

# Hoofdgroep 1 “Prestaties en Doelen”

Uitwerking alle domeinen

Arcadis

Datum: 01 november 2017

# Algemeen: definitie van een iDienst

## De scope van het programma iCentrale bestrijkt 6 domeinen:

- Tunnelbediening
- Brug- en sluisbediening
- Verkeersmanagement
- Crowdmanagement
- Stadstoezicht
- Parkeerbeheer

De iDiensten zijn (in deze fase) beperkt tot activiteiten verbonden met operationele werkprocessen die thans in/vanuit een centrale plaatsvinden.

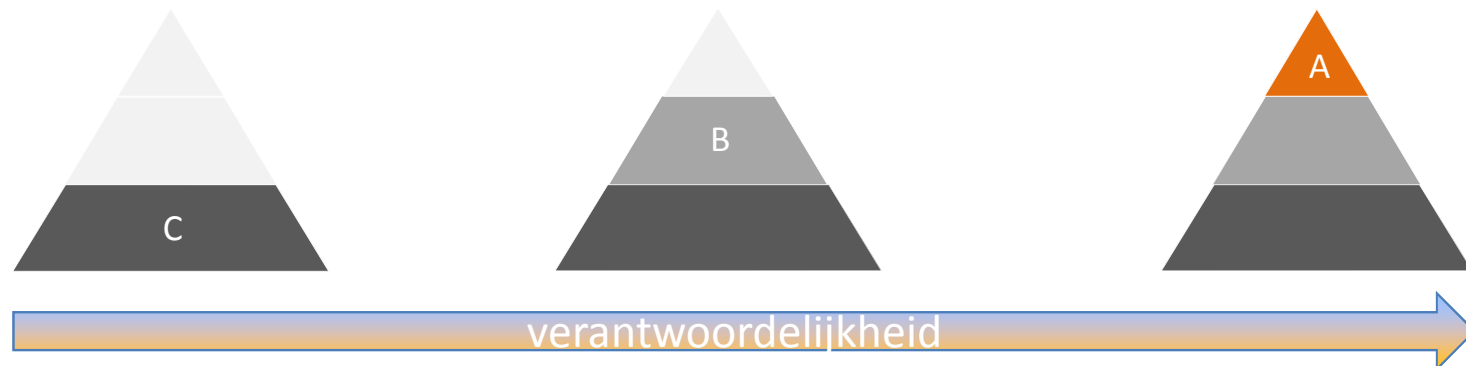
De verantwoordelijkheid bij het uitvoeren van activiteiten bepaalt het serviceniveau van de iDienst

Het serviceniveau van de iDienst is gekoppeld aan een minimaal en gewenst abstractieniveau van SLA's en KPI's (A, B of C)

# Definitie van een iDienst (scope)

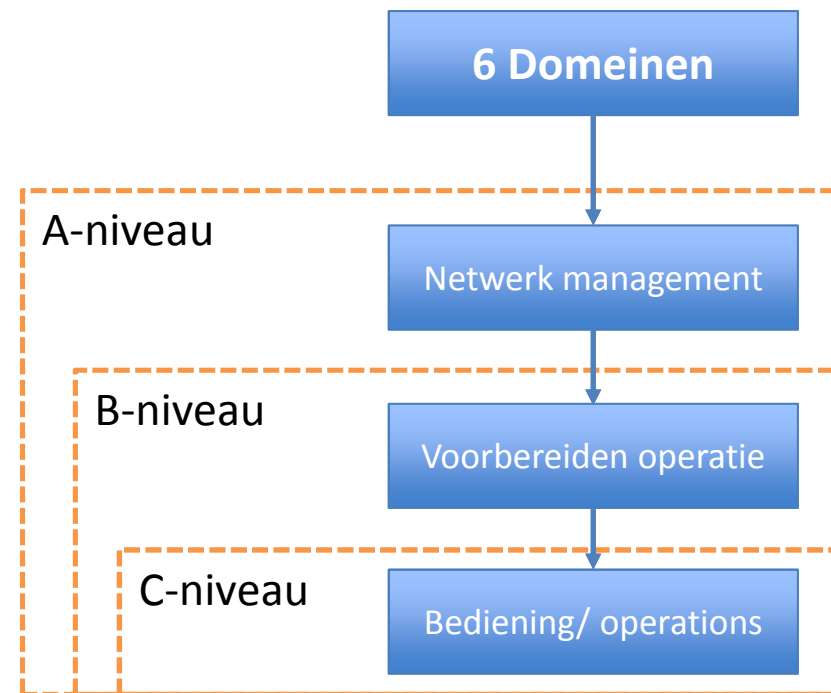
## Service niveau iDienst bepaalt het abstractieniveau van de SLA's

iDienst	iFactor (potentie)	Omschrijving	Domein	KPI
A	Verticale integratie en optimalisatie binnen domein. Optimalisatie tussen organisatie / data/ systemen (& innovatie)	Verzorgen van de uitvoeringsorganisatie en eventuele additionele (innovatieve) diensten waarbij opdrachtnemer stuurt op de topdoelen (o.a. netwerkperformance) en afrekening in ieder geval plaatsvindt op operational performance en de wijze waarop gestuurd is op topdoelen)	> 1 Incl. (bedien)assets / functioneel beheer	Network performance
B	Optimalisatie binnen organisatie/data/systemen (incl. innovatie binnen proces) Optimaliseren over domein (procesoptimalisatie)	Verzorgen van de uitvoeringsorganisatie waarbij opdrachtnemer verantwoordelijk is voor operational performance (rapporten en operational performance gebaseerde afrekening)	> 1	Operational performance over meer domeinen
	Optimalisatie 1 domein Procesoptimalisatie (PO)		1	Operational performance
C	Integreren (domeinen) Combineren (DCO's)	Leveren van personeel / uitvoeringsorganisatie op basis van voorgeschreven werkprocessen en procedures (betaling op basis van beschikbaarheid van de dienst of op regie basis).	= 1 > 1	Taakuitvoering



# iDienst niveau

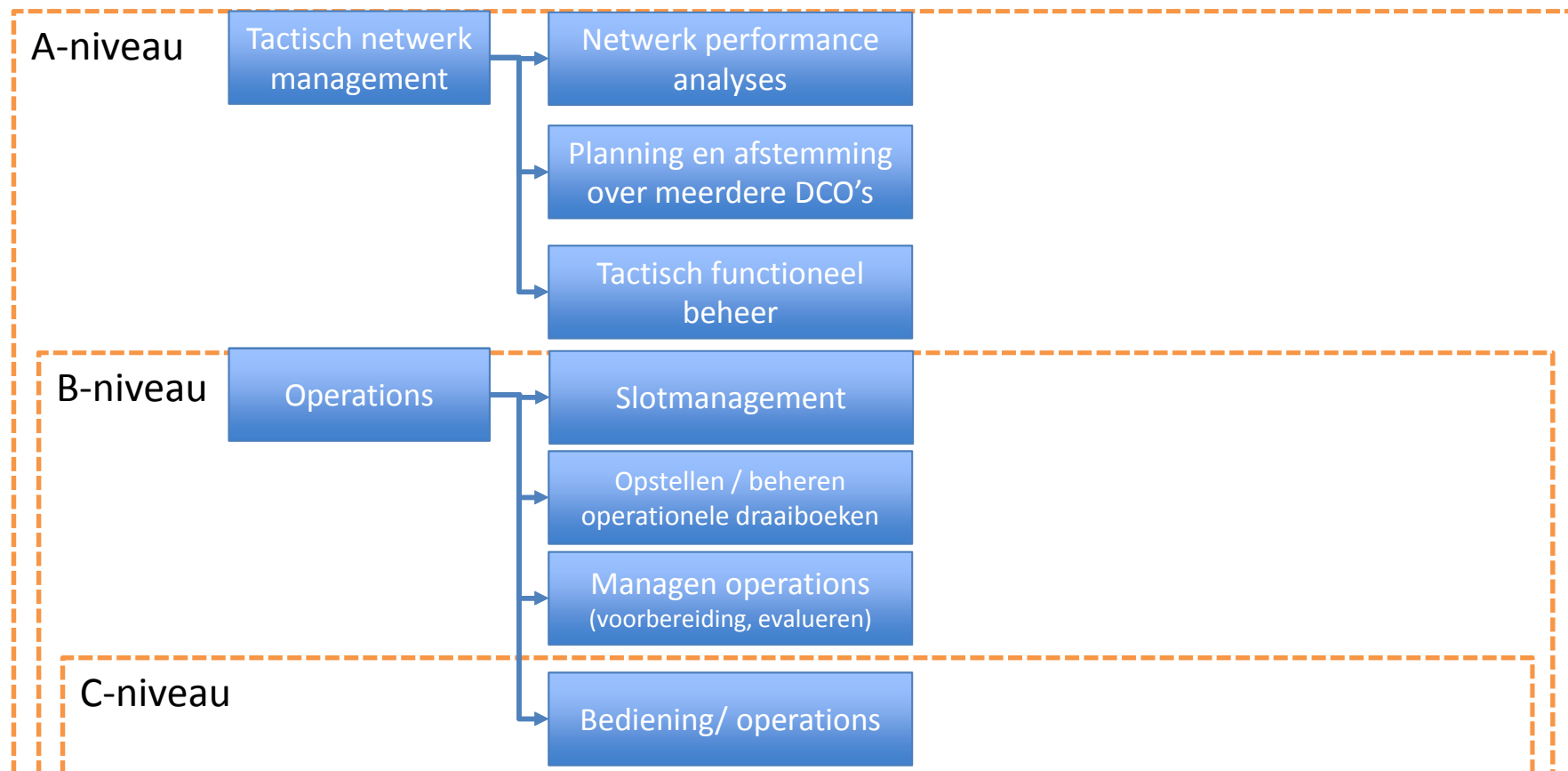
De functieboom opbouw is hieronder weergegeven, waarbij de relatie weergegeven wordt met het serviceniveau van de iDienst.



