

2018

24_u

in feiten
en cijfers



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

Over de helft

Het was een goed jaar, 2018. We ronden de renovatie van de tunnel-technische installaties af en vierden ons 15-jarig jubileum. We bleven gevrijwaard van ernstige ongevallen en het aantal passages groeide opnieuw bovengemiddeld. Maar we zien ook uitdagingen: ons tracé vlot begaanbaar en veilig houden voor het toenemend aantal weggebruikers.



Harald Schoenmakers
Algemeen directeur

.....

We sluiten 2018 af met een groei van 5,3%. Al op 10 december gingen we over het aantal passages van 2017 heen.

.....

Eerder tolvrij of lagere tarieven?

14 maart 2018 was niet alleen de dag waarop koningin Beatrix 15 jaar geleden de Westerscheldetunnel opende, het was ook de dag waarop de helft van de exploitatieperiode erop zat. De onverminderde groei van passages biedt ruimte om na te denken over twee opties: de Westerscheldetunnel eerder tolvrij maken of lagere tarieven tot 2033. Een discussie die in aanloop naar de Provinciale verkiezingen in 2019 vast en zeker gevoerd zal worden.

Klaar voor de toekomst

De eerste helft van 2018 stond voor een groot deel nog in het teken van de renovatie. Vooral tijdens onderhoudsnachten is veel werk verricht om hinder voor de klant tot een minimum te beperken. Ter afronding van de renovatie zijn in de nacht van 5 op 6 juni 2018 alle nieuwe systemen in de Westerscheldetunnel getest tijdens de jaarlijkse totaalafsluiting en zijn we weer helemaal klaar voor de toekomst.

Wegen om ons heen

Ook op de wegen om ons heen is het afgelopen jaar druk gewerkt.

De verdubbeling van de Tractaatweg is eerder dan gepland opgeleverd en de realisatie van het knooppunt bij de Sloeweg verloopt volgens schema. Medio 2019 opent dit knooppunt voor het verkeer en dan is ook het laatste puzzelstukje in een vlotte verbinding tussen Goes en Gent gelegd.

Nieuwe t-tag

Afgelopen jaar introduceerden we ook de nieuwe t-tag: kleiner, zwart en met een accu in plaats van een batterij. De introductie verliep voorspoedig, maar een klein aantal t-tags werkte technisch helaas niet zoals het hoort. Gelukkig hebben we de oorzaak weten te achterhalen, maar is de start van de migratie van 80.000 oude t-tags doorgeschoven naar 2019.

Ook 15 jaar na openstelling van de Westerscheldetunnel blijven er nog genoeg uitdagingen over. Uitdagingen die met name voortkomen uit het groeiende verkeer en die ik met mijn medewerkers, dochteronderneming Movenience en onderhoudsaannemer WM graag aan ga. We zijn over de helft, maar nog lang niet klaar.

Kerncijfers

WESTERSCHELDE TUNNEL in 2018

7.565.315

passages

ten opzichte van
7.184.988 voertuigen
in 2017 – een groei van

5,3%



gemiddeld

20.727

passages per dag

4.989.641

t-tag passages

1.353.111

passages veelgebruikers

die vaker dan
150 keer per jaar
passeren

De Sluiskiltunnel had

5.960.406

passages in 2018

Per dag
waren dat
er gemiddeld

16.330



was de drukste
tolvrije
zaterdag met

20.915

passages



16

van de
passanten
betaalt **contant**

Op **4 april**
fietsten 156
wielrenners

door de **Oostbuis**
tijdens de **Scheldeprijs**



Zeeuwse t-tagpassages

47% boven de
Westerschelde

53% **Zeeuws-
Vlaanderen**

25.000

potjes pepermint zijn
uitgedeeld op 14 maart
t.b.v. ons 15-jarig jubileum



11 februari

was de **rustigste dag** van
2018 met **8.177 passages**



Vrijdag 2 november
passeerde de

90 miljoenste

klant sinds de
opening in 2003



113.283

passages

tijdens **tol-
vrije dagen**



was de tunnel
helemaal dicht voor
groot onderhoud
en een **calamiteiten-
oefening**

DONDERDAG

is de **drukste dag van de week**

Op **3 juli** werd de renovatie
tunneltechnische installaties
afgerond



Verkeer

Ook in 2018 zette de stijgende lijn onverminderd door en nam het aantal passages sterk toe. Er werd een groei van 5,3% gerealiseerd ten opzichte van 2017. Toenemend gebruik van ons tracé zien we graag, maar we blijven daarbij alert op een vlotte en veilige doorstroming.

