

Regeling communicatieprocedures

Methode voor de mondelinge communicatie en veiligheidsberichten

Van Staf Logistieke Operatie

Eigenaar Roger Timmers

Kenmerk C3DQFQV7ZPHD-1498276729-
2847

Versie 6.1

Datum 1 september 2023

Onderwerp Veiligheidsberichten

Status Definitief

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Beheer	3
2.1	Wijzigingen	3
3	Doel en doelgroepen	4
3.1	Doel van dit document	4
3.2	Doelgroepen	4
4	Taal	4
5	Communicatie	4
6	Gespreksregels voor algemene mondelinge communicatie	5
6.1	Gespreksregels Algemeen (A)	5
6.2	Berichtenstructuur bij algemene mondelinge communicatie	5
7	Gespreksregels voor mondelinge veiligheidscommunicatie	7
7.1	Gespreksregels Veiligheid kritisch (V)	7
7.2	Berichtenstructuur bij mondelinge veiligheidscommunicatie	7
7.3	Dienstuitdrukkingen	10
7.4	NATO-spelalfabet en getallen	11

1 Inleiding

De Europese Unie heeft door het uitbrengen van Technical Specifications for Interoperability (TSI's) richtlijnen opgesteld voor mondelinge en schriftelijke veiligheidsberichten. De richtlijnen uit de TSI's zijn overgenomen in de spoorwegwet.

De infrastructuurbeheerder is verantwoordelijk voor vaststellen van de wijze van communiceren van de mondelinge en schriftelijke veiligheidsberichten.

Deze notitie gaat specifiek in op mondelinge communicatie en veiligheidsberichten, zoals beschreven in de bijlage C van TSI OPE: Methode voor de communicatie van veiligheidsberichten.

De schriftelijke communicatie van veiligheidsberichten is beschreven in het document 'Boek van Europese en Nationale Instructies', te vinden op het logistiek portaal --> logistiek algemeen --> operationeel.

2 Beheer

Deze regeling valt onder de verantwoordelijkheid van de Directeur ProRail Verkeersleiding. Wijzigingen vinden plaats na veranderingen van wet- en regelgeving en gerelateerde wijzigingen worden doorgevoerd in de cyclus van de Netverklaring (1 x per jaar in december). Zo nodig vinden tussentijdse wijzigingen plaats.

2.1 Wijzigingen

Versie	Datum	Wijzigingen
6.1	1 september 2023	Term 'Formulierenboek' in hele document aangepast naar 'Boek van Europese en Nationale Instructies', in het kader van invoering European Instructions
6.1	1 september 2023	Paragraaf 7.2 voorgeschreven communicatie aangepast aan invoering European Instructions
6.1	1 september 2023	Paragraaf 7.4 aangepast. Voorbeelden cijfer voor cijfer-uitspreken verwijderd. Enkel de uitzonderingen zijn van belang
6.1	1 september 2023	Tabellen 6.1 en 7.1 aangepast: Vermijd ontkenningen en zo mogelijk afkortingen; Getallen worden cijfer voor cijfer uitgesproken
6.1	1 september 2023	Paragraaf 7.3 aangepast: internationale uitdrukking noodoproep toegepast conform TSI OPE

3 Doel en doelgroepen

3.1 Doel van dit document

Deze regeling is bedoeld om de uitgangspunten te definiëren voor de mondelinge communicatie en de veiligheidscommunicatie tussen treindienstleiders en gesprekspartners. Door het toepassen van deze uitgangspunten worden de risico's tot miscommunicatie en daarmee potentiële veiligheidsincidenten beperkt.

3.2 Doelgroepen

Doelgroepen van dit document:

- de machinisten van alle in Nederland toegelaten Spoorwegondernemingen.
- de treindienstleiders.
- overige gesprekspartners van treindienstleiders.

4 Taal

De taal, die in Nederland wordt gebruikt voor de veiligheidscommunicatie tussen treindienstleider en machinist, is de Nederlandse Taal.

5 Communicatie

Bij mondelinge communicatie is onderscheid te maken tussen algemene (niet-veiligheidskritische) communicatie en veiligheidskritische communicatie.

Gespreksregels voor algemene mondelinge communicatie

Om misverstanden bij alle mondelinge communicatie zo veel mogelijk te voorkomen zijn gespreksregels opgesteld die altijd moeten worden opgevolgd.

Gespreksregels voor mondelinge veiligheidscommunicatie

Bij veiligheidscommunicatie is er sprake van overdracht van veiligheidskritische informatie, waarvoor aanvullende/ specifieke gespreksregels van toepassing zijn.

Wat is veiligheidscommunicatie

Veiligheidscommunicatie betreft het uitwisselen van veiligheidskritische informatie.

Veiligheidskritische informatie is informatie die bij onjuiste uitwisseling (niet, onvolledig, te vroeg of te laat), tot veiligheidsincidenten kan leiden met slachtoffers en/of schade als gevolg.

Veiligheidscommunicatie wordt gevoerd via een spreekverbinding die de gesprekken vastlegt.

6 Gespreksregels voor algemene mondelinge communicatie

6.1 Gespreksregels Algemeen (A)

De algemene gespreksregels worden in ieder gesprek toegepast.
Het toepassen van gespreksregels noemen we gespreksdiscipline.

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat verstaan wordt onder algemene gespreksregels:

Toepassen van algemene (A) en veiligheidskritische (V) gespreksregels		
A	V	Gespreksregels
X		Het is bij aanvang van elk gesprek van belang vast te stellen of de juiste gesprekspartners berichten met elkaar uitwisselen (identificatieplicht en plaatsbepaling)
X		Gebruik voor plaatsbepaling de vaste infrastructuur: <ul style="list-style-type: none">• Stationsnaam; en/of• Baanvak en kilometrering; en/of• Spoornummers; en/of• Wisselnummers; en/of• Seinnummers.
X		Houd gesprekken kort en zakelijk om de communicatiemiddelen maximaal ter beschikking te hebben voor alle toegelaten gebruikers.
X		Vermijd ontkenningen en zo mogelijk afkortingen
X		Luister of er een gesprek gaande is voor u gaat spreken, behalve bij een noodbericht
X		Laat de ander uitspreken
		Spreek elkaar aan op het gebruik van de gespreksregels voor veiligheidscommunicatie
		Gebruik bij het spellen en losse letters het NATO-spelalfabet
		Getallen worden cijfer voor cijfer uitgesproken
		Gebruik van dienstuitdrukkingen
		Herhalen van veiligheidskritische informatie; <ul style="list-style-type: none">• Elk bericht met impact op veiligheid moet door de ontvanger inhoudelijk herhaald worden• Elk herhaald bericht moet door de afzender worden gevolgd door de dienstuitdrukking "correct" of "fout ik herhaal"
		Gebruik voor de overdracht van specifiek omschreven veiligheidskritische informatie de standaard berichtenstructuur

6.2 Berichtenstructuur bij algemene mondelinge communicatie

Berichten die worden gebruikt voor het geven van urgente operationele instructies en specifieke procedurele berichten hebben een standaard voorgeschreven berichtenstructuur.

Identificatieplicht

Een standaard bericht om bij aanvang van ieder gesprek aan de gesprekspartner kenbaar te maken met wie hij/zij spreekt en/of een plaatsbepaling te doen.

I.v.m. de functionaliteit van de spreekverbinding is het mogelijk dat het begin van het bericht niet wordt verstaan of opgenomen. Om te borgen dat de identificatie wel wordt verstaan, wordt het bericht gestart met de afgesproken uitdrukking "Hier".

"Hier treindienstleider (werkplek) Over."

"Hier machinist (treinnummer) te (plaatsbepaling) Over."

"Hier (functienaam) te(plaatsbepaling) Over."

7 Gespreksregels voor mondelinge veiligheidscommunicatie

7.1 Gespreksregels Veiligheid kritisch (V)

De veiligheidskritische gespreksregels worden in ieder gesprek toegepast waarbij sprake is van het uitwisselen van veiligheidskritische informatie.

Het toepassen van gespreksregels noemen we gespreksdiscipline.

In onderstaande tabel wordt weergegeven wat verstaan wordt onder veiligheidskritische gespreksregels:

Toepassen van algemene (A) en veiligheidskritische (V) gespreksregels		
A	V	Gespreksregels
	X	Het is bij aanvang van elk gesprek van belang vast te stellen of de juiste gesprekspartners berichten met elkaar uitwisselen (identificatieplicht en plaatsbepaling)
	X	Gebruik voor plaatsbepaling de vaste infrastructuur: <ul style="list-style-type: none"> • Stationsnaam; en/of • Baanvak en kilometrering; en/of • Spoornummers; en/of • Wisselnummers; en/of • Seinummers.
	X	Houd gesprekken kort en zakelijk om de communicatiemiddelen maximaal ter beschikking te hebben voor alle toegelaten gebruikers.
	X	Vermijd ontkenningen en zo mogelijk afkortingen
	X	Luister of er een gesprek gaande is voor u gaat spreken, behalve bij een noodbericht
	X	Laat de ander uitspreken.
	X	Spreek elkaar aan op het gebruik van de gespreksregels voor veiligheidscommunicatie.
	X	Gebruik bij het spellen en losse letters het NATO-spelalfabet.
	X	Getallen worden cijfer voor cijfer uitgesproken.
	X	Gebruik van dienstuitdrukkingen.
	X	Herhalen van veiligheidskritische informatie; <ul style="list-style-type: none"> • Elk bericht met impact op veiligheid moet door de ontvanger inhoudelijk herhaald worden. • Elk herhaald bericht moet door de afzender worden gevolgd door de dienstuitdrukking "correct" of "fout ik herhaal".
	X	Gebruik voor de overdracht van specifiek omschreven veiligheidskritische informatie de standaard berichtenstructuur.

7.2 Berichtenstructuur bij mondelinge veiligheidscommunicatie

Berichten die worden gebruikt voor het geven van urgente operationele instructies en specifieke procedurele berichten hebben een standaard berichtenstructuur.

Identificatieplicht

Een standaard bericht om bij aanvang van elk gesprek aan de gesprekspartner kenbaar te maken met wie hij/zij spreekt en/of een plaatsbepaling te doen. I.v.m. de functionaliteit van de spreekverbinding is het mogelijk dat het begin van het bericht niet wordt verstaan of opgenomen. Om te borgen dat de identificatie wel wordt verstaan, wordt het bericht gestart met de afgesproken uitdrukking "Hier".

"Hier treindienstleider (werkplek) Over."

"Hier machinist (treinnummer) te (plaatsbepaling) Over."

"Hier (functienaam) te(plaatsbepaling) Over."

Noodberichten

Noodberichten worden gebruikt door de treindienstleider voor het geven van urgente operationele instructies met betrekking tot de spoorwegveiligheid. In een noodsituatie gebruikt de treindienstleider de alarmknop GSM-R

Situatie vereist dat meerdere treinen tot stilstand moeten komen:

"Noodsituatie: Stop alle treinen."

Situatie vereist dat één bepaalde trein tot stilstand moet komen

"Trein(nummer) op spoor ... (stationsnaam, Baanvak, Spoor nummer) ... Noodstop"

Operationele instructies (European Instruction/ Instructie Verkeerd Spoor)

Operationele instructies worden gebruikt voor het overbrengen van procedurele berichten tussen treindienstleiders en machinisten. Het is voor goede en duidelijke communicatie van belang dat de door beide partijen gebruikte operationele instructies qua inhoud consistent zijn aan elkaar. De operationele instructies van alle partijen zijn in het Boek van Europese en Operationele Instructies opgenomen.

Het afgeven van operationele instructies moet voorafgegaan worden door het volgende bericht:

"Trein (nummer).

Hier treindienstleider ... (werkplek) European Instruction (nummer(s)) ... voorbereiden."

Óf:

"Trein (nummer).

Hier treindienstleider ... (werkplek) Instructie Verkeerd Spoor (baanvak) ... voorbereiden."

Werkzaamheden

Dit betreft de veiligheidscommunicatie over het starten en beëindigen van werkzaamheden.

- **Werkzaamheden zonder WBI/WECO**

Procedureel bericht voor het veilig beschikbaar stellen van infracapaciteit aan een functionaris.

“Hier ... (functie) .., ik vraag toestemming om werkzaamheden op ... (spoor/gebied) ... aan te mogen vangen, over.”

“Hier treindienstleider ... (werkplek).., maatregelen treindienstleider ... (spoor/gebied...) ... aangebracht, ik geef aan ... (functie) .., om ... (tijd) ... toestemming om werkzaamheden op ... (spoor/gebied) ... aan te vangen, over.”

“Hier ... (functie) .., ik krijg om ... (tijd) ... de toestemming om werkzaamheden op ... (spoor/gebied) ... aan te vangen, over/sluiten.”

- **Werkzaamheden met een WBI/WECO**

Procedureel bericht voor het veilig beschikbaar stellen van infracapaciteit aan de LWB met WBI/WECO

“Hier LWB, WBI ... (nummer), werkplek ...(letter) voorbereiden over”.

“Hier treindienstleider ... (werkplek), maatregelen treindienstleider volgens WBI...(nummer), werkplek....(letter) aangebracht, ik geef om ... (tijd) ... LWB WBI ... (nummer), werkplek ... (letter) ... toestemming om werkzaamheden aan te vangen, over”.

“Hier LWB, WBI ... (nummer), werkplek ... (letter), ik krijg om ... (tijd) ... de toestemming van treindienstleider ... (werkplek) ... om de werkzaamheden aan te vangen, over/sluiten.”

- **Beëindigen van werkzaamheden**

Procedureel bericht voor het veilig terug beschikbaar stellen van de infracapaciteit aan de treindienstleider.

“Hier ... (functie) ..., ik meld de werkzaamheden op ... (spoor/gebied/WBI) ... gereed om ... (tijd) ..., over.”

“Hier treindienstleider ... (werkplek) .., de werkzaamheden op ... (spoor/gebied/WBI) ... zijn gereed om ... (tijd) ..., over/sluiten.”

7.3 Dienstuitdrukkingen

Om de verzending van berichten gedisciplineerd en gestructureerd te doen verlopen worden de volgende dienstuitdrukkingen gebruikt:

Dienstuitdrukking
Over

Betekenis
Term om de andere partij het woord te geven.

Ontvangen

Term om aan te geven dat het bericht is ontvangen.

Herhaal uw bericht

Uitdrukking om aan te geven dat het bericht slecht ontvangen of moeilijk te begrijpen is en moet worden herhaald.

Correct

Uitdrukking om aan te geven dat het ontvangen bericht nauwkeurig overeenstemt met het uitgezonden bericht.

Fout (+ ik herhaal)

Uitdrukking om aan te geven dat het ontvangen bericht niet overeenstemt met het uitgezonden bericht.

Wacht

Uitdrukking om de ander te laten wachten.

Ik roep u later opnieuw op

Uitdrukking om aan te geven dat de verbinding wordt verbroken maar later wordt hervat.

Toegestaan

U hebt toestemming tot

Stoppen

U hebt geen toestemming tot..... /stoppen.

Herstel

Ik maakte een fout. Ik begin weer bij het laatste goed uitgesproken woord.

Ik spel ...

Aankondiging dat er gespeld gaat worden.

Sluiten

Wanneer het bericht is beëindigd.

Mayday, mayday, mayday

Om een noodsituatie aan te geven wanneer gebruik wordt gemaakt van andere communicatiemiddelen dan GSMR.

7.4 NATO-spelalfabet en getallen

Om in uiteenlopende situaties misverstanden te voorkomen, moet elke uitdrukking langzaam en duidelijk worden uitgesproken. Hierbij moeten de woorden, die slecht kunnen worden begrepen, worden gespeld en getallen cijfer voor cijfer worden uitgesproken.

Spellen

Bij het spellen moet het NATO-spelalfabet worden gebruikt:

A	Alpha	H	Hotel	O	Oscar	V	Victor
B	Bravo	I	India	P	Papa	W	Whisky
C	Charlie	J	Juliet	Q	Quebec	X	X-ray
D	Delta	K	Kilo	R	Romeo	Y	Yankee
E	Echo	L	Lima	S	Sierra	Z	Zulu
F	Foxtrot	M	Mike	T	Tango		
G	Golf	N	November	U	Uniform		

Getallen

Getallen worden door zowel de zender als de ontvanger cijfer voor cijfer uitgesproken. Snelheid, tijd en datum zijn uitzonderingen en worden volledig uitgesproken.

Volledig uitgesproken worden:	
Snelheid	<i>40 km/u = veertig kilometer per uur</i>
Tijd	<i>10:52 uur = tien uur tweeënvijftig</i>
Datum	<i>12 juni 2012 = twaalf-zes-tweeduizendtwaalf</i>