De scope van de activiteiten in de centrales is maximaal 2,5 jaar

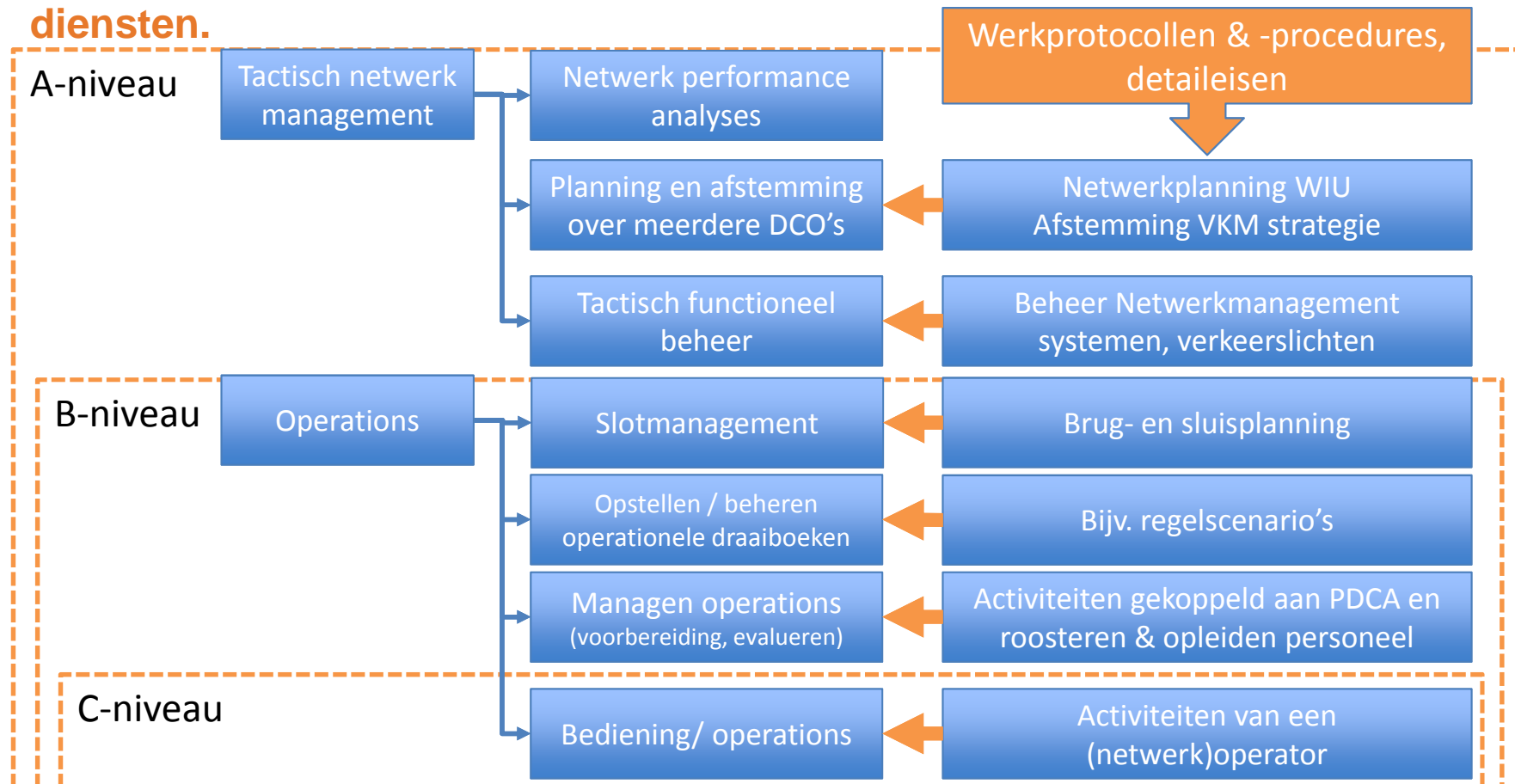
# Generieke ordening diensten

Over de domeinen heen kan een generieke opzet van de diensten worden gehanteerd. Per domein en DCO zijn varianten hierop mogelijk



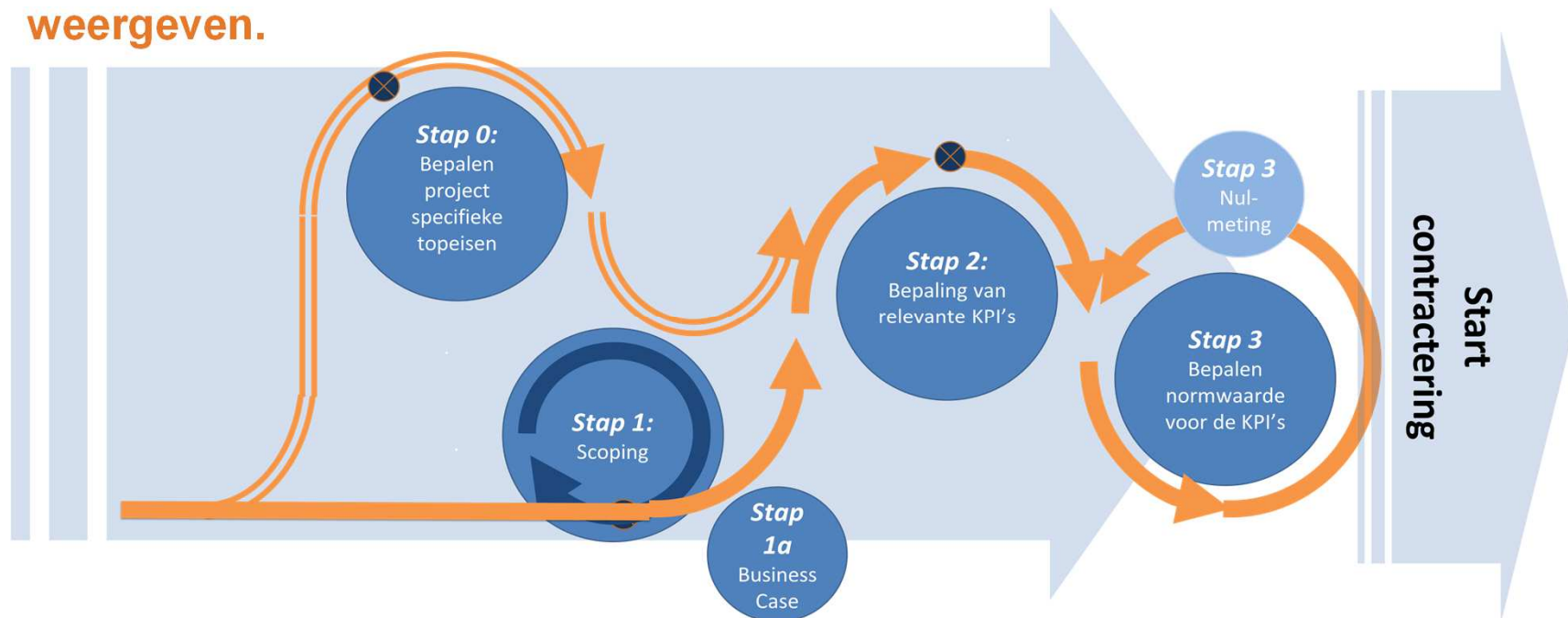
# Functieboom in relatie tot activiteiten project 2.3

Binnen project 2.3 zijn de operationele werkprocessen in de diverse domeinen geïnventariseerd welke gekoppeld kunnen worden aan deze diensten.



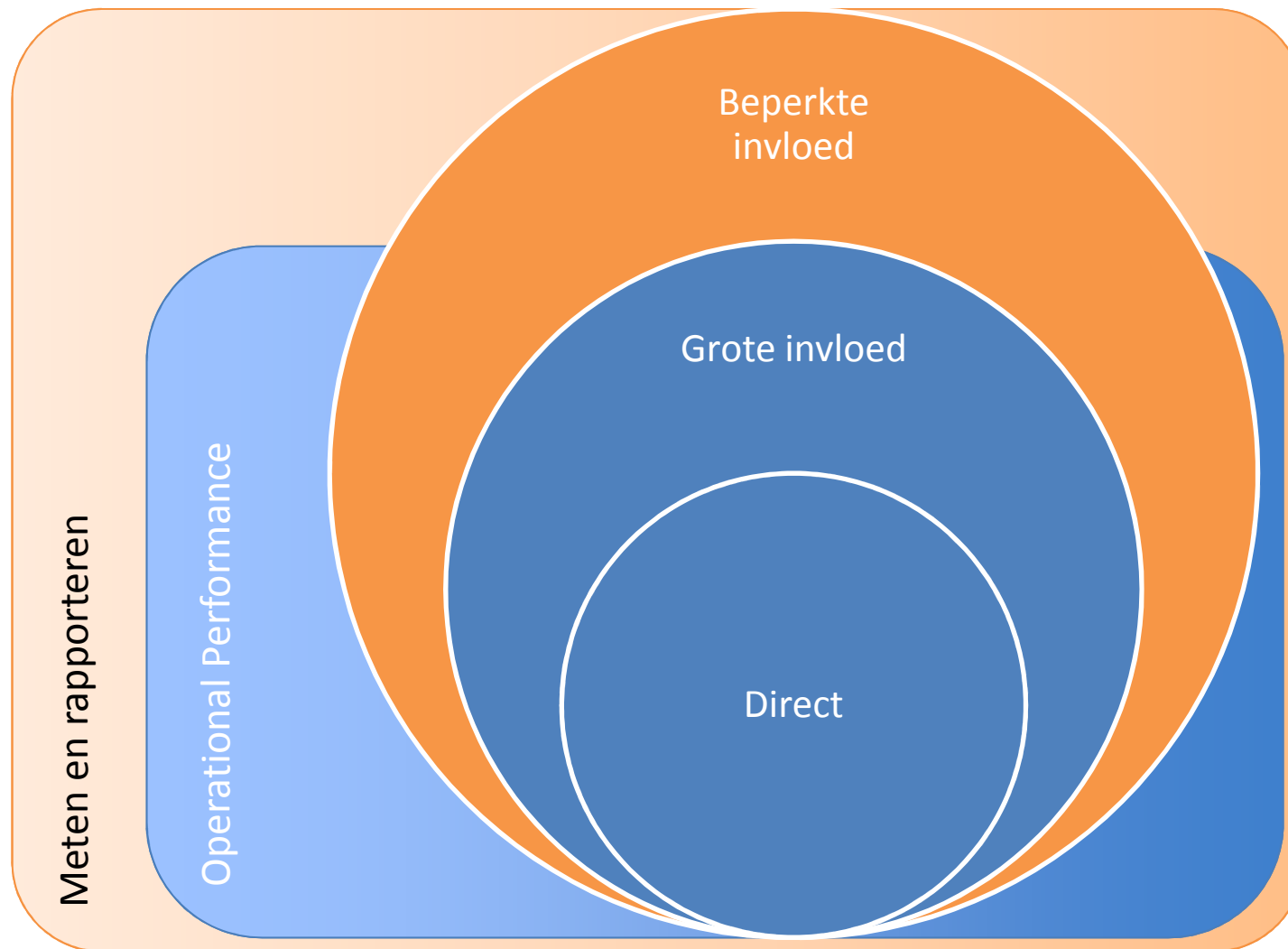
# Stappenplan SLA/ KPI ontwikkeling

Het stappenplan voor de ontwikkeling van SLA's/ KPI's is hieronder weergegeven.



Deze presentatie behandelt stap 0, 1 en 2 van het bovenstaande proces. Een algemene introductie voor deze stappen wordt in de volgende drie slides weergegeven, waarna de inhoudelijke uitwerking van deze stappen plaatsvindt per domein (in het restant van de presentatie).

# Mate van invloed van ON op topdoelen

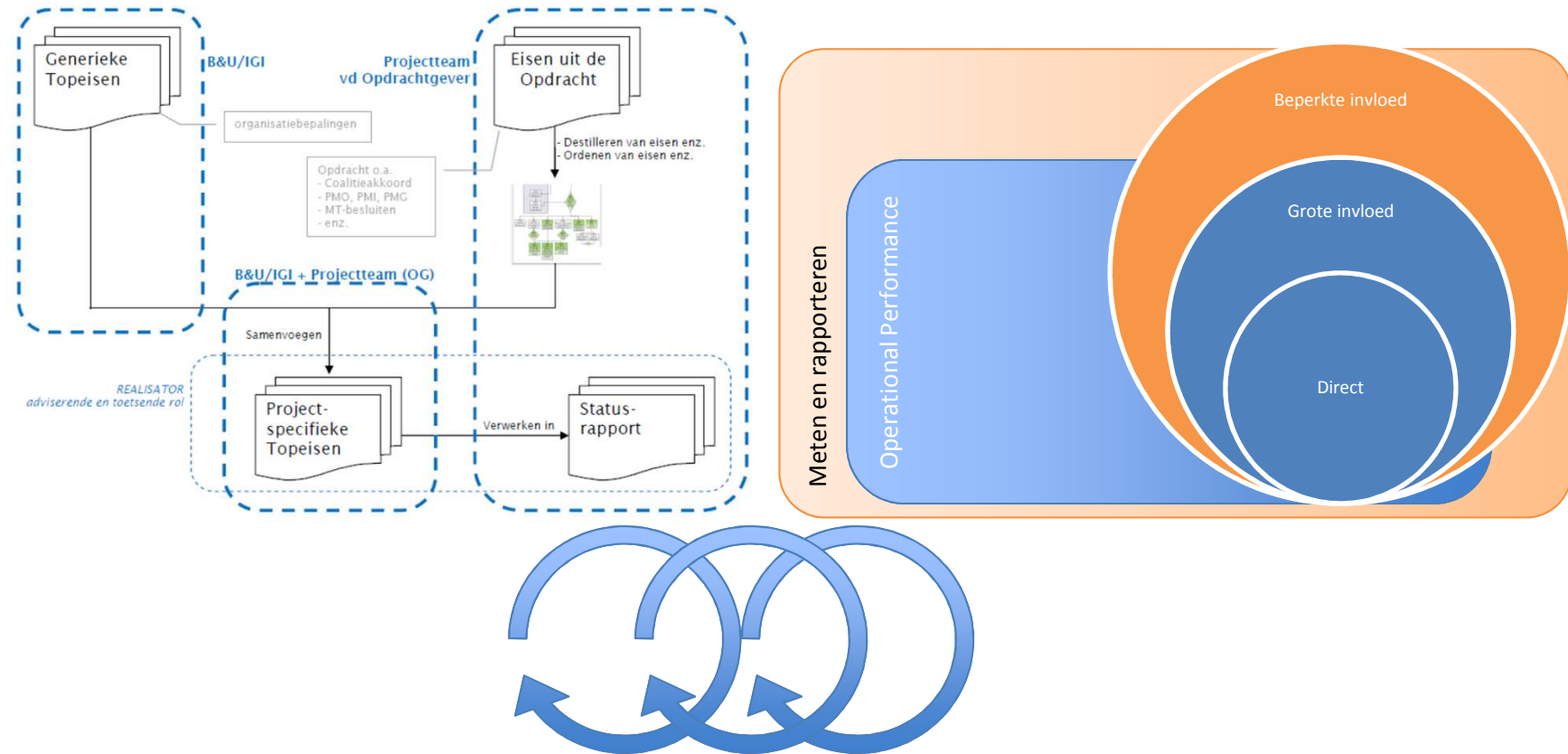




# Mate van invloed van ON op topdoelen

## Van Generieke Topeisen naar Projectspectifieke Topeisen

(i.s.m. progr.manager Dilshad Jabar en het projectteam Progr. 24uur Centrale Bediening Kunstwerken)