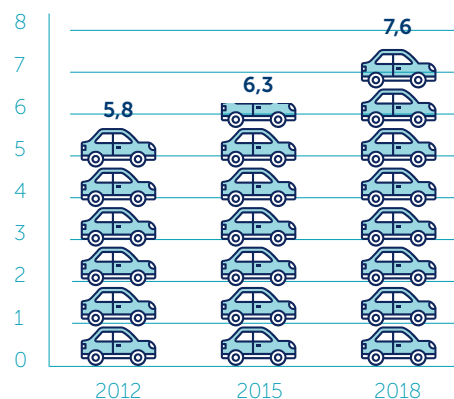
Slimme maatregelen

De komst van het Maintenance Value Park, de verdubbeling van de Tractaatweg, de ontwikkeling in de Zeeuwse havens, de groei van het toerisme: stuk voor stuk ontwikkelingen die ervoor zorgen dat de verkeersdrukke toeneemt. En de verwachting is dat het aantal weggebruikers in de toekomst alleen maar verder zal stijgen. Daarom kijken we continu naar slimme maatregelen om de doorstroming zo vlot en veilig mogelijk te houden.

Eén van de maatregelen is de installatie van een filemeldsysteem tussen de Noord-

buis van de Sluiskiltunnel en de Oostbuis van de Westerscheldetunnel. Ook leveren we een financiële bijdrage aan de realisatie van een fietstunnel onder de Innovatieweg, wat direct ten goede komt aan de verkeersafwikkeling en -veiligheid op de Westerscheldetunnelweg. Andere maatregelen zijn de introductie van contactloos betalen, het inzetten van extra personeel bij drukke en het 's nachts uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Dat laatste doen we al jaren. Ook zorgt toevoegen van het Bancontactlogo op de borden boven de kassa's voor een betere doorstroming op het Tolplein.

Grafiek 1: Passages per jaar (x mln.)



Drukste dag

Woensdag
9 mei was door alle vakantiegangers met Hemelvaart niet alleen de drukste dag van 2018, maar met 29.218 passages ook de drukste dag ooit.



Grafiek 2: **Top 3 drukste dagen aller tijden** (stand per 31-12-2018)

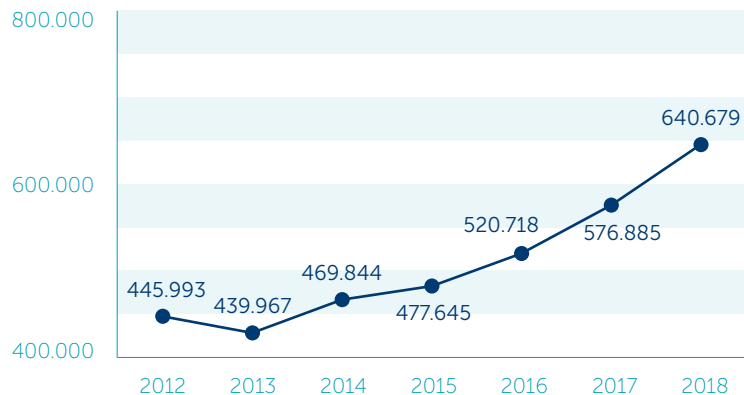
Opvallend is dat sinds vorig jaar niet alleen de drukste dag ooit, maar de top 3 aller tijden compleet is vernieuwd. Dit laat zien dat de drukte het hele jaar door aanhoudend toeneemt. Ook de drukste week ooit (week 26 met 162.477 passages) en de drukste maand ooit (augustus met 687.001 passages) komen uit 2018.



