



in feiten
en cijfers



**WESTERSCHELDE
TUNNEL**

MEER MOGELIJK MET DE SLUISKILTUNNEL

Continuïteit

De betekenis van continuïteit wordt omschreven als ‘onafgebroken duur’. Dat past bij onze organisatie. Ondanks verschillende moeilijke omstandigheden doen we er alles aan om 24 uur per dag, 7 dagen per week paraat te staan. Zodat de continuïteit van onze dienstverlening gewaarborgd is.

Discussie tunnel tol vrij

De politiek wil een einde aan iets wat ze zelf jaren geleden hebben bedacht: tol voor de Westerscheldetunnel. Bij de bouw van de tunnel is vastgelegd dat de tolperiode loopt tot 2033. Waar we in de beginjaren van de tunnel niemand hoorde over de tolheffing, is dat de laatste jaren flink veranderd. Wij begrijpen deze discussie, maar hebben er geen invloed op.

Begin 2021 zijn op verzoek van de Tweede Kamer twee onderzoeken uitgevoerd. Hierin zijn de sociale, economische en financiële mogelijkheden bekeken om de tunnel tol vrij te maken. Die onderzoeken leidden tot moties in de Tweede Kamer waar vervolgens de opdracht uitkwam om een draaiboek op te stellen. In oktober is dit draaiboek openbaar geworden en vastgesteld door de minister van Infrastructuur en Waterstaat en de Provincie Zeeland. Voor ons als N.V. Westerscheldetunnel is

het belangrijkste uit het draaiboek, dat er wordt geadviseerd om schaduwtol in te voeren. Het Rijk betaalt dan tot 2033 tol aan ons in plaats van de gebruikers. Het voordeel hiervan is dat een groot deel van onze organisatie in tact blijft.

Half december is het nieuwe regeerakkoord bekendgemaakt. Hierin staat vermeld dat de Westerscheldetunnel pas in 2030 tol vrij zal worden. De regering wil namelijk in 2030 *Betalen naar Gebruik* invoeren voor alle auto-mobilisten. Basis voor dit systeem is de motorrijtuigenbelasting waarvan het tarief afhankelijk wordt gemaakt van het jaarlijks verreden aantal kilometers. Feit blijft dat de Tweede Kamer voor een tol vrije tunnel heeft gestemd en hierop zal blijven aandringen. Ondanks de grote aandacht voor ons bedrijf, blijft de continuïteit gewaarborgd. Wij blijven ons voor 100% inzetten voor een veilige en betrouwbare verbinding!

Duurzaamheid

In 2021 zijn verschillende stappen op het gebied van duurzaamheid gezet. Onze klimaatinstallatie op kantoor Zuid wordt vervangen, waardoor we volledig van het gas af zullen zijn. Ook is de openbare verlichting op het tracé, de verlichting in de gebouwen en de verlichting in het kabelkanaal vervangen door energiezuinige ledverlichting. De grootste stap die we komende twee jaar gaan zetten,

is het aanpassen van de verlichting in de tunnelbuizen. Dit is van klanten al een lang gehoorde wens en het gaat ons ook veel besparen. Namelijk meer dan 50% van het totale energieverbruik voor de verlichting en dit staat voor 25% van het hele bedrijf.

Corona

Net als in 2020 stond ook dit jaar in het teken van het coronavirus. Vooral in de eerste maanden van 2021 bleef het aantal passages fors achter op de begroting. In de zomermaanden was een stevig herstel te zien, waar aan het eind van het jaar de passages door de nieuwe maatregelen wederom terugliepen.

Ondanks de onzekere periode waar we nu in zitten, maar die ook op ons afkomt, zullen mijn medewerkers zich in 2022 onveranderd gemotiveerd blijven inzetten voor de veiligheid en beschikbaarheid van de tunnels, het tracé en het Tolplein. Als directeur vervult mij dat met trots en sluit ik nogmaals af met het woord ‘continuïteit’, want wat er ook gebeurt: daar gaan wij voor!



Harald Schoenmakers
Algemeen directeur

Kerncijfers

WESTERSCHELDE
TUNNEL in 2021

6.937.723
passages

ten opzichte van
6.567.366 passages in
2020 – een groei van



5.730.935
passages door de
Sluiskiltunnel

De **drukste dag**
was 22 oktober met
27.782 passages



Zeeuwse t-tagpassages
44,8% boven de
Westerschelde
55,2% Zeeuws-
Vlaanderen

VRIJDAG
is de **drukste dag van de week**

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



20.356
klanten gebruikten onze
app WSTverkeer voor
verkeersinformatie

4.514.730
t-tag + m-tag
passages

De tunnel was ruim
26 uur
dicht voor
pechgevallen



Op
1 december
passeerden de **meeste vrachtwagens**
ooit met **3.542 passages**



90%
van de betalingen
met een **debetkaart**
werd contactloos
betaald

Op **7 april** kwamen
de **renners van de**
Scheldeprijs door de
Westerscheldetunnel



