



in feiten
en cijfers



MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

Stabiel zijn én blijven

Nieuwe tarieven

Een belangrijk besluit voor de Westerscheldetunnel in 2020 werd al op 1 maart 2019 genomen. Dit was het moment dat Provinciale Staten instemde met het initiatiefvoorstel om de t-tagtarieven te verlagen. Dit initiatiefvoorstel was in lijn met het voorstel van de WST dat eerder in 2019 is uitgebracht aan Gedeputeerde Staten. Sinds 2012 zijn de tarieven gelijk gebleven en vanaf 1 januari 2020 worden de tarieven voor t-taggebruikers verlaagd. Doordat financiële meevallers ten goede komen aan de klant, doet onze missie haar naam eer aan: "Optimale dienstverlening tegen zo laag mogelijke tarieven".

Tunnelroute gereed

Eind september is het knooppunt Drie Klauwen opgeleverd. Hiermee is de verdubbeling van de N62 gereed en door de Provincie Zeeland omgedoopt tot Tunnelroute. In 2008 waren wij als N.V. Westerscheldetunnel de eerste organisatie die startte met de verdubbeling van haar wegen. Sinds 2012 heeft ons tracé 2x2 rijstroken. Nu de gehele N62 is afgerond, heeft dit zeker een positief effect op de bereikbaarheid en mobiliteit van Zeeuws-Vlaanderen en Midden-Zeeland.

Stabiel; dat is het woord waarmee ik 2019 in één woord kan samenvatten. Het aantal passages groeide gestaag door, ernstige ongelukken bleven ons bespaard en de beschikbaarheid van de tunnels bleef hetzelfde. Als directeur kijk ik dan ook met een positief gevoel terug, maar ook vooruit.

Nacht van de Tunnel

Terug van weggeweest, organiseerden we dit jaar weer drie keer de Nacht van de Tunnel. Na de renovatie van onze tunneltechnische installaties hebben we dit evenement nieuw leven ingeblazen. Met een enthousiaste club collega's hebben we ruim 300 klanten een uniek kijkje achter onze schermen gegeven, waarop veel positieve reacties zijn gekomen.

Migratie t-tag

In 2018 introduceerde Movenience de nieuwe t-tag: kleiner, zwart en met een accu in plaats van een batterij. De technologie op het Tolplein is hetzelfde gebleven, met als voordeel dat zowel de oude als de nieuwe t-tag tegelijkertijd op het Tolplein gebruikt kan worden. Eind augustus is het omwisselen van de 70.000 oude t-tags die nu in omloop zijn, begonnen. De verwachting is dat het omruilen vier tot vijf jaar duurt. Inmiddels zijn er 20.000 nieuwe t-tags in gebruik.

Duurzaamheidsvisie

Binnen de WST hebben we in 2019 een duurzaamheidsvisie vastgesteld die zich richt op het terugdringen van de CO₂-uitstoot. In ons geval gaat het daarbij vooral om het gebruik van elektriciteit en dan met name op het

gebied van verlichting. Het komende jaar wordt de openbare straatverlichting vervangen en start een onderzoek naar de tunnelverlichting.

Mijlpaal

In het voorjaar van 2020 zal, 17 jaar na de opening, de 100 miljoenste klant door de Westerscheldetunnel rijden. Een mijlpaal, waarbij ik besef dat het een uitdaging blijft om ons tracé vlot begaanbaar en veilig te houden voor het toenemend aantal weggebruikers. Gelet op onze stabiele basis heb ik daar het volste vertrouwen in!



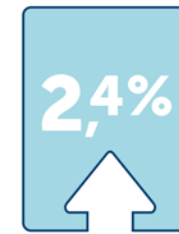
Harald Schoenmakers
Algemeen directeur

Kerncijfers

WESTERSCHELDE TUNNEL in 2019

7.746.571 passages

ten opzichte van **7.565.315** passages in 2018 – een groei van



6.419.830 passages door de Sluiskiltunnel

Dit zijn er per dag gemiddeld **17.589**



DONDERDAG is de **drukste dag van de week**

ZONDAG is de **rustigste dag van de week**



gemiddeld **21.223** passages per dag

1.426.342 passages veelgebruikers die vaker dan **150** keer per jaar passeren

5.124.996 t-tag passages

8,5% van het aantal passages is vrachtverkeer

Met **22.324 passages** was 31 augustus de drukste tolvrije dag ooit



13% van de passanten betaalt **contant**

Dit jaar reden er twee wielerskoersen door de Oostbuis van de Westerscheldetunnel:

de Scheldeprijs op 10 april en **de ZLM Tour** op 20 juni



De **rustigste dag** van 2019 was **13 januari** met **8.319 passages**

Op 15 oktober is het **25 miljoenste** voertuig gepasseerd in de Sluiskiltunnel

139.443 passages tijdens **tolvrije dagen**

van 18 op 19 juni was de tunnel helemaal dicht voor **groot onderhoud**

300 bezoekers tijdens **3 nachten van de tunnel**



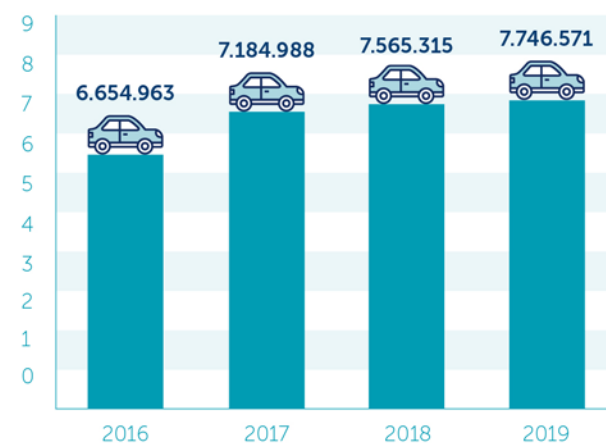
Verkeer

Als we naar de passages kijken, is 2019 een wonderlijk jaar geweest. Net als voorgaande jaren zijn er ook nu weer veel records gebroken. Toch zien we over het algemeen een lagere groei van het aantal passages dan de laatste jaren.

Afnemende groei

In de voorbijaande jaren zagen we steeds een flinke groei in het aantal passages. In 2017 steeg het aantal passages met maar liefst 8% en in 2018 realiseerden we nog een groei van 5,3%. Met 7.746.571 voertuigen die in 2019 de Westerscheldetunnel passeerden, komen we dit jaar uit op een groei van 2,4%.

Grafiek 1: Passages per jaar

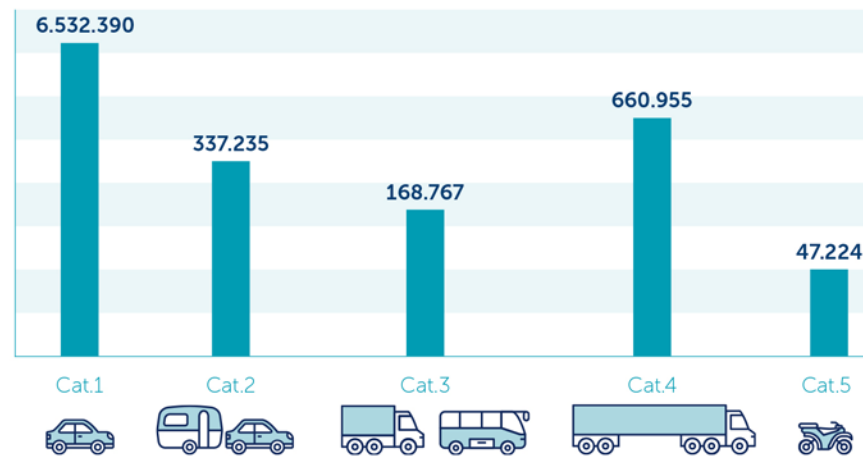


Drukste ooit

Ook met een lagere groei, zijn er in 2019 weer heel wat records gesneuveld. De woensdag voor Hemelvaart is al jaren een dag waarop veel voertuigen de Westerscheldetunnel passeren. En ook in 2019 was deze dag goed voor een record: op woensdag 29 mei telden we 30.160 passages en dat was meteen de drukste dag ooit.

Week 35 (26 augustus t/m 1 september) was de drukste week ooit. Er passeerden toen maar liefst 171.470 voertuigen. Als klap op de vuurpijl doorbrak de maand augustus de grens van 700.000 passages. En ook in oktober gingen we die grens over, met 716.353 passages werd het de drukste maand ooit.