Grafiek 3: **Vrachtverkeer neemt toe**

Als we inzoomen op de verschillende verkeerscategorieën, zien we dat categorie 4 (vrachtverkeer) de laatste jaren het snelst stijgt. Dit is te verklaren door de verdubbeling van de Tractaatweg, de verlengde A4 bij Bergen op Zoom, de verdubbeling van de Sloeweg en de drukte op de Ring van Antwerpen. Steeds meer vervoerders kiezen voor de route via de Westerscheldetunnel als snelste en voordeligste passage.

aantal passages



**Tunneloperator / Hoofdtolgaarder
Marchal van Lare**

“Elke zomer rijdt er veel vakantieverkeer door de Westerscheldetunnel. Voor een nog betere doorstroming tijdens deze extra drukte, zijn in juni de kassa animaties op het Tolplein voorzien van het Bancontactlogo. En met succes! Met name onze Belgische klanten komen nu veel minder in de creditcardlaan terecht terwijl ze met de pinpas willen betalen.”

Tolvrije dagen

Gratis naar de overkant van de Westerschelde? Op een tolvrije dag kan iedereen de Westerscheldetunnel 24 uur lang in beide richtingen passeren zonder tol te betalen. Dit jaar hebben er in totaal 113.283 voertuigen gebruik gemaakt van een tolvrije dag. Dat is minder dan in 2017: toen passeerden er op de tolvrije dagen 115.361 voertuigen.





Betaalmiddelen

Met een t-tag, contant, met creditcard/tankpas of gewoon met een pinpas: er zijn veel manieren om tol te betalen bij de Westerscheldetunnel. En vanaf eind 2018 is daar ook contactloos betalen in de kassalanen bijgekomen.

t-tags

Dochteronderneming Movenience had per 31 december 2018 56.199 abonnees met 86.885 t-tags en 631 m-tags (voor motorrijders). In 2018 zijn met deze t-tags 4.989.641 passages door de Westerscheldetunnel afgerekend. Dat was 66% van het totaal aantal passages.

