



in feiten
en cijfers



**WESTERSCHELDE
TUNNEL**

MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

Andere trots!

Een voorwoord schrijven begint vaak met een terugblik naar wat ik vorig jaar heb geschreven. De titel was toen, 'Stabiel zijn én blijven'. Ik kon toen nog niet vermoeden dat dit ijdele hoop zou zijn. 2020 begon hoopvol, maar in maart brak een onzekere periode aan waarin we nu nog steeds zitten. Als directeur blik ik terug op een jaar dat anders was dan alle andere jaren, maar het heeft me toch voldoening gegeven. Ik ben trots op ons mooie bedrijf en op onze mensen die zich dag en nacht inzetten om alles rondom deze vitale verbinding in stand te houden. Het is een andere trots dan anders, maar dat past helemaal bij 2020!

100 miljoenste passage

Een nieuwe mijlpaal: op dinsdag 25 februari passeerde onze 100 miljoenste klant. Sinds de opening op 14 maart 2003 maakten 100 miljoen voertuigen gebruik van de Westerscheldetunnel. Met een bloemetje en een leuke attentie werd deze klant in het zonnetje gezet. Daarnaast kregen ook nog eens 100 klanten een kleine attentie.

Coronavirus

Op 13 maart gingen de eerste maatregelen tegen het coronavirus in binnen ons bedrijf. We schreven een protocol met verschillende fases hoe we beide

tunnels open kunnen houden als het ziekteverzuim onder de operators door het coronavirus zou toenemen. Alle maatregelen die we hebben, zijn er op gebaseerd om niet in het meest zwarte scenario terecht te komen, namelijk dat het ziekteverzuim zo hoog is dat er niet genoeg operators zijn om de tunnels te bedienen. Voor het overige personeel betekende dit zoveel mogelijk vanuit huis werken, wat we als bedrijf stap voor stap goed gefaciliteerd hebben. Toch treft het coronavirus ons hard, niet zozeer ons personeel, maar wel onze passages. De eerste 11 weken van 2020 lieten een normaal verloop van de passages zien, maar daarna zien we het aantal passages kelderen en zich aanpassen aan de coronamaatregelen. We kwamen in de eerste weken na 16 maart zelfs op 40% minder passages uit! Komen we ooit weer op het aantal passages van voor de coronacrisis en hoe lang duurt het voordat we daar weer zijn? Dat zijn vragen waar we in 2021 een antwoord op hopen te vinden.

Dodelijk ongeval

Het coronavirus is erg, de dalende passages doen ons pijn, maar dit alles staat in schril contrast met het dodelijk ongeval van begin juni. Op 5 juni rond 17.00 uur vond er een ernstig ongeval plaats in de Westbuis waarbij drie auto's betrokken waren en helaas een 56-jarige vrouw om het leven is gekomen. Dit was een incident met grote impact en het eerste dodelijke ongeval in de tunnel sinds 2006.

Contactloos betalen

Contactloos betalen is al een aantal jaren een veel gebruikt betaalmiddel. Sinds 2019 kunnen klanten in de kassalanen contactloos betalen, in november 2020 zijn hier ook de onbemande (automatische) lanen 4 en 7 aan toegevoegd. De realisatie hiervan was een ingrijpend en complex proces waar je op pagina 14 meer over kunt lezen. Ondanks dat het nog maar kort geleden is geïntroduceerd, zien we dat er al goed gebruik van wordt gemaakt.

Discussie tunnel tolvrij

De afgelopen jaren zijn we gewend geraakt aan de discussies over een tolvrije tunnel. We zien wel dat de discussie niet rationeel maar vooral emotioneel gevoerd wordt. We respecteren deze discussie zolang dat niet leidt tot vernieling van eigendommen of onheuse bejegening van medewerkers van de WST. Hoe je het ook wendt of keert, de Westerscheldetunnel voldoet aan een behoefte en de discussie gaat niet over de werking van de tunnel. Ondanks de toenemende aandacht voor ons bedrijf, blijven wij ons voor 100% inzetten voor een veilige en betrouwbare verbinding!



