

ONDERWERP
Oplevering werkpakket 1.1.1

PROJECTNUMMER
D03091.000245

DATUM
23-5-2017

ONZE REFERENTIE

VAN
Erik Verschoor

AAN
Gerben Quirijns (Leider HG1)

KOPIE AAN
Job Birnie

André Loos

Projectteamleden 1.1 SLA's & KPI's

Geachte heer Quirijns, beste Gerben,

De afgelopen periode is veel geïnvesteerd om het gedachtegoed van de iCentrale eigen te maken binnen het iCentrale projectteam van Arcadis. Dit, in combinatie met de dynamiek van het programma iCentrale, heeft er toe geleid dat het enige tijd heeft geduurd voordat de productie op stroom is gekomen. Inmiddels wordt volop gewerkt aan de diverse werkpakketten.

Middels dit memo wil ik u de (voorlopige) eindresultaten van werkpakket 1.1.1. aanbieden. In het PUP is het doel van het werkpakket als volgt geformuleerd "Inventariseren van de huidige performance op de zes domeinen op basis van beschikbare informatie". Eindproduct is de "Huidige performance per domein op basis van beschikbare informatie dan wel de lacunes waar geen info van beschikbaar is".

Voor de domeinen heeft een literatuuronderzoek plaatsgevonden waarin zowel beleidskader (topdoelen) als contracten zijn bestudeerd. De uitkomsten zijn vastgelegd in een Excelfile waarbij de gevonden KPI's en SLA's zijn gecategoriseerd naar niveau van de eis (strategisch, tactisch en operationeel) en toepasbaarheid binnen de verschillende domein. In het Exceldocument is overzicht van geraadpleegde documenten (bronnen) opgenomen.

De literatuurscan binnen werkpakket 1.1.1. heeft zich gefocust op langdurige / doorlopende dienstverlening en **niet** op kortdurende inzet (bijvoorbeeld uitvoering van verkeersmanagement/regelscenario rondom een werk in uitvoeringsproject of een evenement).

Deze Excelfile en deze (opleg)notitie vormen het Eindproduct / de Deliverables. In onderstaande alinea's wordt per domein kort verslag gedaan van de constatering. Dit betreft voorlopige resultaten omdat door het wegvallen van BNV de kennis op het domein parkeren wegviel. Recentelijk heeft Arcadis aan Goudappel Coffeng opdracht verleend om de expertise op het gebied van parkeren binnen project 1.1 in te brengen.

De resultaten van het domein parkeren worden later toegevoegd.

Specifieke aandacht vragen wij u voor de constatering met betrekking tot crowd management. Crowd Management wordt herkend als een opzichzelfstaande dienst bij evenementen / drukke dagen. Crowd management als "continue" dienstverlening is niet gevonden.

Domein verkeersmanagement

Beschikbaarheid informatie/ geraadpleegde bronnen

Er is voor het domein verkeersmanagement met name gekeken naar opgehaalde informatie uit contractstukken. Daarbij gaat het om de volgende contractstukken:

- Bestuursovereenkomst Samenwerkingsorganisatie Operationeel Verkeersmanagement Midden-Nederland
- Bedrijfsregels VWM Bediening 'droge' verkeerscentrales
- IM - werkprocessenboek, Rijkswaterstaat
- Handboek verkeerscentrale Provincie Noord-Holland versie juli 2016
- Kwartaalmonitor bereikbaarheidsontwikkeling Hoofdwegennet, 1e kwartaal 2011
- Eigen interpretatie o.b.v. Verkeerskundig beheer camera's en DRIP's (2013)
- Eigen interpretatie o.b.v. Operationeel VM vanuit de vc bij evenementen en werk-in-uitvoering (2012)
- Kwartaalmonitor bereikbaarheidsontwikkeling Hoofdwegennet, 1e kwartaal 2011
- Service level agreements RWS, Presentatie Provincie Zuid Holland

Lacunes

De beschikbare informatie betreffen enerzijds beleidsdoelen en operationalisering in regelstrategieën of operationele eisen met betrekking tot de uitvoering van taken / werkprocessen of deelproducten (opstellen of uitvoeren van een regelscenario).

