. ◆ Coördineert de verwijdering van verkeersmaatregelen zodra de weg vrij is en de incidentlocatie voldoende is hersteld c.q. beveiligd. ◆ Geeft de weg vrij.
Informereren weggebruikers	◆ Informeert vanaf de start van de incidentafhandeling, tot het eind van de incidentafhandeling de weggebruiker rondom het brongebied m.b.v. voertuig, DRIP en het geven van aanwijzingen. ◆ Informeert de RVC over de te verwachten afhandelingduur en overige bijzonderheden.
Eindtermen	
Resultaat	◆ Een adequate incidentbestrijding in een goede samenwerking met hulp(verlening)diensten waarbij voortdurend oog is voor veiligheid. ◆ Ondanks verstoringen werkt de wegbeheerder voortdurend aan het bevorderen van de verkeersveiligheid en -doorstroming voor de weggebruiker.

Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	◆ Beheerst actie ondernemen bij een incidentafhandeling. ◆ Adequaet en rationeel handelen onder stress. ◆ Rol als wegbeheerder pakken versus ondersteunend zijn in de samenwerking met derden.
Kritische beroepssituaties	Meldingsfase A. halverwege de spits ontvang je van de RVC een melding van een incident. Het betreft een ongeval op de A/N 90, 59.3 rechts. Wat doe je? • Je vraagt door op de melding en herhaalt: exacte locatie (hectometerpaal (BPS)), type incident, mogelijke slachtoffers, aspecten die met de verkeerssituatie te maken hebben (aanrijdende partijen, enz.), zodat je goed voorbereid bent op de situatie die je gaat aantreffen • Je vraagt niet door, maar rijdt naar de aangegeven plaats en handelt bij aankomst naar bevinding van zaken. Je gaat ervan uit dat de RVC alles heeft gemeld wat zij weet en die informatie is meestal incompleet Actiefase A. Je hebt de weg geheel afgezet (pionnen). Een automobilist rijdt door deze afzetting heen. Het lukt je om de automobilist aan te spreken en het blijkt iemand te zijn die zegt zijn vliegtuig te moeten halen. Hij gedraagt zich agressief. Wat doe je? • Je stuurt hem terug, nadat je hebt uitgelegd wat er aan de hand is en een alternatieve route hebt aanbevolen • Je laat deze automobilist verder met rust (eigen veiligheid eerst) B. Tijdens het schouwen zie je opeens een fietser op de vluchtstrook / reduceerstrook rijden. Als je de man aanspreekt blijkt dat hij agressief is. Hij scheldt en wil doorrijden, de weg op. Wat doe je? • Je blijft op de man inpraten en probeert hem de berm in te loodsen, ondertussen schakel je zo snel mogelijk hulp in • Je blijft in je auto zitten (eigen veiligheid eerst) en vraagt ondersteuning aan, met als risico dat de fietser de weg op rijdt C. Je wilt de weg vrijmaken na een kop/staartaanrijding. Eén van de betrokkenen wil wachten op de politie. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC met het verzoek de politie ter plaatse te laten komen • Je probeert de bestuurder te overtuigen dat dit niet noodzakelijk is

Kritische beroepssituaties	D. Op de snelweg heeft een kop/staartaanrijding plaatsgevonden. De voertuigen staan op de vluchtstrook. De spits begint op gang te komen en je wilt de auto's zo snel mogelijk laten bergen. Als de berger komt aanrijden begint een van de betrokken bestuurders ernstig bezwaar te maken tegen de berging, waarbij hij jou agressief bejegt. Hij wil eerst de politie laten komen, zodat duidelijk wordt wie de aanrijding heeft veroorzaakt. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC met het verzoek de politie ter plaatse te laten komen en een indicatie te geven van de tijd die dit gaat kosten • Je neemt foto's van de situatie en probeert de automobilist te overreden akkoord te gaan met de berging. Ook stel je voor om het schadeformulier elders, op een veilige plek, in te vullen E. Situatie 1 Je komt uit bij een incident waar je nog geen melding over hebt gehad. Je treft een chaotische situatie aan, waarbij één van de slachtoffers er ernstig aan toe lijkt te zijn. Een vrouw kermt het uit van de pijn en doet een beroep op jou voor hulp. Je hebt nog geen eerste veiligheidsmaatregelen kunnen nemen. Wat doe je? • Eerst aandacht geven aan het slachtoffer en daarna veiligheidsmaatregelen nemen • Eerst veiligheidsmaatregelen nemen en daarna aandacht besteden aan het slachtoffer Situatie 2 Je wordt op pad gestuurd n.a.v. een incidentmelding. Het incident betreft een aanrijding met drie personenauto's op rijstrook twee. Voor zover bekend zijn er geen slachtoffers. De politie is aanrijdend. Het verkeer stagneert over een traject van ca. twee kilometer. De aangetroffen situatie blijkt anders dan je op basis van de melding had verwacht. De chaos is groot en er zijn wel slachtoffers. Wat doe je? • Je gaat onmiddellijk tot actie over (eerste veiligheidsmaatregelen, levensreddende handelingen, brandbestrijding, enz.) • Je probeert een zo compleet mogelijk totaalbeeld van het incident en van de effecten op de veiligheid, verkeersstromen, milieu, tijdsduur etc. te krijgen. Deze 'helikopterview' deel je met de RVC. Vervolgens bepaal je in overleg je aanpak
-----------------------------------	--

Kritische beroepssituaties	F. Je bent betrokken bij de afhandeling van een incident met een vrachtauto en twee personenauto's. Er zijn ook slachtoffers. Alle hulpverleningsdiensten zijn ter plaatse. De eerste veiligheidsmaatregelen / verkeersmaatregelen zijn genomen. De brandweer en de ambulance zijn bezig met het bevrijden en verzorgen van een van de slachtoffers. Berger en IM-deskundige zijn net gearriveerd. Wat doe je? • Je schaaft het incident op • Je roept de berger en de IM-deskundige bij je voor overleg en afstemming over de aanpak, de wijze en de (verwachte) duur van de berging. Je neemt hierin de verzekeringstechnische en schadeaspecten mee, zodat je deze informatie kunt inbrengen in het motorkapoverleg (initiatief in handen) • Je laat de berger en de IM-deskundige hun gang gaan en wacht op een geschikt moment om te overleggen (initiatief uit handen) G. In het gesprek met de berger en de IM-deskundige ontstaat een verschil van inzicht over de te hanteren bergingsmethode. De IM-deskundige stelt een berging voor die lang duurt, maar waarmee de schade beperkt blijft. Jij voorziet grote problemen voor de op handen zijnde avondspits en wilt versneld bergen. Wat doe je? • Je laat je overtuigen door de IM-deskundige, want je wilt achteraf geen 'gedoe' • Je houdt vast aan jouw standpunt en drukt dit door • Je deelt jouw standpunt met OvD-wegbeheerder / coördinator van dienst en laat hem beslissen H. Je neemt deel aan het motorkapoverleg. Wat doe je? • Je neemt in het motorkapoverleg je rol als wegbeheerder - gelijkwaardig partner van de hulpverleningsdiensten - en brengt het belang van veiligheid en doorstroming in, rekening houdend met de belangen van anderen • Je laat de vertegenwoordigers van de hulpverleningsdiensten bepalen wat er gaat gebeuren en hoort wel wat zij van jou verwachten I. Je komt uit bij een eenzijdig verkeersongeval op een weg met tweezijdig aanrijdgevaar. Het is druk. Op de andere rijbaan wordt behoorlijk hard gereden. Bestuurders letten niet op en rijden toeterend voorbij. Wat doe je? • Je informeert de RVC en treft vervolgens de eerste veiligheidsmaatregelen, schouwt de incidentlocatie en meldt terug aan de RVC om vervolgens naar de bestuurder te gaan • Je gaat direct kijken bij de bestuurder. Wanneer je ziet dat er niets aan de hand is, tref je de eerste veiligheidsmaatregelen
-----------------------------------	--

Kerntaak 5	Ondersteunen bij werk in uitvoering
verkeersmanagement beheer / onderhoud	
Werkzaamheden	
Monitoren	♦ Monitort zelfstandig het verkeersbeeld op ongewenste ontwikkelingen op het gebied van verkeersveiligheid en -doorstroming rond de WIU (werk in uitvoering) -locatie. ♦ Beoordeelt of de afzetting / genomen verkeersmaatregelen voldoen aan de voorgeschreven richtlijnen en gestelde eisen. ♦ Controleert op start- en afrondingstijd. Kijkt of een toegemeten tijdvenster mogelijk overschreden gaat worden en informeert hierover de RVC. ♦ Informeert de RVC ten aanzien van gesignaleerde afwijkingen en stemt te nemen maatregelen af. ♦ Geeft aanwijzing aan de aannemer ten aanzien van eventuele benodigde aanpassingen. ♦ Laat het werk namens de wegbeheerder stilleggen indien de afzetting niet aan de richtlijnen voldoet.
Afwegen toelaten WIU	♦ Monitort op verzoek van de RVC het verkeer op de WIU-locatie of de doorstroming zodanig is dat het werk kan aanvangen.
Plaatsen verkeersmaatregelen	♦ Laat fysieke maatregelen plaatsen door de aannemer, aangevuld door maatregelen vanuit de RVC.
Opheffen maatregelen	♦ Controleert bij (tijdelijke) openstelling van de weg of het wegvak / wegdeel veilig en rijklaar is en coördineert de (tijdelijke) verwijdering van de maatregelen. ♦ Geeft de weg vrij.
Eindtermen	
Resultaat	♦ Werkzaamheden worden binnen het toegestane tijdsvenster uitgevoerd vanaf het moment dat de verkeerssituatie dit toelaat. Dit met inachtneming van de veiligheid voor wegwerkers en weggebruikers.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	♦ De rol als wegbeheerder pakken versus ondersteunend zijn in de samenwerking met derden. ♦ Een goede balans vinden tussen de belangen van weggebruiker en derden (bijv. aannemers). Relatie opbouwen en onderhouden ('geven en nemen').