Harald Schoenmakers
Algemeen directeur

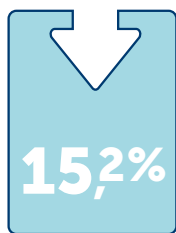
Kerncijfers

WESTERSCHELDE TUNNEL in 2020

6.567.366

passages

ten opzichte van
7.746.571 passages in
2019 – een daling van



22.379

klanten gebruiken onze
app WSTverkeer voor
verkeersinformatie

4.344.523

t-tag + m-tag
passages

De tunnel was

7
uur

dicht voor het opruimen
van rommel op de rijbaan



9,9%



van het aantal passages
is vrachtverkeer

5.475.423

passages door de
Sluiskiltunnel



De **drukste dag**
was 20 februari met
26.353 passages

26% van de passanten
betaalde met een kaart

91% van de betalingen
met debetkaarten was
contactloos

op **23 mei** bestond
de Sluiskiltunnel

5 jaar



Zeeuwse t-tagpassages

46% boven de
Westerschelde

54% Zeeuws-
Vlaanderen

De **stilste dag** was 12 april met
4.343 passages

12 april



71.181
passages

tijdens **4 tol-
vrije dagen**

DONDERDAG

is de **drukste dag van de week**

ZONDAG

is de **rustigste dag van de week**

Op 25 februari
passeerde onze



100 miljoenste

klant de Westerschelde-
tunnel

**van 29 op 30
september**

was de tunnel
volledig dicht voor
groot onderhoud

Elke maand **1 onderhoudsnacht** in de
Westerscheldetunnel



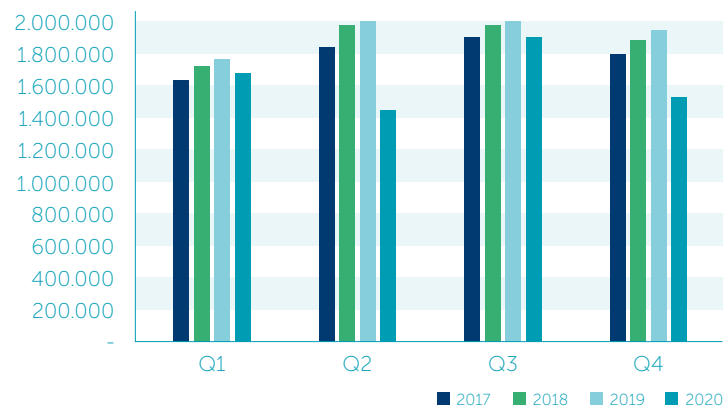
Verkeer

Het jaar 2020 gaat bij de WST de boeken in als een heel bijzonder jaar. Waar we in 2019 record na record verbraken, is 2020 qua passages het jaar van de dieptepunten. Dat had alles te maken met de kabinetsmaatregelen om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan.

Thuiswerken zorgt voor terugval passages

De afgelopen jaren zagen we het aantal passages elk jaar groeien. Tot maart 2020: vanaf dan werd thuiswerken de nieuwe norm. Dat zagen we direct terug in onze passages. In de eerste vier weken na de lockdown van maart daalde het aantal passages op het Tolplein met maar liefst 40%. Passeerden er in 2019 in deze periode gemiddeld nog 25.260 voertuigen op werkdagen, in 2020 waren dit er gemiddeld 14.695.

Grafiek 1: Het verschil in passages van de afgelopen vier jaar



De grootste daling qua passages was bij categorie 1 (personenauto's). Dit geldt ook voor het aantal t-tagpassages in die categorie. Veel mensen werkten door het coronavirus opeens thuis. Daardoor ging het woon-werkverkeer fors naar beneden.

Veelgebruikers

Een logisch gevolg is dat er in 2020 dus ook veel minder veelgebruikers waren. Abonnees die vaker dan 150 keer per jaar door de Westerscheldetunnel rijden en daarbij gebruik maken van hun t-tag of m-tag, krijgen een veelgebruikerskorting en betalen de helft van het standaard-tarief. In grafiek 3 is te zien hoe de verdeling veelgebruikers is tussen de verschillende categorieën. De meeste veelgebruikers zijn automobilisten met personenauto's, met 83%.

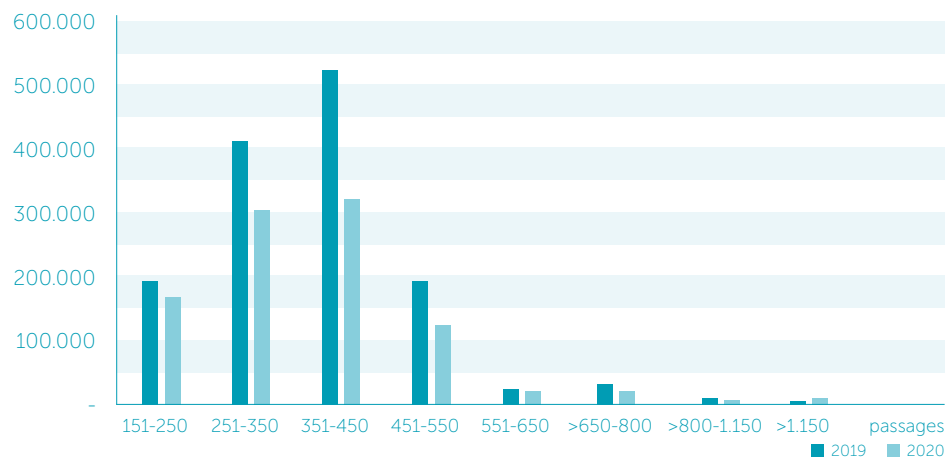
Vrachtverkeer nam niet af

Opvallend was dat het vrachtverkeer afgelopen jaar 'gewoon' bleef rijden en daar bijna geen daling te zien was. Omdat het personenverkeer flink daalde en het vrachtverkeer gelijk bleef, steeg het aandeel van vrachtverkeer in de totale passages naar 9,9% (een record). 5 november was qua vrachtverkeer de drukste dag van 2020 met 2.929 passages.

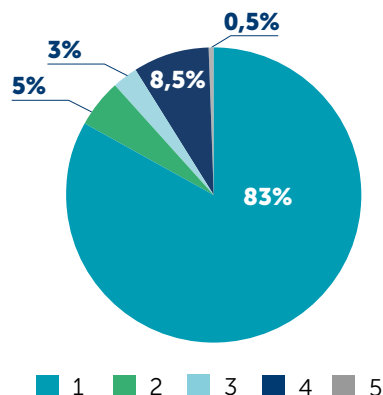
Tolvrije dagen

Ieder jaar heeft de Westerscheldetunnel zes tolvrije zaterdagen. Die stonden ook voor 2020 gepland. Vanwege