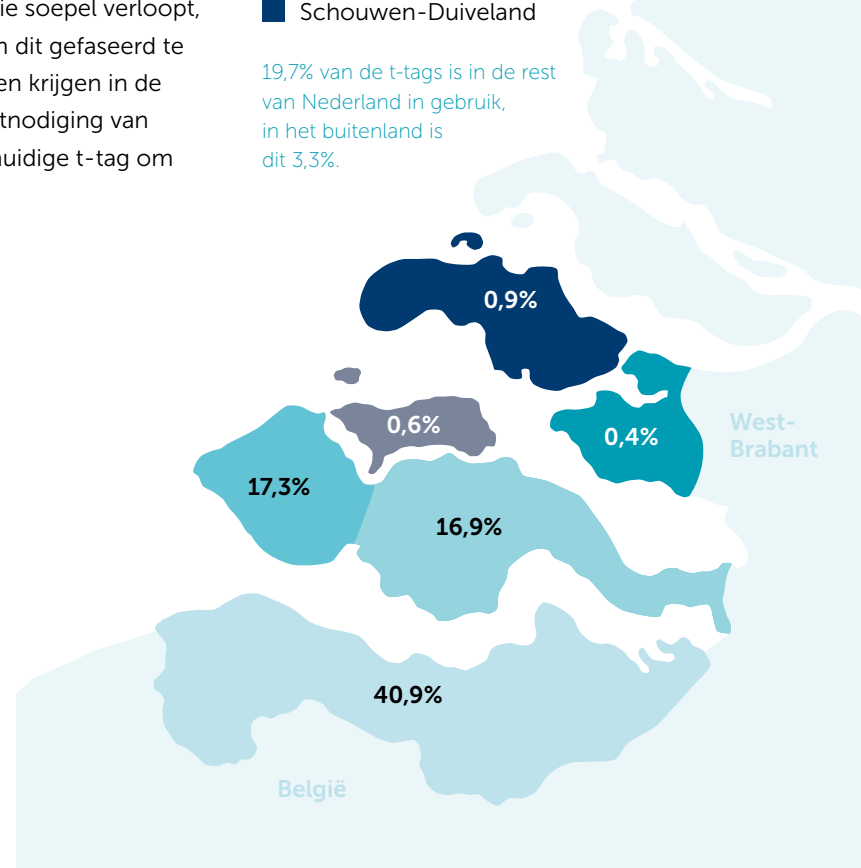
De nieuwe t-tag

Sinds de introductie van de nieuwe t-tag eind februari 2018, zijn ruim 7.000 t-tags aan klanten verstrekt. Er zijn ruim 80.000 oude t-tags in omloop. Deze worden de komende jaren omgeruild voor een nieuwe t-tag. Om te zorgen dat de migratie soepel verloopt, is ervoor gekozen om dit gefaseerd te laten verlopen. Klanten krijgen in de loop van 2019 een uitnodiging van Movenience om de huidige t-tag om te wisselen.

Grafiek 4: t-tag gebruik naar herkomst

- Zeeuws-Vlaanderen
- Zuid-Beveland
- Walcheren
- Noord-Beveland
- Tholen
- Schouwen-Duiveland

19,7% van de t-tags is in de rest van Nederland in gebruik, in het buitenland is dit 3,3%.



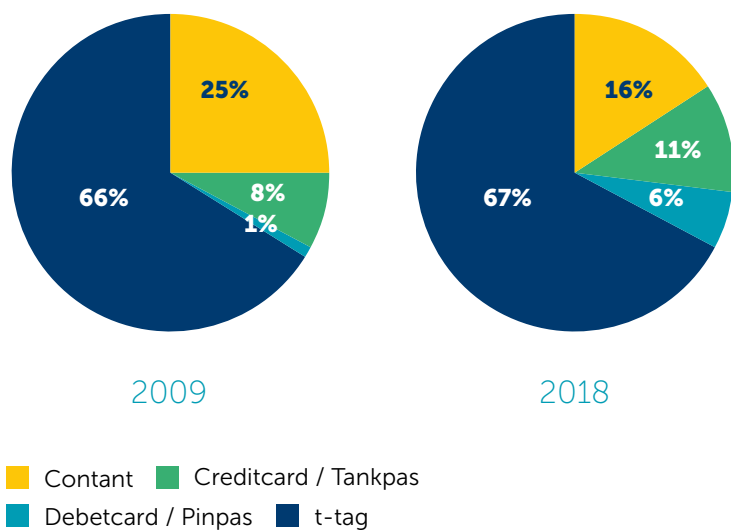
Op verzoek van

Rijkswaterstaat was op 4 mei de Oostbuis richting Borssele van 14.15 tot 18.30 uur tolvrij vanwege verkeersproblemen op de A16 en A4. In die tijd zijn er circa 1.000 voertuigen meer gepasseerd dan op een gemiddelde dag.

Hoe betalen klanten?

De afgelopen jaren neemt het aandeel van het gebruik van contant geld langzaam af. Vergelijken we 2018 met 2009, dan zien we duidelijk een verschuiving. Steeds meer passages worden met een pinpas, creditcard of tankpas betaald. Het aandeel t-tag blijft vrijwel gelijk.

Grafiek 5: Betaalmiddelen



Contactloos betalen

Contactloos betalen: in het dagelijks leven zijn we het helemaal gewend. Ook bij de Westerscheldetunnel bieden we deze betaalmogelijkheid nu aan. Na een korte pilot begin december is het contactloos betalen halverwege die maand uitgerold in alle kassalanen. Dat het misschien lijkt alsof dit 'even heeft geduurd' komt zeker niet doordat we stil hebben gezeten, maar omdat het niet zo eenvoudig is om deze betaalmogelijkheid op het Tolplein mogelijk te maken. Hoe dat komt? We accepteren een zeer uitgebreid aantal betaal- en tankkaarten. Dit maakt het complex om een verandering door te voeren.