Kritische beroepssituaties	A. Op jouw traject staan vanaf 20:00 uur werkzaamheden gepland aan de middenberm. Rijstrook 1 wordt hiervoor op beide rijbanen afgezet over een lengte van 1,5 km. Het is nog erg druk op de weg. Het starten van de wegwerkzaamheden op dit moment zal zeker een lange file veroorzaken. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC, neemt de situatie door en jullie komen samen tot de conclusie dat de werkzaamheden moeten worden uitgesteld. Jij verzorgt de afstemming (steekhoudende argumenten) met de uitvoerder • Je overlegt rechtstreeks met de aannemer en samen besluiten jullie om de werkzaamheden even uit te stellen, tot het rustiger wordt op de weg. Je ervaring is dat 10 minuten uitstel net het verschil kan maken • Je besluit niets te doen, rijdt door en komt terug als de afzetting er staat om poolshoogte te nemen B. Bij WIU constateer je dat de wegafzetting op enkele kleine punten niet voldoet aan de gestelde eisen / richtlijnen. Dit kan leiden tot gevaarlijke situaties. Wat doe je? • Je gaat rechtstreeks naar de werkploeg die de wegafzetting heeft geplaatst, bespreekt de situatie en zorgt dat de afzetting wordt aangepast. Je informeert de RVC over de aanpassingen • Je neemt contact op met de uitvoerder en verordent de werkzaamheden stop te zetten. Je informeert de RVC hierover
-----------------------------------	---

Kerntaak 5 verkeersmanagement beheer / onderhoud	Bewaken objecten - tunnels - spits-, wissel- en plusstroken - brugdraaiingen - spoedtransporten
Werzaamheden	
Monitoren	◆ Controleert of de signalering op de borden overeenkomt met de ingestelde signalering. ◆ Geeft afwijkingen door aan de RVC
Acties	◆ Begeleidt vrachtwagens die gesignaleerd zijn door de hoogtedetectie. ◆ Behandelt stilstaande voertuigen op gesloten spits-, wissel- en plusstroken als incident. ◆ Maakt melding aan de RVC bij constatering van beschadiging aan kunstwerken: bijvoorbeeld aan de wapening of verlichting van een tunnel.
Instellen / Opheffen maatregelen	◆ Coördineert het instellen/ het opheffen van verkeersmaatregelen. ◆ Geeft de weg vrij
Eindtermen	
Resultaat	◆ Te hoge vrachtwagens worden uit tunnels geweerd. ◆ De bediening van spits-, plus- en wisselstroken geschiedt conform het bedieningsprotocol (openingstijden). ◆ Stilstaande voertuigen worden tijdig gedetecteerd in tunnels, op spits-, plus- en wisselstroken. ◆ Tijdige brugdraaiingen. ◆ Spoedtransporten worden begeleid met verkeersmaatregelen.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgaven	◆ Een adequate signalering van onrechtmatigheden en inschatting van mogelijke gevolgen.

Kritische beroepssituaties	A. De hoogtedetectie van een tunnel in jouw werkgebied is geactiveerd. De RVC verzoekt jou om poolshoogte te gaan nemen. Aangekomen bij de tunnel constateer je dat het gaat om een loze melding. Wat doe je? • Je meldt je bevindingen aan de RVC en verzoekt hen het systeem te laten nakijken op mismeldingen • Je gaat verder met je afgebroken werkzaamheden B. Je rijdt door een tunnel en ziet dat de verlichting gedeeltelijk is uitgevallen. Tevens constateer je dat er water in de kolken staat. Wat doe je? • Je gaat poolshoogte nemen en onderneemt actie, afhankelijk van de ernst van de situatie en de mogelijke gevolgen voor de veiligheid en -doorstroming • Je doet even niets en besluit om over twee uur nog eens langs te rijden om te zien hoe de situatie zich heeft ontwikkeld C. Er is een dieplader waarmee een kraan werd getransporteerd tegen een viaduct aan gereden. Je komt ter plaatse, beveiligt de situatie en zorgt ervoor dat de vrachtwagen door kan rijden of wordt geborgen (kerntaak 4: hulp bij incidenten). Bij inspectie van het viaduct constateer je dat de wapening van het viaduct is beschadigd. Wat doe je? • Je schat in of de beschadiging gevaar kan opleveren voor het verkeer (op en onder het viaduct). Afhankelijk van jouw inschatting schakel je via de backoffice een expert in of je besluit om dat later te doen en geeft de weg vrij voor het verkeer • Je neemt contact op met de backoffice en laat regelen dat de schade eerst door een expert wordt beoordeeld, alvorens de weg vrij te geven
-----------------------------------	---

Kerntaak 7 beheer / onderhoud	Schouwen
Werkzaamheden	
Globaal schouwen	◆ Inspecteert dagelijks het algemene wegbeeld conform vastgestelde referentiewaarden ten aanzien van: • kwaliteit wegdek • wegmeubilair • bermen • watergangen ◆ Signaleert verstoringen / afwijkingen, geeft dit door of onderneemt indien mogelijk zelf actie. ◆ Logt verstoringen / afwijkingen.
Functioneel schouwen (gerichte schouw)	◆ Inspecteert periodiek een specifiek onderdeel van de weg, zoals: • kunstwerken • wegmeubilair • bermbeveiliging • watergangen/ rioolstelsel ◆ Signaleert verstoringen / afwijkingen en informeert belanghebbenden. ◆ Logt resultaten in het registratiesysteem.
Eindtermen	
Resultaat	◆ Afwijkingen aan de weg, wegmeubilair en/of de directe omgeving van de weg die van invloed kunnen zijn op de verkeersveiligheid of de doorstroming worden tijdig geconstateerd en doorgegeven.
Keuzes en dilemma's	
Kernopgave	◆ Een adequate inschatting van de mogelijke gevolgen van de verstoringen / afwijkingen voor de verkeersveiligheid.
Kritische beroepssituatie	A. Je rijdt rond 15:00 uur op de A50 en ziet dat er in het wegdek van rijstrook 2 een gat zit. Je schat in dat het gat niet direct gevaar oplevert voor het verkeer. (Nood)reparatie zal naar verwachting ongeveer een uur duren. Rijstrook 2 moet hiervoor tijdelijk worden afgesloten. Er is signalering aanwezig. Wat doe je? • Je neemt contact op met de RVC en stelt voor dat jij het gat zelf gaat repareren • Je rijdt door, doet nu niets en logt de geconstateerde beschadiging, zodat die wordt meegenomen in het onderhoud • Je besluit om nu niets te doen en neemt je voor om de reparatie na de spits te doen • Je belt de onderhoudsaannemer en geeft opdracht de reparatie op een rustig moment uit te voeren

Kerntaak 8 beheer / onderhoud	Toezicht op vergunningen
Werkzaamheden	
Controleren	◆ Houdt toezicht op het gebruik van verleende vergunningen en ontheffingen. ◆ Signaleert onrechtmatige werkzaamheden / activiteiten: • schakelt handhavingfunctionarissen in • meldt het voorval voor verder onderzoek
Eindtermen	
Resultaat	◆ Door naleving van de vergunningsplicht voor werkzaamheden / activiteiten op en langs het wegennet blijft de verkeersveiligheid en/of de doorstroming behouden.
Keuzes en dilemma	
Kernopgave	◆ Inschatten van de effecten van werkzaamheden / activiteiten langs de snelweg op veiligheid en doorstroming.
Kritische beroepssituatie	A. Tijdens jouw werk passeer je een groot opblaasbaar reclameobject dat op een parkeerplaats staat. Het object trekt nogal wat bekijks. Veel bestuurders remmen even af om het goed te kunnen zien. Wat doe je? • Je gaat in gesprek met de verantwoordelijke aanwezige om de situatie te bespreken en de vergunning te checken • Je doet niets

Kerntaak 9	Gladheidbestrijding
verkeersmanagement beheer / onderhoud	
Werkzaamheden	
Controleren	◆ Signaleert gladheid. ◆ Informeert de coördinator gladheidbestrijding. ◆ Houdt toezicht bij sneeuwval en ijzel op de uitvoering en de effectiviteit van gladheidbestrijding door de aannemer.
Eindtermen	
Resultaat	◆ Veilig berijdbare wegen
Keuzes en dilemma	
Kernopgave	◆ Keuzes maken in het spanningsveld tussen veiligheid en doorstroming.
Kritische beroepssituatie	A. Er ontstaan problemen met het verkeer ten gevolge van sneeuwval en gladheid. Er wordt al gestrooid en geruimd, maar dat heeft onvoldoende effect. Veilig gebruik van wegen of één van de afritten, die relatief steil / glad zijn, is niet meer mogelijk. Wat doe je? • Je stelt aan de RVC voor om de afrit af te sluiten • Je treft maatregelen waardoor het verkeer veilig gebruik kan blijven maken van de afrit • Je legt de situatie voor aan de coördinator gladheidbestrijding en overlegt met hem over eventuele extra maatregelen

Ontwerp IM-Leerwerktraject WIS

(Rijks, provinciale en gemeentelijke wegennet)

1 Inleiding

Dit hoofdstuk beschrijft het ontwerp van het totale Leerwerktraject voor de WIS van Rijkswaterstaat, de provincies en de gemeenten voor de kerntaak 'hulp bij incidenten' (IM).