De **rustigste dag**
van 2021 was zondag

7 februari
met **2.802 passages**



De **18 miljoenste**
vrachtwagen
passeerde
afgelopen jaar



Met **21.275**
passages was
25 september de
drukste **tolvrije** dag

De rustigste **tolvrije**
dag was **4 december**
met **13.075 passages**



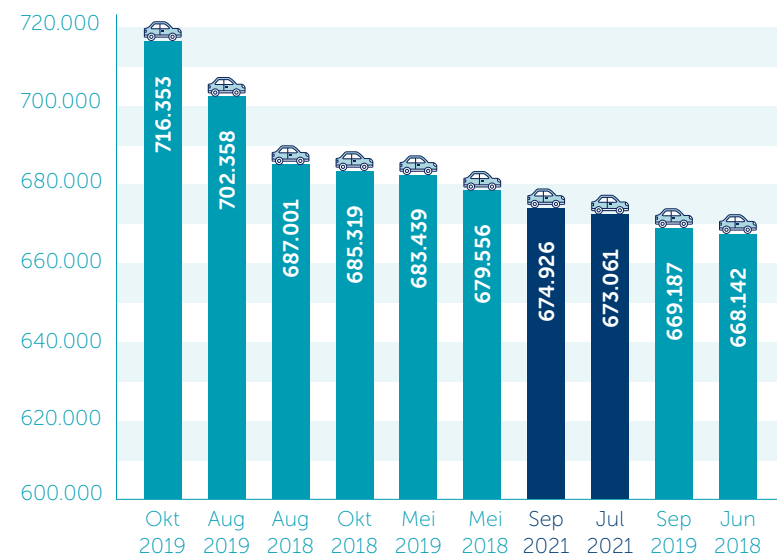


Verkeer

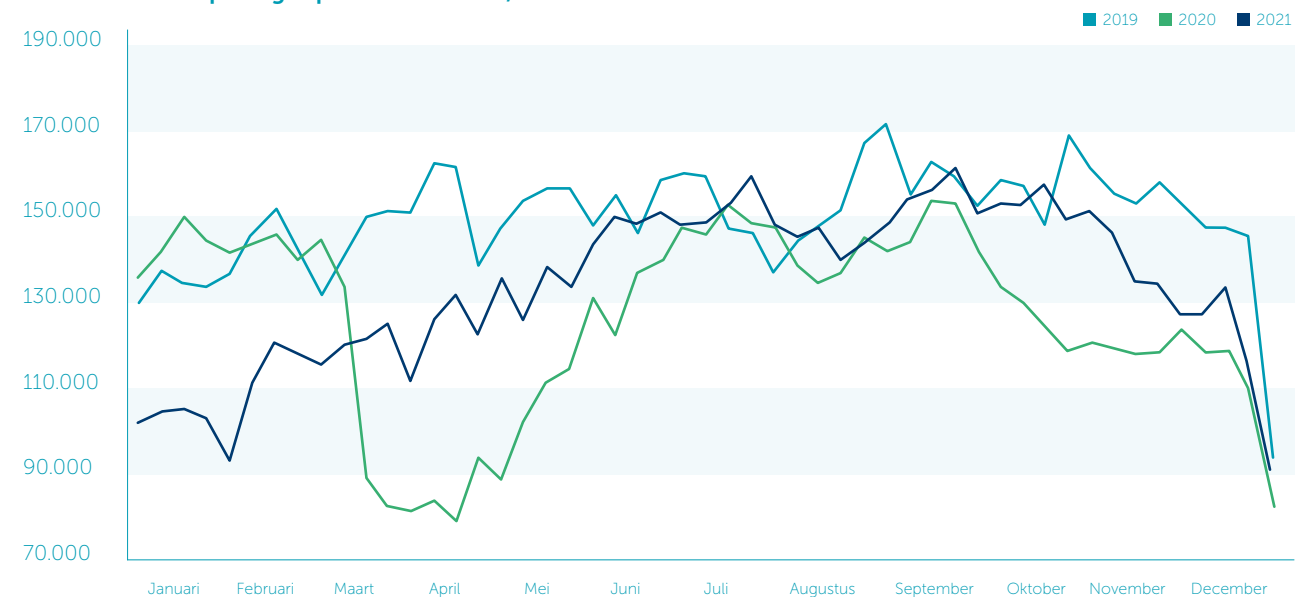
Als we naar het aantal passages in 2021 kijken, is duidelijk te zien welke overheidsmaatregelen op dat moment van kracht waren vanwege het coronavirus. Tot aan april lag het aantal passages onder dat van 2020. Het duurde tot juli voordat het aantal passages hoger uitkwam dan in 2019.

In de zomerperiode kropen we uit het dal en dat kwam met name door de toeristen. De maanden juli en september stonden in de top 10 van drukste maanden ooit (zie grafiek 1) door de vele toeristen die in Zeeland vertoefden.

Grafiek 1: Top 10 drukste maanden ooit



Grafiek 2: Aantal passages per week in 2021, 2020 en 2019



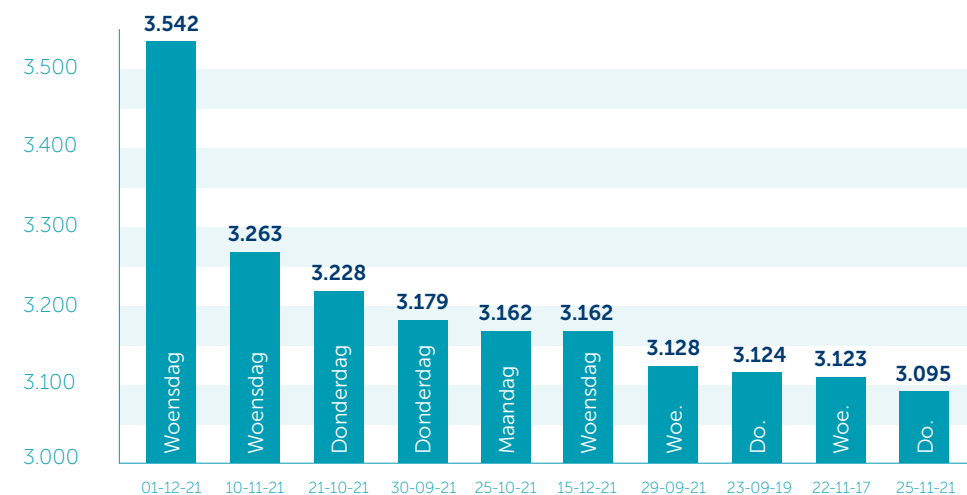
Drukke afhankelijk van thuiswerken

In grafiek 2 is te zien dat afgelopen jaar een rustig jaar was met in het begin van 2021 een lockdown en een avondklok, maar daarna werd het al snel drukker dan in 2020. Het is duidelijk zichtbaar dat er in 2021 minder thuis werd gewerkt dan in 2020. Zeker in de tweede helft van afgelopen jaar is het vanouds druk met zowel toeristen, forenzen als vrachtverkeer. In het najaar zien we weer een kleine dip vanwege aangescherpte maatregelen.

Vrachtverkeer blijft toenemen

Ook afgelopen jaar bleef, net zoals in 2020, het vrachtverkeer gewoon rijden en nam zelfs verder toe. Sterker nog: woensdag 1 december was de drukste

Grafiek 3: Top 10 drukste dagen vrachtverkeer



dag ooit met vrachtwagens, zie grafiek 3. De top 7 komt allemaal uit afgelopen jaar.