Onderhoudskundige ICT Richard Witsel

“De bakker op de hoek heeft te maken met debetkaarten (pinpassen) en met uitzondering een creditkaart. Wij accepteren verschillende debetkaarten, creditkaarten en tankpassen. Je kunt je voorstellen dat dat de introductie van contactloos betalen voor ons een stuk complexer maakt.”

De tolopbrengsten kwamen in 2018 uit op € 35,4 miljoen. Dat is een stijging van 7% ten opzichte van 2017.





Beschikbaarheid

We streven naar een 24/7 beschikbaarheid van de Westerscheldetunnel. Toch is het soms nodig om de tunnel tijdelijk af te sluiten voor bijvoorbeeld onderhoud of een incident. In 2018 waren beide buizen van de Westerscheldetunnel 97,7% van de tijd volledig beschikbaar voor het verkeer. Een gunstig resultaat, want in verband met de renovatie lag de doelstelling voor dit jaar op 97,4% (normaal is dit 98%).

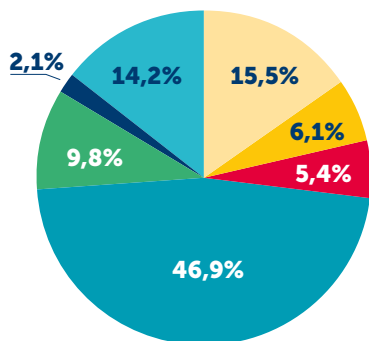
Gepland onderhoud

Gemiddeld één keer per maand vinden er onderhoudswerkzaamheden plaats in de Westerscheldetunnel. Tussen 21.00 en 3.30 uur kan het verkeer in beide richtingen door één tunnelbuis passeren. Van de 2,3% (203 uur) dat de tunnel in 2018 niet beschikbaar was, werd 1,7% veroorzaakt door het gepland onderhoud, waarvan 0,5% door renovatiewerkzaamheden.

Totaalafsluiting

Van 5 op 6 juni was de Westerscheldetunnel een hele nacht afgesloten voor groot onderhoud en vond er een calamiteitenoefening plaats.

Grafiek 6: **Ongeplande afsluitingen**



Ongeplande afsluitingen

Soms is het nodig om de tunnel onverwachts af te sluiten, bijvoorbeeld voor een pechgeval, het opruimen van rommel of een spookrijder. Afgelopen jaar was de Westerscheldetunnel 0,6% (53 uur) dicht voor onvoorziene stremmingen. We moesten de tunnel in deze gevallen het vaakst afsluiten voor pechgevallen.

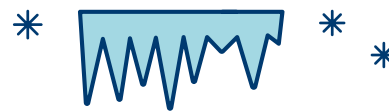


Bij de categorie overig kun je denken aan het verwijderen van ijspegels, een fietser of voetganger in de tunnel, de jaarlijkse calamiteitenoefening, de doorkomst van wielertocht de Scheldeprijs en de brandmelding in het dienstgebouw.



De langste ongeplande afsluiting was op **woensdag 18 april**.

Een vrachtwagen met pech zorgde in de ochtendspits voor lange files richting Terneuzen. Nog voor de berging, stond het verkeer al ver voor het Tolplein vast. Het heeft circa 5 uur geduurd voordat het verkeer filevrij naar Terneuzen kon rijden.



Eind februari en begin maart was de **Oostbuis 16 keer dicht** voor het verwijderen en inspecteren van ijspegels. In totaal was de Oostbuis hierdoor **2:56 uur niet beschikbaar**.

Opmerkelijke incidenten in 2018

In 2018 waren er minder ongevallen ten opzichte van 2017. We zetten de opmerkelijke incidenten kort op een rij:



Aanrijding in de Zuidbuis

Na een aanrijding tussen twee personenauto's met flinke materiële schade is de calamiteitenknop ingedrukt. Beide buizen werden afgesloten. De Zuidbuis van de Sluiskiltunnel is 1:10 uur afgesloten geweest, de Noordbuis 0:28 uur.



