



Werkwijzer Minder Hinder bij werken aan de vaarweg Korte klappen, snel door

Deel A, de hoofdlijn

Water. Wegen. Werken. Rijkswaterstaat.



MinderHinder bij werken aan de vaarweg

MinderHinder bij werken aan de vaarweg. Dat is waar Rijkswaterstaat (RWS) naar streeft. Want RWS is een publieksgerichte netwerkmanager. De organisatie werkt volgens de uitgangspunten van het publiekshuis: RWS denkt vanuit de gebruiker, doet beloften, werkt samen met belanghebbenden, communiceert op een heldere manier en houding en gedrag van RWS-medewerkers zijn eenduidig.



Werkwijzer MinderHinder in modules

Maar wat betekent dat in de praktijk? Welke maatregelen moet RWS nemen om de hinder rond werken aan de vaarweg te beperken? Daarover gaat de Werkwijzer MinderHinder Vaarwegen. De Werkwijzer bestaat uit twee delen. Deel A is dit boekje, dat de hoofdlijnen beschrijft van de werkwijzer.

Daarnaast is er een uitgebreider deel B, dat beschikbaar is via <http://corporate.intranet.rws.nl/Projecten/Overig/MinderHinder/>.

Deel B van de Werkwijzer zal dynamisch zijn, waarbij het Scheepvaartverkeerscentrum (svc) het document in zijn beheer heeft. Op deze wijze blijft het document actueel en kan optimaal van elkaar worden geleerd.

Afhankelijk van de hoeveelheid wijzigingen, wordt de werkwijzer opnieuw vastgesteld binnen de RWS-organisatie.

Samen vormen deel A en B hét RWS-brede kader voor MinderHinder bij werken aan de vaarweg. Het kader is gebaseerd op de ervaringen die RWS de afgelopen jaren heeft opgedaan.

De Werkwijzer bundelt de beschikbare kennis, richtlijnen en aandachtspunten.

Leeswijzer

Dit deel A geeft de hoofdlijnen weer van de Werkwijzer MinderHinder Vaarwegen. Het boekje bestaat uit drie samenhangende onderdelen. Hoofdstuk 1 gaat over de wensen van de vaarweggebruiker en de opgaven waar RWS voor staat.

Hoofdstuk 2 beschrijft de maatregelen die kunnen worden genomen om de hinder rond werken aan de vaarweg te beperken. Hoofdstuk 3 gaat meer in detail in op een laatste belangrijke randvoorwaarde voor succes: de uitvoering per projectfase, het publiekshuis en de juiste publieksgerichte houding van RWS-medewerkers. Tot slot wordt in hoofdstuk 4 de werkwijze voor Veilig Werken toegelicht.

‘Rijkswaterstaat denkt vanuit de gebruiker’

1 Waaronder MinderHinder

Met betrekking tot MinderHinder op de vaarweg heeft rws eigenlijk altijd goed gescoord. In de meest recente onderzoeken naar gebruikerstevredenheid staat 85% tot 90% van de vaarweggebruikers positief of neutraal ten opzichte van de werkzaamheden op de vaarweg. Dat is een goede score. Het is zaak om deze lijn vast te houden.



1.1 De opgave

De vaarwegen in Nederland zijn onmisbaar voor het transport over water. rws is als beheerder van de hoofdvaarwegen verantwoordelijk voor een vlotte en veilige scheepvaart. Daarnaast heeft rws beheertaken op het hoofdwatersysteem, dat hetzelfde water betreft: veilig tegen overstromingen en schoon en voldoende water.

Bij werkzaamheden op en in Rijkswateren houden we rekening met de gebruiker, de omgeving én die beheertaken. De aspecten voor het hoofdwatersysteem worden in een apart document (de 7-klapper hoofdwatersysteem) behandeld.

Voor het verkeersmanagement van de scheepvaart ligt de komende jaren de focus van rws op het garanderen van betrouwbare reistijden, veiligheid en het leveren van bruikbare informatie.

Om deze doelstelling te halen is het voorkomen en reduceren van hinder voor de vaarweggebruiker een belangrijk aandachtspunt. Er is sprake van 'hinder' als de vaarweggebruiker dat zo ervaart.

Het Beheerplan Rijkswateren 2010-2015 geeft aan dat de huidige MinderHinder aanpak verbeterd kan worden. Zo kan de communicatie op een aantal punten worden verbeterd. In het bijzonder bij het informeren van de vaarweggebruiker en

de afstemming met de overige netwerkpartners. Een ander genoemd verbeterpunt is de afweging tussen hinder (maatschappelijke kosten) en de meerkosten binnen een project om hinder te reduceren.

De opgave voor de komende jaren komt neer op het volgende:

- bijdragen aan een vlotte en veilige vaart met minimale hinder;
- de MinderHinder aanpak rws-breed als dé standaard hanteren;

- de hoge gebruikerswaardering vasthouden;
- goede afweging maken tussen kosten en baten van MinderHinder maatregelen;
- betrouwbare informatievoorziening en goede doorstroming van het verkeer;
- de onderdelen waar minder hoge gebruikerswaarderingen gescoord worden, verbeteren.

Om de toepassing van de werkwijze in de organisatie in beeld te brengen, zijn Prestatie Indicatoren (PIN's) bedacht.

Deze worden in de toekomst opgenomen in de managementcontracten die worden gesloten tussen de Directeur-Generaal (DG) en de regionale Hoofdingenieur-Directeuren (HID's.) Met behulp van deze MinderHinder-PIN's wordt gemeten of rws zijn doelstellingen en ambities waar maakt.



1.2 Een goede score, maar nog niet klaar

rws is op de goede weg. De grote meerderheid van de vaarweggebruikers is tevreden of neutraal over de werkzaamheden op de vaarweg. Bovendien vinden binnenvaartschippers rws met kop en schouders uitsteken boven vergelijkbare overheidsdiensten in onze buurlanden.