Uitgaande van de vanuit een centrale te beïnvloeden zaken

# Methode:

## Projectspecifieke topeisen:

### Opstellen o.b.v. van:

- Ramssheep
- Generieke (beleids)doelen
- Projectspecifieke doelen (iCentrale)
- Projectspecifieke doelen (DCO)

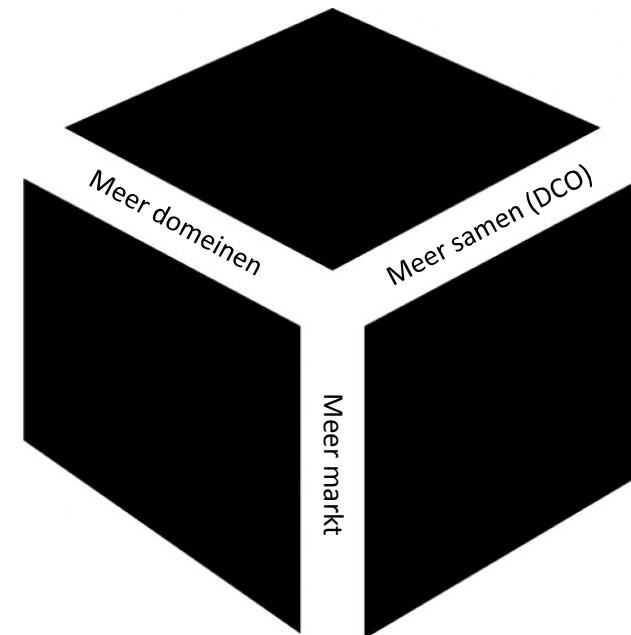
## Hoe:

### Assen iCentrale

- Meer Domeinen
- Meer Samen (DCO)
- Meer Markt



De Topeisenformule



# DOMEIN TUNNELBEDIENING

# Scope van het domein tunnelbediening

## Binnen Scope

- Tunnelbediening: het bedienen en bewaken van een tunnel vanuit een centrale om daarmee de veiligheid en beschikbaarheid van de tunnel voor gebruikers te waarborgen conform de vastgelegde procedures en protocollen
- Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training, inzetplanning, organisatie)
- Varianten
  - Basis: 24/7 (full service), alternatief: alleen op specifieke momenten / tijdens bepaalde uren (spits of juist buiten kantooruren overnemen)
  - Primair: Leveren van personeel, data & informatie en/of systemen & techniek t.b.v. bediening (al dan niet op afstand)
  - Vanuit centrale OG of centrale ON of combinatie van beide.
- Randvoorwaardelijk
  - Indien gebruik wordt gemaakt van centrale OG dan kunnen door ON eisen worden gesteld aan data & informatie en systemen & technieken
  - Indien op afstand wordt bediend vanuit centrale ON kunnen aanvullende eisen/ KPI's worden gesteld aan hard-, software en communicatie verbindingen
  - Afbakening verantwoordelijkheid storingssignalering en -afhandeling

## Buiten Scope

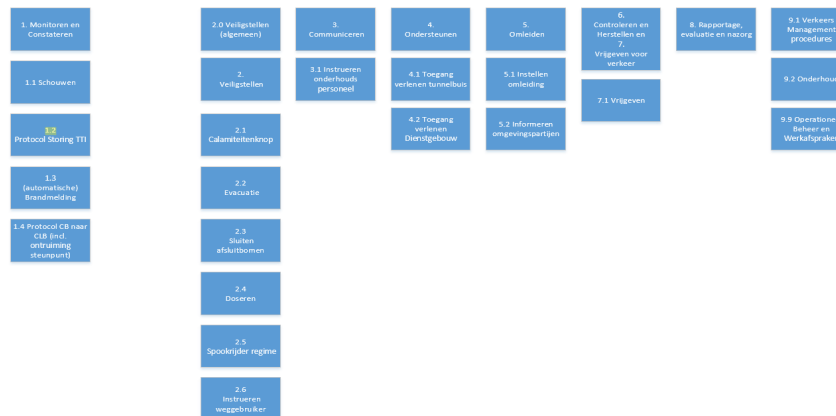
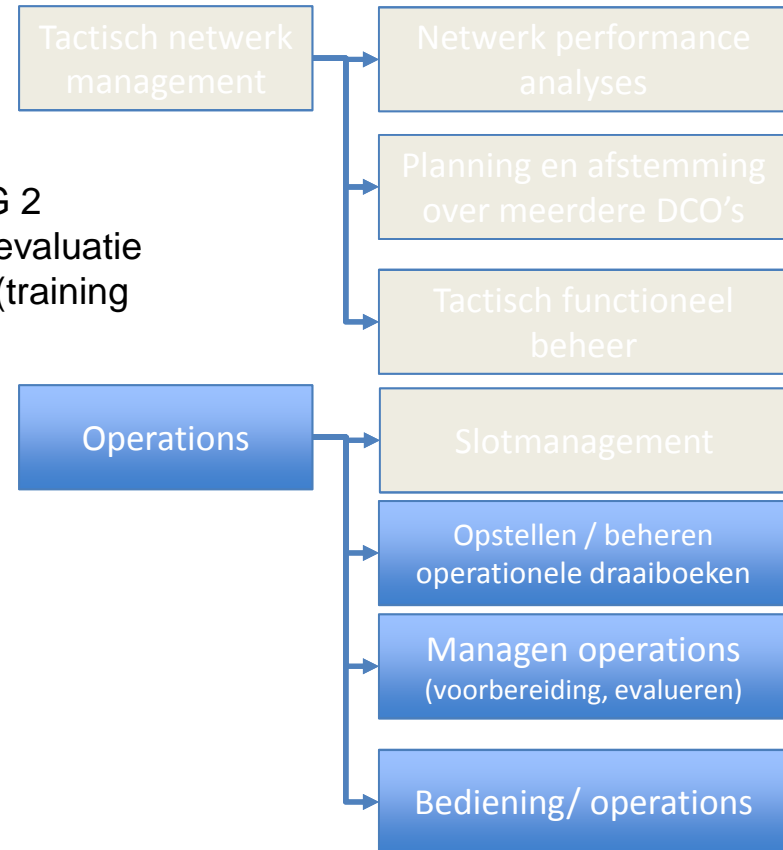
### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Beheerketen van de tunnel (o.a. de tunnel technische installaties)
- Personeel buiten (incl. tunnelinspecteur)

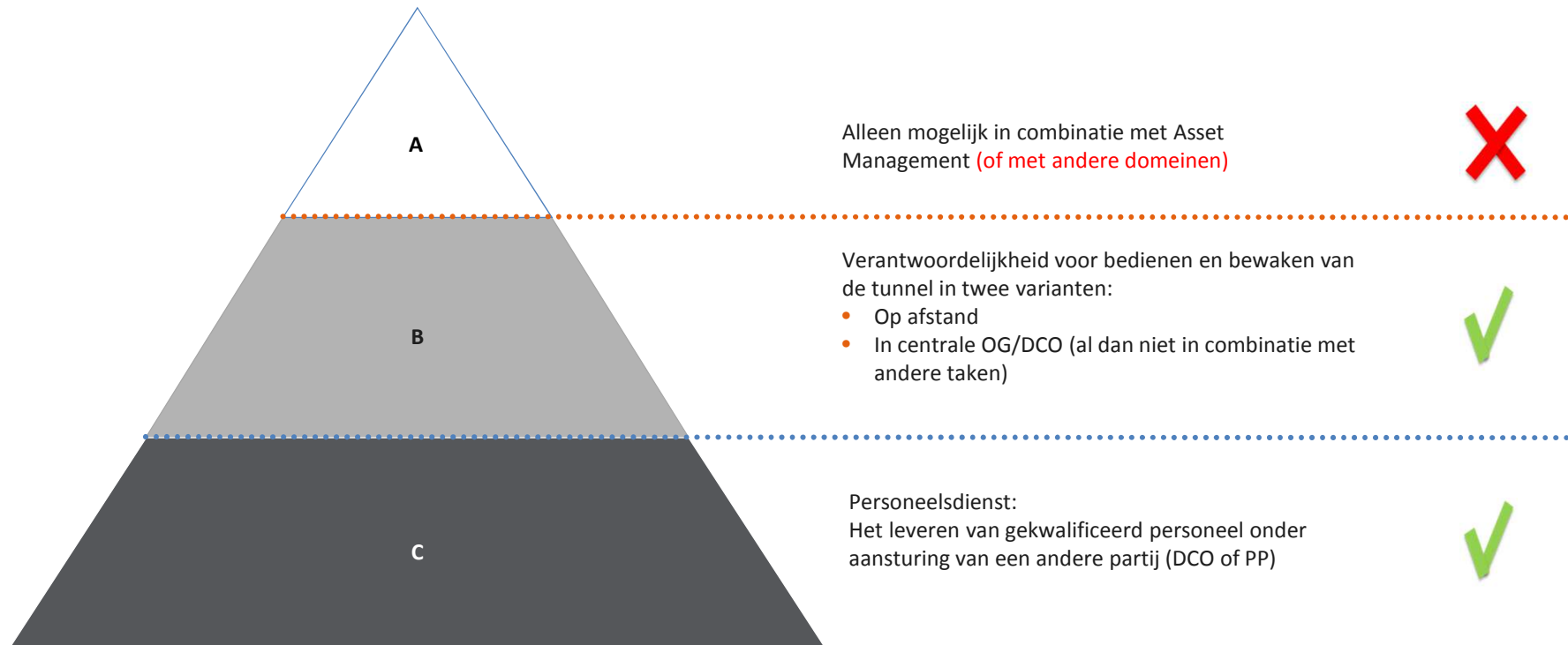
# Scope iDienst tunnelbediening

## Scope activiteiten:

- Alle werkprocessen HG2 (project 2.3)
- **Activiteiten**
  - Operationele activiteiten: Zie werkprocessen HG 2
  - Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training (OTO), inzetplanning, organisatie)



# Mate van ontzorging



# Projectspecifieke topeisen tunnelbediening

Ramssheep	Generieke topeisen (PNH)	iCentrale	Selectie Project specifieke Topeisen
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid		<b>3<sup>e</sup> orde (Doorstroming-&gt; Beschikbaarheid)</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>Beschikbaarheid</b>
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid		
Veiligheid	Veiligheid		<b>Veiligheid</b>
Beveiliging			<b>2<sup>e</sup> orde (Imago &amp; Beschikbaarheid)</b>
Gezondheid			
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid		
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering</b>
Politiek	Imago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> </ul>	<b>Samenwerking Imago (politiek/bestuurlijke sensitiviteit)</b>
Overige	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> <li>• Beter dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>2e orde (Doorstroming -&gt; Beschikbaarheid) Klanttevredenheid</b>