In verband met deze specificatie spreken we van het IM-Leerwerktraject.

Voor het ontwerpen van het IM-Leerwerktraject is gebruik gemaakt van:

- ◆ het Basisontwerp Leerwerktraject Weginspecteur Rijkswaterstaat van Kessels & Smit; versie 4 – 010807.
- ◆ het Kwalificatiedossier voor de Rijkswaterstaat, provinciale en gemeentelijke weginspecteurs; versie 1.0, oktober 2010. (kerngebied Verkeersmanagement), bestaande uit:
 - functieprofiel (verschilt per werkgever)
 - kwalificatieprofiel
 - competentieprofiel

1.1 Positionering IM-Leerwerktraject

Het IM-Leerwerktraject is onderdeel van het totale Leerwerktraject van de WIS dat bestaat uit:

- ◆ leerwerktraject Beheer en Onderhoud (B&O)
- ◆ leerwerktraject Verkeersmanagement (VM)



Figuur 5: Onderverdeling Leerwerktraject WIS

1.2 Afbakening

Dit hoofdstuk beschrijft enkel het deel van het IM-Leerwerktraject voor de kerntaak 'hulp bij incidenten' (IM). De kerntaak 'hulp bij incidenten' neemt een bijzondere plaats in binnen het totale Leerwerktraject van de WIS. Het is de enige kerntaak die landelijk uniform dient te worden uitgevoerd. De uitzonderlijke positie van deze kerntaak heeft geleid tot een eigen Leerwerktraject: het IM-Leerwerktraject WIS.



Figuur 6: Positionering IM in Leerwerktraject VM

Het IM-Leerwerktraject is specifiek ontwikkeld om de WIS te voorzien van de benodigde (vaktechnische) kennis, vaardigheden en competenties welke nodig zijn om zijn IM-taken verantwoord te kunnen uitvoeren.

Doel IM-Leerwerktraject

Aan het eind van het IM-Leerwerktraject kan de WIS zelfstandig de wegbeheerder vertegenwoordigen bij de coördinatie van de afhandeling van kleinschalige incidenten. Bij grootschalige incidenten ondersteunt hij de coördinatie van afhandeling door het wegzetten van aan hem gedelegeerde IM-werkprocessen.

2 Onderdelen IM-Leerwerktraject WIS

Het IM-Leerwerktraject bestaat uit een vaardigheidsmeting, diverse opleidingsmodules, een begeleidingstraject en een proeve van bekwaamheid.

Middels een vaardigheidsmeting worden de persoonlijke leerpunten van de (aspirant) WIS geconcretiseerd.

De opleidingmodules zijn:

- ♦ IM-algemeen
- ♦ verkeerregelen
- ♦ blussen
- ♦ levensreddende Handelingen
- ♦ voertuig- en bergingstechniek
- ♦ traumazorg

In het begeleidingstraject wordt zowel praktijkbegeleiding als coaching ingezet.

Voor de proeve van bekwaamheid wordt uitgegaan van toetsing op zowel kennis als vaardigheden.

Een nadere uitwerking van alle opleidingsonderdelen wordt in de hier volgende hoofdstukken gegeven.



Figuur 7: Opbouw IM-Leerwerktraject

2.1 Vaardigheidsmeting

Voor aanvang van het IM-Leerwerktraject WIS wordt van alle deelnemers een competentiegerichte vaardigheidsmeting verricht. Deze vaardigheidsmeting geeft inzicht in de mate waarin de kandidaat reeds beschikt over kennis en vaardigheden dan wel wat zijn leer- en ontwikkelpunten zijn binnen de competenties. Met dit inzicht kan gedurende de opleiding en de daaropvolgende begeleidingen doelgericht aan aandachtspunten worden gewerkt.

2.1.1 Aanvangsniveau

Voor de uitvoering van het IM-Leerwerktraject dient onderscheid gemaakt te worden in het aanvangsniveau van de (aspirant) WIS, ten aanzien van zijn vaktechnische kennis en ervaring.

Onderscheiden worden:

1. WIS-RWS, die IM-taken op provinciale en gemeentelijke wegen gaat uitvoeren
2. WIS-provincie/gemeente die – binnen de eigen organisatie - te maken krijgt met een taakverschuiving van Beheer en Onderhoud naar Verkeersmanagement
3. WIS-provincie/gemeente die IM-taken op rijks-, provinciale en gemeentelijke wegen gaat uitvoeren
4. Aspirant-WIS die nieuw binnen RWS, provincie of gemeente wordt aangesteld

Het hier beschreven IM-Leerwerktraject gaat uit van de situatie dat de aspirant-WIS:

- ♦ de volledige opleiding geniet;
- ♦ weinig tot geen ervaring heeft met het werken op of langs de weg (zie 2 en 4)

De WIS met ervaring kan op basis van het aanvangsniveau vrijstellingen verwerven of een aangepast leerwerktraject volgen.

2.2 Opleidingsmodules

In deze paragraaf zijn de verschillende opleidingsmodules uitgewerkt op globale inhoud en leerdoelen.

Zelfstudie

Zelfstudie is een belangrijk uitgangspunt bij alle opleidingsmodules. De aangeboden lesstof en de verwijzingen naar documentatie – voor zover aanwezig – dienen voorafgaande aan de lessen te zijn doorgenomen. De inhoud van de lesstof en documentatie is veelal praktijkgericht en zal ook nadien tijdens de verschillende begeleidingsmomenten en de proeve van bekwaamheid aan de orde komen / getoetst worden.

2.2.1 IM-Algemeen

De opleidingsmodule IM-Algemeen vormt de basis van het IM-Leerwerktraject WIS. Binnen deze module worden de volgende elementen behandeld:

- ◆ achtergronden en geschiedenis van IM
- ◆ juridische kaders, landelijke richtlijnen en procedures
- ◆ de organisatie van IM
- ◆ taken en verantwoordelijkheden van de verschillende IM-Partners binnen IM
- ◆ de procesinrichting IM
- ◆ IM & veiligheid
- ◆ communicatie, houding en gedrag binnen IM

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ kent de geschiedenis van en de ontwikkelingen binnen incidentmanagement (IM)
- ◆ weet hoe de ontwikkelingen binnen IM organisatorisch zijn ingeregeld
- ◆ kent de inhoud van de landelijke IM-richtlijnen en -regelingen en handelt daar naar
- ◆ weet wat IM betekent en wat de doelstelling van IM is
- ◆ weet de kenmerken van de verschillende wegen van het IM-wegennet
- ◆ weet welke kenmerken van de weginrichting van belang zijn binnen IM en hanteert dit ook als zodanig
- ◆ kent de taken en verantwoordelijkheden binnen IM van de IM-ketenpartners
- ◆ kent de IM-werkprocessen van de wegbeheerder en de IM-gerelateerde werkprocessen van hulpverleningsdiensten en past deze kennis toe binnen het IM-proces
- ◆ kent het verloop van de verschillende fases binnen het IM-proces
- ◆ weet welke gevaarstellingen binnen het IM-proces relevant zijn voor de eigen beroepsuitoefening en weet deze in de praktijk te voorkomen/beperken
- ◆ kent de methodiek van het schouwen en hanteert deze ook als zodanig in de communicatie daarover
- ◆ weet welke eisen worden gesteld aan de inrichting van de incidentlocatie en werkt conform die eisen
- ◆ is zich bewust van zijn houding en gedrag als IM-professional en zet dit in ten behoeve van een veilig en efficiënt verloop van het IM-proces
- ◆ beschikt over de basisvaardigheden van communicatie, kent de verschillende communicatiemethodieken die binnen IM worden gebruikt en hanteert deze ten behoeve van een efficiënte afstemming en samenwerking binnen het IM-proces
- ◆ kent de gebruikte afkortingen en de betekenis van gebruikte termen
- ◆ voldoet aan de in het kwalificatieprofiel beschreven kwalificaties voor de kerntaak 'hulp bij incidenten'

N.B: De opleidingsmodule IM-Algemeen is vanaf najaar 2011 te downloaden via: www.incidentmanagement.nl.

2.2.2 Verkeerregelen

Verkeerregelaars kunnen worden ingezet voor het regelen van verkeer bij incidentmanagement, wegwerkzaamheden, wegomleggingen, evenementen, optochten of voor langere periode. Professioneel geüniformeerde en volledig opgeleide verkeersregelaars zorgen voor een goede verkeersafwikkeling ook bij onvoorziene situaties of calamiteiten! Binnen deze opleidingsmodule wordt onder andere aandacht besteed aan:

- ◆ wet- en regelgeving
- ◆ veiligheid en veiligheidskleding
- ◆ het geven van opdrachten aan verkeersdeelnemers
- ◆ omgaan met agressie
- ◆ verkeersregels en verkeersborden
- ◆ remafstand en reactie snelheid
- ◆ praktijkvoorbeelden

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ is in staat in elke situatie geheel zelfstandig als verkeerregelaar op te treden, waarbij hij niet alleen zorgt voor een veilige, maar ook een vlotte doorstroming.