Van het totaal aantal passages was het aandeel vrachtverkeer gemiddeld 10,2%.

Betaalmiddelen

Met een t-tag, contant, met creditcard, tankpas of gewoon met de pinpas: er zijn veel verschillende mogelijkheden om tol te betalen bij de Westerscheldetunnel. 2021 was ook het jaar waarin voor het eerst een heel jaar lang contactloos betaald werd. Maar liefst 90% van de betalingen met een debetkaart werd contactloos betaald.

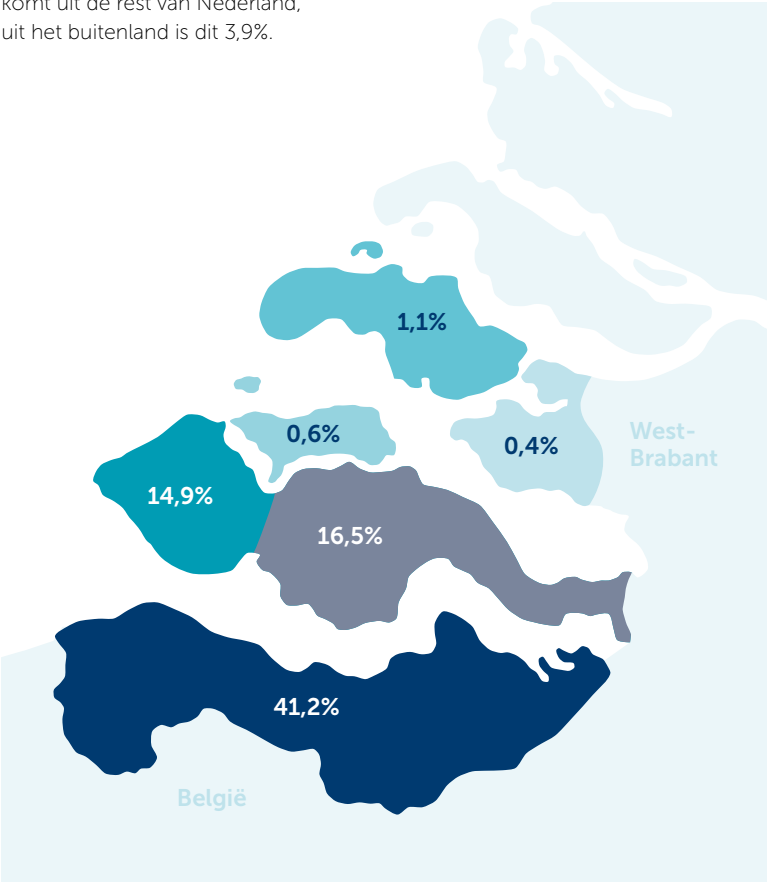
t-tag
Dochteronderneming Movenience had op 31 december 2021 61.201 abonnees met 97.511 t-tags en 945 m-tags (voor motorrijders). In 2021 zijn met deze t-tags en m-tags 4.514.730 passages door de Westerscheldetunnel afgerekend. Dat was 65,1% van het totaal aantal passages.

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 1.116.032 passages afgerekend met dit speciale tarief. In 2021 daalde het aantal veelgebruikerspassages met 9% ten opzichte van 2020.

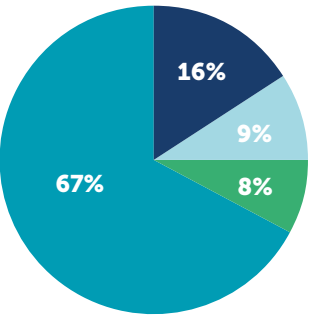
Grafiek 4: t-tagpassages naar herkomst



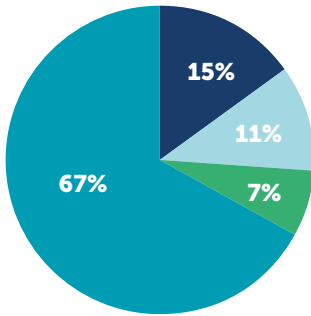
21,4% van de t-tag passages komt uit de rest van Nederland, uit het buitenland is dit 3,9%.



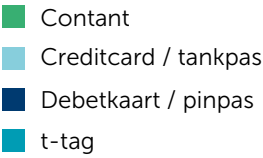
Grafiek 5: Betaalmiddelen



2021



2020



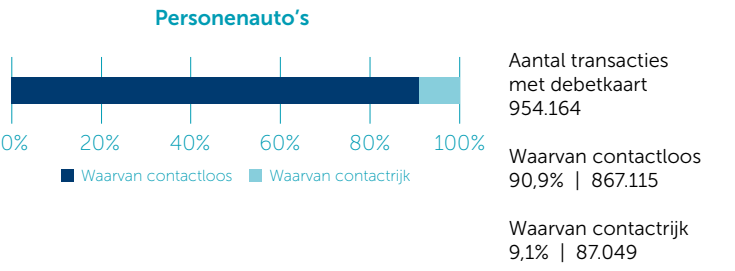
Hoe betalen klanten?

Er wordt steeds meer met een debetkaart betaald. Maar liefst 90% 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 nog 7,3%, maar in 2021 is dit aandeel weer gestegen tot 8% en vonden er iets meer contante betalingen plaats.

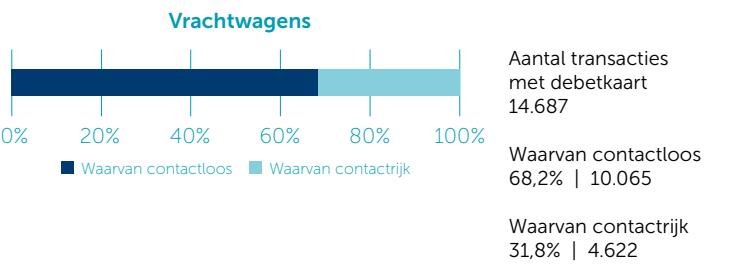
Betalen met debetkaart / pinpas

Zoals in grafiek 5 te zien is, is 16% van alle passages betaald met de debetkaart of pinpas. Van deze 1.058.220 passages zijn er 955.560 contactloos betaald. Dit is ruim 90%. Vooral in categorie 1 en 4 werd contactloos betaald. Hieronder is te zien hoeveel procent van de debetkaart of pinpasbetalingen contactloos of contactrijk werd betaald.