Dit blijkt uit diverse gebruikers-tevredenheidsonderzoeken. Dat is een goede score, maar deze schept ook verplichtingen. De hoge waardering van vandaag is immers het nieuwe referentieniveau waaraan vaarweggebruikers de prestaties van rws in de toekomst afmeten. rws wil geen trenddaling in de tevredenheid van de gebruikers in de toekomst.

1.3 Wat wil de gebruiker?

De vaarweggebruiker stelt hoge eisen. Naast het feit dat hij of zij niet lang voor een sluis of brug wil wachten, wil de gebruiker vooral het gevoel van controle hebben. Dus geen onverwachte zaken én wat te kiezen hebben. De vaarweggebruiker wil duidelijke informatie over werkzaamheden, vertragingen en evenementen.

Daarnaast wil de vaarweggebruiker beschikken over voldoende en goede afmeergefaciliteiten, zoals wacht- en ligplaatsen met afloopvoorzieningen en auto-afzetplaatsen.

Waar baalt de vaarweggebruiker van? Omdat 'de' vaarweggebruiker niet bestaat is er in het overzicht hieronder onderscheid gemaakt naar de verschillende typen vaarweggebruikers.

Waar baalt de binnenvaartschipper van?

- Te klein aantal overnachtingsplaatsen
- Te klein aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
- Ongelukkige locatie wachtplaatsen bij bruggen
- Lange wachttijd bij spoorbruggen
- Geen goede afstemming tussen de openingstijden van opvolgende bruggen en sluisen
- Geen of niet voldoende maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen
- Gebrekkige informatie over evenementen op het water

Waar balen bevrachter en binnenvaartterminals van?

- Openingstijden sluisen
- Niet alle communicatiemiddelen die rws gebruikt zijn bekend
- rws loopt met capaciteitsvergroting van het vaarwegennet achter op de schaalvergroting in de binnenvaart

Waar baalt de vaarwegrecreant van?

- Te klein aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
- Ongelukkige locatie wachtplaatsen bij bruggen
- Geen goede afstemming tussen de openingstijden van bruggen en sluisen
- Gebrekkige informatie over evenementen of incidenten op het water
- Weinig informatie over golfhoogten

Waar baalt de passagiersvaart van?

- Te klein aantal overnachtingplaatsen
- Slechte voorzieningen en veiligheid op overnachtingplaatsen
- Te klein aantal wachtplaatsen bij bruggen en sluisen
- Ongelukkige locatie wachtplaatsen bij bruggen

- Lange wachttijd bij spoorbruggen
- Geen of niet voldoende maatregelen om gevaarlijke situaties tussen beroepsvaart en recreatievaart te voorkomen
- Gebrekkige informatie over incidenten op het water

‘De vaarweggebruiker wil duidelijke informatie over werkzaamheden, vertragingen en evenementen’

2 RWS handelt

De wensen van de vaarweggebruiker zijn vertaald naar concrete afspraken. Ze vormen samen het kader waarbinnen rws opereert. De belangrijkste afspraken worden besproken in het eerste deel van dit hoofdstuk. Vervolgens komen de verschillende MinderHinder-maatregelen aan de orde.

‘In het begin van een project of van een nieuwe fase wordt de hinderklasse van het werk vastgesteld’

2.1 De basis: definitie, indeling en PIN's

De basis voor te nemen MinderHinder-maatregelen wordt gevormd door het indelen van de werkzaamheden naar hinderklasse. In het begin van een project of van een nieuwe fase wordt de hinderklasse van het werk vastgesteld. De hinderklassen vormen een maat voor de hinder die individuele gebruikers ondervinden wanneer ze te maken krijgen met werkzaamheden op de vaarweg.

De term ‘hinderklasse’ wordt alleen gebruikt binnen rws. De vaarweggebruiker wordt alleen geïnformeerd over relevante wachttijden en perioden van hinder. In de tabel hiernaast worden de verschillende hinderklassen beschreven, inclusief de minimumtermijn waarop de verwachte hinder van een werk bekend moet zijn bij gebruikers.

Communicatiemomenten

Hieronder staat weergegeven wanneer er communicatie plaats moet vinden met de stakeholders over de planning en de hinderperioden (zijn de werkzaamheden goed gepland en welke hinder is aanvaardbaar?).

Tevens staat in de laatste kolom wanneer de communicatie met de gebruiker plaats moet vinden teneinde de gebruiker adequaat te informeren en de kans te geven zich voldoende voor te bereiden op de hinder.

Er wordt onderscheid gemaakt in communicatieoverleg met stakeholders en derden en een verplicht communicatiemoment aan de vaarweggebruiker (Opvoeren werken in PLOV - www.vananaarbeter.nl).

Hinderklasse	Omschrijving	Communicatieoverleg met stakeholders	Verplicht communicatiemoment aan gebruiker (Opvoeren werken in PLOV - www.vananaarbeter.nl)
5	Vertraging van uitzonderlijk lange duur > 2 dagen	52 weken vooraf	26 weken vooraf
4	Vertraging van lange duur max. 2 dagen	26 weken vooraf	12 weken vooraf
3	Vertraging < 2 uur, maximaal 2x daags een vertraging van 2 uur	8 weken vooraf	8 weken vooraf
2	Korte vertraging < half uur	8 weken vooraf	8 weken vooraf
1	Beperkte hinder	Alleen verplichting tot informeren stakeholders	6 weken vooraf



De MinderHinder-PIN's zijn er om te meten hoe publieksgericht rws omgaat met werken aan de (vaar)weg. Het is een graadmeter, maar ook een stuurmiddel. Het doel is om mensen scherp te houden, te motiveren en aan te sporen tot verbeteren. Dit geldt voor het werk buiten en in de eigen organisatie.

De natte MinderHinder PIN's 2011 zijn door het landelijke MinderHinder Team vaarwegen opgesteld en worden vanuit

de Regiegroep MinderHinder Vaarwegen (landelijke coördinatoren) bewaakt. De landelijke scheepvaart verkeersmanager heeft de PIN's aangenomen om in 2011 te oefenen, waarna deze in 2012 opgenomen worden in de Mc's van Regionale Diensten.