# Invloed tunnelbediening centrale op topeisen

Top Eisen	Sub
Beschikbaarheid	Minimaliseren invloed van storingen (beschikbaarheid keten / dienst incl. techniek)
	Minimaliseren invloed van incidenten/ ongevallen
	Beschikbaarheid personeel
	Adequaat geleiden en sturen van verkeer
	Monitoren
Veiligheid	Handelen conform procedures
	Ongevallen veiligstellen
	OTO: voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma
	Borging fail safe systeem (bij bediening op afstand)
Imago	Extern: Betrouwbare en actuele informatie (weggebruiker)
Bedrijfsvoering	Kostenreductie
	Innovatie
	PDCA (OTO, eigen operations, incidenten)
	Rapportageplicht
Samenwerking	Stakeholders: respons (bereikbaarheid & kwaliteit respons)



# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's (zie Excel sheet)

Generiek: beschikbaarheid dienst tunnelbediening

Dienst

- A. Niet van toepassing (N.V.T.)
- B. Tunnelbediening conform wettelijke randvoorwaarden en inrichting uitvoeringsorganisatie is gericht op operational performance (beschikbaarheid tunnel)
- C. Conformiteit werken volgens eisen/procedure

## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Aandachtspunten voor contractvoorbereiding:**

- Ingroeimodel
- Overdraagbaarheid aan einde contract  
Voorkomen van een vendor-lockin of onevenredig groot concurrentievoordeel
- Overname van personeel
  - (huidige) ambtenaren bij start en bij einde looptijd

# DOMEIN BRUG- EN SLUISBEDIENDING

# Scope brug-en sluisbediening

## Binnen Scope

- Brug- en sluisplanning (planning van openingen/schuttingen)
- Brug- en sluisbediening (bediening openingen/schuttingen)
- Varianten
  - Basis: 24/7 (full service), alternatief: alleen op specifieke momenten / tijdens bepaalde uren (buiten kantooruren)
  - Primair: Leveren van personeel, data & informatie en/of systemen & techniek t.b.v. bediening (al dan niet op afstand)
  - Vanuit centrale OG of centrale ON of combinatie van beide.
  - Niet centraal bediende brug die binnen contractduur worden aangesloten op centrale bediening vanaf aanvang of later toegevoegd aan scope
- Randvoorwaardelijk
  - Indien gebruik wordt gemaakt van centrale OG dan kunnen door ON eisen worden gesteld aan data & informatie en systemen & technieken
  - Indien op afstand wordt bediend vanuit centrale ON kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan hard- en software en communicatieverbindingen
  - Afbakening verantwoordelijkheid storsingssignalering en -afhandeling

## Buiten Scope

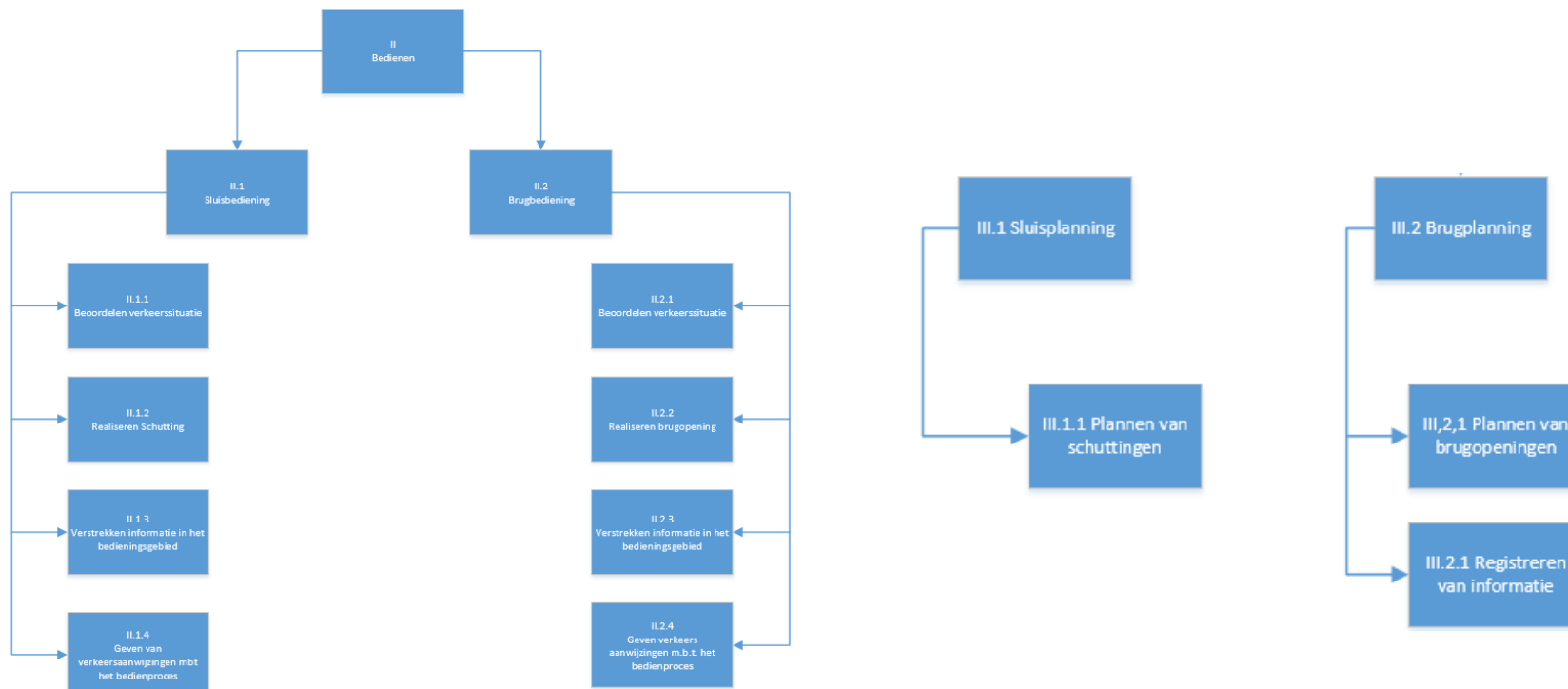
### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Begeleiden scheepvaartverkeer op vaarwegen (VTS)
- Slotplanning / capaciteitsmanagement (bij voorkeur op corridorniveau)
- Ligplaatsregulering
- Niet centraal geregelde brug- en sluisbediening (gebundelde en lokale bediening)
- Veerponten (wel in PNH contract)
- Onderhoud
- Warmtebestrijding brugdek (raakvlakken beschikbaarheid)

# Scope iDienst brug- en sluisbediening

## Scope activiteiten:

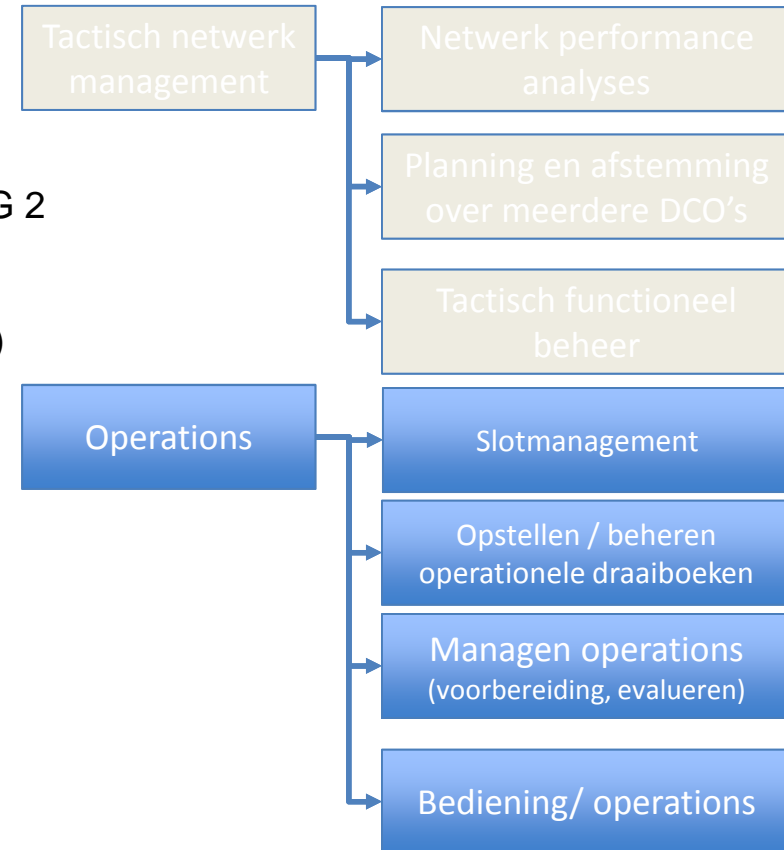
- Alle werkprocessen HG2 (project 2.3)
- **Activiteiten (“Functieboom”)**
  - Operationele activiteiten: Zie werkprocessen HG 2
  - Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten ((training, inzetplanning, organisatie)



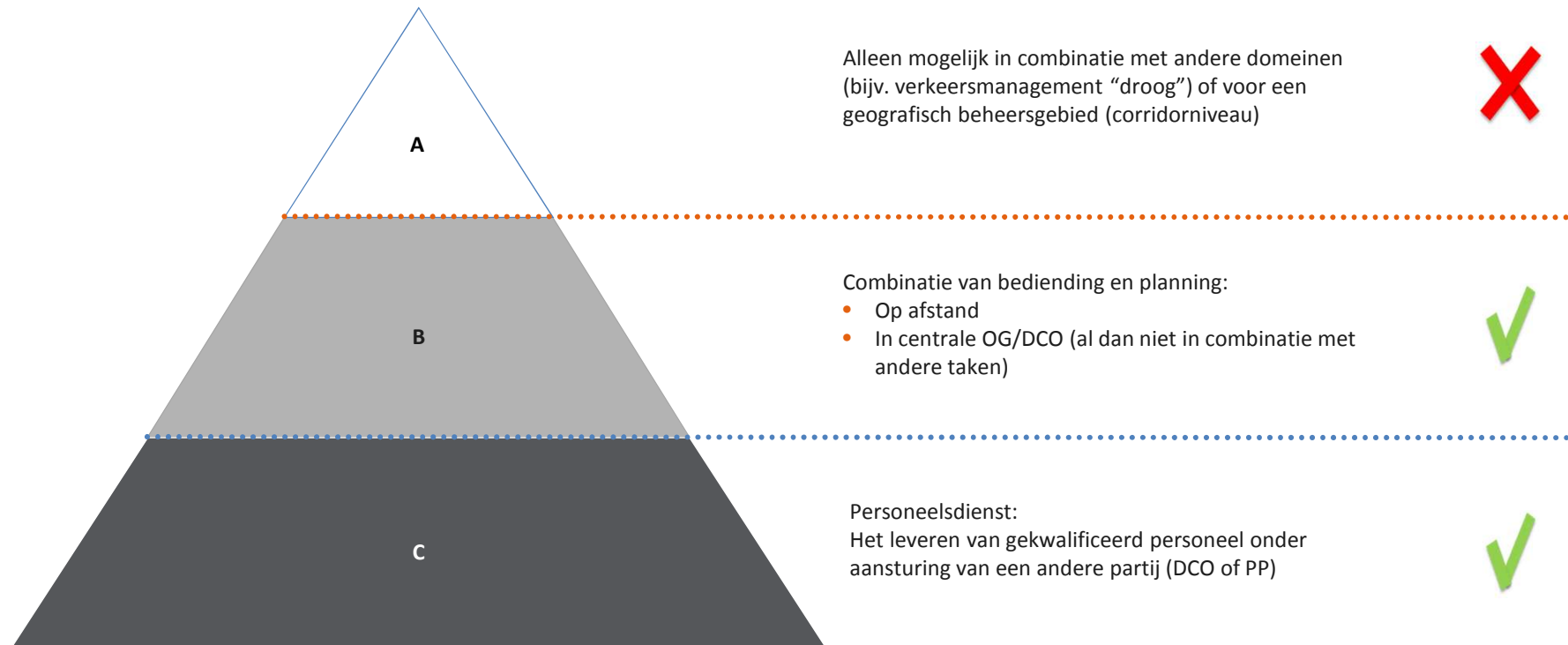
# Scope iDienst brug- en sluisbediening

## Scope activiteiten:

- Alle werkprocessen HG2 (project 2.3)
- **Activiteiten**
  - Operationele activiteiten: Zie werkprocessen HG 2
  - Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten ((training, inzetplanning, organisatie)