Er zijn geen goede voorbeelden beschikbaar van SLA's / KPI's voor "verkeersmanagement as a service" of indicatoren die direct raken aan de kwaliteit van de dienstuitvoering van de verkeersmanagementprocessen. Wel houdt Bereik! een kwantitatief overzicht bij van verkeersmanagementhandeling.

Overige constatering

- De gemeente Den Haag heeft de uitvoering van het verkeersmanagement weer in eigen beheer genomen. Het uitvoeren van regelscenario's is in het verleden door een private partij uitgevoerd
- Gemeente Nijmegen huurt "wegverkeersleiders" in van een private partij. Daarbij zijn geen SLA's of KPI's van toepassing. De opdrachtgever heeft een vergaande mogelijkheid om te bepalen welke personen wel / niet door de private partij worden ingezet
- De provincie Noord-Holland hanteert geen criteria om de handelingen (kwantiteit) en de kwaliteit van het operationeel verkeersmanagement te monitoren/meten.

Domein tunnelbediening

Beschikbaarheid informatie/ geraadpleegde bronnen

Er is voor het domein tunnelbediening met name gekeken naar de managing agent in Noord-Holland, de opgehaalde informatie komt uit contractstukken en interviews. Daarbij gaat het om de volgende contractstukken:

- Managing Agent KPI's 2016, Kritische prestatie indicatoren t.b.v. prestatiefase
- Programma van Eisen Managing Agent
- Overeenkomst Bewaking en bediening tunnelobjecten tussen PNH en Trigion Beveiliging BV.

Daarnaast is gevraagd of de aan het programma deelnemende DCO's Rotterdam en Den Haag prestatieafspraken hebben over de bediening van tunnels

Rotterdam

Rotterdam heeft de tunnels in eigen beheer. Informatie over de tunnels komen in de centrale meldkamer binnen. Bij de contactpersoon (Mark Lodder) was niet bekend welke (prestatie)afspraken er zijn tussen afdelingen.

Den Haag

De tunnels in Den Haag zijn (nog) in eigen beheer. Er zijn geen afspraken op papier gezet over prestaties tussen afdelingen.

Lacunes

Er is maar voor één situatie informatie gevonden over prestatieafspraken. Dit is een vrij specifieke situatie omdat de managing agent ook een assetmanagement verantwoordelijkheid heeft. Een lacune is dus het uitbesteden op basis van prestaties van alleen de tunnelbediening.

Domein Brug- en sluisbediening

Beschikbaarheid informatie/ geraadpleegde bronnen

De informatie voor het domein brug- en sluisbediening is opgehaald uit wet- en regelgeving, contractstukken, adviesrapporten en interviews. Het gaat om de volgende stukken:

- Programma van Eisen outsourcing Bediening kunstwerken (Provincie Noord-Holland, 2015)
- Verkeerscentrale van Morgen (Provincie Noord-Holland, 2012)
- Bedieningsconcept bruggen en sluisen (Provincie Noord-Holland, 2014)
- Tactisch kader verkeersmanagement over water (Provincie Noord-Holland, 2012)
- Basis voor het uitvoeringsprogramma verkeersmanagement over water (Provincie Noord-Holland, 2012)
- Scheepvaartverkeerswet, scheepvaartreglementen, binnenvaartwet en binnenvaartpolitie reglementen

De beschikbare informatie betreft wettelijke operationele eisen en verantwoordelijkheden met betrekking tot de uitvoering van taken. Daarnaast betreft de beschikbare informatie ook een overzicht van (hoofd)diensten met de bijbehorende dienstverlening en taken. Hierbij zijn per hoofddienst een aantal SLA's / KPI's opgenomen

Lacunes

De aangedragen SLA's / KPI's vanuit de eerdergenoemde stukken zijn van toepassing op het gebruik van vaarwegen, waar brug- en sluisbediening een onderdeel van is. Er zijn indicatoren beschikbaar die de prestatie van brug- en sluisbediening kunnen meten, maar er zijn echter geen (goede) voorbeelden van indicatoren die direct raken aan de kwaliteit van de dienstuitvoering van de brug- en sluisbediening (processen).