De (aspirant) WIS kent / weet:

- ◆ de gevaren bij het werken op en langs de auto(snel)weg
- ◆ de regels voor het rijden over de vluchtstrook
- ◆ verkeersaanwijzingen te geven op de auto(snel)weg
- ◆ de juridische aspecten
- ◆ om te gaan met sporen

2.2.3 Blussen

Bij de afhandeling van incidenten kan het gebeuren dat de WIS geconfronteerd wordt met (beginnende) kleinschalige en/of grootschalige autobranden. Binnen deze opleidingsmodule wordt aandacht besteed aan:

- ◆ het ontstaan en de ontwikkeling van kleinschalige autobranden
- ◆ soorten brand (benzine, LPG, diesel, bekleding en/of kunststoffen)
- ◆ brandbestrijdingsmethodes (blusmiddelen en blustoestellen)
- ◆ risico's en veiligheidsaspecten van voertuigbranden voor de WIS, inzittenden en de overige weggebruikers

Oefenen met het bestrijden van kleine, beginnende branden.

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ weet - in geval van beginnende voertuigbranden - zichzelf en anderen veilig te stellen
- ◆ is in staat om branden van kleine omvang (beginnende voertuigbranden) adequaat te bestrijden met kleine blusmiddelen

2.2.4 Levensreddende Handelingen (LRH)

Bij de afhandeling van incidenten kan het voor komen dat de WIS geconfronteerd wordt met slachtoffers waarbij het verlenen van eerste medische zorg noodzakelijk is. Binnen de opleidingsmodule LRH wordt aandacht besteed aan:

- ◆ hoe te handelen bij incidenten met slachtoffers
- ◆ toepassen van levensreddende handelingen bij slachtoffers
- ◆ inschakelen van- en de overdracht naar het GHOR

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ weet hoe te handelen bij incidenten met slachtoffers
- ◆ is in staat een inschatting te maken over aard, omvang en ernst van de verwondingen
- ◆ is in staat levensreddende handelingen te verrichten volgens de ABC-methodiek

2.2.5 Traumazorg

In zijn functie kan de WIS regelmatig in aanraking komen met ernstige incidenten en slachtoffers. De confrontatie met eventuele gewonden en doden heeft meestal een grote impact. Stressreacties als gevolg van een schokkende gebeurtenis kunnen een lange tijd voortduren en een grote invloed hebben op het functioneren zowel in het werk als in de privésituatie. In deze opleidingsmodule wordt aandacht besteed aan symptomen van stress en de aanwezige mogelijkheden vanuit de werkgever en daarbuiten om hulp in te schakelen. Belangrijk is te weten dat Traumazorg geen taboe is maar een hulpmiddel voor de WIS als hulpverlener om zijn werk uit te kunnen voeren.

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ herkent signalen bij zichzelf en/of anderen ten teken dat een gebeurtenis op een of andere manier schokkend (traumatisch) geweest zou kunnen zijn
- ◆ is in staat na een ongeval eerste opvang te bieden aan collega's

2.2.6 Voertuig- en bergingstechniek

De WIS wordt dagelijks geconfronteerd met gestrande voertuigen en ongevallen waarbij de inzet van pechhulpverleners en/of bergers noodzakelijk is om het incident veilig te stellen en af te handelen. Zeker bij complexere incidenten en incidenten met vrachtauto's heeft de WIS bij de berging een coördinerende en besluitvormende rol.

De opleidingsmodule voertuig- en bergingstechniek behandelt de volgende onderdelen:

- ◆ personen- en bedrijfswagentechniek
- ◆ lichte en zware bergingstechniek

Leerdoelen

De (aspirant) WIS:

- ◆ is in staat de veiligheidssituatie van het incident in te schatten
- ◆ herkent de meest voorkomende pechgevallen
- ◆ kan enkele eenvoudige diagnoses stellen
- ◆ heeft kennis van de (inzetbaarheid van de) verschillende bergingsvoertuigen voor lichte en zware bergingen
- ◆ heeft kennis van zaken die een rol spelen bij het kiezen van een bergingsmethode
- ◆ heeft kennis van verschillende bergingsmethoden en -technieken
- ◆ heeft kennis van de handelingen bij voertuigen die te water zijn geraakt
- ◆ heeft kennis van:
 - zaken met betrekking tot de lading
 - de oorzaak van de stranding / incident
 - de gewenste / noodzakelijke hulpverlening
 - het gewenste / noodzakelijke in te zetten bergingsmateriaal

2.3 Begeleidingstraject

Gedurende het gehele IM-Leerwerktraject vindt het leren grotendeels plaats op de werkplek (on-the-job), onder begeleiding van een praktijkbegeleider en/of coach.

Takenboek

De (aspirant) WIS houdt gedurende het Leerwerktraject een takenboek bij welke hij bij aanvang van de opleiding ontvangt. Dit takenboek bevat een aantal vrije en een aantal concrete opdrachten. Beide opdrachtvormen zijn verplicht. Met betrekking tot de vrije opdrachten is het de bedoeling dat de (aspirant) WIS beeldmateriaal (foto's, tekeningen ed.) en beschrijvingen in het takenboek opneemt, die een indruk geven van de ervaringen die hij tijdens het Leerwerktraject opdoet.

Met betrekking tot de concrete opdrachten is het de bedoeling dat de behandelde werkervaringen tijdens de praktijkbegeleiding en coaching door de (aspirant) WIS beschreven worden en door de begeleider voor akkoord worden ondertekend.

Het takenboek wordt tijdens de begeleidingen doorgenomen en besproken. Het biedt de praktijkbegeleider en/of coach de gelegenheid de voortgang van het leerproces van de (aspirant) WIS te volgen en de begeleiding daarop af te stemmen.

Het bijhouden van het takenboek is de eigen verantwoordelijkheid van de (aspirant) WIS.

De inhoud van het takenboek is nadrukkelijk niet bestemd ter beoordeling van de (aspirant) WIS maar vormt wel het toegangsbewijs tot de proeve van bekwaamheid.

2.3.1 Praktijkbegeleiding

Praktijkbegeleiding wordt uitgevoerd door ervaren collega's die geselecteerd en gekwalificeerd zijn om als praktijkbegeleider op te treden. Praktijkbegeleiders dienen een rolmodel en voorbeeld te kunnen en willen zijn voor hun nieuwe onervaren collega's.

De focus van praktijkbegeleiding is gericht op de vaktechnische aspecten van de functie.

De (aspirant) WIS wordt gedurende het gehele IM-Leerwerktraject, door meerdere praktijkbegeleiders begeleid. Doel van deze opzet is hem te laten ervaren dat er vanuit verschillende opvattingen, wijzen van aanpak en werkstijlen wordt gewerkt. Door dit te ervaren wordt de (aspirant) WIS uitgedaagd om zelf keuzes te maken en een persoonlijke stijl te ontwikkelen. De (aspirant) WIS werkt volgens hetzelfde rooster als zijn praktijkbegeleider. Tijdens het Leerwerktraject 'schaduw' de (aspirant) WIS de praktijkbegeleider regelmatig tijdens het werk. Naarmate de (aspirant) WIS meer ervaring opdoet verschuift dit naar 'geschaduw worden', waarbij ondersteuning op vraag en op maat wordt gegeven.

Opgemerkt wordt dat het inzetten van een praktijkbegeleider enkel mogelijk is wanneer er ervaren en gekwalificeerde WIS (collega's) binnen de eigen dienst of in samenwerking met andere wegbeheerders aanwezig zijn.

2.3.2 Coaching

Coaching wordt uitgevoerd door opgeleide coaches die kennis hebben van en feeling hebben met IM.

De coaching richt zich op de professionele attitude en de communicatieve vaardigheden van de (aspirant) WIS tijdens de uitvoering van zijn werk. De coach geeft daarop feedback en zoekt samen met de (aspirant) WIS naar alternatieven op verbeterpunten.

Coaching geschiedt (minimaal) op twee momenten tijdens de opleidingsperiode.

De focus van coaching is gericht op:

- ◆ het ontwikkelen van competenties voor de (aspirant) WIS
- ◆ het ontwikkelen van een professionele beroepshouding (houding & gedrag)
- ◆ het eigen handelen van de (aspirant) WIS

Tijdens de coaching wordt de (aspirant) WIS persoonlijk geïnstrueerd en begeleid in zijn ontwikkeling om de werkprestaties te verbeteren. Invulling van de persoonlijke coachingsaanpak komt voort uit:

- ◆ persoonlijke aandachtspunten uit de vaardigheidsmeting en voortgangsgesprekken
- ◆ onderwerpen naar aanleiding van het opleidingstraject
- ◆ onderwerpen vanuit praktijkervaringen / praktijkbegeleiding

De bevindingen uit de coaching worden in een samenvattend verslag vastgelegd. Tevens worden afspraken over gewenste veranderingen in werkuitvoering, beroepshouding en/of persoonlijke ontwikkeling vastgelegd. Het verslag is bestemd voor opname in het takenboek van de (aspirant) WIS die met de bevindingen en afspraken zelfstandig aan de slag gaat.