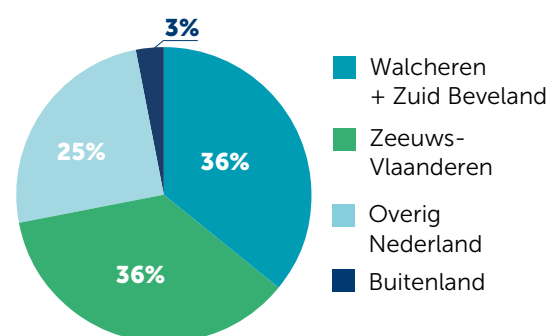
Grafiek 2: De passages van veelgebruikers in 2019 en 2020



Grafiek 3: Veelgebruikers naar categorie



Grafiek 4: Herkomst van veelgebruikers



1 2 3 4 5

Cat.1



Cat.2



Cat.3



Cat.4



Cat.5



het coronavirus zijn er maar vier doorgegaan: januari, februari, september en november. De tolvrije dag van april werd verschoven naar december, maar ging uiteindelijk ook niet meer door. Met het annuleren van de tolvrije dag in oktober en december sloten we ons

aan bij het advies van de Rijksoverheid om, als gevolg van het coronavirus, sociale contacten te vermijden en zoveel mogelijk thuis te blijven. In totaal hebben 71.181 voertuigen gebruikgemaakt van de tolvrije dag.



Sluiskiltunnel 5 jaar!

Op 23 mei 2020 was de Sluiskiltunnel precies vijf jaar open. De openingsceremonie met Koning Willem-Alexander en Koningin Maxima op 19 mei 2015 was natuurlijk heel indrukwekkend. Daar was iedereen stil van. Een paar dagen later was van die stilte niets meer te merken. In de eerste 24 uur passeerden er ruim 15.000 voertuigen. Als we terugkijken op de afgelopen vijf jaar dan is er in de Sluiskiltunnel zelf weinig veranderd. De tunnel ziet er nog als nieuw uit. Een prima tunnel die nog vele jaren mee kan!



Een aantal feitjes op een rij van het eerste lustrum van de Sluiskiltunnel.

- De afgelopen vijf jaar passeerden er 28.359.707 voertuigen.
- Dat is gemiddeld 15.523 passages per dag.
- Oktober 2019 was met 591.020 passages de drukste maand ooit.
- Donderdag was de drukste dag en zondag de rustigste dag van de week.
- Met 27.245 passages was 23 augustus 2017 de drukste dag ooit.
- Ieder kwartaal was de Sluiskiltunnel een nacht afgesloten voor gepland onderhoud. Over de afgelopen vijf jaar gaat het om 187 uur en 18 minuten.
- Tijdens een onderhoudsnacht wordt ook het afval in de bermen opgeruimd. Het record tijdens één nacht was 30 volle vuilniszakken.
- 86 uur en 15 minuten was de Sluiskiltunnel dicht voor onvoorziene omstandigheden zoals een ongeluk, pechgeval of rommel op de rijbaan.
- Op 15 oktober 2019 passeerde het 25 miljoenste voertuig.
- In de Zuidbuis rijdt gemiddeld nét wat meer verkeer (51,2%) dan door de Noordbuis (48,8%).
- Op 16 september 2019 was de eerste calamiteitenoefening sinds de opening.
- De tunnelbuizen worden het vaakst afgesloten voor te hoge voertuigen (hoger dan 4.30 meter). 911 keer in totaal!
- De afgelopen vijf jaar hebben zich geen significante incidenten voorgedaan (ongelukken met dodelijke afloop, brand, gevaarlijke stoffen of grote schade aan de tunnel).

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 eind 2018 was het al mogelijk om in de kassalane contactloos te betalen en sinds eind november 2020 kan dat ook in de onbemande lanen. Ondanks dat het laatste nog maar ruim een maand kan, zien we nu al dat het veel gebruikt wordt.

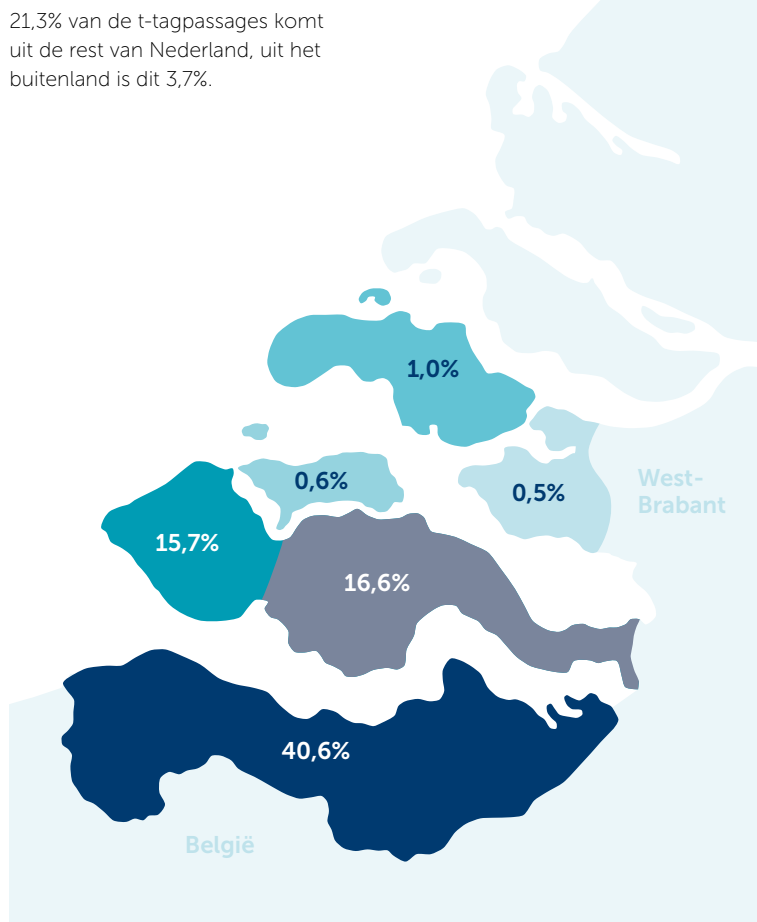
t-tag

Dochteronderneming Movenience had op 31 december 2020 59.427 abonnees met 93.677 t-tags en 848 m-tags (voor motorrijders). In 2020 zijn met deze t-tags en m-tags 4.344.523 passages door de Westerscheldetunnel afgerekend. Dat was 66,2% van het totaal aantal passages.