Over de resultaten wordt dagelijks, wekelijks, maandelijks en per r-periode gecommuniceerd zoals beschreven in de Werkwijzer MinderHinder Vaarwegen deel B.

PIN 1 tot en met 5 zijn MinderHinder PIN's voor wegen. PIN 6 en 7 zijn voorlopig de PIN's voor vaarwegen. Ze zijn allen zichtbaar in NIS.

PIN 6: Vaarweggebruikertevredenheid

Hoe ervaart de vaarweggebruiker de MinderHinder aanpak van rws? Ieder jaar vindt er een gebruikers-tevredenheidsonderzoek (gro) plaats.

Elk jaar vindt het onderzoek plaats bij een deel van de doelgroepen. Iedere doelgroep heeft een drie-jarlijkse cyclus.

De volgende doelgroepen worden onderscheiden:

- Recreatievaart (Onderzoek 2011)
- Binnenvaart (Onderzoek 2012)
- Passagiersvaart (Onderzoek 2012)
- Zeevaart en loodsen (Onderzoek 2013)

PIN 7: Stabiliteit planning vaarwegen

Na ingang van de communicatie- of afstemtermijn mag het hinderslot van een project niet meer wijzigen. Een hinderslot is gedefinieerd als een *periode* (start- en einddatum uitvoering) met een *locatie* (ISRS coderingen) en een *hinderklasse* (0, 1, 2, 3, 4, 5). De communicatie- of afstemtermijn is zoals in de Werkwijzer MinderHinder en handboek Communicatie gedefinieerd (zie figuur op blz 9).

2.2 MinderHinder-organisatie

In de lijnorganisatie van rws is MinderHinder verankerd bij de directeur Water en Scheepvaart. Elke regionale dienst heeft een drietal overleggen die relevant zijn in het kader van MinderHinder.

1. *Operationeel*: MinderHinder-aspecten staan periodiek op de agenda tijdens regionale projectbijeenkomsten. Indien nodig wordt voor het project een apart hinderoverleg ingesteld. Het overleg wordt in ieder geval bijgewoond door de aannemer en een afvaardiging van het projectteam, eventueel aangevuld met relevante stakeholders. In dit overleg worden de MinderHinder-aspecten en verkeersmanagementaspecten bewaakt en zo nodig bijgesteld.

2. *Tactisch*: het MinderHinder-team (de hoeder van het MinderHinder-gedachtegoed), bespreekt onder meer de planning, het slotmanagement en de PIN's. Bovendien bekijkt het team wie aanspreekbaar is in het geval dat de planning moet worden bijgesteld. Periodiek wordt, indien gewenst, op een landelijk overleg gesproken met afgevaardigden uit alle regionale diensten.

3. *Strategisch*: dit is belegd bij het DT. Er wordt waar nodig bijgestuurd op basis van r-rapportages.

Vanuit het IPM-model is de omgevingsmanager aanspreekbaar en verantwoordelijk voor MinderHinder, onder integrale verantwoordelijkheid van de projectmanager. Wanneer projecten niet lopen als gepland, zorgt het operationele en tactische opschalingsmodel ervoor dat op het juiste niveau de juiste afwegingen worden gemaakt.

‘Het doel is om mensen scherp te houden, te motiveren en aan te sporen tot verbeteren’

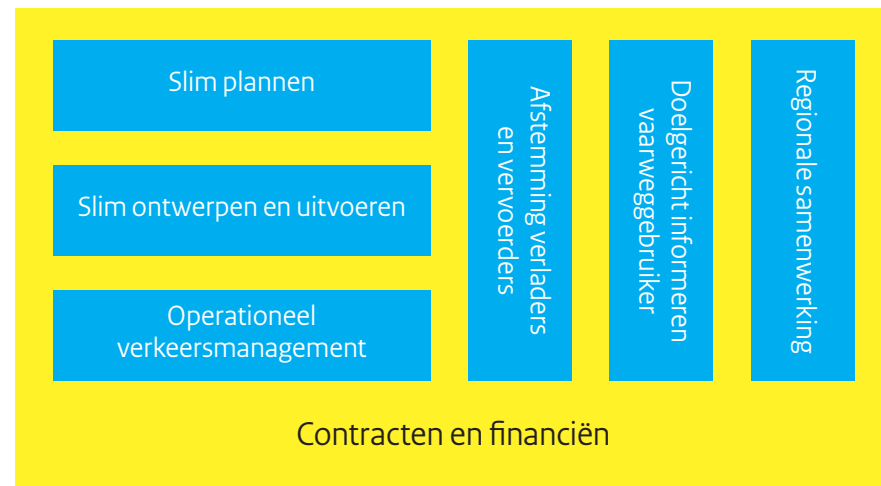
2.3 De 7-klapper van MinderHinder: zeven maatregelen om de hinder te beperken

Het beperken van de hinder op de vaarweg gaat in zeven thematische klappen: slim plannen, slim ontwerpen, operationeel verkeersmanagement, afstemming verladers en vervoerders, doelgericht informeren van de gebruiker, regionale samenwerking en contracten en financiën.

Keuzes bij het plannen, ontwerpen en het management van scheepvaartverkeer bepalen de beschikbare capaciteit tijdens de uitvoering en dus in grote mate de hinder. De planning bepaalt direct de omvang en tijdsduur van de hinder. Door werkzaamheden op slimme tijdstippen te kiezen en slimme bouwmethodes te introduceren kan de hinder die het project veroorzaakt, worden gereduceerd. Als hinder niet te voorkomen is, kan operationeel verkeersmanagement worden ingezet om het scheepvaartverkeer zo optimaal mogelijk te blijven afwikkelen, bijvoorbeeld door gebruik te maken

van alternatieve routes (regelscenario's.) De drie klappen die onder de directe invloedssfeer van het project vallen zijn in de onderstaande figuur weergegeven in horizontale rijen.

Behalve binnen het project, kunnen ook buiten de directe invloedssfeer van het project maatregelen worden genomen om de hinder te reduceren. Om deze maatregelen te implementeren is interactie met de omgeving noodzakelijk.