Domein stadstoezicht

Beschikbaarheid informatie / geraadpleegde bronnen

Om de performance binnen het domein stadstoezicht inzichtelijk te maken, zijn verschillende bronnen geraadpleegd. Gekeken is naar de vigerende wet- en regelgeving, beleidsdocumenten van verschillende DCO's (onder meer verantwoordingsrapportages en uitvoeringsprogramma's), onderzoeksrapporten en contractstukken. Daarnaast zijn interviews gehouden met betrokken DCO's.

Prestatiemeting van stadstoezicht en ook outsourcing is, mede door veranderingen in wet- en regelgeving, de laatste jaren steeds vaker onderwerp van aandacht. Het onderwerp staat wel enigszins in de kinderschoenen: prestatiemetingen blijven veelal beperkt tot meting van de kwaliteit van het personeel en/of tevredenheid burger over gevoerde beleid (subjectieve veiligheid / rapportcijfers optreden stadstoezicht). Ook is er bij alle betrokken partijen terughoudendheid om inzicht te bieden in de lopende contracten.

Lacunes

Hoewel reeds verschillende gemeenten claimen stadstoezicht integraal als (strategische of tactische) dienst in te kopen of dit te ambieren, hebben de geïnventariseerde SLA's en KPI's hoofdzakelijk betrekking op operational performance. Strategische KPI's blijven veelal beperkt tot waardering/subjectieve beleving van openbare orde en veiligheid en leefbaarheid door burgers. KPI's op tactisch niveau ontbreken eveneens.

Voor het welslagen van stadstoezicht wordt door alle betrokken partijen een goede samenwerking met ketenpartners als noodzakelijke voorwaarde genoemd. Er zijn echter geen proces-KPI's gevonden om zaken als samenwerking en vertrouwen meetbaar te maken,

Overige constatering

- Stadstoezicht wordt in toenemende mate gekoppeld aan handhaving en daarmee ook aan inzet op straat (BOA's);
- Stadstoezicht kan integraal en sectoraal worden ingevuld. DCO's kiezen om redenen van efficiëntie doorgaans voor een integrale aanpak.
- Stadstoezicht wordt door verschillende DCO's nu reeds gekoppeld aan parkeerbeheer en crowdmanagement. Om mensen en middelen zo effectief en efficiënt mogelijk in te zetten, opteren zijn voor een uitbreiding met verkeersmanagement en brug- en sluisbediening (mits triggerbased, gestandaardiseerd aan te sturen) bij voorkeur aan de randen van de dag (wanneer restcapaciteit beschikbaar is)
- De administratieve afhandeling van geconstateerde overtredingen/verbalen wordt op dit moment in sommige instanties verknoopt in de integrale strategische dienst stadstoezicht. Administratieve afhandeling zou ook als separate tactische iDienst kunnen worden beschouwd.....

Domein crowd management

Beschikbaarheid informatie / geraadpleegde bronnen

Het domein Crowd Management wordt herkend als een opzichzelfstaande dienst bij evenementen / drukke dagen. Crowd management als "continue" dienstverlening is niet gevonden. Daarom is gebruik gemaakt van de domeinkennis van Arcadis op het vlak van evenementen. Deze is onder andere opgedaan bij projecten zoals 'Koningsdag 2015', start Tour de France in Utrecht in 2015, start Giro d'Italia in Arnhem/Nijmegen in 2016. De documenten in deze projecten zijn vertrouwelijk en kunnen daarom niet met het programma worden gedeeld.

In de beschikbare documenten staan geen KP's/SLA's daarom zijn deze niet opgenomen in de inventarisatie maar worden ze op basis van opgedane kennis en interviews opgesteld.

Lacunes

Arcadis heeft ervaring met grote evenementen die eenmalig plaatsvinden. Kleinere evenementen, regelmatig terugkomende evenementen (denk aan voetbalwedstrijden) of evenementen op een festivalterrein buiten de stad zijn daarmee niet beschouwd.

Daarnaast is niet gekeken naar het verkeersmanagement (vanuit centrale of d.m.v. verkeersregelaars) als taak binnen Crowdmanagement, dit valt in het domein verkeersmanagement.

Het interview met Trigion heeft op moment van oplevering nog niet plaatsgevonden. Eventuele wijzigingen van inzicht worden nog verwerkt.

Domein parkeren

Beschikbaarheid informatie / geraadpleegde bronnen

(korte samenvatting literatuur en/of interviews)

Lacunes

Overige constatering