Brandend voertuig na Westbuis

Beide buizen van de Westerscheldetunnel werden afgesloten vanwege de brand. Door de droogte vatte ook de berm naast de auto vlam. De Westbuis was in totaal 1:42 uur afgesloten, de Oostbuis 0:45 uur.



Brandmelding kantoor Tolplein

Vanwege een brandmelding en evacuatie van het kantoorpersoneel werden zowel de Westerscheldetunnel als de Sluiskiltunnel een kleine drie kwartier afgesloten. Er waren drie medewerkers aanwezig. De brandmelding werd veroorzaakt door een koelinstallatie in de technische ruimte.



Ongeval met twee personenauto's in de Zuidbuis

De tunnel werd in beide richtingen afgesloten vanwege het ongeval, het verkeer werd omgeleid via de Sluiskilbrug. De Noordbuis werd na 0:49 uur weer opengesteld voor het verkeer. De Zuidbuis was na 1:10 uur weer beschikbaar.



Teamleider Onderhoud Jacco Grootjans

“Deze zomer had een jong stel met een baby autopech. Ze stonden langs het tracé in de volle zon. Ik heb de maxi-cosi toen in de schaduw van een viaduct gezet. Pas later merkten de ouders de tunnelflappie bij het kindje op. Ze waren blij verrast!”

Communicatie

Communiceren over de beschikbaarheid van de tunnel heeft een hoge prioriteit. Daarnaast vinden we het belangrijk om zo transparant en helder mogelijk te communiceren over de beide tunnels én de organisatie erachter. Denk aan informeren over veiligheid, het beantwoorden van vragen of het bekendmaken van acties zoals tolvrije dagen. Onze website, app en social media zijn daarbij onze belangrijkste communicatiemiddelen.



“Zo kan hij er toch nooit uit!”

Røkkie op Twitter over het bericht dat de Sluiskiltunnel korte tijd was afgesloten vanwege een wandelaar.



“De trajectcontrole niet uitzetten hè 😊!”

Jan van der Schee over de video waarin de wielrenners van de Scheldeprijs op volle snelheid de tunnel uit koersten.



“Wat ‘n dottig knuffeltje... je zou er spontaan panne voor krijgen 😊”

Isabelle Lannoye over de nieuwe ‘tunnelflappies’. Een troostknuffel voor kinderen die bij calamiteiten betrokken zijn (zie ook pag. 12-13).



Jacco de Leeuw

Vastloperijtje bij de **N.V. Westerscheldetunnel**, batterijtje t-tag heeft het begeven. Binnen 20 seconden een medewerkster van **N.V. Westerscheldetunnel**, bij mijn auto, met een nieuwe batterij. Kosteloos! **#topservice #enweerdor**



Wielerman

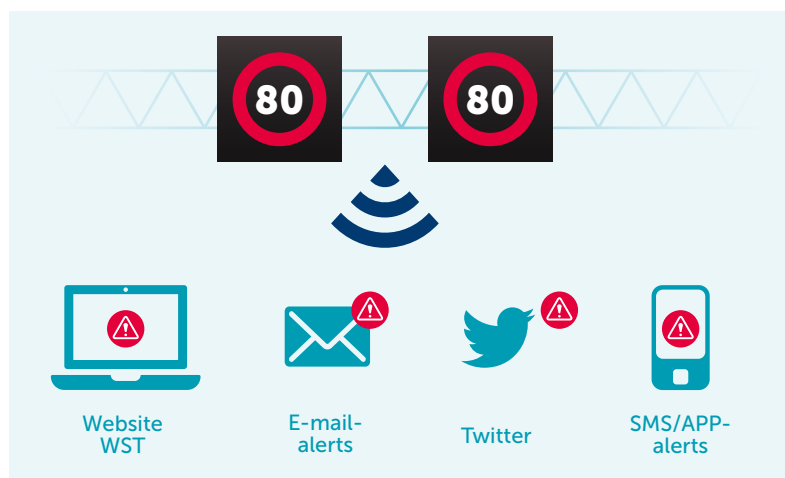
Always light at the end of the tunnel. Big relief! **@scheldeprijsofficial #flandersclassics**



Communicatie bij incidenten

Wat is er aan de hand? Is er sprake van hinder? En hoe lang gaat het duren? Nog voordat deze vragen worden gesteld, proberen we ze al te beantwoorden. Want als je onderweg bent, kom je liever niet voor verrassingen te staan.