De 7-klapper MinderHinder Vaarwegen

Hier is (afhankelijk van de mate van hinder) een intensief communicatietraject essentieel. De drie klappen die buiten de directe invloedssfeer van het project vallen, maar wel belangrijk zijn voor het beperken van hinder, staan in de onderstaand figuur verticaal weergegeven. Contracten en financiën omvatten alle andere klappen. De zorgvuldig afgewogen MinderHinder maatregelen dienen vastgelegd te zijn in contracten en budgetten.

Klap 1: Slim plannen

Het beperken van hinder voor de gebruiker door werkzaamheden aan de vaarweg begint bij een slimme planning van aanleg en onderhoudswerkzaamheden.

Het startpunt bij het bepalen van de hinder van een werk is: geen hinder. Bij het plannen van een werk wordt dus allereerst bekeken of het werk volledig kan gebeuren zonder het scheepvaartverkeer te beïnvloeden. Lukt dat niet of wegen de kosten niet op tegen de (maatschappelijke) baten, dan zal er sprake zijn van hinder. In dat geval moet worden onderzocht hoe de hinder zo klein mogelijk gehouden kan worden. Bij het plannen van een werk zijn er verschillende mogelijkheden om door goede planning de overlast voor de vaarwegegebruiker te reduceren.

De basisprincipes zijn hierbij:

- werken wanneer het rustig is op de vaarweg; denk aan het werken in de nacht en in het weekend;

- omleidingen en parallelle routes niet gelijktijdig werken op hoofdroutes en de bijbehorende alternatieve routes;
- kort en hevig werken gelijktijdig werken op dezelfde route, om zodoende de totale hinder te minimaliseren;
- rekening houden met bedrijfsvoering juist niet gelijktijdig werken op dezelfde route, als er hierdoor overslagbedrijven volledig van het vaarwegnetwerk worden afgesloten;
- interne en externe afstemming afstemmen van de planning met de omgeving (intern en extern rws) en goed en tijdig communiceren;
- afstemming met de planning van hinder veroorzakende evenementen en diverse verleende vergunningen.

Voor de landelijke hinderplanning maakt rws gebruik van het systeem PLOV (Planning Landelijk Onderhoud Vaarwegen). PLOV kan worden gezien als een database, waarin alle projecten worden bijgehouden. Het systeem geeft zo een ‘up-to-date’ overzicht van alle werken aan de vaarweg.

We gebruiken PLOV ook om informatie vast te leggen t.b.v. communicatie. Vanuit PLOV wordt de informatie dagelijks verstuurd naar de websites www.vananaarbeter.nl en www.rijkswaterstaat.nl.

rws stelt de landelijke hinderplanning vast in het najaar voorafgaand aan het uitvoeringsjaar. De omgevingsmanager is verantwoordelijk voor het claimen van ‘slots’ binnen deze landelijke hinderplanning. Bij het claimen van een slot wordt voor activiteiten die daadwerkelijk een stremming van de vaarweg veroorzaken een ‘window’ gereserveerd in de tijd. Afhankelijk van de contractvorm kan een slot als randvoorwaarde worden meegegeven aan de aannemer, of kan de aannemer zelf slots aanvragen. Na aanvragen vindt afstemming met het district plaats en indien akkoord zal de infraprovider/verkeersmanager namens de Directeur Water en Scheepvaart formeel in PLOV het project goedkeuren voor uitvoering. Het oplossen van eventuele conflicten in de planning is in beginsel de verantwoordelijkheid van de regionale dienst.

Klap 2: Slim ontwerpen en uitvoeren

Omdat rws de meeste werken door middel van innovatieve contracten op de markt zet, worden de inhoudelijke ontwerpwerkzaamheden dikwijls aan de aannemer overgelaten. Het is aan rws om te zorgen dat het contract zo wordt opgesteld dat de aannemer gemotiveerd is om slimme ontwerp- en uitvoeringsprincipes toe te passen in het project.

Het minimaliseren van hinder door slimme ontwerp- en uitvoeringsprincipes kan op de volgende manieren worden gerealiseerd.

- Slim definiëren van het project, waardoor hinder kan worden voorkomen.
- Slim ontwerpen van sluizen/vaarwegen, zodat onderhoud gepleegd kan worden met minimale of geen hinder.
- Slim faseren en uitvoeren van werkzaamheden, zodat er minimale of geen hinder ontstaat.

Te denken valt aan de bouw van een sluis waarbij rekening gehouden wordt met een toekomstige vaarwegverruiming of de

verwachting dat de scheepsafmetingen op het traject zullen toenemen. Een ander voorbeeld is de toepassing van innovatieve bouwmethoden waarmee de totale bouwperiode wordt gereduceerd en de hinderperiode wordt verkort.

Klap 3: Operationeel verkeersmanagement

Het operationele verkeersmanagement omvat alle maatregelen die genomen worden om het verkeer op de vaarweg vlot en veilig te laten doorstromen.

Binnen verkeersmanagement zijn een aantal middelen beschikbaar om de hinder in te perken. Het betreft:

- regelscenario's;
- corridormanagement;
- afstemming incidentmanagement (im);
- ligplaatsenbeleid;
- bedieningstijden sluizen en bruggen;
- scheepvaartbegeleiding tijdens werkzaamheden.

Een regelscenario is een standaard set van maatregelen die kan worden ingezet in een bepaalde situatie van schaarste of onveiligheid.

Op dit moment is binnen rws geen uniforme aanpak voor het opstellen van regelscenario's, maar deze is wel in ontwikkeling. Een aantal mogelijkheden die binnen de regelscenario's kunnen worden toegepast is het prioriteren van verkeer (bijvoorbeeld grote schepen voorrang verlenen en kleine schepen laten omvaren), voorrang verlenen aan bepaalde vaartuigen bij incidenten en toekennen van toerbeurten bij lange wachttijden.