# iDiensten niveau brug en sluisbediening



# Projectspecifieke topeisen B&S bediening

Ramssheep	Generieke topeisen (PNH)	iCentrale	Selectie Project specifieke Toppeisen
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid		<b>2<sup>e</sup> orde (Doorstroming)</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>Beschikbaarheid</b>
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid		
Veiligheid	Veiligheid		<b>Veiligheid</b>
Beveiliging			<b>2<sup>e</sup> orde (Imago &amp; Beschikbaarheid)</b>
Gezondheid			<b>Leefbaarheid</b>
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid		<b>Leefbaarheid</b>
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering</b>
Politiek	Imago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> </ul>	<b>Imago (politiek/bestuurlijke sensitiviteit)</b>
Overige	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> <li>• Betere dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>Doorstroming Klanttevredenheid</b>



# Invloed B&S-bediening centrale op topeisen

Projectdoelen	Sub
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid personeel
	Minimaliseren invloed van storingen (beschikbaarheid keten / dienst incl. techniek)
	Minimaliseren invloed van incidenten/ ongevallen
	Adequaat geleiden en sturen verkeer
	Monitoren
Doorstroming	Minimaliseren vertraging scheepvaart op corridorniveau
	Optimalisatie beschikbare capaciteit (sluizen)
	Wachttijd scheepvaartverkeer voor objecten (bruggen en sluizen)
	Wachttijd landverkeer voor objecten (bruggen)
	Betrouwbaarheid van de sluisplanning
	(Minimalisering invloed van) incidenten
	(Minimalisering invloed van) storingen
Veiligheid	Handelen conform procedures
	Minimaliseren omgevingsrisico bij vervoer gevaarlijke stoffen
	Kwaliteit informatieverstrekking aan scheepvaart
	OTO: voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma
	Minimalisatie verliestijd prioriteitsritten hulpdiensten
Imago	Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (vaarweggebruiker)
Bedrijfsvoering	Kostenreductie
	Innovatie
	PDCA (OTO, eigen operations, incidenten)
	Rapportageplicht
Samenwerking	Stakeholders: respons (bereikbaarheid & kwaliteit respons)

# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's (zie Excel sheet)

Generiek: doorstroming en veiligheid dienst brug- en sluisbediening

Dienst

A. NVT

B. Bij brug- en sluisbediening wordt gehandeld conform prioriteiten vaarwegtype/ scheepvaarttype en inrichting uitvoeringsorganisatie is gericht op operational performance (beschikbaarheid objecten)

C. Conformiteit werken volgens eisen/procedure

## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Aandachtspunten voor contractvoorbereiding:**

HM5

- Ingroeimodel
- Overdraagbaarheid aan einde contract  
Voorkomen van een vendor-lockin of onevenredig groot concurrentievoordeel en evt. overname personeel
- Scopewijzigingen (areaal, tijdsduur, nieuwe (innovatieve) diensten)
- Ontwikkeling capability levels (bij A diensten) voor OG en ON

**Dia 27**

---

**HM5**

Wordt al eerder al benoemd onder de scoping, dus herhaling

Hotic, Mirza; 24-10-2017

# DOMEIN VERKEERSMANAGEMENT

# Scope verkeersmanagement

## Binnen Scope

- Operationeel verkeersmanagement: het sturen en geleiden van verkeer vanuit een centrale om daarmee om de prestatie van het wegennetwerk te verbeteren (zie HG2.3)
- Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training, inzetplanning, organisatie)
- Varianten
  - 24/7 of alleen op specifieke momenten / tijdens bepaalde uren (spits of juist buiten kantooruren)
  - Leveren van personeel, data & informatie en/of systemen & techniek **binnen de VC**
  - Vanuit centrale OG of vanuit centrale ON
  - Alleen voor eigen beheersgebied ON of voor netwerk van meerdere beheerders.
  - Op basis van zelf opgestelde regelscenario's (voorbereiding operatie) en/of door derden beschikbaar gestelde regelscenario's
  - Verkeerskundig beheer VM-middelen (discussie voor gemeentelijk wegennet!)
- Randvoorwaardelijk
  - Indien gebruik wordt gemaakt van centrale OG dan kunnen door ON eisen worden gesteld aan data & informatie en systemen & technieken

## Buiten Scope

### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Tactische (afstem)processen als RegioRegie en Regionaal Tactisch Team
- Technisch beheer wegkant DVM-middelen HM11 (VRI's , DRIPs, etc.) en communicatienetwerk
- Personeel buiten

**HM11**

Inspanningsverplichting is binnen scope i.v.m. A level KPI's en Premium dienstverlening

Hotic, Mirza; 24-10-2017

# Scope iDienst verkeersmanagement

HM12

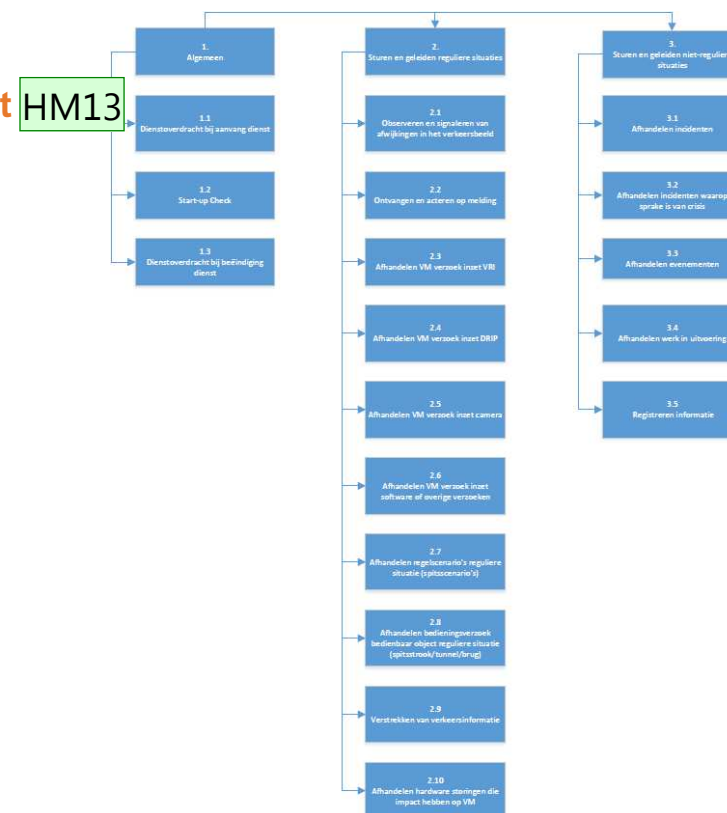
## Scope activiteiten: Alle werkprocessen HG2

### • Activiteiten Operationeel Verkeer Management

- Monitoren
  - Wegennet
  - Systemen
- Ondersteunen/coördineren incidentafhandeling
- Ondersteunen/coördineren storingsafhandeling
- Ondersteunen werk in uitvoering
- VM-maatregelen/scenario's inzetten
- Informeren weggebruikers
- Informeren ketenpartners

### • PDCA

- Verkeersverwachting en inzetplanning
- Rapporteren
- Verbeteren
- Borgen



HM13

Zie (alle) VM - werkprocessen werkpakket 2.3



## Dia 30

---

**HM12** Opmerking vanuit BdH dat de werkprocessen ontbreken, zodoende wegens inconsistentie toegevoegd. Bepalen welke activiteiten relevant zijn om hier te weergeven

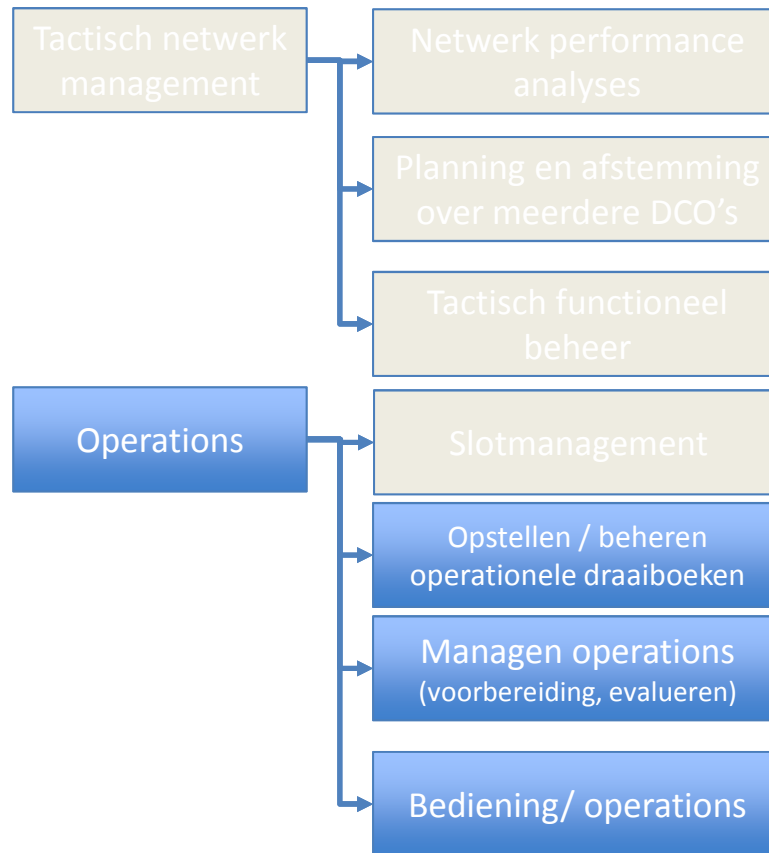
Hotic, Mirza; 24-10-2017

**HM13** Vraag vanuit BdH waarom alleen Operationeel VM is opgenomen.

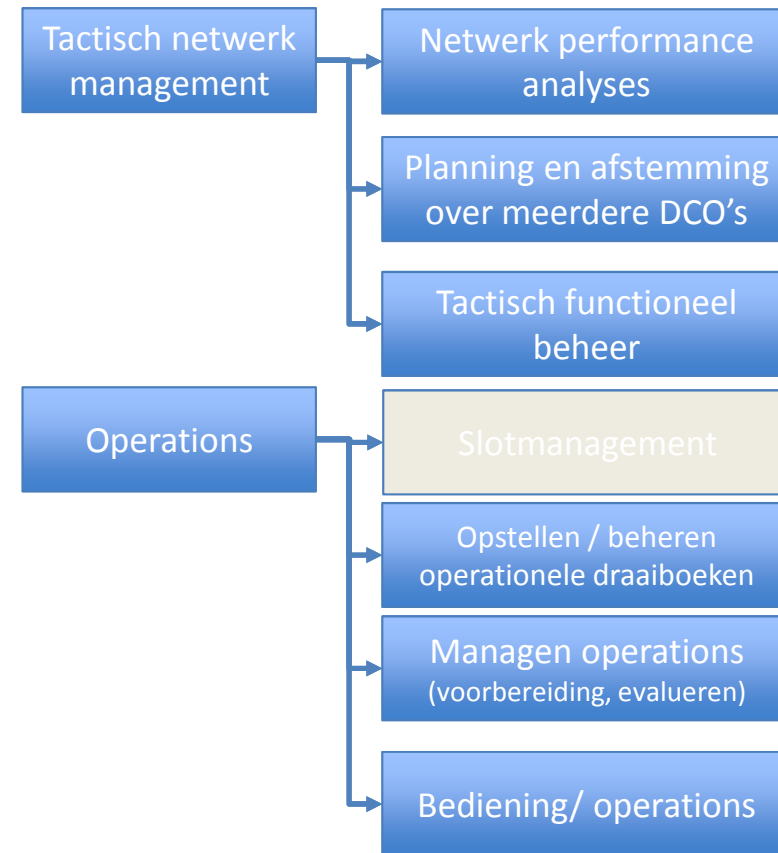
Hotic, Mirza; 24-10-2017

# Functiebomen

## Korte termijn



## Ambitie



# iDiensten niveau verkeersmanagement



# Projectspecifieke topeisen VM

Ramssheep	Generieke topeisen (PNH)	iCentrale	Selectie Projectspecifieke Toppeisen
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid		<b>2<sup>e</sup> orde (Doorstroming)</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>Beschikbaarheid</b>
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid		
Veiligheid	Veiligheid		<b>Veiligheid</b>
Beveiliging			<b>2<sup>e</sup> orde (Imago &amp; Beschikbaarheid)</b>
Gezondheid			<b>Leefbaarheid</b>
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid		<b>Leefbaarheid</b>
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering</b>
Politiek	Imago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> <li>• Beter dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>Imago (politiek/bestuurlijke sensitiviteit) Klanttevredenheid eindgebruiker</b>
Overige	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> </ul>	<b>Doorstroming</b>

# Invloed VM centrale op topeisen

Topeisen	Invloed centrale op topeis
Doorstroming	(Minimalisering invloed van) incidenten
	(Minimalisering invloed van) Storingen DVM
	(Minimalisering invloed van) Afwijkend verkeersaanbod
	Adequaat geleiden en sturen van verkeer
	Monitoren
Veiligheid	Handelen conform procedures
	Ongevallen veiligstellen
Klanttevredenheid	Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (weggebruiker)
Beschikbaarheid (van de service)	Beschikbaarheid personeel
	Beschikbaarheid keten / dienst (incl. techniek)
Bedrijfsvoering	Zelflerend en verbeterend vermogen Innovatie MVO/ social return
Leefbaarheid en duurzaamheid	N.v.t.
Imago	Voorkomen imagoschade DCO door niet voldoen aan regelgeving
Samenwerking	Tevredenheid DCO Stakeholders: respons (bereikbaarheid & kwaliteit respons)

# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's (opgenomen in Excel sheet)

Generiek: beschikbaarheid VM dienst

Dienst

- A. Invulling geven aan optimalisatie performance network conform regelstrategie
- B. Bij verkeersmanagement wordt gehandeld conform prioriteiten regelstrategie en inrichting uitvoeringsorganisatie is gericht op operational performance
- C. Conformiteit werken volgens eisen/procedure



## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Wegbeheerdersaansprakelijkheid**
  - Conformiteit procedures bij wisselstroken / tidal flows
  - Borging veilig functioneren Verkeersregelingen (VRI's) (functioneel beheer VRI's thans buiten scope)
- **Overdraagbaarheid aan einde contract**
  - Voorkomen van een vendor-lockin of onevenredig groot concurrentievoordeel
- **Overige...**
  - Ingroeimodel
  - Scopewijzigingen (areaal, tijdsduur, nieuwe (innovatieve) diensten)
  - “Operational Readiness”
  - Ontwikkeling capability levels (bij A diensten) voor OG en ON

# DOMEIN STADSTOEZICHT



# Scope van het domein stadstoezicht

## Binnen Scope

- Stadstoezicht omvat het geheel van taken en verantwoordelijkheden (voorbereiden, monitoren, signaleren, acteren en evalueren) voor het uitvoeren van toezicht vanuit een cameratoezichtcentrale (CT) in een bepaald gebied. ‘
- Varianten
  - Basis: 24/7 (full service), alternatief: alleen op specifieke momenten / tijdens bepaalde uren
  - Leveren van personeel, data & informatie en/of systemen & techniek **binnen de centrale**
  - Vanuit centrale OG of centrale ON of combinatie van beide.
- Randvoorwaardelijk
  - Indien gebruik wordt gemaakt van centrale OG dan kunnen door ON eisen worden gesteld aan data & informatie en systemen & technieken
  - Indien op afstand wordt bediend vanuit centrale ON kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan hard- en software en communicatieverbindingen
  - Afbakening storingsafhandeling en signalering

## Buiten Scope

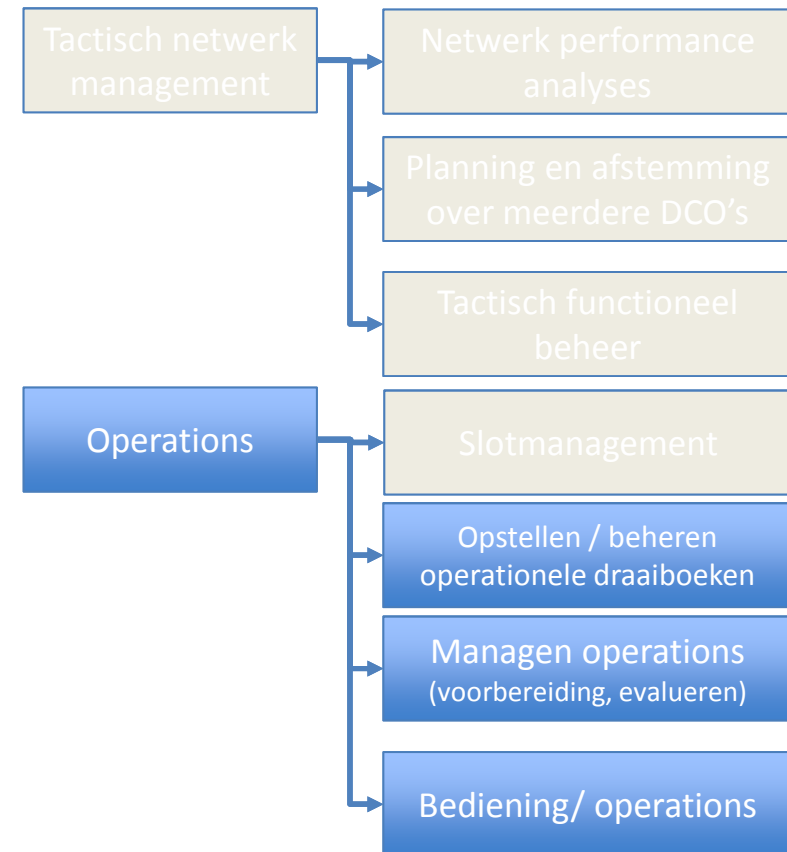
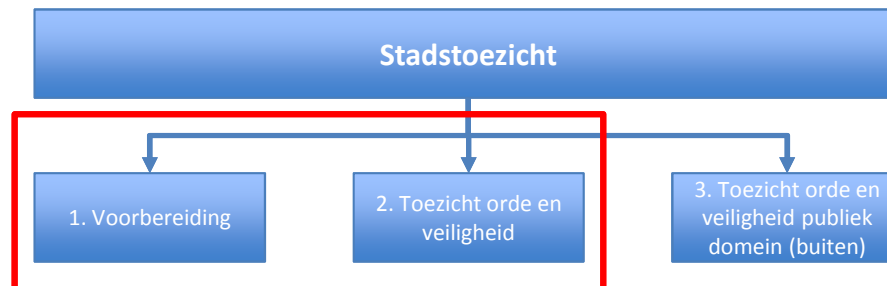
### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Handhaving / personeel buiten: BOA's op straat
- Openbare Orde en Veiligheid” binnen de verantwoordelijk van Justitie en Politie
- (Besloten) gebieden buiten verantwoordelijkheid DCO
- Parkeren (separaat domein)
- Crowd-management (separaat domein)

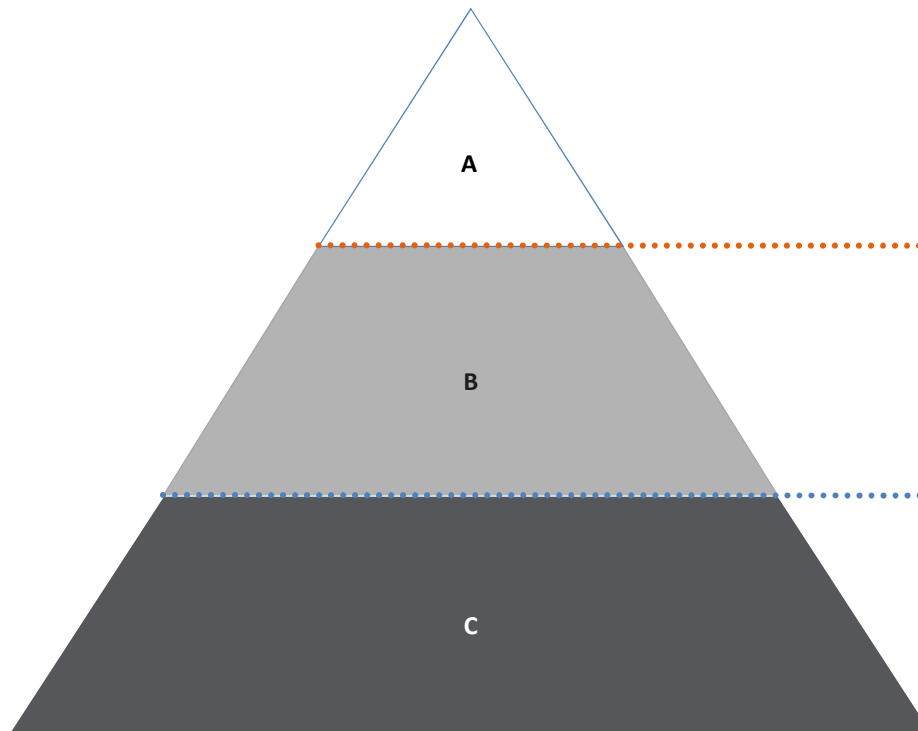
# Scope iDienst stadstoezicht

## Scope activiteiten:

- Alle werkprocessen HG2 (project 2.3: bestand HG II.3.1.1 High Level overzicht Werkprocessen Stadstoezicht v1.1)
- **Activiteiten (Operationele activiteiten: Zie werkprocessen HG 2 voor uitgebreide versie)**
  - Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training (OTO), inzetplanning, organisatie)



# Mate van ontzorging



Het borgen van de openbare orde en veiligheid in een bepaald gebied door het uitvoeren van toezicht en handhaving m.u.v. de verantwoordelijkheid van politie en justitie. (Volledige toezichtsdienst verzorgen bewaking - CT/op straat met BOA's - en Handhaving). Thans buiten scope



Verantwoordelijkheid voor het houden van toezicht in twee varianten:

- Op afstand
- In centrale OG/DCO (al dan niet in combinatie met andere taken)



Personeelsdienst:

Het leveren van gekwalificeerd personeel onder aansturing van een andere partij (DCO of PP)



# Projectspecifieke topeisen stadstoezicht

Ramssheep	Doelen DCO	iCentrale	Selectie Project specifieke Toppeisen
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid		<b>2<sup>e</sup> orde (onderdeel veiligheid)</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>Beschikbaarheid</b>
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid		
Veiligheid	Veiligheid		<b>Veiligheid</b>
Beveiliging			<b>2<sup>e</sup> orde (Imago &amp; Beschikbaarheid)</b>
Gezondheid			<b>Leefbaarheid</b>
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid		<b>Leefbaarheid</b>
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering</b>
Politiek	Imago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> </ul>	<b>Imago (politiek/bestuurlijke sensitiviteit) Samenwerking</b>
Overige	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> <li>• Betere dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>n.v.t. 2e orde (innovatie als onderdeel van bedrijfsvoering)</b>

# Invloed van stadstoezicht centrale op topeisen

Topeisen	Sub
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid dienst
	Beschikbaarheid systemen
	Beschikbaarheid personeel
Veiligheid	Preventie/ (door) snelle detectie van overlast en overtredingen
	Bevorderen naleven regels waarvan overtredingen door derden worden gesignaleerd
	Betrouwbaarheid dienst
	Informatiegestuurd werken
	Accurate weergave en informatieverstrekking over huidige situatie
Imago	Doorzetting informatie naar betrokken hadhavers
	Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving
Bedrijfsvoering	MVO/ social return
	Kostenreductie
	Innovatie
	PDCA
Samenwerking	Rapportageplicht
	Tevredenheid DCO
	Informereren DCO bij calamiteiten / bijzondere situaties
	Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)
Leefbaarheid	Borgen van bereikbaarheid centralisten voor ketenpartners
	Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden

# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's (zie Excel sheet)

Generiek: beschikbaarheid dienst cameratoezicht

Dienst

A. NVT

B. Uitvoeren cameratoezicht conform wettelijke randvoorwaarden en inrichting uitvoeringsorganisatie is gericht op operational performance Conformiteit werken volgens eisen/procedure

C. Conformiteit werken volgens eisen/procedure

## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Aandachtspunten voor contractvoorbereiding:**

- Ingroeimodel
- Overdraagbaarheid aan einde contract  
Voorkomen van een vendor-lockin of onevenredig groot concurrentievoordeel en evt. overname personeel

# DOMEIN CROWDMANAGEMENT



# Scope van het domein crowdmanagement

## Binnen Scope

- Het beheersen van publieksbewegingen en bezoekersaantallen (dichtheden) vanuit een centrale in een bepaald gebied (binnen het areaal van de DCO).
- Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training, inzetplanning, organisatie)

### Varianten

- 24/7 (full service) of alleen op specifieke momenten / tijdens bepaalde uren (evenementen: bijv. drukke dagen in een binnenstad, grootschalige evenementen met een in- en uitstroom van publiek).
- Leveren van personeel, data & informatie en/of systemen & techniek **binnen de bediencentrale**
- Vanuit centrale OG of centrale ON of combinatie van beide.
- Special: (ong geplande) incidenten/calamiteiten met een grote voetgangersstroom

### Randvoorwaardelijk

- Indien gebruik wordt gemaakt van centrale OG dan kunnen door ON eisen worden gesteld aan data & informatie en systemen & technieken
- Indien op afstand wordt bediend vanuit centrale ON kunnen aanvullende eisen worden gesteld aan hard- en software en communicatieverbindingen
- In combinatie met stadstoezicht / (stedelijk) verkeersmanagement of (doorlopend)

## Buiten Scope

### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Personeel buiten (“Openbare Orde en Veiligheid” binnen de verantwoordelijk van Justitie en Politie)
- Het beheersen van publieksbewegingen en bezoekersaantallen (dichtheden) vanuit een centrale voor besloten gebieden **buiten** verantwoordelijkheid DCO (B2B)

### Special buiten 1.1:

- Evenementen met parkeren/ verkeersmanagement en/of crowdmanagement als tijdelijke/ eenmalige dienst (EMAAS) inclusief personeel en middelen

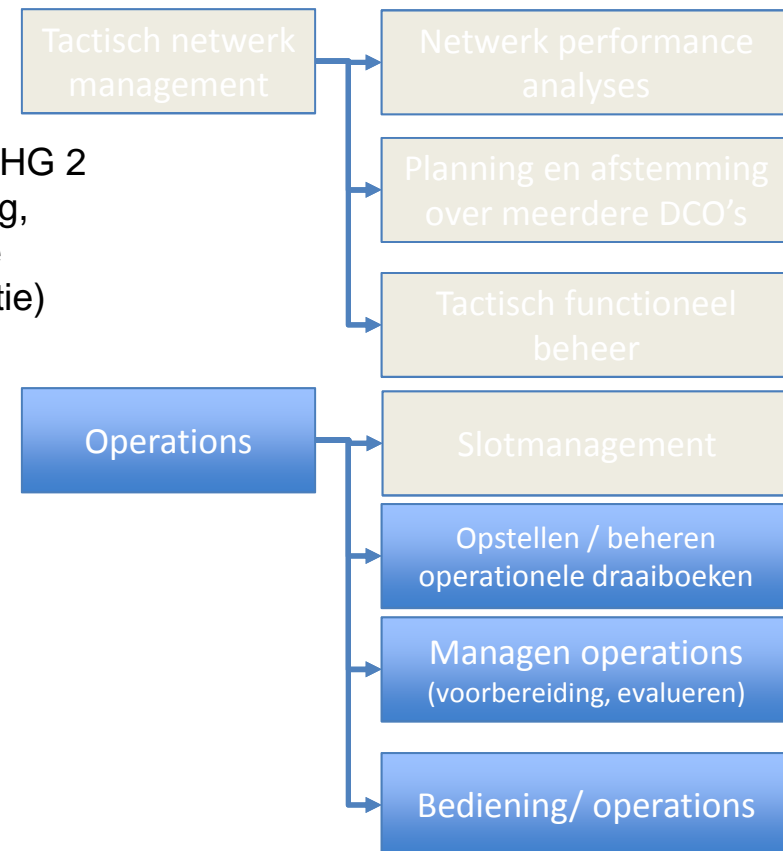
# Scope iDienst crowdmanagement

## Scope activiteiten:

Alle werkprocessen HG2

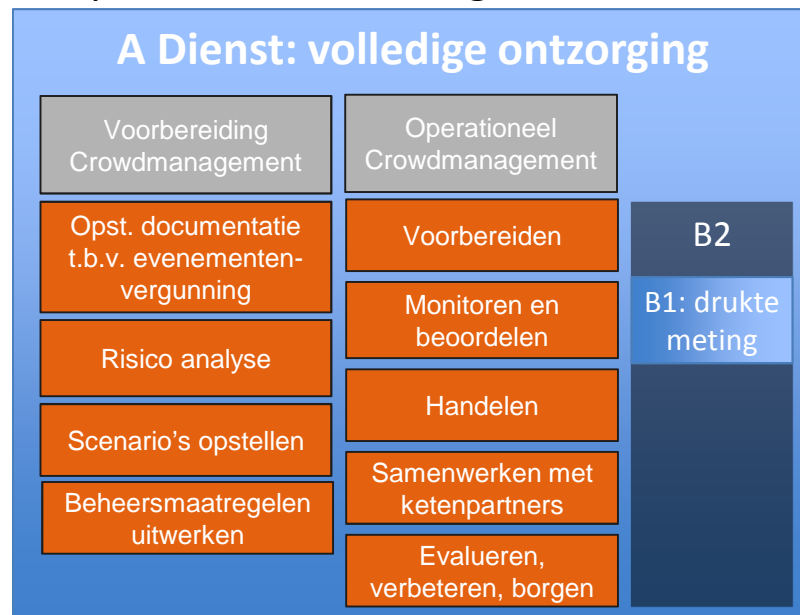
- **Activiteiten**

- Operationele activiteiten: Zie werkprocessen HG 2
- Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten ((training, inzetplanning, organisatie)

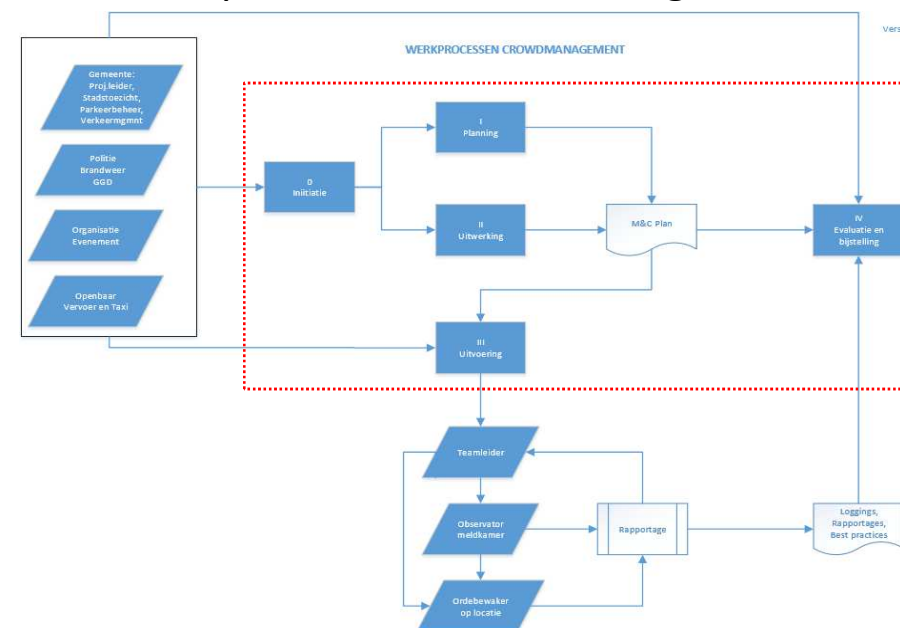


# Scope iDienst crowdmanagement

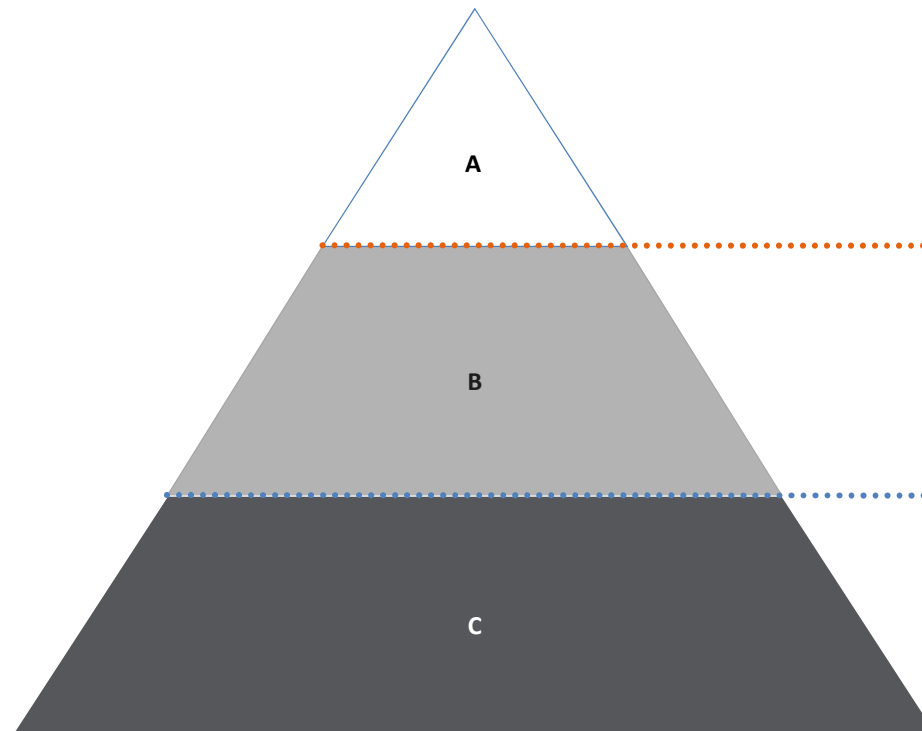
## Opbouw crowdmanagement dienst



## Werkprocessen Crowdmanagement



# iDiensten niveau crowdmanagement



## Crowdmanagement bij evenement

Complete ontzorging bij een evenement (preparatie en operatie)

- **Monitoring**

(Near) realtime monitoring van druktemeting (evt. met camera) / bezoekersaantallen (doorlopend / tijdelijk)

- **Operationeel crowdmanagement**

Op basis van monitoringsinformatie proactief sturen van publieksbewegingen



## Personeel, data & systeem diensten:

Het leveren van gekwalificeerd personeel, data en systemen (onder aansturing van een andere partij (DCO of PP)).