Grafiek 6: Aantal transacties met debetkaart in categorie 1



Grafiek 7: Aantal transacties met debetkaart in categorie 4





Werkzaamheden hittewerende bekleding

Dat de Westerscheldetunnel lekt, is heel normaal voor een tunnel. Maar dit heeft ook gevolgen voor de hittewerende bekleding in de tunnel. De komende jaren wordt er tijdens de onderhoudsnachten hard gewerkt om dit te herstellen. Onderhoudskundige Civiele Techniek Dennis Vlassenrood geeft ons een inkijkje wat er allemaal bij deze werkzaamheden komt kijken.

“Al vanaf de bouw zien we lekkages in de Westerscheldetunnel,” begint Dennis. “Je herkent ze inmiddels aan de witte vlekken, maar ook op andere plekken in de tunnel zien we lekkages. Op die plekken raakt de hittewerende bekleding, de fendolite, verzadigd met water. We zien dat de stroom water zorgt voor erosie waardoor uiteindelijk de dikte van die brandwerende laag kan afnemen. Alle plekken waar dit het geval is, hebben we in kaart gebracht en herstellen we op basis van een vooraf vastgestelde prioriteit.”

Reparatie

“Met de aannemer en de leverancier hebben we gekeken naar een effectieve manier van repareren. Dit betekent dat we de hittewerende laag tot op de betonnen elementen verwijderen en de fendolite dan opnieuw in lagen opspuiten tot de vereiste dikte. De wapening kan bij het verwijderen van de fendolite gelukkig blijven zitten.”

Actieve lekkages

Dennis: “Eerst hebben we in beide tunnelbuizen alle lekkages en plekken met duidelijk te weinig fendolite in kaart gebracht. Voor al die locaties hebben we de prioriteit van herstellen aangegeven: zo willen we bijvoorbeeld geen actieve lekkages in de buurt van installaties. Vanwege de brandveiligheid in de tunnel, is de dikte van de fendolite de maatgever of we moeten ingrijpen.

De komende jaren lopen we tijdens de onderhoudsnachten de hele lijst na om er zo voor te zorgen dat de dikte van de fendolite overal weer voldoende is. Wat het lastig maakt is dat wanneer we de ene lekkage dichten er een eindje verder weer een nieuwe lekkage ontstaat. Doordat we nu alle lekkages goed in beeld hebben, kunnen we blijven monitoren. Dit betekent overigens niet dat we bij alle plekken die heftig lekken meteen actie ondernemen. Water in de fendolite betekent namelijk niet dat het zijn functie niet meer behoudt. Soms slibben dit soort plekken ook weer dicht en lost het zichzelf op zonder dat er materiaalafname is waar te nemen. De lijst is in ieder geval behoorlijk dynamisch en gelukkig zien we een afname van lekkages sinds de bouw van de tunnel.”

Injecteren, afsputten en aanbrengen

Tijdens een onderhoudsnacht zijn er drie verschillende groepen op verschillende plaatsen in de tunnel aan het werk aan de hittewerende bekleding. “Er is een groep bezig met het injecteren, een groep met het afsputten van de fendolite en een groep die de fendolite opnieuw aanbrengt. Dit betekent dat we per lekkage in principe drie onderhoudsnachten nodig hebben, want injecteren, afsputten en opnieuw aanbrengen gaat niet in één nacht. Dat geeft



Met een hydrojet wordt de fendolite verwijderd.

ook wel de omvang van het hele project aan. Hier zijn we de komende jaren nog zoet mee.”

Eerst drogen

Om te voorkomen dat de nieuw aangebrachte fendolite al gelijk weer verzadigd raakt met lekwater, moeten natte plekken eerst drogen. “Hydrografische scans geven, door de verschillen in warmte en kou, precies aan waar de lekkages zitten. Een lekkage zit altijd op een naad tussen de tunnelementen. Omdat we de plek van de lekkage weten, kunnen we gericht een middel injecteren dat de naad afdicht. Tijdens een volgende onderhoudsnacht kijken we of het injectiemiddel zijn werk heeft gedaan en de lekkage is gestopt. Is dat niet het

geval, dan moeten we de plek eerst opnieuw injecteren,” legt hij uit.

Puur water

Met een hydrojet wordt onder hoge druk water in cirkels tegen de fendolite gespoten. Tot op het beton kan de fendolite weg worden gespoten, waarbij de wapening in tact blijft. “Het afsputten gebeurt met puur water”, vertelt Dennis. “Het wegdek wordt met een zeil afgedekt om er voor te zorgen dat er geen fendolite in het afvoerwateringssysteem terecht komt. Het water uit de hydrojet wordt opgevangen en afgezogen door een zuigwagen die ter plaatse staat. Na het afsputten wordt diezelfde nacht een eerste nieuwe laag fendolite aangebracht. Zo zorgen we er voor dat er altijd een brandwerende laag is. In

de volgende onderhoudsnacht wordt de vereiste dikte fendolite opgespoten” legt Dennis uit. “En die laagjes moeten ook nog eens handmatig opgespoten worden. Je begrijpt, dat is een hele klus!”

De **fendolite** wordt met **2500 bar** afgespoten.



Voor het afsputten is **38 tot 44** liter water per minuut nodig.

45 mm

De **vereiste dikte** van de **fendolite** is **45mm**.

Onderhoud

Elke vier weken, in de nacht van dinsdag op woensdag, vindt er onderhoud plaats in de Westerscheldetunnel en elk kwartaal is er een onderhoudsnacht in de Sluiskiltunnel. Tijdens een onderhoudsnacht worden onder andere reparaties en inspecties uitgevoerd en zijn er schoonmaakwerkzaamheden in de tunnel.



Jaarlijks wordt de Westerscheldetunnel voor één nacht volledig afgesloten. We houden een calamiteitentest in de tunnel en voeren groot onderhoud uit aan het tracé. Lange tijd was het onzeker of deze totaalafsluiting in de nacht van 1 op 2 juni door kon gaan. Dit had te maken met de coronamaatregelen in België. Deze werden net op tijd versoepeld, zodat we het verkeer over Antwerpen konden omleiden en de totaalafsluiting volgens planning kon doorgaan.