Corridormanagement is er op gericht om bovenregionaal afstemming te zoeken, zodat het functioneren van de corridor (vooral tijdens werkzaamheden) als geheel geborgd is.

Ook het op elkaar afstemmen van incidentmanagement, ligplaatsenbeleid, het shut- en openingsregime van sluizen en bruggen kan hinder verminderen tijdens werkzaamheden aan de vaarweg. Als de situatie op de vaarweg tijdelijk minder veilig is door werkzaamheden, kan eventueel gekozen worden voor (mobiele) begeleiding van de scheepvaart.



Klap 4: Afstemming verladers en vervoerders

Afstemming met verladers en vervoerders start idealiter vijf tot één jaar voor de uitvoering van grote werken. Er moet contact worden gezocht met de vervoerders en verladers die door de werkzaamheden worden beïnvloed. Bij vervoersmanagement maakt rws afspraken met deze verladers en vervoerders over gezamenlijke oplossingen die de hinder beperken.

De volgende elementen gelden bij vervoersmanagement:

- start tijdig met afstemming;
- bepaal samen omleidingroutes en alternatieve routes;
- bepaal samen of vaarschema's kunnen worden aangepast;
- zoek met elkaar naar alternatieve vervoersmethodes;
- onderzoek of het bedrijfsleven geld voor MinderHinder over heeft.

Klap 5: Doelgericht informeren vaarweggebruiker

rws informeert vaarweggebruikers en belanghebbenden vroegtijdig over een toekomstig project. Want duidelijk en op tijd communiceren over werkzaamheden op de vaarweg, is een effectieve maatregel om hinder te voorkomen of te beperken. Communicatie is vooral effectief om de beleving van hinder te beïnvloeden.

Wie van te voren weet dat een sluis is gestremd, kan bewust kiezen voor een alternatieve route of een ander tijdstip voor zijn reis. Het feit dat mensen zelf een keuze kunnen maken, heeft een positief effect op hun beleving.

De volgende elementen helpen om doelgericht aan de vaarweggebruiker te berichten:

- bepaal de hinderklasse;
- gebruik de juiste communicatiemiddelen, gericht op de verschillende doelgroepen;
- communiceer op de juiste momenten;
- gebruik de juiste toon en taal;
- voer geen wijzigingen uit in de planning nadat de externe communicatie is gestart.

Afhankelijk van de hinderklasse worden een aantal communicatiemiddelen ingezet. Voorbeelden zijn persberichten, de landelijke informatielijn, website www.VanAanaarBeter.nl, bouwboarden, advertenties en BAS-berichtgeving. Voor elke hinderklasse is een gedetailleerde communicatieplanner uitgewerkt.

Hierin staan de verplichte communicatiemomenten, maar ook andere momenten waarop communicatie met medewerkers binnen rws of externen handig is. Met deze planner kun je eenvoudig een planning maken en weet je welke communicatiemiddelen ingezet moeten worden. Bovendien staat er in de communicatieplanner vermeld wie wat moet doen. De planner is terug te vinden in het Handboek “Communicatie bij werkzaamheden aan de vaarweg” op intranet.

Klap 6: Regionale samenwerking

Om MinderHinder te realiseren is het van belang op het juiste moment met relevante regionale partijen in gesprek te treden en ze goed te informeren. Voorbeelden van regionale partijen zijn andere vaarweggebruikers, wegbeheerders en Prorail. Ook wordt afgestemd met bijvoorbeeld hulpverleningsorganisaties, Schuttevaer, Kamer van Koophandel, vervoerders en verladers.

Het doel van de samenwerking is om:

- draagvlak voor werkzaamheden bij andere vaarwegbeheerders te behouden;

- beheerders te laten meedenken en meeplannen, om zo knelpunten in de planning op te lossen;
- belangen van verschillende partijen helder te houden.

De volgende elementen bepalen een succesvolle regionale samenwerking:

- werk samen met de juiste partners;
- kies de juiste samenwerkingsvorm (structureel of per project);
- vind en werk samen aan oplossingen;
- communiceer samen;
- leer van het project en vier samen het succes.

Het is lastig om voor ieder individueel project een nieuwe samenwerkingsgroep op te zetten. Er is dan een grote kans dat er overlap ontstaat met andere projecten en bovendien kunnen externe partijen ‘samenwerkingsmoe’ worden. Een andere mogelijkheid is om te werken in een permanente samenwerking met regionale partijen. Tijdens een dergelijk regionaal regieoverleg kunnen alle projecten periodiek worden doorgenomen.

Men kan samen zoeken naar oplossingen en de communicatie naar buiten toe op elkaar afstemmen.

Klap 7: Contracten en Financiën

rws wil zoveel mogelijk ‘innovatieve contracten’ op de markt zetten. Traditionele aanbestedingsprocedures, waarbij rws het ontwerp zelf voor een belangrijk deel voorbereidt, komen nauwelijks nog voor. Daarmee verschuift een deel van de ontwerpverantwoording naar de aannemer. In de regel streven de aannemers naar een lage inschrijfsom om het werk te winnen. MinderHinder maatregelen kunnen meer geld kosten en de aannemer zal dit soort maatregelen daardoor niet automatisch meenemen. MinderHinder in innovatieve contracten kan alleen op een goede wijze worden geborgd door de randvoorwaarden in het contract zo in te richten dat de aannemer deze moet meenemen.

De aannemer kan aangestuurd worden door middel van contractvoorwaarden en gunningvoorwaarden.

Zo kunnen er boeteregelingen worden opgenomen in het contract als de totale duur van de stremmingen hoger op loopt dan een aantal dagen. Ook kunnen er bonusregelingen opgenomen worden in het contract als er minder hinder veroorzaakt is. Daarnaast kan tijdens de gunningprocedure de aannemer mede beoordeeld worden op de kwaliteit van zijn MinderHinder-plan.