2.4 Proeve van Bekwaamheid

Aan het eind van het IM-Leerwerktraject gaat het erom dat de (aspirant) WIS laat zien dat hij weet te handelen in voorkomende incidentsituaties. Verplichte methodes voor het afnemen van de proeve zijn:

- ◆ kennis- en inzichtproef
- ◆ vaardigheidsproef

De toetsmiddelen waarmee de proeve wordt afgenomen is een verantwoordelijkheid van de opleider. Ten aanzien van de vaardigheidsproeve zijn goede ervaringen opgedaan met:

Computersimulatie

De simulatietoets wordt individueel afgenomen, hiervoor wordt gebruik gemaakt van een simulatieomgeving waarin de kandidaat een aantal praktijksituaties dient af te handelen conform de in de opleiding behandelde methodieken en richtlijnen. De beoordeling van de resultaten vindt plaats met behulp van het systeem en een beoordelaar op basis van vooraf opgestelde criteria en een beoordelingslijst.

Maquettesimulatie

Met behulp van een maquette worden aan de hand van scenario's enkele praktijksituaties getoetst. De (aspirant) WIS wordt getoetst op het toepassen van de opgedane kennis en vaardigheden. Tijdens de simulatie vertelt de kandidaat hardop 'wat hij gaat doen', 'hoe hij het gaat doen' en 'waarom hij die keuze maakt'. De beoordelaar(s) krijgen op die manier een beeld van de kennis, kunde en professionele attitude van de kandidaat. De beoordeling van de resultaten vindt plaats door de beoordelaar(s) op basis van vooraf opgestelde criteria en een beoordelingslijst.

Bij de inzet van de computer- of maquettesimulatie is het van belang dat de (aspirant) WIS gedurende de opleiding ervaring heeft opgedaan met deze middelen. Dit in verband met het leren hanteren van de interface en het 'hardop' verantwoorden en motiveren.

Hoofdstuk 2

OvD-Rijkswaterstaat



2 OvD-Rijkswaterstaat

Geschiedenis

Zoals eerder in dit document werd beschreven is in 2004 bij Rijkswaterstaat op het gebied van incidentmanagement (IM) een belangrijke professionaliseringsslag gemaakt middels het project IM-plus.

Weginspecteurs (WIS) werden opgeleid tot verkeerregelaars met landelijke bevoegdheden, waarmee op (pro-)actieve wijze de verkeersturing en –veiligheid werd gediend. In toenemende mate vervulde de WIS een waardevolle ondersteunende rol in het motorkapoverleg bij incidentafhandelingen.

Die ondersteunende rol verloor echter aan kracht wanneer een complex incident werd opgeschaald. Officieren van Dienst (OvD) van de hulpverleningsdiensten nemen de coördinatie van de incidentafhandeling in een dergelijke situatie over door zitting te nemen in het CoPI (Coördinatieteam Plaats Incident).

Opleiding

In nauwe samenwerking hebben Rijkswaterstaat - het Corporate Learning Centre en Verkeerscentrum Nederland - en de Politieacademie in 2007 een proef uitgevoerd, waarbij negen calamiteitencoördinatoren zijn opgeleid tot OvD-RWS. De opleiding werd zodanig ingericht dat de opzet nauw aansloot op de organisatie van de politie, brandweer en ambulancezorg. Drie partijen waarmee ten aanzien van IM nauw wordt samengewerkt om incidenten op het hoofdwegennet veilig en efficiënt af te handelen.

De proef werd door alle betrokkenen als zeer geslaagd ervaren, waarna is besloten tot een landelijke uitrol van de opleiding OvD-RWS in 2008.

In de daaropvolgende jaren zijn in totaal zo'n 40 OvD-RWS opgeleid.

De opleiding bestaat uit een deel theorie, gevolgd door een intensieve praktijktraining. De huidige praktijktraining wordt in het Duitse Weeze gehouden op een groots opgezet oefenterrein (oud militair vliegveld) in samenwerking met de OvD's van politie, brandweer en ambulancezorg. De OvD-RWS worden - eveneens analoog aan de constructie bij de andere IM-hulpverleners - opgeroepen vanaf GRIP 1 (GRIP: Gecoördineerde Regionale Incident Procedure). Dit betekent dat zij 24 uur per dag, zeven dagen per week klaar staan om hulp te verlenen bij complexe incidenten.

IM-Werkprocessen

De nadrukkelijke focus op samenwerking en afstemming binnen de OvD-opleiding bleek een goede impuls om de IM-werkprocessen van Rijkswaterstaat concreet te definiëren.

De hulpverleningsorganisaties waren al gewend om vanuit werkprocessen te denken en te handelen. Hun werkprocessen zijn vastgesteld binnen het proces van crisisbeheersing en rampbestrijding, waar de wegbeheerder als zodanig geen specifieke taak in heeft. De taak van de wegbeheerder bij crisis- en rampsituaties is gelieerd aan de werkprocessen van de politie.

IM neemt echter een aparte plaats in binnen de werkprocessen van alle hulpverleners. De wegbeheerder blijkt voor hen een belangrijke ondersteunende partner te zijn die zijn ervaring op en langs de weg inclusief alle verkeersstromen kan managen met inachtneming van zorg voor veiligheid en doorstroming.

De IM-werkprocessen voor alle hulpverleningsdiensten en de wegbeheerder zijn vastgelegd in een gelijknamig boekwerk.

Taken OvD-RWS

De kerntaak van de OvD-RWS is het vertegenwoordigen van Rijkswaterstaat als wegbeheerder in het CoPI. Daarnaast vervult hij een aantal subtaken:

- ♦ het optimaliseren van de IM-kennis interdisciplinair
- ♦ het optimaliseren van de IM-kennis multidisciplinair

De OvD-RWS heeft een begeleidende rol naar de WIS. Ze ondersteunen en begeleiden hen desgewenst op de incidentlocatie. Daarnaast worden IM-kennis en -vaardigheden up to date gehouden middels oefeningen: bijvoorbeeld met behulp van de maquette.

Middels presentaties worden de IM-ketenpartners geïnformeerd over de rol van de wegbeheerder en ontwikkelingen op het gebied van IM. Steeds vaker worden deze informatierondes gevolgd door intentieverklaringen, dan wel feitelijke initiatieven tot gezamenlijke oefeningen.

De subtaken van de OvD-RWS hebben dus tot doel om de kwaliteit en de uniformiteit van incidentafhandelingen te bevorderen, waarbij de focus blijft: in samenwerking met de IM-ketenpartners de veiligheid en doorstroming waarborgen.

REVI met één- en tweezijdig aanrijdgevaar

Recent is een belangrijke ontwikkeling binnen IM geformaliseerd. Op 31 Mei 2010 zijn twee IM-richtlijnen bij ministerieel besluit (zie bijlage 2a bij dit hoofdstuk) in werking getreden:

- ♦ richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met éénzijdig aanrijdgevaar
- ♦ richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar

N.B.: De richtlijnen zijn te bestellen via www.incidentmanagement.nl

Het belang van het toepassen van de Richtlijnen eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten (REVI) is groot. Nog te vaak worden IM-functionarissen tijdens de uitvoering van hun werk zelf slachtoffer. Om dit te voorkomen is het vereist dat er een bewustzijn- en gedragsverandering plaatsvindt bij die IM-functionaris. De start van werkzaamheden aangaande de eigen werkprocessen kan pas plaatsvinden wanneer de zorg voor de eigen veiligheid is gewaarborgd.

Voor elke IM-ketenpartner ligt er de schone taak om operationele functionarissen binnen de eigen organisatie hierover te informeren en daarop te trainen. De OvD-RWS worden als IM-materiedeskundigen regelmatig ingezet bij deze informatie- en trainingssessies.

Voorpagina IM-Werkprocessenboek

Het IM-werkprocessenboek is te downloaden via: www.incidentmanagement.nl



Rijkswaterstaat
Ministerie van Infrastructuur en Milieu

IM-werkprocessenboek





Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Besluit

Datum	31 MEI 2010
Nummer	RWS SDG/NW2010/809/90974
Onderwerp	Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig aanrijdgevaar Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

Gelet op artikel 2 van het Instellingsbesluit directoraat-generaal Rijkswaterstaat;

Overwegende:

dat de Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten op auto(snelwegen) 2004 aanvulling behoeft en het gewenst is specifieke veiligheidsmaatregelen toe te passen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar;

Besluit:

Artikel 1

In artikel 2 van de Beleidsregels incident management Rijkswaterstaat wordt het vierde lid vervangen door een lid luidende:

4. Bij de uitvoering van Incident management wordt de Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met eenzijdig aanrijdgevaar, ISBN 90-369-1733-6, gewijzigde herdruk januari 2010, alsmede de Richtlijn eerste veiligheidsmaatregelen bij incidenten met tweezijdig aanrijdgevaar ISBN 978-90-369-1764-3, 1^e druk januari 2010, beiden uitgegeven door het Verkeerscentrum Nederland te Utrecht, in acht genomen.

Artikel 2

Dit besluit treedt in werking met ingang van de tweede dag na de dagtekening van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst.