Veelgebruikerskorting

Abonnees die vaker dan 150 keer per kalenderjaar met hun t-tag door de Westerscheldetunnel rijden, krijgen extra korting. Met deze veelgebruikerskorting krijgen abonnees 50% korting op het standaardtarief. Het afgelopen jaar zijn 1.022.749 passages afgerekend met dit speciale tarief. In 2020 daalde het aantal veelgebruikerspassages met 26% ten opzichte van 2019.

Grafiek 5: t-tagpassages naar herkomst

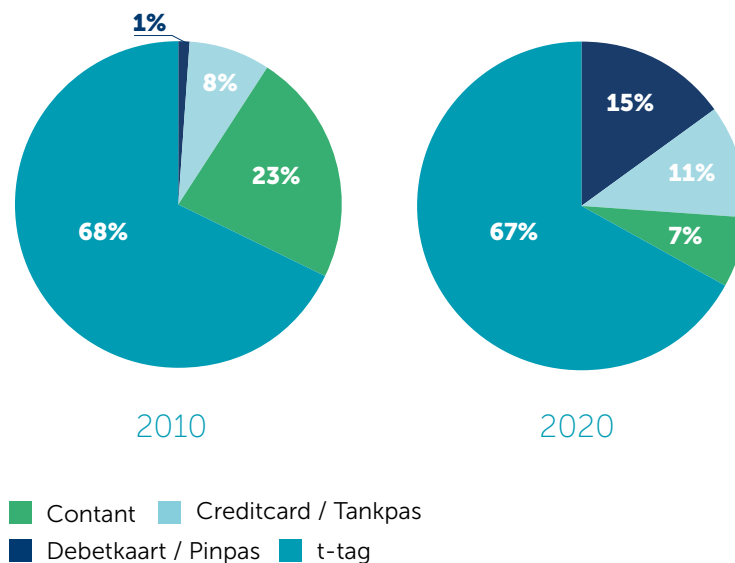




Hoe betalen klanten?

Zoals gezegd is contactloos betalen een succes, dat blijkt ook uit de cijfers. Er wordt steeds meer met een debetkaart betaald. Maar liefst 91% van de betalingen met een debetkaart is contactloos, wat de doorstroming op het Tolplein bevordert. Al jaren zien we dat steeds minder klanten contant betalen. In 2019 was dit nog 13%, in 2020 is dit aandeel gedaald naar 7,3%.

Grafiek 6: **Betaalmiddelen**



2010 vs 2020

Het verschil in betaalmethodes is pas echt goed te zien als we iets verder terug gaan in de tijd. We hebben de betaalmiddelen van 2010 en 2020 naast elkaar gelegd. In 2010 betaalde 1% van onze klanten met de Chipknip (debetkaart), in 2020 betaalde 15% van de klanten met debetkaart (bank- of pinpas). Dit jaar zijn 7,3% van de betalingen contant afgerekend, in 2010 was dit nog 23%.

Millimeter- werk; van het wegdek naar de e-kelder

In het voorjaar werd een wel heel bijzondere klus geklaard in de Oostbuis. In de nacht van 4 op 5 april werd namelijk de transformator in e-kelder (technische ruimte onder het wegdek) 13 vervangen. Met René Clarisse en Martijn Bastiaanse van Westerscheldetunnel Maintenance blikken we terug op de werkzaamheden.

“Een klus als deze hadden we nog niet eerder meegemaakt”, vertelt René Clarisse. “Om de oude transformator uit de e-kelder te krijgen en vervolgens de nieuwe te plaatsen, moest er namelijk een hijsluik onder het wegdek opengemaakt worden. Een deel van het asfalt moest weg gefreesd worden om bij het hijsluik te komen.”



De kleinste details

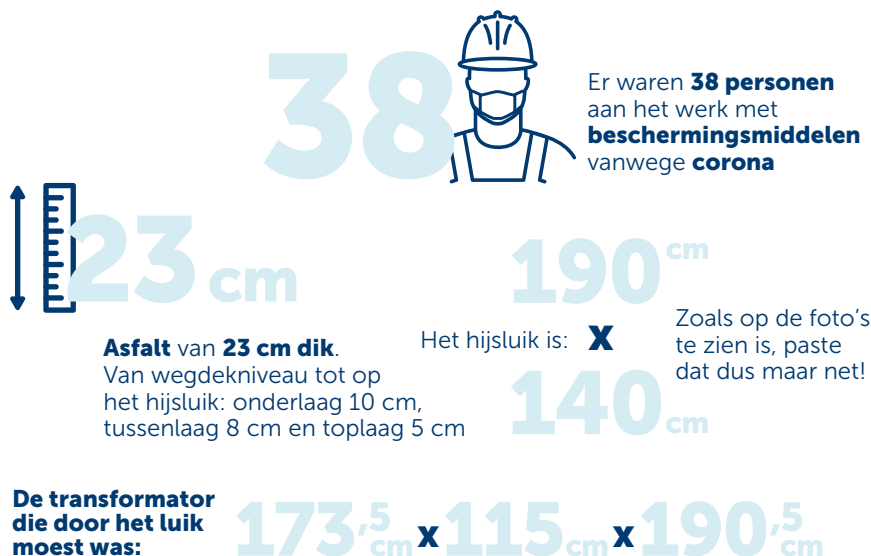
"Een klus van deze omvang vroeg om enorm veel voorbereiding. We hebben specialisten geraadpleegd, tekeningen bestudeerd en boringen en inspecties gedaan. Zelfs oud-werknemers die bij de bouw betrokken waren, hebben we benaderd. Alleen zo konden we verifiëren waar het hijsluik precies onder het wegdek zat. Je moet écht zeker zijn van de kleinste details", vult Martijn Bastiaanse aan. "Zo kwamen we in eerste instantie bij het frezen geen epoxy tegen. Epoxy is gebruikt om het hijsluik bij de bouw af te dichten en zit alleen op die plaats onder het asfalt. Gelukkig zagen we het een paar centimeter dieper wel. Als je dat ziet, weet je dat je goed zit. Dat is toch wel een opluchting", lacht René.