Grafiek 2: Passages per categorie in 2019



Op werkdagen

Is tussen 07.00 en 08.00 uur de Westbuis het drukst.



En tussen 16.00 en 17.00 uur is de Oostbuis het drukst.



Langste transport

Met 50 meter zijn de transporten met diepwandkorven voor de Nieuwe Zeesluis in Terneuzen de langste voertuigen die dit jaar de Westerscheldetunnel zijn gepasseerd. Deze transporten gaan van Vlissingen-Oost, door de Westerscheldetunnel, naar het bouwterrein van de Nieuwe Sluis in Terneuzen. De diepwandkorven zijn nodig voor de bouw van de sluiscolk. Op verschillende plaatsen langs het tracé zijn aanpassingen gedaan aan de inrichting van de weg, zodat de transporten de op- en afritten kunnen nemen.



Tolvrije dagen

In 2019 was er bij uitzondering een extra tolvrije dag vanwege de herdenking van de Slag om de Schelde en de viering van 75 jaar vrijheid. Dit werd met een landelijk evenement in Terneuzen herdacht en gevierd op zaterdag 31 augustus. Dit was gelijk de drukste tolvrije dag ooit met 22.324 passages.

Ook het totale aantal tolvrije passages in 2019 was goed voor een record. Dit jaar zijn er namelijk 139.443 voertuigen de tolpoortjes gepasseerd op een tolvrije dag, dat zijn de meeste tolvrije passages ooit. Ook als de tolvrije dag in augustus niet meegerekend wordt, komen we uit op 3% meer tolvrije passages dan voorgaande jaren.

Betaalmiddelen

Er zijn veel verschillende mogelijkheden om tol te betalen bij de Westerscheldetunnel: met een t-tag, contant, met creditcard, tankpas of gewoon met een pinpas. Sinds het invoeren van contactloos betalen, zien we dat klanten hier volop gebruik van maken.

T-tag

Per 31 december 2019 had dochteronderneming Movenience 57.771 abonnees met 90.433 t-tags en 742 m-tags (voor motorrijders). Met deze t-tags zijn in 2019 5.124.996 passages door de Westerscheldetunnel afgerekend. Dat is 66,2% van het totaal aantal passages.

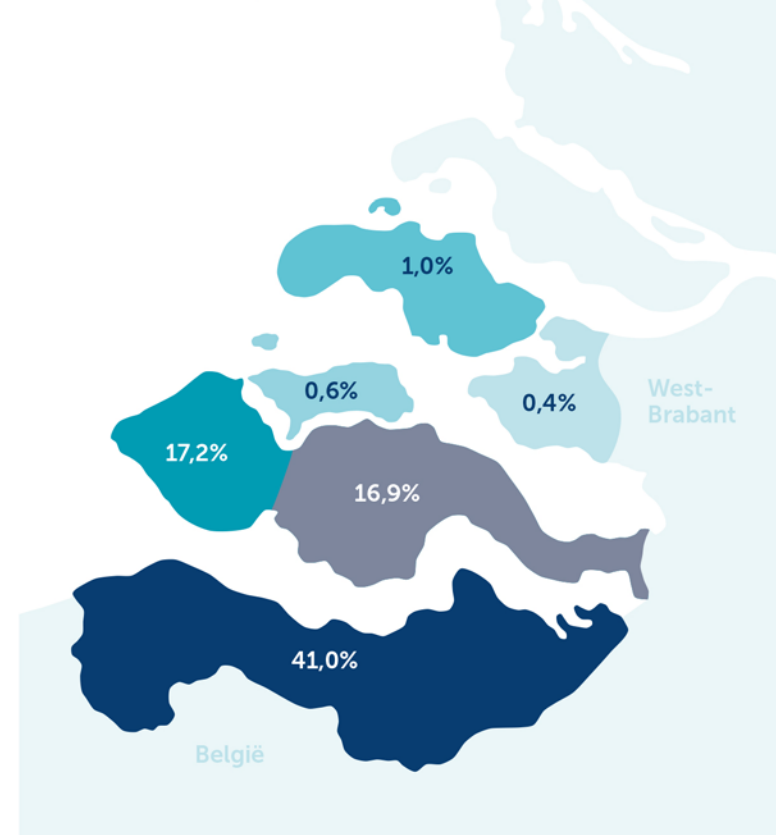
Migratie

Kleiner, zwart en een accu in plaats van een batterij: in 2018 introduceerde Movenience de nieuwe t-tag. De verwachting is dat de nieuwe t-tag binnen vier tot vijf jaar de oude t-tag helemaal vervangt. Tot die tijd kunnen klanten zowel met de oude als nieuwe t-tag op het Tolplein passeren. Eind augustus 2019 is Movenience gestart met het omwisselen van t-tags. De ruim 70.000 oude t-tags die nu in omloop zijn, worden de komende jaren gefaseerd omgewisseld voor een nieuwe. Per 31 december 2019 rijden er 20.000 klanten met een nieuwe t-tag.

Grafiek 3: T-tag passages naar herkomst

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

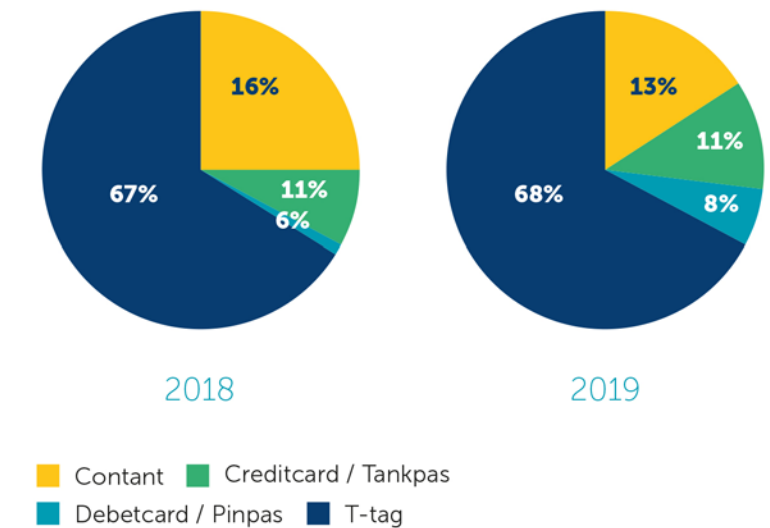
19,5% van de t-tag passages komt uit de rest van Nederland, uit het buitenland is dit 3,4%.



Hoe betalen klanten?

Eind 2018 kon er voor het eerst contactloos betaald worden in de kassalanen op het Tolplein. Dat bleek direct een groot succes. Dit jaar zien we namelijk een verschuiving in de betaalmiddelen. Er wordt steeds meer met een pinpas betaald. Maar liefst 84% van deze betalingen is contactloos, wat weer de doorstroming op het Tolplein bevordert. Al jaren zien we dat steeds minder klanten contant betalen op het Tolplein. In 2009 was het aandeel contant nog 25%. Nu, 10 jaar later, is dat nog 13%.

Grafiek 4: Betaalmiddelen



Uitbreiding contactloos

We betalen in het dagelijks leven steeds meer contactloos. Ook op het Tolplein waren klanten vanaf het eerste moment al helemaal gewend aan deze nieuwe betaalmethode. Op dit moment kunnen klanten alleen contactloos betalen in de kassalanen. In 2020 gaan we dit verder uitbreiden. Ook in de lanen 4 en 7 zal het dan voor klanten mogelijk worden om contactloos te betalen met hun pinpas.

Totaal-afsluiting

De Westerscheldetunnel was van 18 op 19 juni van 20.30 tot 05.00 uur volledig afgesloten voor verkeer vanwege onze jaarlijkse totaalafsluiting.

Het hele Tolplein kreeg een poetsbeurt, straatkolken werden schoongemaakt, er werd afval langs het tracé opgeruimd, inspecties uitgevoerd én er vond een calamiteiten- en evacuatie-test plaats in de tunnel. In totaal waren deze avond zo'n 80 personen aan het werk in de tunnel of op het tracé.

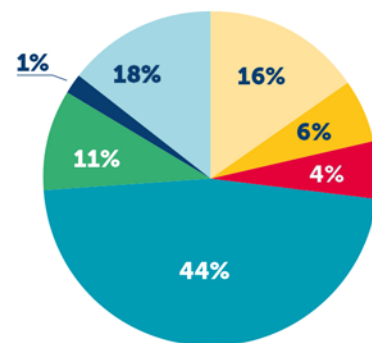
Beschikbaarheid

Het liefst willen we -net als iedereen die er gebruik van maakt- dat de Westerscheldetunnel 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar is. Toch is een tijdelijke afsluiting soms nodig voor bijvoorbeeld een auto met pech, onderhoud of rommel op de rijbaan. Afgelopen jaar waren beide buizen van de Westerscheldetunnel 97,8% van de tijd volledig beschikbaar voor verkeer.

Drukke

We zien en merken nog steeds een toename in de verkeersdrukke. Dat heeft ook effect op de beschikbaarheid van de tunnel. De groei van het aantal passages betekent namelijk ook dat de wachttijd bij incidenten sneller oploopt en dat het langer duurt voordat een verkeerssituatie weer normaal is.

Grafiek 5: Ongeplande afsluitingen



Ongeplande afsluitingen

De grootste boosdoener voor afsluitingen van de tunnel zijn pechgevallen. Afgelopen jaar was de Westerscheldetunnel in totaal 22 uur dicht voor pechgevallen. Maar we gingen bijvoorbeeld ook kort dicht voor te hoge vrachtwagens of rommel op de rijbaan.

Bijzondere incidenten

Afgelopen jaar waren er een aantal opmerkelijke incidenten waardoor de Westerscheldetunnel langere tijd dicht was. De langste, ongeplande afsluiting van 2019 was in juli en kwam door een ongeval in de Oostbuis met een geschaarde caravan. Zowel de auto als caravan kwamen op hun zijkant terecht, maar gelukkig vielen er geen gewonden. De Oostbuis was een uur en drie kwartier dicht en de Westbuis iets meer dan drie kwartier. In oktober

reed een automobilist in de Westbuis rond 17.15 uur achterop een bestelbus met aanhanger. Gelukkig waren er wederom geen gewonden, maar beide buizen gingen dicht. De Oostbuis ging om 17.50 uur weer open, de Westbuis om 19.00 uur. Een half uur later was de verkeerssituatie weer normaal.

Andere, langere afsluitingen kwamen door een personenauto met geschaarde aanhanger, een fietser in de Oostbuis en een kettingbotsing waarbij zes personenvoertuigen betrokken waren. We gingen ook dicht voor fietsers! De renners van de Scheldeprijs passeerden 10 april en daarvoor was de Oostbuis 22 minuten dicht. Een paar weken later, op 20 juni, was het de beurt aan de ZLM Tour en waren we twintig minuten dicht.

- Hoogtedetectie
- Onderhoud ongepland (stringen)
- Ongeval
- Pech
- Rommel op rijbaan
- Spookrijder
- Overig*

* fietser / voetganger / jaarlijkse calamiteitenoefening / wielertochten



Voor het opruimen van **rommel op de rijbaan** gingen we in 2019 52 keer dicht.



Vanwege het jaarlijks, groot onderhoud waren we van 18 op 19 juni **8,5 uur** volledig afgesloten en moest verkeer omrijden via Antwerpen.



Vanwege **een kat** op de weg was de Sluiskiltunnel op 14 januari een **klein kwartier** afgesloten. Het dier werd met de dierenambulance meegenomen en herenigd met z'n baasje.

Tunnelroute gereed

De laatste jaren zijn onze wegen en de wegen rondom onze tunnels flink op de schop gegaan, met als resultaat dat de N62 een vlotte verbinding met 2x2 rijstroken is geworden vanaf de A58 tot de Belgische grens bij Zelzate. In 2008 zijn wij begonnen met de verdubbeling van de wegen op ons tracé. De verdubbeling van de Sloeweg en de Tractaatweg en de opening van het nieuwe knooppunt Drie Klauwen maken de tunnelroute helemaal af.

1 Sloeweg

Gereed: 30 juni 2016

2 Knooppunt Drie Klauwen

Gereed: 30 september 2019

3 Tunneltracé Noord

Gereed: juni 2011

4 Westerscheldetunnel

Gereed: 14 maart 2003

5 Tunneltracé Zuid

Gereed: juli 2012

6 Sluiskiltunnel

Gereed: 22 mei 2015

7 Tractaatweg

Gereed: 31 oktober 2018





Veiligheid voorop

Twee auto's total loss, een beknelling en een personenbus die met vijftien inzittenden een noodstop moest maken. Er was veel aan de hand tijdens de calamiteitenoefening in de Sluiskiltunnel.

Iedere twee jaar houden we samen met Veiligheidsregio Zeeland een calamiteitenoefening, afwisselend in de Westerscheldetunnel en Sluiskiltunnel. Dit jaar vond de oefening plaats in de Sluiskiltunnel op de avond van 16 september. De wetgeving schrijft voor dat er in elke tunnel eens in de vier jaar een oefening moet plaatsvinden om samenwerking, procedures en de tunneltechniek te testen.

De oefening draaide om de samenwerking tussen de N.V. Westerscheldetunnel, Veiligheidsregio Zeeland en de hulpdiensten. Calamiteitenoefeningen zijn belangrijk om goed voorbereid te zijn als er daadwerkelijk een calamiteit is. Tijdens zo'n oefening wordt het incidentenbestrijdingsplan voor de tunnel getest. Het hele proces van melden van een ongeval, alarmeren, aanrijden, verkennen, communicatie, samenwerken en afstemmen wordt geoefend. Daarnaast kijken wij of onze tunnelsystemen goed werken om het optreden van hulpdiensten te faciliteren tijdens incidenten in de tunnel.

Tijdens zo'n oefening kijken we ook of onze eigen mensen goed opgeleid zijn om in samenwerking met de hulpdiensten een incident op te schalen en af te handelen. Jaarlijks volgen alle collega's uit de calamiteitenorganisatie een verplichte training. Tijdens deze interne training oefenen en beoordelen we alle facetten die de calamiteitenorganisatie van de N.V. Westerscheldetunnel in een groot incident moet beheersen aan de hand van virtuele oefeningen.

De uitkomsten van de calamiteitenoefening worden gebruikt om de calamiteitenplannen en de procedures waar nodig aan te passen en mogelijk te optimaliseren. Veiligheid gaat bij ons immers boven alles!



Veiligheidsbeambte

Patrick Dankaart

"Vanuit mijn functie beoordeel ik of de algemene veiligheid in onze tunnels goed is en of alle systemen en procedures juist werken. Daarnaast monitor ik of de betrokkenen bij een incident in de tunnel goed getraind zijn om deze af te handelen en geef ik in- en extern advies over tunnelveiligheid."

Nacht van de Tunnel

Afgelopen jaar organiseerden we drie Nachten van de Tunnel. 300 bezoekers kregen een kijkje achter de schermen van de Westerscheldetunnel. Tijdens zo'n avond krijgen deelnemers uitleg over de veiligheid in de tunnel en we nemen ze mee naar het diepste punt in de tunnel. Wie dat wil, kan in een dwarsverbinding

bellen met een operator! Dit is de ruimte waar je naartoe kunt vluchten in geval van een calamiteit.

Brandweerlieden van verschillende locaties geven uitleg bij een hulppost en vertellen wat je als weggebruiker zélf kunt doen bij een autobrand in de tunnel.

Dit jaar maakten de deelnemers voor het eerst gebruik van koptelefoons voor de uitleg. De Nacht van de Tunnel vindt tenslotte plaats tijdens een maandelijkse onderhoudsnacht en om die reden kan het best lawaaiërig zijn. Ook in 2020 staan weer drie Nachten van de Tunnel op de planning!



Communicatie

Om klanten zo duidelijk en transparant mogelijk te informeren over stremmingen van de tunnel, maken we gebruik van verschillende communicatiemiddelen. Gebruikers van de tunnel kunnen zich aanmelden voor e-mail- en sms-meldingen, pushberichten via onze gratis app WSTVerkeer én ze kunnen @WSTVerkeer op Twitter volgen.

Zodra de slagbomen voor de tunnel dichtgaan, kunnen gebruikers namelijk al vragen gaan stellen via social media of de Klantenservice. Waarom is de tunnel dicht en hoelang duurt het? Bij een stremming is het onze prioriteit om snel en helder te communiceren over de verkeerssituatie.

Kijkje achter de schermen

Naast uitleg over stremmingen, geven we op LinkedIn, Facebook, Instagram (stories) en Twitter een kijkje in de keuken van onze organisatie. We vertellen bijvoorbeeld over veiligheid in de tunnel, werkzaamheden, tolvrije dagen en allerlei feitjes en weetjes. Op elk kanaal groeit ons aantal volgers nog steeds.

 527 volgers

 4.020 volgers

 549 volgers

 2.592 volgers



Helikopter door de tolpoortjes

Een helikopter op het Tolplein is geen dagelijkse kost, dus daar moesten we natuurlijk wel een foto van maken! Onze volgers vonden dit ook leuk, want het is ons beste bericht van 2019 met 231 likes.



Ook op Instagram scoorde de helikopter goed, alleen was er één bericht dat net wat meer likes kreeg: Sinterklaas op het Tolplein! Hij was samen met zijn pieten op weg om cadeautjes te bezorgen en kwam bij onze tolgaarder aan de kassa.

Aantal gebruikers communicatiemiddelen bij stremmingen (incl. groei t.o.v. 2018)

APP WSTVerkeer (iOS en Android)	20.808	 3.767
Twitter @WSTVerkeer	4.670	 184
E-mailalerts	3.787	 63
SMS-alerts	1.798	 187

Koersen door de Oostbuis

Dit jaar raceten twee wielerveden door de Oostbuis van de Westerscheldetunnel. Op 10 april passeerde de Scheldeprijs en op 20 juni sprintten de renners van de ZLM Tour op ons tracé om de winst van de tunnelsprint.

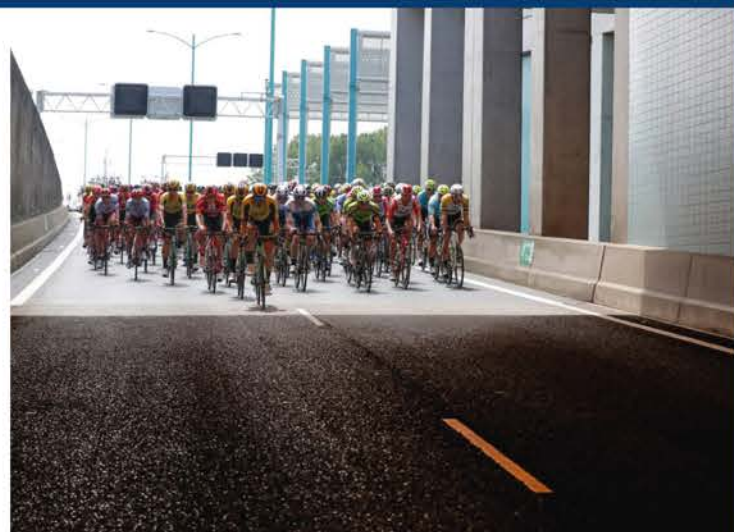
Scheldeprijs

- Oostbuis 22 minuten afgesloten
 - Van Terneuzen naar Schoten (BE) - 202,3 km
 - 143 renners
 - 23 nationaliteiten uit 5 werldeelen
- Volgwagens**
- 123 motoren:
 - o 50 mobiele verkeersregelaars
 - o 25 politiemotoren (NL/BE)
 - o 15 way in-out motoren
 - o 7 cameramotoren
 - o 20 persmotoren
 - o 6 motoren KBWB/tijdopname
 - 177 auto's:
 - o 38 wedstrijdvoertuigen
 - o 84 ploegleiderwagens
 - o 25 persvoertuigen
 - o 21 organisatie FlandersClassics
 - o 18 VIP bussen of auto's Lotto



ZLM Tour

- Oostbuis 20 minuten afgesloten
 - Van Bredene (BE) naar Heinkenszand - 197,9 km
 - 167 renners
- Volgwagens**
- 34 ploegleiderwagens
 - 6 jurywagens
 - 8 gastenwagens
 - 3 cameramotoren
 - 22 politiemotoren
 - 20 mobiele verkeersregelaars
 - 17 teambussen



Personeel in 2019*



29 man
27 vrouw

50 jaar
is de gemiddelde leeftijd

10,8
gemiddeld aantal jaren dienstverband

Langste dienstverband
1-1-1999 tot heden

16-12-2019 tot heden
is kortste dienstverband

Wie woont waar?



Wie woont het verst / dichtbij?



5 km Borssele
46 km Oostburg



fte



parttimers



vaste medewerkers

uitzendkrachten



instroom

uitstroom



baby geboren



collega ging met pensioen



vacatures
- P&O
- Assistent Operator/
Hoofdtolgaarder
- Secretariaat



sollicitatiebrieven



interne opleidingsdagen



collega's hebben iets aan opleiding gedaan



BHV'ers



niet verzuimers

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