Vaak gaat het om redelijk eenvoudige incidenten zoals rommel op de rijbaan en merken klanten er, behalve misschien een snelheidsbeperking en een korte afsluiting, weinig van. Maar soms is het, vanwege de veiligheid, onvermijdelijk om de tunnel in één of beide richtingen te sluiten. Duidelijke en tijdige berichtgeving is dan onmisbaar. Via pushberichten, Twitter (@WSTVerkeer), SMS, e-mail en onze website brengen we onze klanten snel op de hoogte van eventuele stremmingen.



Aantal gebruikers communicatiemiddelen bij stremmingen

(incl. groei t.o.v. 2017)

APP WSTVerkeer (iOS en Android)	17.041	↑ 13%
Twitter @WSTVerkeer	4.486	↑ 3%
E-mailalerts	3.724	↑ 3%
SMS-alerts	1.611	↑ 10%



Communicatiemedewerker Jody van Strien

“Er zit een team achter de communicatie bij incidenten, tijdens én buiten kantooruren. Is er een stremming in de tunnel of op het tracé? Dan belt de operator je op en neemt de situatie met je door. Je weet nooit wat je te wachten staat als de telefoon gaat, dus je moet snel kunnen inspelen op de situatie.”

Passen en meten

In november zijn er vier nieuwe servicemobielen geleverd. Ze worden gebruikt om werkzaamheden uit te voeren in de krappe ruimte onder het wegdek, het zogeheten kabelkanaal. De voertuigen passen tot op de millimeter nauwkeurig; ze zijn slechts 0,70 meter breed. De meest opmerkelijke verbetering is dat het wegklappen van de stoelen de laadvloer helemaal vlak maakt. Dit zorgt ervoor dat hulpdiensten, mét brancard, bij een calamiteit door het voertuig kunnen, want buitenom is geen ruimte.

Veiligheid

Twee afzonderlijke tunnelbuizen, dwarsverbindingen om de 250 meter, hulpposten om de 50 meter én tunneloperators die 24/7 de tunnels bewaken met supermoderne apparatuur: veiligheid gaat bij ons boven alles!

We zorgen er dag en nacht voor dat onze klanten niet alleen snel, maar ook met een veilig gevoel passeren. Voor die zorg is de inzet van onze medewerkers nodig. Ieder jaar start een nieuw OTO-programma (Opleiden, Trainen en Oefenen) waarin operators, tunnelwachten, calamiteitencoördinatoren en piket communicatie gezamenlijk trainen. Dit jaar in een volledig vernieuwde trainingsomgeving.

Tijdens de training oefenen en beoordelen we alle facetten die de calamiteitenorganisatie in een groot incident moet beheersen. Dit alles in het tijdsbestek zoals bij een echt incident. Van het treffen van de juiste maatregelen voor de veiligheid van de weggebruiker, bediening van het systeem, het alarmeren van hulpdiensten en de eigen calamiteitenorganisatie, de communicatie naar de weggebruiker tot het weer veilig openstellen van de tunnel.

Ook houden we iedere twee jaar samen met de Veiligheidsregio Zeeland een calamiteitenoefening, afwisselend in de Westerscheldetunnel en Sluiskiltunnel. In 2018 vond deze oefening plaats in de Westerscheldetunnel in de nacht van 5 op 6 juni.



Tunneloperator / Hoofdtolgaarder Mariëtte Antonisse

“In de trainingsomgeving kunnen we op één desk scenario’s in beide tunnels oefenen. Zoals het camerabeeld in de bedieningsruimte is, zo is ook de virtuele weergave. Je ziet zelfs de ‘witte vlekken’ van het lekwater. En ook de bediening is een kopie van de werkelijkheid. Zo wordt oefenen realistisch.”