De kosten van de MinderHindermaatregelen zijn van uiteenlopende aard. Afhankelijk van de hinderklasse, het type vaarweg waar het werk plaats vindt en de aard van het werk, worden meestal in overleg met de (regionale) belanghebbenden, het bedrijfsleven en de vaarweggebruikers de maatregelen vastgesteld. Deze belanghebbenden kunnen ook meefinancieren, om zo de hinder te minimaliseren. Dit maakt het moeilijk om op voorhand nauwkeurig aan te geven welke kosten met de maatregelen voor rws gemoeid zijn.

Voor de scoperaming kan een percentage gedefinieerd worden. Dit percentage is afhankelijk van hinderklasse, type vaarweg en het type werk. Een objectief rekenmodel is momenteel nog niet voorhanden.

Als vuistregel geldt dat de kosten voor maatregelen maximaal tot 50 procent mogen oplopen van de totale opbrengst van die maatregelen (uitgedrukt in de afname van maatschappelijke kosten). Anders gezegd: het verschil tussen bruto en netto Hinder (in maatschappelijke kosten) moet minstens twee tot vier maal zo hoog zijn als de kosten van de MinderHinder-maatregelen.

‘Rijkswaterstaat wil zoveel mogelijk innovatieve contracten op de markt zetten’

3 RWS regelt

MinderHinder vereist specifiek gedrag van rws'ers. RWS werkt projectmatig en integer. MinderHinder in de verschillende projectfasen en houding en gedrag komen in dit hoofdstuk aan de orde.

'MinderHinder vereist specifiek gedrag van RWS'ers'

3.1 MinderHinder in de verschillende projectfasen

3.1.1 Scopefase

In de scopefase wordt het kader van het project gedefinieerd. Het project krijgt vorm. Meestal is er slechts informatie op hoofdlijnen aanwezig. Toch moet al in deze fase MinderHinder een belangrijke rol vervullen. Het projectteam is nu aan zet om MinderHinder mogelijkheden in beeld te brengen door een MinderHinder scan uit te voeren.

De projectleider moet de maatregelen ook in de kostenraming van het project mee nemen. De districtmedewerker Planmatig Beheer en Onderhoud (PBO) dient dit ook te doen voor reguliere onderhoudsmaatregelen in het Instandhoudingsplan.

Minderhinder-scan

Voor projecten met Hinderklasse 4 en 5 wordt een risicoscan uitgevoerd op hinder. Aan de hand van deze scan worden vervolgens de benodigde maatregelen uit de 7-klapper gekozen. Door steeds consequent en gestructureerd de risico's en mogelijkheden af te lopen wordt inzichtelijk in hoeverre de hinder in de volgende projectfasen kan worden teruggebracht.

De MinderHinder-scan is opgebouwd uit de volgende stappen:

- bepaling Hinderklasse;
- een eerste inschatting van het oponthoud tijdens het werk, rekening houdend met de verwachte faseringen (afsluitingen, regelscenario's);

- een inschatting van de verwachte hinder (zonder MinderHinder pakket);
- voor hinderklasse 4 en 5:
 - risicoanalyse: waar liggen de Hinderrisico's in het werk?
 - uitvoeren verplichte en optionele maatregelen uit de 7-klapper;
 - bepalen winst/voordelen van de hindermaatregelen;
 - financiële consequenties/reserveren budget;
- voor de hinderklasse 0, 1, 2 en 3 kan de MinderHinder scan beknopt zijn. Het volstaat om een inschatting te maken van de hinder en de hinderklasse. Gezien de beperkte hinder van deze klassen is te overwegen om geen verdere maatregelen te nemen.

- afstemmen en aanvragen van slots in PLOV (Planning Landelijk Onderhoud Vaarwegen).

Vanuit de MinderHinder-scan kan ook een bijdrage worden geleverd aan het inkoopplan (mate van vrijheid voor de aannemer, scope). Op basis hiervan kan een interne projectopdracht worden opgesteld, evenals een richtinggevend kader voor MinderHinder in het werk.

3.1.2 Voorbereidingsfase

In de voorbereidingsfase wordt het project verder uitgewerkt. In deze fase wordt zowel de toegepaste techniek

als de werkmethodiek meer in detail duidelijk. MinderHinder-maatregelen kunnen in gelijk detailniveau in de aanpak worden opgenomen.

In deze fase wordt een MinderHinder-plan opgesteld.

Minderhinder-plan

Het MinderHinder-plan bevat het beoogde MinderHinder-pakket en een inschatting van de hinder na uitvoering maatregelen. Bovendien geeft het plan aan hoe de maatregelen worden geïmplementeerd en wie hierbij een rol speelt.

Bij het opstellen van een MinderHinder-plan worden eerst de projectorganisatie, de externe organisatie, het interne proces en de planning toegespitst op MinderHinder. Op basis daarvan wordt een Plan van Aanpak MinderHinder opgesteld. Belangrijk aspect van het Plan van Aanpak is het tijdig starten en zorgvuldig uitvoeren van de communicatie met de omgeving.

Uiteraard moeten de onderdelen in het MinderHinder-plan en de voorwaarden vanuit de omgeving op een goede wijze worden doorvertaald naar het contract. Daarvoor is Annex 14 opgesteld. Dit document is een goed uitgangspunt, maar er zijn meer mogelijkheden om MinderHinder-aspecten in een contract te waarborgen. Het is daarom belangrijk om in deze fase de uitgangspunten en kaders voor het contract vast te leggen. Afhankelijk van de verwachte risico's wordt bepaald of het verstandig is om alle MinderHinder-maatregelen bij de aannemer te leggen of dat er ook delen in eigen hand gehouden worden.

Als het project is overgegaan naar de aannemer, kan de verantwoording voor het MinderHinder-plan geheel of gedeeltelijk aan de aannemer worden overgedragen.

Samenvattend omvat het MinderHinder-plan:

- werkafspraken en organisatie MinderHinder;
- MinderHinder-maatregelenpakket;
- contracteisen (uitgangspunten en MinderHinder-kaders);
- hinder met uitvoering MinderHinder-maatregelen (Netto Hinder);
- monitoringsplan.

3.1.3 Contractfase

In de contractfase wordt het project inhoudelijk overgedragen van rws naar de aannemer. Het is nu zaak de MinderHinder-plannen goed te borgen in het contract.

Het MinderHinder-plan, inclusief het pakket aan maatregelen en de eisen vanuit de omgeving, is input voor het contract. Bij het opstellen van het contract moet worden geborgd dat de aannemer zich ook daadwerkelijk aan de eisen houdt. Daarbij moeten de MinderHinder-eisen in het contract reëel en werkbaar zijn. Om dit zeker te stellen kan een “Gate Review” worden uitgevoerd, met MinderHinder als harde voorwaarde (zie kader “Principe Gate Review”).

3.1.4 Uitvoeringsfase

In de uitvoeringsfase wordt het werk uitgevoerd met een hinder die maximaal gelijk is aan de in het contract en de in het MinderHinder-plan gedefinieerde niveaus.

De uitvoering van de werkzaamheden zal grotendeels bij de aannemer liggen, maar rws kan er ook voor kiezen om (onderdelen van) het verkeers- en

Gate Review

Gate Review is een toetsmoment bij aanlegprojecten om te bepalen of een project de markt op kan. Een goedgekeurd MinderHinder-plan kan hierbij als harde randvoorwaarde gelden voor passage van de Gate. Bij onderhoudsprojecten geldt (nog) geen Gate Review, maar geldt eveneens dat de marktbenadering pas kan starten met een goedgekeurd MinderHinder-plan. Bij een Gate Review wordt het contract bekeken door de ogen van een aannemer en vervolgens worden alle (o.a. MinderHinder) risico's geïnventariseerd.

‘Gate Review is een toetsmoment bij aanlegprojecten om te bepalen of een project de markt op kan’

vervoersmanagement expliciet uit te sluiten van het contract en deze zelf te organiseren. Tijdens de uitvoering van een groot project kunnen zich zaken voordoen die bij start nog niet (in detail) bekend waren. Daardoor is er vaak sprake van onverwachte ontwikkelingen en afwijkingen.

rws hanteert hierbij de Plan-Do-Check-Act cyclus: de afwijkingen worden gesignaleerd en hier wordt actie op ondernomen. De ervaringen worden gebruikt om te leren en fouten in de toekomst te voorkomen. De aannemer dient conform deze werkwijze te werken.



3.1.5 Nazorgfase

Met de afronding van de uitvoeringsfase is ook het project afgerond. Nu is de uitvoering van het project voor wat betreft MinderHinder voorbij en start de nazorgfase. In de nazorgfase wordt geëvalueerd wat de daadwerkelijke hinder is geweest gedurende het project. Jaarlijks wordt voor iedere dienst één project geëvalueerd met behulp van een quick scan door dvs.

Evaluatie

Het type evaluatie is afhankelijk van het project, en kan cijfermatig en procedureel zijn. In de cijfermatige evaluatie komen de verkeerskundige aspecten aan de orde. Wat waren de wachttijden en waar kwam vertraging voor, tijdens en na het werk? Hoe groot was de hinder en hoe houdt deze hinder zich ten opzichte van het contract? Ook de effecten van het vervoersmanagement en de communicatie-campagne worden geïnvventariseerd. De cijfermatige evaluatie moet leiden tot de volgende inzichten:

- wat was de daadwerkelijk gerealiseerde hinder?
- wat waren de effecten van inzet van de 7-klapper?
- wat waren de kosten en baten?

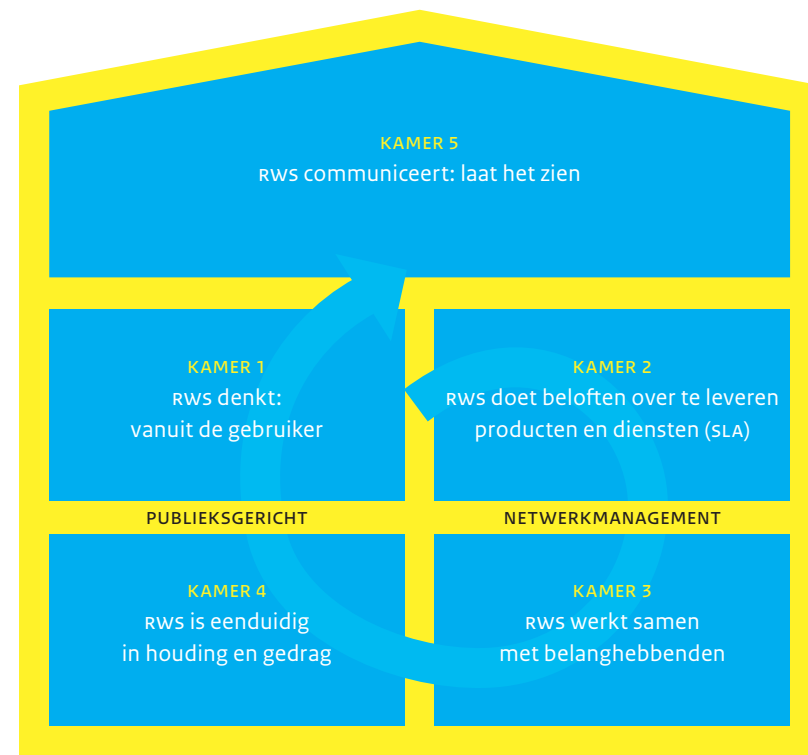
In de procesevaluatie gaat het onder meer om het achterhalen van de volgende elementen:

- wat ging goed en wat kan beter?
- zijn de afspraken met de omgevingspartners nagekomen?
- wat was de tevredenheid van de gebruikers en de omgevingspartners?

‘Het type evaluatie is afhankelijk van het project’

3.2 Houding en gedrag

rws werkt volgens het publiekshuis.



Het Publiekshuis

Kernwaarden

- Resultaatgedreven
- Aanspreekbaar
- Dienstverlenend
- Integer
- Ondernemend

De drie regels voor houding en gedrag

- Werk samen: wees duidelijk, verras elkaar niet, respecteer de ander, zie elkaars belang.
- Spreek elkaar aan: maak concrete afspraken, hou elkaar eraan, sta open voor feedback.
- Schaal op: kom je er samen niet uit? Schakel je baas in om de boel vlot te trekken. Maar vertel dat wel aan de ander.