Dit besluit zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,

ir. Camiel Eurlings



Toelichting

Op de Nederlandse auto(snel)wegen wordt sinds 1999 incident management toegepast, op grond van de Beleidsregels incident management Rijkswaterstaat. Incident management is gedefinieerd als het geheel van maatregelen die beogen de weg zo snel mogelijk voor het verkeer vrij te maken nadat een incident heeft plaatsgevonden.

In de praktijk gebeurt dit door samenwerking tussen politie, brandweer, ambulancediensten, Rijkswaterstaat, bergers en ANWB voor de veilige en efficiënte afhandeling van een incident.

Naast de verkeersveiligheid, adequate hulp aan slachtoffers, de doorstroming van het verkeer, beheersing van de schade en de mogelijkheid de schuldvraag vast te stellen door sporenonderzoek, is ook de eigen veiligheid van de hulpverleners een prioriteit.

De grootste risicofactor voor de veiligheid van de hulpverleners is het verkeer. Wanneer wordt begonnen met de hulpverlening moeten maatregelen worden getroffen om de situatie zo veilig mogelijk te maken.

Uniformiteit in de maatregelen vergroot de veiligheid voor zowel de hulpverlener als de weggebruiker.

De aangevulde en de nieuwe richtlijn die nu aan de genoemde beleidsregels worden toegevoegd bevatten de maatregelen die de eerste hulpverlener die ter plaatse komt moet treffen.

Bij de totstandkoming van de richtlijn zijn genoemde partners betrokken geweest, zodat in feite sprake is van multidisciplinaire afspraken; deze betrokkenheid vormt een garantie voor de naleving en de praktische uitvoerbaarheid van de maatregelen.

De richtlijnen, uitgegeven door het Verkeerscentrum Nederland te Utrecht, zijn op internet te raadplegen (www.incidentmanagement.nl) en worden ook ter inzage gelegd op de bibliotheek van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat.

DE MINISTER VAN VERKEER EN WATERSTAAT,


ir. Camiel Eurlings

Datum

nummer
RWS/SDG/NW10/809/90974

Ontwerp Leerwerktraject Ovd-Rijkswaterstaat

Dit hoofdstuk geeft een globaal beeld van het ontwerp van het leerwerktraject Officier van Dienst Rijkswaterstaat (Ovd-RWS) en bestaat uit de volgende onderdelen:

- ◆ voortraject
- ◆ opleiding
- ◆ vervolgtraject.

Voortraject

Selectie

In een adviesgesprek wordt de kandidaat Ovd-RWS getoetst op een aantal criteria die van belang zijn voor de rol van Ovd: motivatie, kennis, inzicht, stressbestendigheid, schakelen, etc.

De selectiecommissie bestaat minimaal uit een vertegenwoordiger van de politieacademie en een inhoudsdeskundige van RWS.

De commissie geeft een advies (positief, negatief, twijfel) aan RWS. RWS is zelf verantwoordelijk voor de keuze om een student wel of niet te laten starten met de opleiding.

Gedurende het gehele opleidingstraject wordt gewerkt met een portfolio, teneinde de voortgang en ontwikkeling van de aspirant Ovd-RWS te volgen. Dit document is tevens bedoeld voor zelfreflectie.

Wanneer een kandidaat Ovd-RWS met de opleiding start, wordt een verslag van het selectiegesprek opgenomen in het portfolio.

Intakegesprek

In het intakegesprek staat informatieoverdracht centraal. De aspirant Ovd-RWS krijgt zijn portfolio uitgereikt en de bedoeling ervan wordt uitgelegd. Tevens wordt het leercontract besproken en ondertekend.

Opleiding

Zelfstudie en leervragen

Lopende het gehele leerwerktraject zal de student zichzelf middels zelfreflectie toetsen en leervragen formuleren.

Hiervan wordt verslag gedaan in het portfolio. De (voortgang)controle en aansturing hierop is belegd bij de politieacademie, RWS en/of de begeleider.

Theoriedagen

In de theoriedagen wordt ingegaan op de basiskennis die vereist is voor het behalen van het Ovd-schap. Tevens wordt ingegaan op multidisciplinaire samenwerking en de rol van IM-ketenpartners bij de afhandeling van incidenten.

De theoriedagen zijn interactief van opzet en vragen eigen inzet en ideeën van de aspirant Ovd-RWS. Frontaal onderwijs (doceren) wordt vermeden. Intervisie en feedback staan centraal middels het gebruik van het portfolio. De aspirant Ovd-RWS doet verslag van de aangeboden leerstof en activiteiten.

Praktijkweek

In een startgesprek maken de trainer-coach en de aspirant Ovd-RWS kennis met elkaar. Afstemming over leerstijl, afspraken en informatieoverdracht staan centraal. Het portfolio en de ervaringen tot dusver worden besproken.

In de praktijkweek wordt de aspirant Ovd-RWS blootgesteld aan realistische casussen en leert hij in een veilige leeromgeving zijn eigen leerdoelen te formuleren en daarop te trainen. Aan het einde van de week volgt een examen.

Vervolgtraject

In de eigen praktijk zal de OvD-RWS gedurende 6 tot 9 maanden worden gecoacht in zijn rol. Hierbij staat met name de aansturing van de wegininspecteur centraal. Daarnaast is het op peil houden van de eigen ontwikkeling, de eigen kennis en vaardigheden een tweede belangrijk item.

Diverse middelen worden ingezet om deze ontwikkelingen te ondersteunen; o.a. intervisie, meelopen bij oefeningen, individuele coaching.

Het portfolio staat als onderwijsleermiddel centraal.

Recente ontwikkelingen

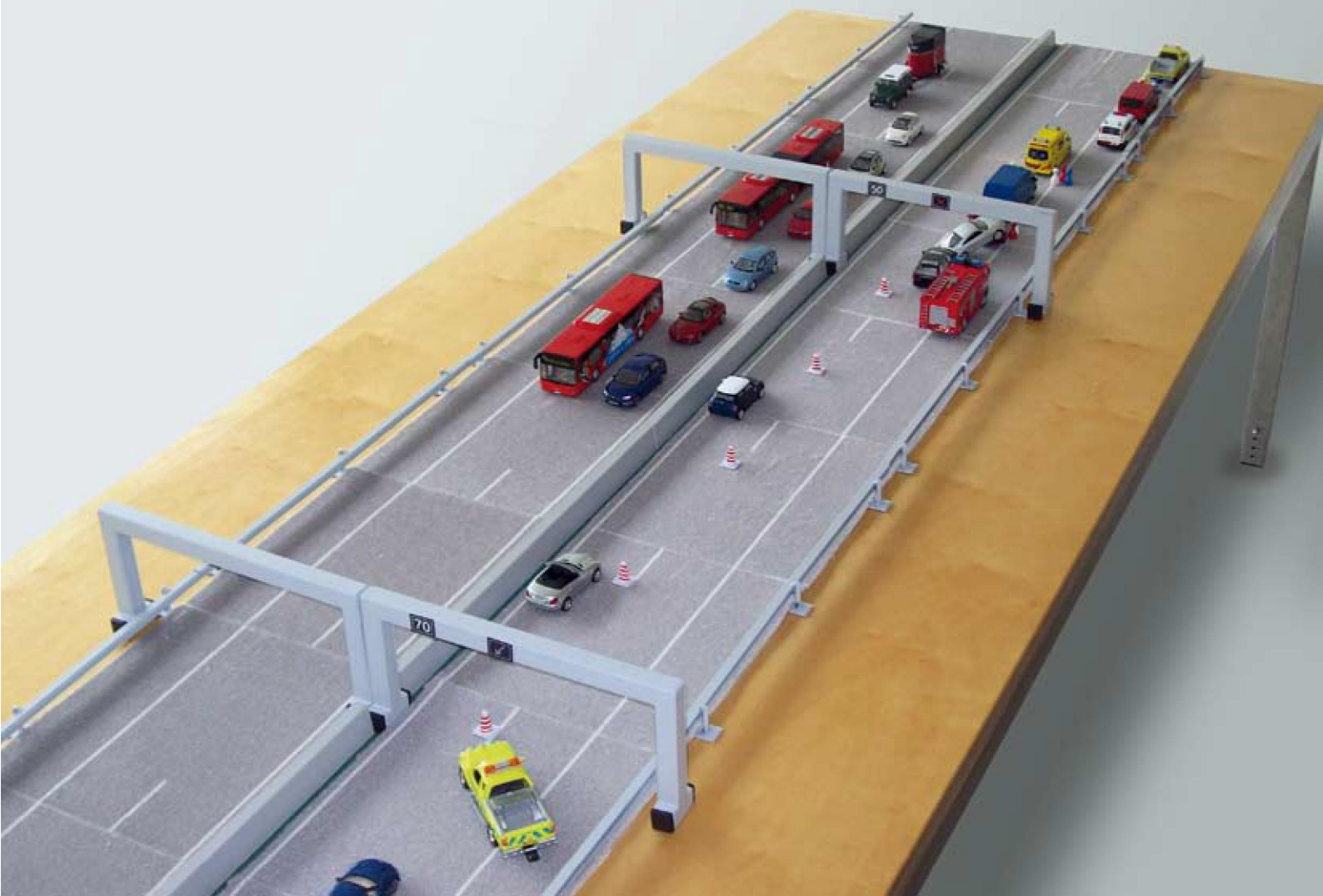
In april 2011 hebben een aantal OvD-RWS een pilot-bijbscholing gevolgd. Naast het oefenen met realistische casussen is veel aandacht besteed aan eigen houding en gedrag en het aanspreken van anderen op deze aspecten.