Getest in Frankrijk

"Al ben je zelf zo vaak in de tunnel of in het kabelkanaal geweest, het is toch wel heel bijzonder om vanaf het wegdek in de e-kelder naar de transformator te kijken", vertelt René. Ook na het plaatsen van de transformator was het nog even spannend. "De transformator was in Frankrijk voor het laatst getest en kwam vervolgens op transport naar Terneuzen", legt Martijn uit. "Na het bouwen van de omkasting en de aansluiting en voorbereiding van de bekabeling konden we een paar dagen na de onderhoudsnacht de transformator in bedrijf stellen. Pas dan weet je zeker of alles goed is gegaan tijdens het transport naar Nederland en het inhijzen in de e-kelder."



De klus duurde van zaterdag **4 april** van **18.30 uur** tot zondag **5 april 12.00 uur**



Beschikbaarheid

Niemand staat graag voor een dichte tunnel. Ook wij willen het liefst - net als iedereen die er gebruik van maakt - dat de Westerscheldetunnel 24 uur per dag, zeven dagen per week beschikbaar is. Toch ontkomen we er niet aan om de tunnel soms af te sluiten voor bijvoorbeeld een pechgeval, rommel op de rijbaan of onderhoud. Afgelopen jaar waren beide buizen van de Westerscheldetunnel 97,7% van de tijd volledig beschikbaar voor verkeer.

Dit ligt onder onze doelstelling van 98%. Dit komt omdat er in 2020 zeven extra onderhoudsnachten voor werkzaamheden waren. Op pagina 13 is daar meer over te lezen.

Ongeplande afsluitingen

Net zoals voorgaande jaren zijn pechgevallen de grootste

veroorzaker voor afsluitingen. De Westerscheldetunnel was in 2020 in totaal bijna 19 uur dicht voor voertuigen met pech. Voor te hoge vrachtwagens gingen we 5,5 uur dicht en voor rommel op de rijbaan was dit 7 uur.

Dodelijk ongeval

De langste, ongeplande afsluiting was op vrijdag 5 juni toen er een dodelijk ongeval plaatsvond in de Westbuis. Een personenauto met pech kwam tot stilstand in de tunnel en twee achterop komende voertuigen botsten op de auto. De calamiteitenknop werd ingedrukt en het verkeer moest in beide richtingen via Antwerpen omrijden. De Oostbuis was 2,5 uur afgesloten en de Westbuis 5 uur en 11 minuten.

Bijzondere incidenten

Afgelopen jaar was er nog een aantal incidenten waar de Westerscheldetunnel



De operator heeft de tunnel één keer **afgesloten** vanwege **een spookrijder**.

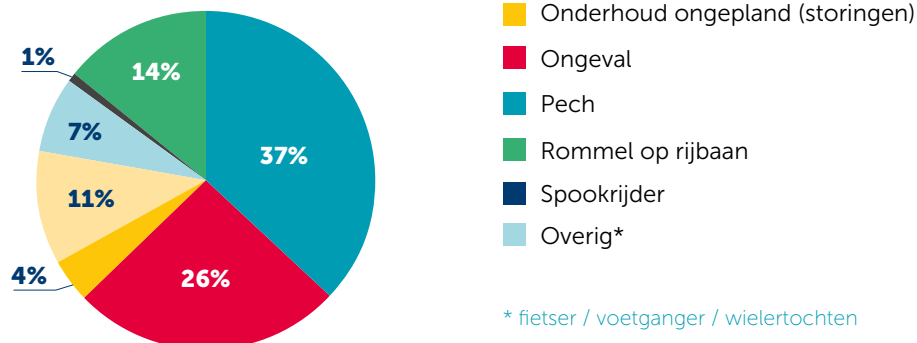


In oktober was de Oostbuis **10 minuten** dicht omdat er **suikerbieten** van een vrachtwagen waren gevallen en deze op de weg lagen.

langere tijd voor dicht moest. Het nieuwe jaar was nog maar net begonnen toen er op één dag drie ongelukken gebeurden. Op donderdagochtend 9 januari reed bij de uitrit van de Westbuis een bestelbus achterop een vrachtwagen. Voor zover bekend, raakte niemand gewond, maar de tunnel was een uur dicht voor de berging. Vervolgens reed een vrachtauto gevuld met biervaten de berm in tussen de Oostbuis en het Tolplein. Het voertuig kwam in de sloot tot stilstand. Brandweer, ambulance en politie kwamen ter plaatse. De chauffeur zat bekneld en werd na bevrijding naar het ziekenhuis gebracht. Het incident kende een lange nasleep door een lastige berging en het schoonmaken van het wegdek.

Diezelfde middag was er rond 18.00 uur een kettingbotsing in de Oostbuis met zes personenauto's. Voor zover bekend, was er alleen materiële schade. De Oostbuis was 51 minuten dicht voor de berging van de auto's en het schoonmaken van het wegdek. Donderdag 9 januari gaat dan ook de boeken in als de grootste pechdag van 2020 omdat onze klanten lang in de file hebben gestaan.

Grafiek 7: **Ongeplande afsluitingen**



* fietser / voetganger / wielertochten

Onderhoud

Elke vier weken op dinsdag is er een onderhoudsnacht in de Westerscheldetunnel. De Sluiskiltunnel is elk kwartaal een dinsdagnacht dicht voor werkzaamheden. Tijdens een onderhoudsnacht worden onder andere schoonmaakwerkzaamheden, reparaties en inspecties uitgevoerd.

In 2020 vonden zeven extra onderhoudsnachten plaats in de Westerscheldetunnel.

- In april werd de hoogspannings-transformator van de e-kelder vervangen via het wegdek van de Oostbuis. Op pagina 10 is meer te lezen over deze bijzondere klus.
- Eind april waren er in beide buizen drie extra onderhoudsnachten voor werkzaamheden aan de demperkappen van de ventilatoren.
- Eind mei stond het opnieuw asfalteren van de in- en uitrit van de Westbuis op het programma. Hier waren drie nachten voor nodig.

Ruim
11 uur

zijn de tunnelbuizen van de Westerscheldetunnel in totaal afgesloten geweest tijdens het maandelijks onderhoud **voor het instellen en opheffen van tegenverkeer.**

De Sluiskiltunnel was een kleine 30 uur dicht voor maandelijks onderhoud. Tijdens een onderhoudsnacht van de Sluiskiltunnel wordt het verkeer omgeleid via de brug.

30 uur



Elke **onderhoudsnacht** werken er zo'n **50** tot **70** mensen in de tunnel. **Tijdens de totaal-afsluiting** waren dit er:

135

Het **meeste** werd er **gewerkt** aan

preventief onderhoud

van bebording, asfalt, tegels en camera's.

De jaarlijkse totaalafsluiting werd vanwege het coronavirus verplaatst.

juni > september

De **meeste inspecties** werden **uitgevoerd** aan **objecten** die tijdens een **calamiteit** in werking treden zoals camera's, ventilatoren, nooddeuren en verlichting.

115 De meeste schade ontstond aan verkeersborden
schadegevallen

Oost- **6x** West- **6x**
buis buis
aan de beurt voor onderhoud



Contactloos betalen in de automatische lanen 4 en 7

Bijna overal kan je contactloos betalen met je pinpas. Even je pasje tegen een pinautomaat houden en je boodschappen zijn betaald, hoe makkelijk! Sinds eind 2020 kun je op het Tolplein ook in de automatische (onbemande) lanen 4 en 7 contactloos betalen met een breed scala aan kaarten (bank- of pinpas, creditcard, tankpas) én met je smartphone of -watch.

In de kassalanen konden klanten al sinds begin 2019 contactloos betalen. Dat bleek meteen een succes. Nu zijn daar dus ook de lanen 4 en 7 (vrachtwagens) bijgekomen. Het lijkt zo simpel, dat contactloos betalen, maar waarom is dat nu pas mogelijk op het Tolplein? Het was helaas geen eenvoudige klus. Projectleider Richard Witsel legt uit welke uitdagingen hij is tegengekomen tijdens het project.

Bemand versus onbemand

Supermarkten, winkels, tankstations, overal kan je al langere tijd contactloos betalen. "Dit heeft te maken met het feit dat contactloos betalen alleen mogelijk was voor bemande situaties (zoals winkels en supermarkten) óf onbemande situaties (zoals tankstations), waarbij er altijd een pinpad aanwezig is", legt Richard uit. "Op het Tolplein bij de Westerscheldetunnel hebben we met zowel bemande (de kassalanen) als onbemande situaties (de automatische lanen) te maken. Vanuit de leverancier van de (betaal) terminal en de betalingsafhandelaar was er tot voor kort geen integrale oplossing voor onze onbemande tollanen."

Allerlei betaalmiddelen

In de supermarkt kun je met je pinpas betalen en soms ook met een creditcard, maar dan houdt het wel op. "We accepteren bij de

Westerscheldetunnel een zeer uitgebreid aantal betaalmiddelen: debetkaarten, creditcards en tankpassen”, somt hij op. “Dit maakt het meteen ook complex om een verandering door te voeren. Daarbij komt dat je niet met alle creditcards en tankpassen contactloos kunt betalen. Dat betekent dat we dus naar een oplossing moesten kijken met twee paslezers: één waarbij je je betaalpas contactloos aanbiedt en één waarbij je de betaalpas in de betaalautomaat stopt.”

Twee betaalautomaten in één laan

“In laan 7 hebben we twee betaalautomaten zitten: één voor vrachtwagens (hoge opstelling) en één voor personenauto’s (lage opstelling). Daarin zijn we uniek in Nederland”, zegt hij. “Dat betekende qua techniek een extra uitdaging. Alleen een maatwerkoplossing maakt het mogelijk dat beide betaalautomaten worden aangestuurd, waarvan de klant er maar één per passage gaat gebruiken.”

Thuiswerken

“Het uitrollen van contactloos betalen op het Tolplein is op zich al geen eenvoudige klus, maar toen kregen we ook nog eens te maken met het coronavirus. Vanaf half maart werkte heel Nederland ineens vanuit huis. Dat maakte het er niet makkelijker op”, vertelt Richard. “Onder de motorkap van het Tolplein moest namelijk een nieuwe betaalmodule worden gebouwd. Ook de oude betaalmodule moest nog blijven werken, zolang we niet omgebouwd waren naar de nieuwe situatie. Softwareblokken voor deze nieuwe betaalmodule zijn door verschillende engineers vanuit huis gebouwd en later tot één geheel geïntegreerd. Ook de certificering van de software liep daardoor wat anders. Via een videogesprek met diverse specialisten is de certificering succesvol afgerond.”



Eind goed, al goed

“De wens was om het project medio juli 2020 af te ronden. Helaas is dit later geworden, omdat testen op het Tolplein uitwezen dat Bancontact (Belgische betaalkaart) niet altijd goed verwerkt werd. In samenwerking met de betalingsafhandelaar hebben we voor een oplossing contact gelegd met KBC bank, de grootste bank van België,” legt hij uit. “Een ander probleem was de afhandeling van de Total tankpassen. Hiervoor bleek een aanpassing tussen de betalingsafhandelaar en Total Frankrijk noodzakelijk. En dan is er ook nog een probleem geweest met een bepaald type chip die op betaalkaarten zit. Hiervoor heeft de leverancier zelfs de software van de betaalautomaat moeten aanpassen. Al deze problemen zijn gelukkig opgelost, dus eind goed al goed!”, zegt Richard tevreden.

Communicatie

Afgelopen jaar werd onze nieuwe website gelanceerd. Deze was toe aan vernieuwing omdat we onze gebruikers nog beter en uitgebreider wilden informeren in woord en beeld over alles wat er gebeurt in en om onze tunnels en op het tracé.

Vernieuwingen

De belangrijkste veranderingen op een rijtje:

- Uitgebreide uitleg over en visualisatie van belangrijke thema's zoals veiligheid en onderhoud.
- De vertrouwde actuele verkeersinformatie in een vernieuwde weergave. Als er iets op het tracé of in de tunnel aan de hand is, is dit gelijk te zien op de pagina waar je bent.
- Verhalen in tekst en beeld over wat er allemaal speelt in en om onze tunnel, de organisatie en de mensen die er werken, maar ook 'wat gebeurt er als je met pech in de tunnel staat?'
- Verbeterde mobiele weergave en toegankelijkheid.
- En natuurlijk allerlei informatie over de t-tag, de tarieven, het Tolplein, onze Klantenservice, het laatste nieuws en tal van weetjes over onze tunnels.

Stremmingen

Naast onze website gebruiken we verschillende andere communicatiemiddelen om onze klanten te informeren over stremmingen in onze tunnels. Gebruikers van de tunnel kunnen zich voor actuele verkeersinformatie aanmelden voor e-mail- en sms-meldingen, onze gratis app WSTVerkeer downloaden en notificaties ontvangen of ze kunnen @WSTVerkeer op Twitter volgen.

Kijkje achter de schermen

Ook op LinkedIn, Facebook, Instagram (stories) en Twitter is de Westerscheldetunnel te vinden. Via deze kanalen geven we geïnteresseerden een kijkje achter de schermen. Veiligheid is hierbij een belangrijk aspect. We vertellen bijvoorbeeld wat je moet doen als je pech krijgt in de tunnel. Maar ook informatie over werkzaamheden, tolvrije dagen en allerlei interessante weetjes zijn hier te vinden. Op alle kanalen zijn onze volgers in het afgelopen jaar gegroeid.

 605 volgers

 4.095 volgers

 607 volgers

 2.885 volgers



Een zwarte ree is geen dagelijkse kost. Onze tunnelwacht kon hem gelukkig op de gevoelige plaat vastleggen. Onze volgers vonden dit ook leuk, want het is ons beste bericht van 2020 met 171 likes. Ook op Instagram scoorde de zwarte ree goed, maar de dronefoto kreeg meer likes. Op de foto zie je de inrit van de Westerscheldetunnel bij Ellewoutsdijk.

Aantal gebruikers communicatiemiddelen bij stremmingen

(incl. groei t.o.v. 2019)

APP WSTVerkeer (iOS en Android)	22.603	 1.795
Twitter @WSTVerkeer	4.781	 111
E-mailalerts	3.828	 41
SMS-alerts*	1.101	 697

*In april is de abonneelijst opgeschoond.

Personeel in 2020*



29 man
26 vrouw

50 jaar

is de gemiddelde leeftijd

11,3



gemiddeld
aantal jaren
dienstverband

Langste
dienstverband
1-1-1999 tot heden

1-1-2020 tot heden
is kortste
dienstverband



Wie woont
waar?



Wie woont
het verst /
dichtbij?



3 km
's Heerenhoek
54 km
Cadzand



47,3

fte



40

parttimers



55
26

vaste
medewerkers

uitzend-
krachten



1
2

instroom

uitstroom



4+1

adoptie

baby's geboren



2

collega's gingen
met pensioen



0

Vacatures



11

sollicitatie-
brieven



12

interne
opleidings-
dagen



35

collega's
hebben iets
aan opleiding
gedaan



20

BHV'ers



26

niet verzuimers

*personeel in vaste dienst



Werk aan het asfalt

Voor onze weggebruikers is het belangrijk dat het asfalt op ons tracé en in de tunnels van goede kwaliteit is en dat zij zo weinig mogelijk hinder ondervinden tijdens het rijden. Ons doel is dan ook om kwalitatief zo goed mogelijk asfalt aan te leggen dat zo lang mogelijk meegaat. Aan Dennis Vlassenrood, onderhoudsdeskundige Civiele Techniek, de taak om alle asfaltwerkzaamheden in goede banen te leiden.