Jubileum

Op 14 maart 2018 was het feest! Die dag vierden we dat de Westerscheldetunnel 15 jaar open was. Alle klanten die die dag het Tolplein passeerden, gaven we een kleine verrassing cadeau. Van 07.00 tot 19.00 uur deelden alle personeelsleden, van operator tot directeur, 25.000 potjes met pepermuntjes uit. Ze konden rekenen op veel positieve reacties en felicitaties. Er waren zelfs klanten die uit wilden stappen om drie kussen te geven!

Leuke reacties



“Kan ik hier ook met pepermunt betalen?”



“15 jaar? Dan is de tunnel inmiddels aan het puberen...”



“Weet u zeker dat de tunnel opening op 14 maart? Ik weet vrijwel zeker dat het 17 maart was, ik heb namelijk nog met de laatste veerboot gevaren.”

“Ik ben ook jarig! Goede reden voor een extra potje.”



“Mag ik je nu ook drie kussen geven?”



Tevredenheid

Of klanten nu elke dag door de Westerscheldetunnel rijden, een paar keer per week of één keer per jaar. We horen graag óf en hoe tevreden ze zijn over de tunnel. Daarom vindt er iedere drie jaar een uitgebreid klanttevredenheidsonderzoek plaats. Ook in 2018.

Rapportcijfer

Kort samengevat zijn onze klanten erg tevreden. Gemiddeld werd als rapportcijfer een 8,0 gegeven. Dat ligt in de lijn met de vorige onderzoeken waar tweemaal een 7,8, één keer een 7,9 en één keer een 8,2 werd gescoord.



Wat kan beter?

'Wat moet de Westerscheldetunnel volgens u verbeteren om hoger te scoren?', was een open vraag in het onderzoek. In totaal hebben 2.498 mensen antwoord gegeven. Drie onderwerpen werden het vaakst genoemd.



Prijs Hoewel passanten tevreden zijn over de tunnel, wordt deze wel als duur ervaren. Het is echter zo dat de tarieven sinds 2012 niet meer verhoogd zijn. Als we vragen naar eerder tolvrij of zo laag mogelijke tarieven tot 2033, dan zien we dat de meningen uiteenlopen en dat de verhouding 51% / 49% is.



Verlichting Klanten ervaren de Westerscheldetunnel over het algemeen als donker. Deze uitkomst is niet nieuw voor ons. We zullen daarom goed moeten blijven uitleggen dat de Westerscheldetunnel door haar lengte van 6,6 kilometer is uitgevoerd volgens het nachttunnelconcept. Nachttunnels zijn donkerder dan daglichttunnels, zoals de Sluiskiltunnel, en gaan uit van een minimale hoeveelheid licht die nodig is voor een veilige verkeerssituatie.



Doorstroming In geval van incidenten wordt de tunnel in de beleving van passanten te snel volledig afgesloten. En duurt het ook lang voordat de weg door ons of de hulpdiensten weer wordt vrijgegeven. Dit is voor ons een lastig te verbeteren punt. Veiligheid gaat bij ons boven alles en daarom werken we met strikte procedures en protocollen. Het is aan ons om heldere uitleg te geven over onze werkwijze en op die manier meer begrip te creëren.



Tolgaarder Steven Jonker





"Vakantiegangers brengen veel vrolijkheid met zich mee. Ik had van de zomer een klant aan mijn raam die zei: 'Wát een kunstwerk is jullie tunnel. Ik heb echt van de reis genoten. Daar heb ik graag vijf euro voor over!'. Natuurlijk heb je als tolgaarder ook wel eens te maken met minder vriendelijke klanten, maar ik blijf altijd geduldig mét een glimlach."

Twee tunnels, één route, één beheerder.

N.V. Westerscheldetunnel
Postbus 303
4460 AS Goes

Bezoekadres:
Westerscheldetunnelweg 1
4454 PD Borssele

0900 235 88 66
info@westerscheldetunnel.nl
www.westerscheldetunnel.nl

 **WST Verkeer**
   **NV Westerscheldetunnel**

  Download onze app WSTVerkeer
voor actuele verkeersinformatie.



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL