



Rapportage
Noodprocedure
Syntus Utrecht

24-11-2017

Inhoudsopgave

1. Inleiding	2
2. Uitleg communicatie tussen chauffeur en KRC	2
3. Analyse van alle noodoproepen vanaf de start van de concessie	3
4. Mogelijke storingen in de techniek	3
Bustechniek	4
Netwerk	4
Test met de Vakbonden	4
5. Onbekendheid met werking systeem en procedures	4
6. Conclusie	5

1. Inleiding

Via een klacht, gericht aan zowel de provincie als aan Keolis, en vanuit de pers zijn er meldingen binnengekomen over problemen met de communicatie tussen individuele bussen in de concessie Syntus Utrecht en de regiecentrale (KRC). Specifiek zou het gaan om het niet kunnen plaatsen van een noodoproep. De techniek zou niet werken en er zou vaak geen verbinding mogelijk zijn tussen de chauffeur in de bus en de verkeersleider op de Keolis Regie Centrale (verder: KRC).

Binnen Syntus Utrecht is er geen structureel probleem bekend aangaande de werking van de communicatie tussen de chauffeur en KRC. Het onderwerp is vóór november 2017 niet ter sprake gebracht tijdens de bijeenkomsten tussen concessie management Syntus Utrecht en de (Tijdelijke) ondernemingsraad ((T)OR) Utrecht. Keolis neemt de klachten desalniettemin uiterst serieus. Om deze reden is dan ook een rapport toegezegd aan Provincie Utrecht van een onderzoek naar de werking van de communicatie tussen chauffeur en KRC. De rapportage gaat specifiek over de concessie provincie Utrecht.

De reden waarom een noodoproep niet zou werken kan een aantal oorzaken hebben. Niet functioneren van de communicatie kan worden veroorzaakt door een technisch probleem, incorrect gebruik van de aanwezige apparatuur of onbekendheid met de procedures. Hieronder gaan wij op alle elementen in.

2. Uitleg communicatie tussen chauffeur en KRC.

De communicatie tussen chauffeur en KRC kan op diverse manieren tot stand komen. Voor elke vorm van communicatie is een terugvalscenario (verder: fallback) aanwezig in geval van een storing in de dataverbinding of in de boordcomputer.

In de chauffeursinstructie staan deze uitgebreid beschreven. Hieronder volgt een samenvatting van de verschillende oproepmogelijkheden:

- De normale oproep (geen haast)
 - Activering: via de knop 'SVL' (Syntus Verkeers Leiding) wordt via de boordcomputer verbinding gemaakt. (Sinds oktober heeft de verkeersleiding een nieuwe naam. De knop krijgt bij een volgende update de naam 'KRC')
 - Bij storing in de dataverbinding kan er worden gebeld via de knop 'Telefoon'.
- De prioriteitsoproep (voorrang)
 - Activering: via de knop met de 'rode driehoek'.
 - Gelijk aan de normale oproep, echter deze wordt met voorrang aan de KRC aangeboden.
 - Bij een storing in de dataverbinding wordt er automatisch naar het noodnummer van de KRC gebeld.
- De noodoproep (dreiging aan boord)
 - Komt tot stand door het indrukken van het noodpedaal of de noodknop.
 - Betreft een stil alarm; er is geen audio-communicatie mogelijk; KRC luistert mee.

- Bij storing in de dataverbinding wordt er na het indrukken van het noodpedaal automatisch naar het noodnummer van de KRC gebeld. Ook dit werkt als een stil alarm; er is geen audio-communicatie mogelijk; KRC luistert mee.

3. Analyse van alle noodoproepen vanaf de start van de concessie

Er is een uitgebreide analyse gedaan van alle oproepen vanaf de start van de concessie.

Totaal hebben er vanaf 11 december 2016 tot 20 november 2017, 67.758 oproepen plaatsgevonden, waarvan 3.087 noodoproepen. Ten opzichte van het in deze periode aantal gereden ritten (754.000) gaat het om 9% oproepen en 0,4% noodoproepen.

De start van de concessie is chaotisch verlopen. Chauffeurs zijn door de lopende rechtszaak niet op de gebruikelijke manier met voldoende inwerktijd in dienst getreden, maar van de een op de andere dag in dienst gekomen. Tevens werd er deels gereden met gebruikt materieel tot aan juli 2017. Dit verklaart het beeld van het aantal noodoproepen en de inhoud daarvan.

- 44% van de noodoproepen vond plaats tot en met januari 2017.
- 40% van de noodoproepen vond plaats tot en met juli 2017.
- 16% van de noodoproepen is geplaatst vanaf juli tot 20 november 2017.

Zeker in de eerste twee maanden is het noodpedaal veel gebruikt om contact te krijgen met KRC over dienstuitvoering, dus niet voor zaken waar het pedaal primair voor bedoeld is.

Van de 3.087 noodoproepen zijn:

- 88,4% per ongeluk.
- 10% toe te delen aan tests bij instructie of door chauffeurs (332 meldingen). Van deze tests zijn er twee niet gelukt. Hierop is actie ondernomen door KRC.
- 0,6% noodoproepen (21 meldingen)
- 1% storingen geconstateerd bij noodoproepen. Dit betreft 31 storingen voor 1 juli en 4 storingen na 1 juli 2017. Hierop is door KRC actie ondernomen. Deze 4 storingen zijn verantwoordelijk voor 0,13% van het totaal aantal noodoproepen.

Onder de in deze rapportage als noodoproep gekwalificeerde oproepen bevinden zich ook noodoproepen betreffende bijvoorbeeld een ongeluk op de weg. Er zijn geen specifieke meldingen bij concessie management Syntus Utrecht bekend dat de noodknop niet heeft gewerkt wanneer dat wel had moeten gebeuren.