“Normaal gesproken gaat asfalt zo’n 10 tot 15 jaar mee”, legt Dennis uit. “We kunnen dus redelijk inschatten wanneer welke wegdelen opnieuw gedaan moeten worden. Hiervoor werken we met een meerjarenplanning. Zo zorgen we ervoor dat we niet voor verrassingen komen te staan. Dit doen we samen met onze aannemer Westerscheldetunnel Maintenance (WM) die het werk voor ons uitvoert. Het komt natuurlijk wel eens voor dat we asfalt eerder moeten vervangen dan gepland, maar

deze planning geeft ons houvast. Tot aan 2033 (als de tol van de tunnel afloopt) hebben we goed in kaart welke wegdelen er nog vervangen moeten worden.

Kwetsbaar asfalt

Geluidsreducerend asfalt gaat het minst lang mee, zo’n 8 tot 12 jaar. Soms langer, maar helaas soms ook minder lang. Het is kwetsbaarder dan normaal asfalt omdat het een dunnere deklaag heeft en is daardoor vaker aan vervanging toe. Vanwege bebouwing in de buurt van de weg rond de tunnel en het tracé hebben we dat op verschillende wegdelen liggen.” De voegovergangen in de tunnelinrit zijn ook gevoelige punten in het wegdek. De in- en uitritten van de Westbuis zijn afgelopen jaar nog aangepakt, maar dat was niet het enige. In 2020 zijn onderstaande asfaltklussen voltooid.

- In de Oostbuis was op een klein wegdeel een nieuwe asfaltlaag nodig vanwege de transformator die via het wegdek vervangen moest worden (zie pagina 10)

- Het asfalt na het Tolplein richting de tunnel kreeg een nieuwe tussenlaag en deklaag
- De inrit van de Oostbuis werd voorzien van nieuw asfalt
- De in- en uitrit en voegovergangen van de Westbuis kregen een nieuwe asfaltlaag
- Op het Tolplein is het geluids-reducerend asfalt vervangen
- De c-lus na de uitrit Westbuis is opnieuw geasfalteerd. Weggebruikers remmen hier af vanwege de scherpe bocht en daardoor slijt het asfalt sneller
- De rotondes van het Axelsche Gat kregen een nieuwe deklaag vanwege schade
- Op de toerit Noord kreeg een aantal lokale plekken nieuw asfalt, ook vanwege schade

Verrassingen

"We hebben natuurlijk ook wel eens te maken met werkzaamheden die niet op de planning staan, maar onverwachts moeten gebeuren", vertelt Dennis. "Er kunnen bijvoorbeeld kleine gaten in het asfalt ontstaan door lekkages van bijtende stoffen van vrachtwagens. Maar ook een dood dier kan door dierlijke vetten asfalt aantasten. Dat

soort kleinere reparaties proberen we altijd zoveel mogelijk te combineren met onderhoudsnachten als dat mogelijk is, maar op het tracé moeten we in de meeste gevallen werken met verkeersmaatregelen.

Steeds duurzamer

We zien dat leveranciers zich steeds meer bezighouden met duurzamere opties voor asfalt. Ze werken bijvoorbeeld met rubberdeeltjes die het geluidsniveau naar beneden halen, maar ook met natuurlijke toevoegingen. Daar worden momenteel op verschillende weggedelen in het land proeven mee gedaan. Op dit moment hebben wij nog geen duurzaam asfalt, maar grote kans dat we dit in de toekomst gaan gebruiken. Het wordt steeds gebruikelijker. Voor ons is duurzaamheid ook een belangrijk aandachtspunt."

Samenwerking

"Het leukste van mijn werk met asfalteren vind ik de uitvoering en het resultaat", vertelt Dennis. "Zo'n gloednieuwe asfaltlaag blijft mooi om te zien. Ook loop ik graag tijdens het asfalteren mijn rondje met de aannemer om naar specifieke punten te kijken. Ik ben

blij dat de samenwerking met René Clarisse van onze aannemer WM goed verloopt. We doen het echt samen en aandachtspunten die ik heb, heeft René meestal ook al in z'n hoofd zitten." "Daar ben ik het mee eens", vult René aan. "We hebben een gemeenschappelijk doel en dezelfde visie over het eindresultaat. Allebei begrijpen we het belang van enerzijds de beschikbaarheid en anderzijds de veiligheid van mensen die uiteindelijk het werk voor ons uitvoeren. De werkzaamheden aan asfalt op het tracé van de Westerscheldetunnel en Sluiskiltunnel zijn eigenlijk altijd uitdagend te noemen. De overlast voor de weggebruiker moet minimaal zijn en daarnaast moet de veiligheid voor de mensen die het asfalt aanleggen gewaarborgd zijn. We proberen met werkzaamheden aan het asfalt daarom altijd zoveel mogelijk gebruik te maken van reguliere afsluitingen.

In onze werkgroep brainstormen we over mogelijkheden, opties, risico's en nemen we de werkzaamheden door die in het vooruitzicht liggen. Het is eigenlijk voor ieder stuk asfalt weer opnieuw een grote puzzel leggen met elkaar!"

22 frees-
machines

390 vakmensen


12 asfaltmachines


4,5 km aan nieuw asfalt


8 onderhouds-
nachten

Twée 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