Los van de kosten geldt: MinderHinder staat of valt bij de houding en het gedrag van rws'ers. Een Werkwijzer MinderHinder alléén is niet voldoende. Wij geven de doorslag. Jij geeft de doorslag. Hoe? Door de kernwaarden van rws toe te passen. En door samen te werken, elkaar aan te spreken en op tijd je baas in te schakelen.

4 Veilig werken aan Vaarwegen

Veiligheid en Publieksgericht Netwerk Management gaan gezamenlijk op. Vaarweggebruikers vinden naast Minderhinder ook de veiligheid erg belangrijk.



In het kader van het Vernieuwingsproces heeft het bestuur rws niet voor niets besloten beiden sporen met elkaar te verbinden. Om die reden is naast de 7-klapper ook een Klaver 5 voor Veiligheid ontwikkeld. Het gaat hierbij om de veiligheid van rws, contractanten en de gebruikers van rws netwerken en omwonenden.

4.1 Permanente verbetering van de Veiligheid

Voor rws is veiligheid van de gebruikers en de werkers aan de netwerken een groot en zelfstandig belang. We dragen verantwoordelijkheid voor het handhaven – en waar mogelijk verbeteren – van het veiligheidsniveau van de wegen, vaarwegen en het watersysteem. Dit omvat een pro-actieve en integrale aanpak van de veiligheidszorg voor medewerkers,

contractanten, voor gebruikers van wegen en vaarwegen en voor omwonenden. Op het gebied van arbeidsveiligheid geldt de doelstelling nul doden en nul ernstige gewonden onder rws'ers en contractanten. De zorg voor veiligheid is bovendien van aanzienlijke invloed op de hoeveelheid incidenten en calamiteiten, en daarmee de beschikbaarheid van de netwerken (Beheerkader Netwerken Rijkswaterstaat, juni 2010).

4.2 De Klaver 5 voor veiligheid

In de Klaver 5 voor veiligheid staan de belangrijkste aandachtspunten voor Veilig werken.

Nul doden en nul ernstige gewonden op het werk

- Een pro-actieve veiligheidscultuur gericht op het voorkomen van ernstige ongevallen

- Alle incidenten worden geregistreerd, gemeld en onderzocht
- Veiligheidsambitie wordt actief gecommuniceerd zowel naar rws'ers, opdrachtnemers als de omgeving

Veiligheidszorg als gezamenlijke verantwoordelijkheid van opdrachtgever (rws) en opdrachtnemer

- Veiligheid is een structureel besprekspunt in overleg opdrachtgever en opdrachtnemer

- Er is een Veiligheid & Gezondheidscoördinator aangesteld
- Er is een actueel Veiligheid & Gezondheidsplan aanwezig en de beheersmaatregelen worden uitgevoerd

Veiligheid geborgd in het ontwerp en in de uitvoering

- Vanaf het ontwerp werken volgens het integraal veiligheidsplan
- Integraal risicodossier wordt actueel gehouden en beheerd

Werken volgens de zes gedragsregels voor veiligheid

- De zes gedragsregels worden actief toegepast

Optimale zorg voor veiligheid tijdens de werkzaamheden

- (vaar)wegafzettingen en (vaar)wegmarkeringen zijn getoetst dan wel geaudit. Gewenste verbeteringen worden doorgevoerd
- Verkeersongevallen en incidenten op de (vaar)weg worden geregistreerd, gemeld, onderzocht en de vastgestelde verbeterpunten worden doorgevoerd

4.3 Gedragsregels voor veiligheid

Niet alleen naleving van kaders en richtlijnen is een belangrijk gegeven voor veiligheid, maar vooral ook houding en gedrag.

Om die reden zijn de volgende gedragsregels voor veiligheid vastgesteld:

- Als Rijkswaterstaater heb ik een voorbeeldfunctie;
- Ik neem veiligheid altijd mee in mijn werk;
- Ik zorg voor een veilige werkomgeving;
- Ik stop elke klus die niet veilig voelt;
- Ik meld altijd (bijna) ongevallen, en bespreek deze;
- Ik zorg voor de juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).

4.4 Melden van incidenten

Registratie van ongevallen en bijna ongevallen is noodzakelijk om zicht te hebben en te houden op de mate van onveiligheid. Vaak worden uitsluitend ernstige ongevallen geregistreerd. Ernstige ongevallen geven slechts het topje van de ijsberg weer. Om het melden eenvoudiger te maken is er een meldpunt ingericht voor het melden van incidenten en gevaarlijke situaties, het Meldpunt Incidenten RWS (MIR). Het meldpunt is bereikbaar via het bekende nummer 0800-8002.

Arbeidsincidenten en incidenten waar RWS actor bij is, worden onderworpen aan een onderzoek uitgevoerd door Dienst Verkeer en Scheepvaart of de Dienst Infrastructuur. Dergelijke incidenten kunnen rechtstreek worden gemeld bij de afdeling Veiligheid van DVS.

‘Registratie van ongevallen en bijna-ongevallen is noodzakelijk om zicht te hebben en te houden op de mate van onveiligheid’



Colofon

Uitgegeven door

Dienst Verkeer en Scheepvaart (DVS)
i.s.m. ScheepvaartVerkeersCentrum (SVC)

Informatie

Ralph van Riel

E-mail

ralph.van.riel@rws.nl

Uitgevoerd door

Ralph van Riel (DVS) en Paul van der Maat (SVC) in samenwerking met afgevaardigden vanuit landelijke en regionale diensten, districten en lopende projecten.

Opmaak

Catapult creatieve communicatie, Hellendoorn

Fotografie

RWS

Datum

December 2010



Dit is een uitgave van

Rijkswaterstaat

Kijk voor meer informatie op
www.rijkswaterstaat.nl

of bel 0800 - 8002

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

december 2010 | SVC1210CP058