Toekomst

In de nabije toekomst komt een Multidisciplinaire opleiding 'lid CoPI' beschikbaar. Deze opleiding richt zich vooral op het feitelijke coördinerende overleg binnen het CoPI met OvD-ers van andere disciplines bij een opschaling vanaf GRIP 1 (Gecoördineerde Regionale Incidentbestrijding Procedure)

Hoofdstuk 3

Maquette



3 Maquette

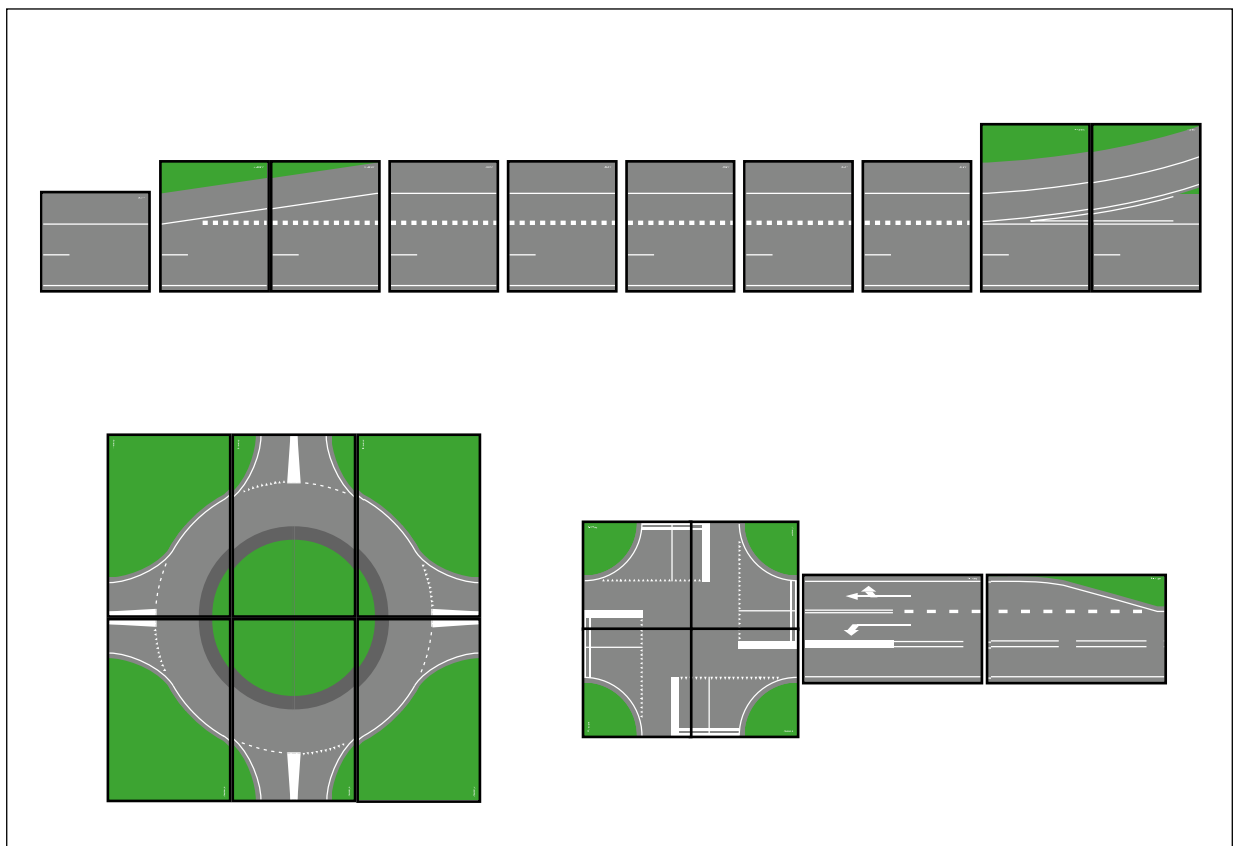
Geschiedenis

Eind 90-er jaren heeft de maquette als leermiddel haar intrede gedaan binnen de basisopleiding incidentmanagement (IM). Met behulp van een modelplaat van een auto(snel)weg en modelvoertuigen op schaal werd de realiteit van een incident gevisualiseerd. De incidentafhandeling werd in veelal multidisciplinaire settings nagespeeld en besproken, waarbij de nadruk werd gelegd op (eigen) veiligheid, onderlinge samenwerking en communicatie.

In de loop der jaren heeft de maquette zich ontwikkeld en bewezen bij het geven van informatie, oefeningen, trainingen en evaluaties, zowel mono- als multidisciplinair.

Huidige situatie

De voortschrijdende ontwikkelingen op het gebied van IM maken het noodzakelijk dat de IM-ketenpartners voortdurend geïnformeerd blijven, informatie uitwisselen en oefenen. Ondanks technologische ontwikkelingen die het ook mogelijk maken om dit bijvoorbeeld virtueel te doen, heeft het gebruik van de maquette bij velen de voorkeur. Naast zijn gebruiksvriendelijkheid is de toepasbaarheid zeer uitgebreid. Dit heeft vooral te maken met een grotere variëteit aan grondplaatonderdelen. Door de onderdelen te combineren kunnen allerlei gewenste verkeerssituaties worden gecreëerd. De grondplaatonderdelen zijn recent ontwikkeld en staan qua schaalgrootte (1:43) beter in verhouding tot de gebruikte modelvoertuigen.



Selectie maquettegrondplaten

Maquetteruimtes

Sinds 2008 beschikt elk wegendistrict van Rijkswaterstaat over een eigen maquette. In toenemende mate krijgt deze een vaste plek in zogenaamde 'maquetteruimtes'. Deze ruimtes bieden gelegenheid om gepland en ongepland met collega's en IM-ketenpartners te oefenen of terug te kijken op incidentsituaties.

Vanuit het project Beter Benut, maatregelenpakket 2.1 wordt tot eind 2012 de mogelijkheid geboden om binnen elke veiligheidsregio een ruimte te voorzien van een maquette. Een eerste maquette is eind april 2011 in Utrecht overhandigd aan instructeurs van de regiopolitie. Enkele instructeurs van de ANWB waren daarbij aanwezig.



Mogelijke situatie die met behulp van de maquette geëvalueerd kan worden.

Train de IM-Trainer Maquette

Bij de IM-ketenpartners groeit de belangstelling en de behoefte om operationele functionarissen uit de eigen organisatie te trainen op het IM-proces. Dit blijkt lastiger dan men denkt. Elke IM-ketenpartner is in eerste instantie expert ten aanzien van de uitvoering van de eigen IM-gerelateerde werkprocessen. Het IM-proces bevat echter een combinatie van werkprocessen van alle IM-ketenpartners. Van een IM-trainer mag worden verwacht dat hij de werking van al deze werkprocessen zodanig kent dat hij de cursist kan ondersteunen bij het verwerven van IM-kennis en cursisten vanuit een juiste attitude kan trainen in vaardigheden.

Cursus

De cursus Train de IM-Trainer Maquette is ontwikkeld om IM-trainers te trainen in het instrueren van IM-professionals op een veelheid aan aspecten: IM-kennis, -vaardigheden, communicatie, houding en gedrag. De maquette wordt hierbij als ondersteunend leermiddel ingezet.

De cursus is modulair van opzet en bevat een tussentijdse kennis- en inzichttoets. Een algehele toets – o.a. op basis van een portfolio – wordt in de nabije toekomst door een onafhankelijke instantie afgenomen. Tot die tijd zal de trainer na afronding van de cursus een 'bewijs van deelname' ontvangen. Zodra de onafhankelijke toetsing operationeel is, ontvangt de trainer na het behalen van voldoende resultaten uit de algehele toets een certificaat.

Het certificaat zal 2 jaar geldig zijn en gekoppeld worden aan persoon en organisatie.

Kwaliteitsbewaking

Het Programmabureau IM (PB-IM) is als regisseur en opdrachtgever van IM-opleidingen en de cursus Train de IM-Trainer Maquette verantwoordelijk voor de ontwikkeling van die opleidingen en de kwaliteitsbewaking. Om deze reden stelt het PB-IM kwaliteitseisen aan de uitvoering van opleidingen, waaronder de maquetteoefeningen, die in het hele land worden uitgevoerd.

Ten aanzien van maquetteoefeningen ten behoeve van opleidingen, worden alleen trainers ingezet die de cursus Train de IM-Trainer Maquette hebben afgerond.

Procesevaluatie IM - Maquette

Leren gebeurt niet alleen in opleiding- en oefensituaties. Er wordt ook veel geleerd van het evalueren van incidentafhandelingen. Dit gebeurt al jaren zowel mono- als multidisciplinair. De variëteit aan evaluatiemethoden en het ontbreken van een totaaloverzicht op evaluatieresultaten en leerpunten heeft geleid tot een nieuwe methode:

procesevaluatie IM Maquette. De uitvoering van de methode is eind 2010 gestart en is onderdeel van het project Beter Benut, maatregelenpakket 2.1.