4. Mogelijke storingen in de techniek.

De communicatiefaciliteiten tussen chauffeurs en KRC maken standaard onderdeel uit van de bij Syntus Utrecht gebruikte boordcomputers. De boordcomputers zijn uitgebreid getest bij de start van de concessie en bij de instroom van nieuw materieel in juli 2017. Het zijn nieuwe computers naar de laatste stand van techniek. De beschikbaarheid van systemen (vanaf juli 2017, instroom nieuwe vloot) valt binnen de norm. Dit wil echter niet zeggen dat er nooit een storing kan plaatsvinden. Storingen kunnen plaatsvinden in de techniek in de bus, maar ook kunnen storingen plaatsvinden in het netwerk; data- of communicatie storingen. Keolis heeft de voertuigen uitgerust met 4G KPN-simkaarten.

Bustechniek

Storingen in de bustechniek worden direct gemeld in de systemen. Afhankelijk van de categorie storing wordt de bus stilgezet en ter plaatse gewisseld, of wordt de eerst volgende mogelijkheid gebruikt om een buswissel in te zetten.

Vanuit de analyse en tests is in oktober van dit jaar gebleken dat het noodpedaal pas werkt wanneer het 1,5 seconde wordt ingetrapt. Dit om te veel onbedoelde meldingen te voorkomen. Dit is aan de chauffeurs gecommuniceerd.

Netwerk

Storingen in het KPN netwerk kan betekenen dat data óf spraak uitvalt. Zelden vallen er door storing bij KPN beide netwerken uit. KPN heeft het meest robuuste netwerk in Nederland.

In een aantal lijnen komen zgn. 'witte vlekken' voor. Dit zijn vaak kleine gebieden waar KPN geen dekking kan garanderen. Op een KPN-dekkingskaart wordt de dekking in een bepaald gebied getoond via de netwerken voor resp. 4G-, 3G, 2G en 'Spraak'. In de concessie Utrecht (EvendPC) wordt via 4G gecommuniceerd, in de 'oudere' concessies deels nog via 3G.

Ondanks dat is er 'traditioneel' een, overigens beperkt, aantal kleine gebieden waar geheel geen dekking aanwezig is. Vaak betreft dit natuurgebieden. Dit geldt zowel voor communicatie via 3G als, in mindere mate, via 4G.

Een "witte vlek" in de bossen rond Leersum, is als storing gemeld aan KPN door onze partner Creaforti. Deze vlek is 500 meter in omtrek.

Met de provincie is gesproken over het idee van periodieke tests van het noodpedaal. Vanuit onze ervaringen voegen periodieke tests niets toe. Geconstateerd is dat problemen voldoende snel naar boven komen en worden opgelost.

Test met de Vakbonden

Op 16 november 2017 heeft er een test plaatsgevonden waarbij Peter de Ridder van CNV en Lutz Kressin van FNV aanwezig waren en heer Gijs Knegtel van Provincie Utrecht. Er zijn drie voertuigen getest op de lijnen 56 en 50. Dit was inclusief een test binnen de zogenaamde "witte vlek" in Leersum. Alle uitgevoerde communicatietests zijn voor wat betreft techniek met positief resultaat afgesloten.

De laatste bus had een storing aan de boordcomputer. Dit gaf de mogelijkheid om de fallback te testen. In fallback was communicatie met KRC wel mogelijk. Deze bus is per eerst volgende mogelijkheid door de verkeersleiding van de dienst gehaald om de storing te kunnen verhelpen.

5. Onbekendheid met werking systeem en procedures

Wij zijn ons ervan bewust dat de start van de concessie er mede voor heeft gezorgd dat chauffeurs niet altijd de instructie hebben gekregen zoals wij voorstaan. Hierin is vanaf dit najaar een grote inhaalslag gemaakt. Vanaf oktober tot einde van dit jaar vinden zogenaamde roadshows plaats. Werkoverleggen die in de hele concessie door de teamleiders met dezelfde boodschap worden gedaan. Veiligheid en noodprocedure zijn hierin belangrijke onderwerpen.

In de "Actueel" (het wekelijkse nieuwsbulletin voor chauffeurs) is vanaf de start van de concessie herhaaldelijk de noodprocedure onder de aandacht gebracht. Vanaf november 2017 heeft dit onderwerp naar aanleiding van de meldingen nogmaals twee keer in de Actueel gestaan en is de noodprocedure specifiek genoemd tijdens de werkoverleggen. Ook is er een bericht geplaatst op onze schermen in de kantines waarin de chauffeur gevraagd wordt contact op te nemen met de leidinggevende wanneer er nog onduidelijkheden zijn. Natuurlijk is de werking van het noodpedaal ook een onderdeel van de indiensttredingsprocedure.

Aan de instructie van personeel besteden wij blijvend aandacht.

6. Conclusie

Uit de hierboven beschreven interne analyses en de test op 16 november 2017 is gebleken dat er geen sprake is van een structureel probleem met de communicatie tussen chauffeurs en het KRC in het algemeen of de werking van de noodprocedure in het bijzonder. Belangrijkste aandachtspunt is de onbekendheid van chauffeurs met de noodprocedure en de mogelijkheden in het systeem. Hier wordt momenteel een inhaalslag uitgevoerd en zal blijvend veel zorg aan instructie van het personeel worden besteed.

Veiligheid heeft onze grootste aandacht. Hieraan wordt blijvend zorg besteed. Mocht er reden en aanleiding zijn voor nieuwe onderzoeken dan zullen deze worden uitgevoerd.