Nieuwe drips

Dit jaar zijn de drips, de Dynamische Route Informatie Panelen, langs het tracé en bij de vooraankondiging van het Tolplein vervangen. Doordat er lampjes uitvielen, was soms een hele regel onleesbaar geworden. Langs het tracé

zijn negen nieuwe drips geplaatst en aan de vooraankondiging zijn zes drips vervangen. In totaal kostte het vijf dagen om vijftien drips te vervangen. Per dag werden er drie vervangen.

Hoogtedetectie

Voorheen kwam het regelmatig voor dat te hoge voertuigen na een waarschuwing doorreden de Westbuis richting Terneuzen in. In september verplaatsten we daarom de hoogtedetectie, zodat er meer tijd is om de hoofdrijslagboom veilig te sluiten bij een te hoog voertuig.

Levensduur verlengend onderhoud

Tijdens de tracéafsluiting van september is over anderhalve kilometer het asfalt geseald. Dit wil zeggen dat er een dun bescherm laagje (te vergelijken met vernis op bijvoorbeeld hout) is aangebracht

op het asfalt. Daarmee wordt de levensduur van het asfalt verlengd. Ook bij de Sluiskiltunnel is buiten de tunnel de rechterrijstrook voorzien van een seallag.

Aantal onderhoudsnachten WST



Aantal onderhoudsnachten SKT



Tracéafsluiting

In mei was de eerste tracéafsluiting. In juni ging het niet door. De tracéafsluiting in september viel samen met de tolvrije dag.

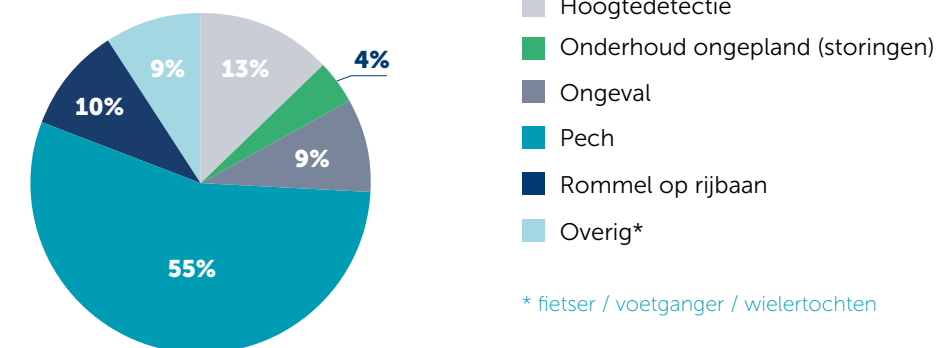
Beschikbaarheid

Niemand staat graag voor een afgesloten tunnel. Het zou ideaal zijn als 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 98,1% van de tijd volledig beschikbaar voor verkeer.

Ongeplande afsluitingen

Zoals elk jaar zijn pechgevallen de grootste boosdoener voor afsluitingen. De Westerscheldetunnel was in 2021 in totaal ruim 26 uur dicht voor voertuigen met pech. Zie voor overige incidenten de grafiek hieronder.

Grafiek 8: Ongeplande afsluitingen



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

* fietser / voetganger / wielertochten

Bijzondere incidenten

Afgelopen jaar was er een aantal incidenten waar de Westerscheldetunnel langere tijd voor dicht moest.

De langste, ongeplande afsluiting kwam door een personenauto die op 7 februari midden in de nacht bij de uitrit van de Oostbuis richting Borssele op een stilstaande strooiwagen botste. Het voertuig raakte in een slip door sneeuw op de weg en reed zo achterop een strooiwagen die even op de vluchtstrook stond. De politie kwam ter plaatse voor onderzoek en voor de hele afhandeling is de Oostbuis 2 uur en 18 minuten dicht geweest. Voor zover bekend was er alleen materiële schade.

Ook reed er in februari een personenauto in de Westbuis richting Terneuzen achterop een vrachtwagen. Het voertuig

Een haas zorgde in april voor vertraging richting Terneuzen. Het lukte de tunnelwacht het dier de tunnel uit te jagen. De Westbuis was zo'n 35 minuten afgesloten.



De renners van de Scheldeprijs passeerden op 7 april en de Oostbuis was 38 minuten dicht voor de wielertoetsers.



Een kat in de Noordbuis van de Sluiskiltunnel zorgde 14 mei ruim een half uur voor een dichte buis. Uiteindelijk kreeg de Dierenambulance de gewonde kat te pakken.



botste vervolgens tegen de tunnelwand en kwam op de middenstreep tot stilstand. Er was geen letsel. De buis is zo'n 1 uur en 14 minuten dicht geweest. In juni kwam een Connexxion-bus met pech te staan in de Oostbuis. Om passagiers over te laten stappen in een andere bus en het pechvoertuig te bergen is de Oostbuis in totaal 56 minuten afgesloten geweest.

Net na het Tolplein richting Terneuzen stond 14 oktober een auto in brand. De brandweer was snel ter plaatse om het voertuig te blussen. Er raakte niemand gewond. Verkeer richting Terneuzen moest ongeveer 20 minuten wachten omdat het Tolplein afgesloten was.



Stap voor stap duurzamer

Duurzaamheid is een actueel en belangrijk maatschappelijk thema. Ook de N.V. Westerscheldetunnel vindt dit belangrijk en wil graag positief bijdragen aan een duurzaam milieu en een duurzame maatschappij. Het doel van de Westerscheldetunnel is om in 2033 de CO₂-uitstoot met 49% verminderd te hebben. Onderhoudscoördinator Martijn Bastiaanse van Westerscheldetunnel Maintenance (WM) licht toe wat we het afgelopen jaar in en rond de Westerscheldetunnel hebben gerealiseerd.

Tijdens de tracéafsluiting in mei en de totaalafsluiting in juni is de openbare verlichting op het tracé vervangen. Er zijn nieuwe armaturen geplaatst en de lampen zijn vervangen door ledverlichting. “Bij aanpassingen zoals deze wordt er vooraf onderzoek gedaan. We kijken niet alleen naar de energiebesparing die het oplevert, maar ook naar de beleving voor de weggebruiker, hergebruik van materialen en de intelligentie van systemen. Op de armaturen van de openbare verlichting zit



Er zijn **177 armaturen** in **kantoorgebouw Zuid** vervangen, **63 armaturen** in **installatiegebouw Noord** en **157 armaturen** op **toerit Zuid**.

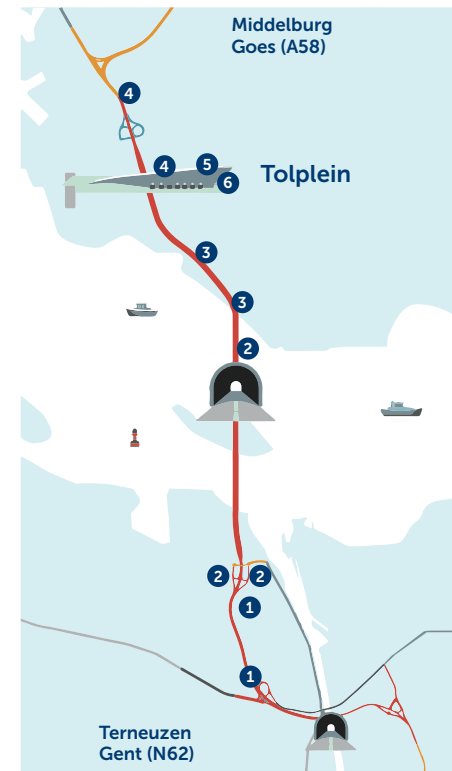
bijvoorbeeld een connector. Op een geografische map kunnen we per armatuur data uitlezen: hoe fel brandt de lamp, wat is het verbruik, de lichtopbrengst. Door een stukje intelligentie toe te voegen, kunnen we het aantal onderhoudsbewegingen verminderen, wat uiteindelijk ook weer een besparing oplevert.”

Dozen retour

Wat ook duurzaam is, is het aanleveren van de lampen en armaturen. Signify, de leverancier, levert deze met zo weinig mogelijk verpakking aan. “Helemaal verpakkingsloos gaat niet. Om de lampen en armaturen tijdens het transport te beschermen is er verpakkingsmateriaal nodig,” licht Martijn toe. “Maar we hebben het zo geregeld dat kartonnen dozen teruggestuurd worden naar Signify, zodat zij het verpakkingsmateriaal nog een keer kunnen gebruiken.”

6,6 km licht

Ook in het kabelkanaal besparen we energie. Martijn: “Er ging voorheen 6,6 km aan verlichting branden als de lampen in het kabelkanaal werden aangezet.



Dat is nu aangepast. De verlichting in het kabelkanaal wordt nu in delen geschakeld. Om de 500 meter is er detectie die er voor zorgt dat er in een straal van 800 meter rond je verlichting aan gaat,” legt hij uit. “Per ruimte kijken we naar de functie én de veiligheid. Vluchtwegverlichting blijft voor de veiligheid uiteraard wel continu branden. En als de calamiteitenknop ingedrukt wordt, gaat in het hele kabelkanaal de verlichting aan. Ook dit heeft met veiligheid in die ruimte te maken. Eind dit jaar hebben we in totaal 3.108 armaturen in het kabelkanaal vervangen door ledverlichting.”

1

In de **middenberm** op **Zuid** (tussen knooppunt Axelsche Gat en Westerscheldetunnel) staan **22 lichtmasten** met **2 armaturen**

2

Op de **op- en afritten** (voor/na Westerscheldetunnel) staan **40 lichtmasten** met **1 armatuur** en **10 lichtmasten** met **2 armaturen**

3

In de **middenberm** op **Noord** staan **12 lichtmasten** (tussen Westerscheldetunnel en Tolplein) met **2 armaturen**

4

Op het **Tolplein tot aan de Sloeweg** staan **44 lichtmasten** met **2 armaturen**

5

In de **zijbermen** op het **Tolplein** staan **25 lichtmasten** met **1 armatuur**

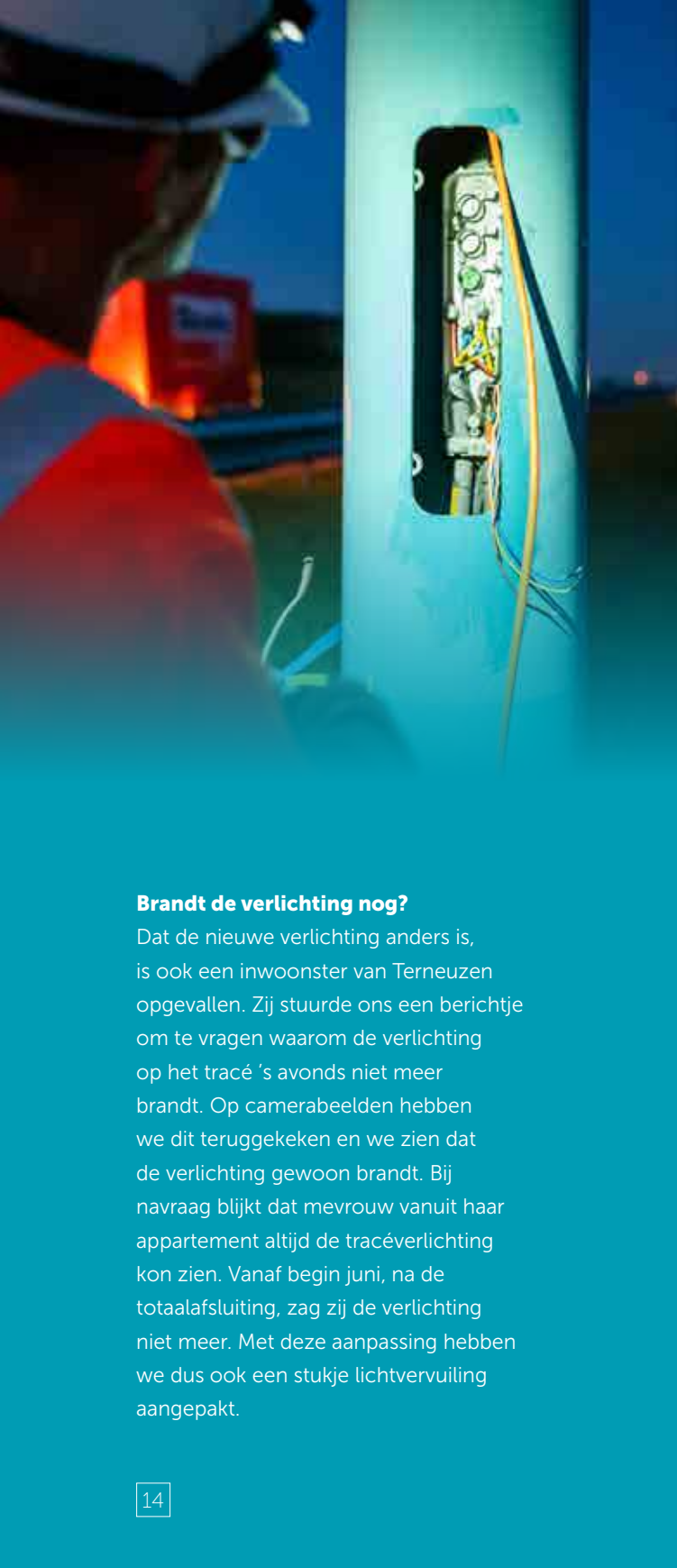
6

Op de **Tevixhoekweg** en de **parkeerplaats** staan **50 lichtmasten** met **1 armatuur**

Overal ledverlichting

Kantoorgebouw Zuid, installatiegebouw Noord en toerit Zuid en de loodsen zijn allemaal voorzien van nieuwe LED armaturen. “Tijdens de ombouw is zoveel mogelijk gekeken naar de toevoeging van intelligentie en energiebesparing. Zo regelen de armaturen in de kantoren dat er een constante lichtoutput op de werkplekken terecht komt en gaat de verlichting aan of uit of basis van aanwezigheid. Als het gaat om een veiligheidsfunctie, blijft de verlichting uiteraard continu branden.”

>>



Brandt de verlichting nog?

Dat de nieuwe verlichting anders is, is ook een inwoner van Terneuzen opgevallen. Zij stuurde ons een berichtje om te vragen waarom de verlichting op het tracé 's avonds niet meer brandt. Op camerabeelden hebben we dit teruggekeken en we zien dat de verlichting gewoon brandt. Bij navraag blijkt dat mevrouw vanuit haar appartement altijd de tracéverlichting kon zien. Vanaf begin juni, na de totaalafsluiting, zag zij de verlichting niet meer. Met deze aanpassing hebben we dus ook een stukje lichtvervuiling aangepakt.

>>

Blauwe diesel

Sinds mei 2020 rijden de auto's van de tunnelwachten op blauwe diesel. Blauwe diesel reduceert CO₂-uitstoot. Bij kantoor Zuid staat een tankinstallatie waar tunnelwachten hun auto kunnen bijtanken. In april 2021 kregen we uit handen van onze blauwe diesel leverancier een certificaat uitgereikt. In een jaar tijd hebben we door het gebruik van blauwe diesel de CO₂-uitstoot met 30.985 kg gereduceerd.

Biodiversiteit

Biodiversiteit regelt het klimaat en de waterkringloop, zuivert water en lucht, breekt organisch afval af en bestuift planten en verspreidt zaden. Om de biodiversiteit te behouden is bij toeritgebouw Noord, kantoorgebouw Zuid en het Tolplein een deel van het gras opnieuw aangeplant met bloemen en planten. Daarnaast zijn er op verschillende plekken langs het tracé en bij de kantoorgebouwen bijenhôtels geplaatst.

Spiegeltje, spiegeltje

Kantoor Zuid heeft een andere uitstraling gekregen: de ramen spiegelen en je kunt niet meer naar binnenkijken. "Dit komt doordat er warmtewerende folie op de ramen is geplakt," legt onderhoudscoördinator Martijn Bastiaanse uit. "In de zomer zorgt de folie ervoor dat het binnen niet te warm wordt en voorkomen we dat we moeten koelen. En in de winter houdt het de warmte van binnen vast. Het werkt dus twee kanten op en levert een flinke vermindering van energieverbruik op. Daarnaast zijn in de dienstgebouwen en kantoor Zuid de bestaande warmwaterboilers vervangen door doorstroomboilers. Deze doorstroomboilers gebruiken alleen elektriciteit als er een warmwatervraag is, terwijl de oude warmwaterboilers een voorraadvat water op een vaste temperatuur hielden."

Gasloos op Zuid

Inmiddels zijn we ook gestart met de werkzaamheden om kantoor Zuid duurzaam te verwarmen of te koelen waarbij de gasaansluiting niet meer nodig is. Kantoor Tolplein is al gasloos. Verwachting is dat medio 2022 ook kantoor Zuid gasloos zal zijn.

Tolvrije dagen

Door de maatregelen tegen de corona-pandemie hebben we in 2020 en begin 2021 vijf tolvrije dagen geannuleerd. In juni hadden we goed nieuws voor de weggebruikers: we maakten bekend dat we de geannuleerde tolvrije dagen gingen inhalen. Dit betekende dat de Westerscheldetunnel ook tolvrij was op 26 juni, 28 augustus, 25 september, 4 december en 18 december.

Tolvrije dag	Aantal passages
26 juni	18.265
28 augustus	18.540
11 september	17.254
25 september	21.275
30 oktober	18.879
27 november	15.370
4 december	13.075
18 december	14.509

In **totaal** zijn er
137.167 voertuigen
gepasseerd op tolvrije
dagen in **2021**



Communicatie

We vinden het belangrijk om onze klanten zo duidelijk en transparant mogelijk te informeren over stremmingen in en om onze tunnels. Voor actuele verkeersinformatie, kunnen geïnteresseerden zich aanmelden voor e-mail- en/of SMS-meldingen, onze gratis app WSTVerkeer downloaden en pushberichten ontvangen, @WSTVerkeer op Twitter volgen of onze website raadplegen.

Er zit een piketteam van vijf personen achter de communicatie bij incidenten, tijdens én buiten kantooruren. Is er een stremming in de tunnel of op het tracé? Dan belt de operator en neemt de situatie door met degene die dienst



heeft. Vervolgens communiceren we via onze website, app, e-mail, SMS en Twitter steeds de actuele verkeerssituatie.

Zo'n 300 keer per jaar is er iets aan de hand op het tracé, het Tolplein of in één van de tunnels. Dat betekent dus ook dat de pikettelefoon minstens 300 keer per jaar rinkelt. In tweederde van alle gevallen gaat het om incidenten, denk aan een pechgeval, ongeval of rommel op het tracé. In andere gevallen zijn er bijvoorbeeld werkzaamheden langs de weg zoals maaien of onderhoud.

Meeste incidenten in de Oostbuis
Afgelopen jaar had het piketteam 16 keer een incident waarbij de afhandeling langer dan een uur duurde. Vaak ging het om een vrachtwagen met pech of een ongeval, waarna de file zich langzaam oplost. Eén keer was er sprake van brand. De tunnelbuis waar de meeste incidenten plaatsvinden is de Oostbuis richting Borssele. Hier begint elke dag rond 15.00 uur de spits, onder andere door personeel van Dow dat elkaar afwisselt.

Er is niet één vaste, drukke piketmaand aan te wijzen. De ene maand is het rustig, de andere maand gebeuren er meerdere incidenten. In 2021 werd het piketnummer in juni het meest gebeld, de jaren daarvoor waren dat september (2020) en januari (2019).

Kijkje achter de schermen
Naast uitleg over stremmingen, geven we op onze website www.westerscheldetunnel.nl, LinkedIn, Facebook, Instagram (stories) en Twitter een kijkje achter de schermen. Veiligheid is voor ons een belangrijk thema, dus we vertellen bijvoorbeeld wat je moet doen als je pech krijgt in de tunnel en wat onze operators dagelijks doen. Maar ook informatie over werkzaamheden, tolvrije dagen en allerlei interessante weetjes zijn hier te vinden. Op alle kanalen groeit ons aantal volgers nog steeds.

Google Mijn Bedrijf
Afgelopen jaar hebben we Google Mijn Bedrijf toegevoegd als communicatiemiddel. Zo zijn onze bedrijfsgegevens ook duidelijk vindbaar in Google en kan iedereen die op ons zoekt in één oogopslag ons telefoonnummer en onze website vinden. Ook plaatsen we berichten en zijn onder andere de tolvrije dagen hier zichtbaar. Bovendien kunnen klanten die een vraag aan ons hebben, direct contact opnemen en zorgen wij voor een antwoord. In het laatste kwartaal van 2021 hadden we 406.000 weergaven via de zoekfunctie op Google en vermelding op Google Maps.

Aantal volgers 2021

707 volgers 4.110 volgers
 693 volgers 3.208 volgers

Aantal gebruikers communicatiemiddelen bij stremmingen eind 2021

APP WSTVerkeer (iOS en Android)	20.356
Twitter @WSTVerkeer	4.823
E-mailalerts	3.830
SMS-alerts	1.165

nr 1 van 2021

Zowel op Facebook als Instagram scoorde de post hiernaast de meeste likes.

Dit lieve haasje was op 29 april bijna het haasje!
Rond 23.30 uur zag één van onze operators twee voertuigen langzaam rijden in de Westbuis richting Terneuzen. Daarna zag hij dat er een haas langs de barrier rende. Hij sloot een rijstrook af zodat de voertuigen achter elkaar gingen rijden. Vervolgens werd de Westbuis afgesloten voor verkeer.

Onze tunnelwacht ging een kijkje nemen. Hij heeft de haas uiteindelijk naar buiten gejaagd door langzaam richting uitgang te rijden. Daarna kon de haas - gelukkig ongedeerd - zijn weg vervolgen. De Westbuis is een klein half uur dicht geweest.



Doel: beide tunnels open!

Sinds maart 2020 volgt preventie-medewerker Conzuela Brink het nieuws over het coronavirus op de voet. Het is crisis. Zij heeft samen met het managementteam het protocol crisisbedrijf gemaakt, wat er bij een uitbraak van het coronavirus voor moet zorgen dat beide tunnels open blijven.

Crisisprotocol

"Een uitbraak van het coronavirus binnen onze organisatie kan grote gevolgen hebben voor het ziekteverzuim, waardoor het uitvoeren van vitale functies in het geding komt" vertelt Conzuela. "De Westerscheldetunnel en de Sluiskiltunnel worden beiden bediend vanuit de bedieningsruimte op het Tolplein. Beide tunnels maken deel uit van een vitale infrastructuur en moeten dan ook zo lang als mogelijk in bedrijf blijven. Het doel wat we dus al anderhalf jaar voor ogen hebben, is dat het bedienen en bewaken van de tunnels én de veiligheid van onze

medewerkers gewaarborgd zijn. In het protocol staan verschillende fases beschreven waarin onze organisatie terecht kan komen als het verzuim bij de operators toeneemt. Gelukkig zijn er in 2021 geen problemen geweest bij de operators op het gebied van de bezetting en kunnen we volstaan met de voorzorgsmaatregelen die we hebben."

Avondklok

"Bijzonder dit jaar was natuurlijk de avondklok die op 23 januari inging. Je mocht alleen naar buiten als het noodzakelijk was of om naar het werk te gaan. Operators, tolgaarders en tunnelwachten werken allemaal in continudienst en hadden dus een officiële verklaring nodig. Voor iedere medewerker moest ik een aparte verklaring maken. Achteraf bleek ook dat verschillende collega's gecontroleerd zijn."

Thuiswerken

"Ook de rest van onze organisatie merkt de veranderingen door het coronavirus. Alle adviezen die de Rijksoverheid geeft nemen we over. Zo heeft het afgelopen jaar het kantoorpersoneel zo veel mogelijk thuis gewerkt. In de zomerperiode zijn we dit voorzichtig af gaan bouwen. Vanaf september mocht het kantoorpersoneel weer gedeeltelijk naar kantoor komen en vanaf oktober weer volledig. Helaas was dit maar voor korte duur, want vanaf half november werken we weer volledig thuis. We gaan afwachten voor hoelang, dat zien we in 2022."



Personeel in 2021*



*personeel in vaste dienst

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