Bij een procesevaluatie wordt geëvalueerd op IM-werkprocessen. Allereerst is gestart met monodisciplinaire (RWS) procesevaluaties IM. De belangstelling voor deze manier van evalueren is groot en ook andere IM-ketenpartners tonen belangstelling. Langzaam maar zeker zullen daarom tevens multidisciplinaire procesevaluaties IM worden uitgevoerd.

Hoofdstuk 4

IM-kennis bij (beginnende)
weggebruikers



4 IM-kennis bij (beginnende) weggebruikers

Achtergrond

Het project 'IM-kennis bij (beginnende) weggebruikers' maakt eveneens deel uit van het project Beter Benut, maatregelenpakket 2.1 van Rijkswaterstaat.

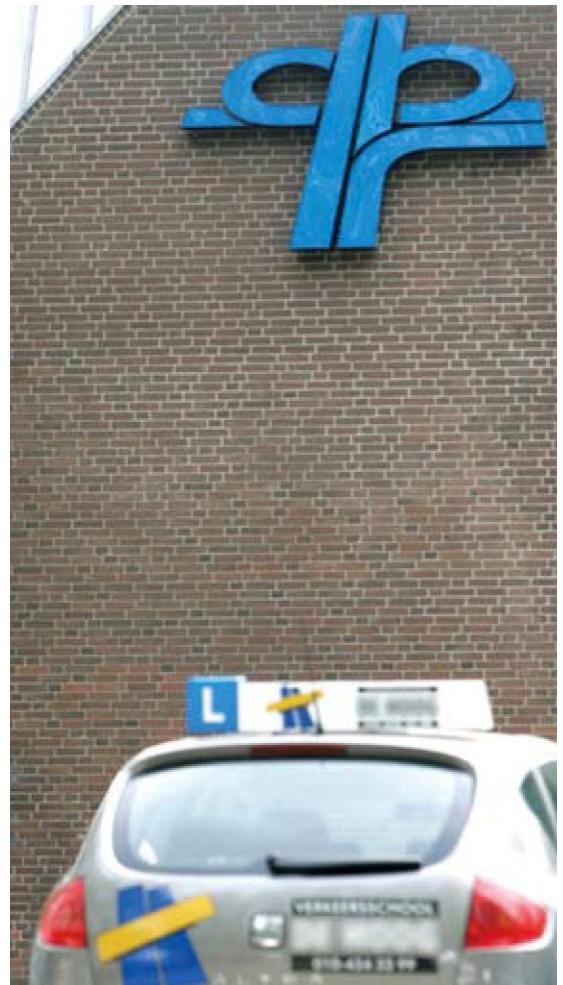
Reden voor dit project is om het totale doel van het professionaliseren van incidentmanagement (IM) bij de IM-ketenpartners door te trekken naar de weggebruikers. Van hen wordt namelijk verwacht dat zij zelfredzaam worden als zij betrokken zijn bij een incident of pechgeval of daarvan getuige zijn. Daarnaast wordt er in het gehele verkeersmanagement en de verdergaande aanpak van files en afhandeling van incidenten een aanpassing van houding en gedrag in het verkeer verwacht van de weggebruikers.

Aanleiding

Uit verschillende onderzoeken blijkt dat weggebruikers niet voldoende op de hoogte zijn van de rol van RWS als het gaat om IM. De medewerkers in hun gele auto's worden slechts gezien als RWS-medewerkers (en in de nabije toekomst ook provinciale en gemeentelijke medewerkers) die over de vluchtstrook langs de file rijden. De reden van het rijden over de vluchtstrook is voor velen niet duidelijk. Weggebruikers zijn over het algemeen niet op de hoogte van de taken die de WIS van de politie heeft overgenomen en weten evenmin dat ze de verplichting hebben om aanwijzingen van een WIS op te volgen.

Omdat weggebruikers niet of onvoldoende op de hoogte zijn welke processen een rol spelen bij incidenten, kunnen zij:

- ◆ een vertragende factor vormen bij de afhandeling van incidenten.
(bv.: men accepteert niet dat men voorbij wordt gereden door een WIS, die via de vluchtstrook een incident probeert te bereiken en is in zo'n situatie zelfs geneigd de vluchtstrook te blokkeren)
- ◆ files veroorzaken omdat ze niet op de hoogte zijn van het feit dat van hen wordt verwacht dat ze (bij blikshade) naar een veilige afhandelingsplaats gaan. Het gevolg is dat weggebruikers op de weg blijven staan.



Uit het vorenstaande blijkt dat het belangrijk is weggebruikers te informeren en te instrueren over wat zij zelf kunnen doen als zij betrokken raken bij een incident. Een goed geïnformeerde en geïnstrueerde weggebruiker zal zijn rol in het totale IM goed kunnen invullen en de rol van de wegbeheerder kennen binnen IM.

De manier om weggebruikers te informeren en te instrueren is reeds gestart, door middel van het uitbrengen van een brochure met tips voor weggebruikers en het ontwikkelen van workshops en studiemateriaal voor rijinstructeurs en vragen omtrent IM in de rij-examens van het CBR.

Baten

Dit project levert een bijdrage aan de doelstellingen van het project Beter Benut, Pakket 2.1, het reduceren van fileduur met 25%.

Meer toegespitst op dit project, worden de volgende effecten verwacht:

- ◆ rijinstructeurs hebben kennis van IM en geven die kennis door in de rijopleidingen
- ◆ opgeleide weggebruikers participeren beter op incidenten, pech en op de gevolgen van incidenten (files en langzaam rijdend verkeer), waardoor:
 - de genoemde situaties veiliger worden voor henzelf en mede weggebruikers;
 - vervolgincidenten ten gevolge van bovengenoemde situaties verminderen
 - situaties waarbij hulp(verlenings)diensten hinder ondervinden van de gedragingen van weggebruikers zullen afnemen;
 - hulp(verlenings)diensten sneller op de plaats van het incident kunnen komen;
 - weggebruikers meer gebruik zullen maken van alternatieve routes
- ◆ Een betere zelfredzaamheid van weggebruikers waardoor:
 - er minder vaak een beroep wordt gedaan op hulp(verlenings)diensten in geval van blikshade-incidenten
 - weggebruikers, die betrokken zijn bij blikshade-incidenten een veilige afhandelings-plaats opzoeken, zodat er geen of een beperkte file ontstaat
- ◆ Invulling van de doelstelling van Rijkswaterstaat om publieksgericht te werken

Stand van zaken (voorjaar 2011)

Er is inmiddels contact gelegd met het CBR en een brainstormsessie gehouden om IM-kennis bij (beginnende) weggebruikers te borgen in de rijopleiding.

Daarna is er een workshop gehouden met een selecte groep rijschoolhouders met als doel het volgende te onderzoeken:

- ◆ de huidige status m.b.t. IM in rijopleidingen
- ◆ het niveau van IM-kennis bij de weggebruiker
- ◆ de ideeën van rijschoolhouders t.a.v. kennisoverdracht aan beginnende weggebruikers

Uit zowel de brainstormsessie met het CBR als de workshop met de rijschoolhouders is naar voren gekomen dat:

- ◆ het opnemen van IM-kennis in de rijopleidingen c.q. rijexamens leidt tot het informeren van de nieuwe weggebruikers over incidentmanagement
- ◆ huidige weggebruikers relatief makkelijk te bereiken zijn via brochures
- ◆ IM-kennisoverdracht dient plaats te vinden t.b.v. rijinstructeurs

Doel van dit project:

Nieuwe weggebruikers zijn in de basis geïnstrueerd t.a.v. IM-kennis. Dit wordt bereikt door de volgende subdoelen:

- ◆ eind 2012 zijn er workshops uitgevoerd voor rijinstructeurs waarin wordt uitgelegd wat IM is en wat zij hun leerlingen hierover kunnen leren
- ◆ eind 2012 is IM als vast onderdeel opgenomen in de opleiding tot rijinstructeur
- ◆ vóór 1 januari 2012 beschikt het CBR over een set vragen m.b.t. IM, die in de rijexamens opgenomen kunnen worden
- ◆ vóór mei 2012 is er een brochure 'Tips voor weggebruikers bij ongevallen en pech' ontwikkeld en gedistribueerd naar tankstations, CBR-locaties, ANWB-locaties en rij scholen

Workshops

De workshops voor rijinstructeurs worden momenteel ontwikkeld en voorbereid. In het najaar van 2011 zullen de eerste workshops worden uitgevoerd.

IM in opleiding rijinstructeurs

Voor de opleiding van rijinstructeurs worden momenteel doelen geformuleerd en studiemateriaal ontwikkeld.

IM in de rij-examens van het CBR

De voorbereidingen voor het ontwikkelen van IM-vragen t.b.v. het CBR zijn gestart.

Brochure

De brochure 'Tips voor weggebruikers' is inmiddels opgeleverd en wordt verspreid via trainingen en workshops. Verdere distributie zal in de komende maanden plaatsvinden.



Organisatiestructuur

Ter ondersteuning van dit project is een projectgroep opgezet die de kwaliteit bewaakt ten aanzien van de producten die gerelateerd zijn aan de CBR-examens en de rijopleidingen.

Het PB-IM van RWS voert de regie op inhoud, kwaliteit van uitvoering en de uitvoerder.

IM-partners:





Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

Kijk voor meer informatie op
www.incidentmanagement.nl
of bel 0800 - 8002
(ma t/m zo 06.00 - 22.30 uur, gratis)

mei 2011