# Projectspecifieke topeisen CM

Ramsheep	Generieke topeisen (PNH)	iCentrale	Selectie Projectspecifieke Toppeisen
Betrouwbaarheid	Betrouwbaarheid		<b>2<sup>e</sup> orde (Veiligheid)</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>2<sup>e</sup> orde (Veiligheid)</b>
Onderhoudbaarheid	Onderhoudbaarheid		
Veiligheid	Veiligheid		<b>Veiligheid</b>
Beveiliging			<b>2<sup>e</sup>/ 3<sup>e</sup>orde (Imago &amp; Beschikbaarheid)</b>
Gezondheid			<b>Leefbaarheid</b>
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid		<b>NVT</b>
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering Samenwerking</b>
Politiek	Imago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> <li>• Beter dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>Imago (politiek/bestuurlijke sensitiviteit) Samenwerking Klanttevredenheid eindgebruiker</b>
Overige	Bereikbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> </ul>	<b>Netwerk optimalisatie</b>

# Invloed van CM centrale op topeisen

Topeisen	Sub	A	B1	B2
Veiligheid	Preventie van overcrowding			X
	Mitigatie en minimalisatie overcrowdingseffecten (sturen/geleiden)			X
	Veilig geleiden grote bezoekerstromen			X
	Adequate informatievoorziening naar ketenpartners		X	0
	Flexibiliteit (opschaalbaarheid bij ongeplande/onvoorzien situaties)		0	X
	Betrouwbare dienst			
	- Actualiteit informatie - Accuratesse inschatting drukte - Beschikbaarheid systeem / personeel			X
Klanttevredenheid eindgebruiker	Kwaliteit van de risico/ scenario analyse	X		
	Beleving drukte	X		X
	Betrouwbare informatievoorziening			X
Leefbaarheid	Leesbaarheid en begrijpelijkheid informatie ON (teksten etc)	X		X
	Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden			X
Imago	Voorkomen imagoschade DCO door niet voldoen aan regelgeving		X	X
Bedrijfsvoering	MVO/ social return		X	X
	Innovatie voor dienstverbetering		X	X
	Beperken werklast bevoegd gezag / betrokken overheidsinstanties	X		
Netwerk optimalisatie	Tijdige vergunningverlening (leveren conform planning)	X		
	Mate waarin ON publieksstromen weet te verdelen over (beschikbaar) netwerk om ongewenste gebeurtenissen te voorkomen			X
Samenwerking	Mate waarin de ON de doorstroming in het netwerk weet te behouden/ optimaliseren			X
	Tevredenheid DCO		X	X
	Informereren DCO bij calamiteiten / afwijkende situaties			X
	Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)			X
	Samenwerking met ketenpartners (vergunning verlening gericht)	X		

# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's (zie Excel sheet)

Generiek: beschikbaarheid van de dienst (binnen het domein)  
crowdmanagement

Dienst

- A. Complete preparatie en operatie
- B. Gericht op operational performance dienst (B2) / beschikbaarheid & betrouwbaarheid informatie (B1)
- C. Conformiteit werken volgens eisen/procedure

## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Crowdmanagement als doorlopende dienst**
  - Altijd een aanvulling bovenop óf stadstoezicht óf (stedelijk) verkeersmanagement
- **Opschaling**
  - Gewenste flexibiliteit (pro-actief)  
(bijv. inzetbaarheid bij situaties op korte termijn, zoals demonstraties ....)
  - Bevoegdheid ON bij calamiteiten (onderdeel calamiteiten- en crisisorganisatie)
- **Overdraagbaarheid aan einde contract**
  - Voorkomen van een vendor-locking of onevenredig groot concurrentievoordeel
- **Overige...**
  - Ingroeimodel
  - Scopewijzigingen (areaal, tijdsduur, nieuwe (innovatieve) diensten)
  - “Operational Readiness”
  - Ontwikkeling capability levels (bij A diensten) voor OG en ON



# DOMEIN PARKEERBEHEER

# Inleiding

## Parkeren als vreemde eend?

De iCentrale kiest als primaire invalshoek het optimaliseren door het combineren van activiteiten binnen een centrale. Binnen het parkeerdomein is een andere trend gaande, het creëren van voordelen door het integreren van de parkeerketen.

Het uitbesteden van enkele taken vanuit de parkeerketen is wel mogelijk, maar dit betekent wel dat afstemming tussen iCentrale, opdrachtgever en andere ketenpartners essentieel is en extra kosten/afstemming vraagt.

Dit werkt door in de mogelijke efficiency voordelen van het opnemen van parkeren binnen de iCentrale en dient onderdeel te zijn van de business case berekening.

# Scope parkeerbeheer

## Binnen Scope

- Operationeel parkeerbeheer
  - Onstreet
    - Bewaking beschikbaarheid hardware
    - Bewaking beschikbaarheid connectie parkeerrechtendatabase
  - Offstreet (auto)
    - monitoring beschikbaarheid betaalsysteem
    - Intercomafhandeling
    - Bewaken & beveiliging (camera toezicht)
    - Optioneel: capaciteitsmanagement (lang/kortparkeren) - **raakt direct exploitatie**
    - Monitoring beschikbaarheid intern verwijssysteem
  - Parkeerverwijzing/info (PRIS / PVS)
    - Beschikbaarheid en functioneren centraal systeem & uitvoer naar verwijlocaties, online kanalen
    - Bewaken beschikbaarheid informatie parkeervoorzieningen / onstreet via handhaving (scanvoertuigen)
    - *Handmatige bediening PVS\**
  - *Toegang verlenen Stadsafsluiting (intercom)\*\**  
 \* Overlap met domein Verkeersmanagement bij dynamische routing

## Varianten

- Offstreet (fiets)
  - monitoring beschikbaarheid
  - betaalsysteem

## Buiten Scope

### (horizon iDiensten 0 - 2,5 jaar)

- Uitgifte van parkeerrechten / ontheffing selectieve toegang
- Financiële verwerking van parkeerinkomsten
- Handhaving (bij fiscaal parkeren)
- Beheer en onderhoud
  - On-street
    - Parkeerautomaten
    - Online betaaldiensten
  - Privaatrechtelijk (garages incl. PMS)
  - Parkeerrouteverwijzing / parkeerverwijzing (PRIS / PVS)\*

## Back office

Controle op gedigitaliseerde parkeerrechten voor meerdere DCO's: iFactor combineren voor meerdere partijen, maar integratie met andere domeinen is zeer lastig inpasbaar.

## Kans

Beelden uit scan-auto inzetbaar voor stadstoezicht & parkeerdrukmeting

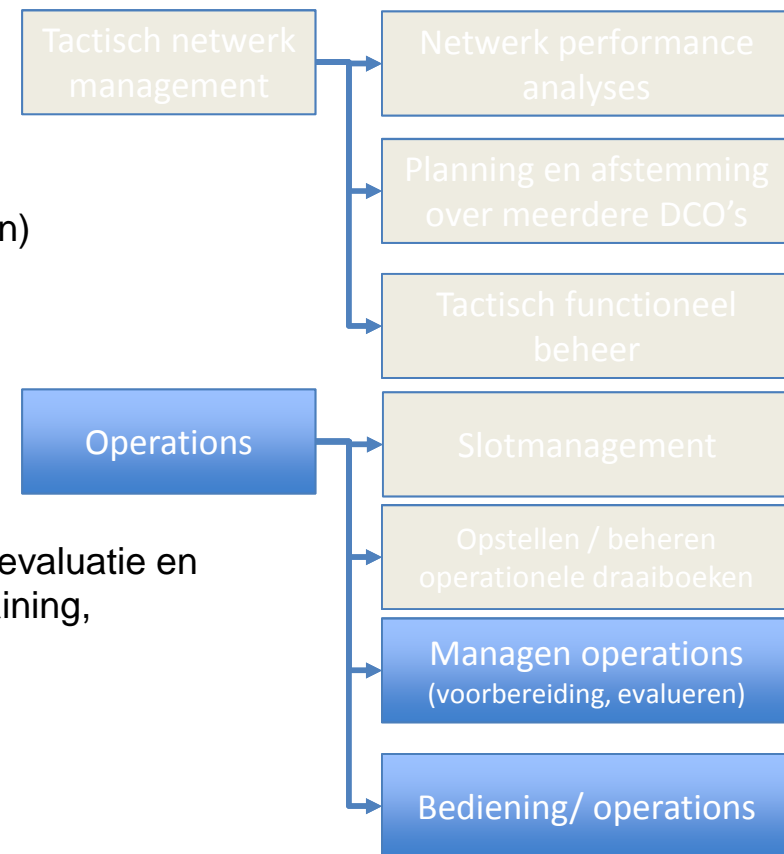
# Scope iDienst parkeerbeheer

## Scope activiteiten:

Zie vorige slide m.b.t. scopebepaling en activiteitenbomen op de volgende slides

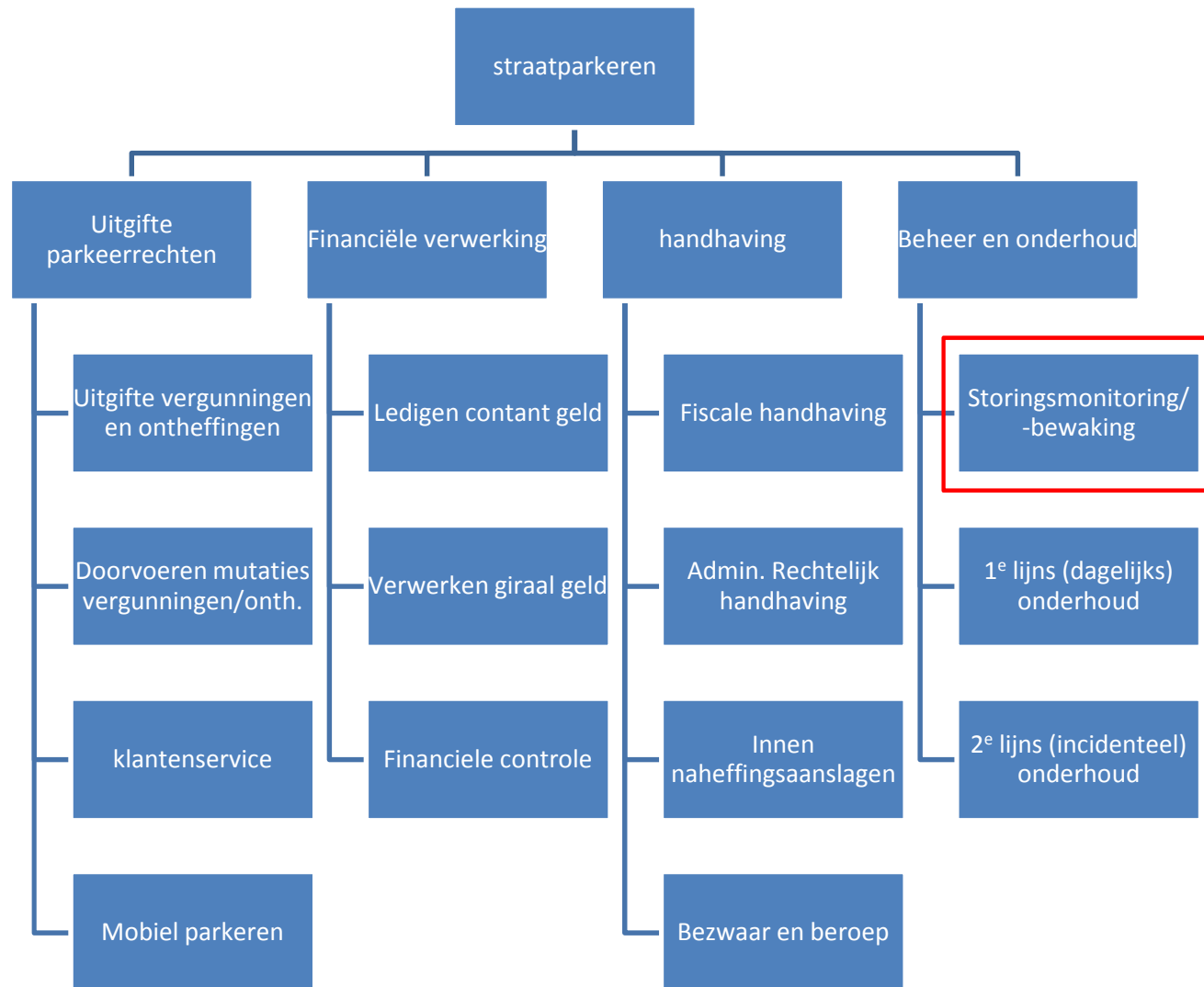
## Functieboom (volgende sheets)

- Beheeractiviteiten
  - Straatparkeren
  - Privaatrechtelijk parkeren (garages en terreinen)
  - Fietsparkeren
  - Parkeerverwijzing
  
- Per activiteit of combinatie van activiteiten is daarbij onderscheid te maken in
  - Operationele activiteiten
  - Activiteiten t.b.v. ondersteuning, voorbereiding, evaluatie en verbetering van de operationele activiteiten (training, inzetplanning, organisatie)

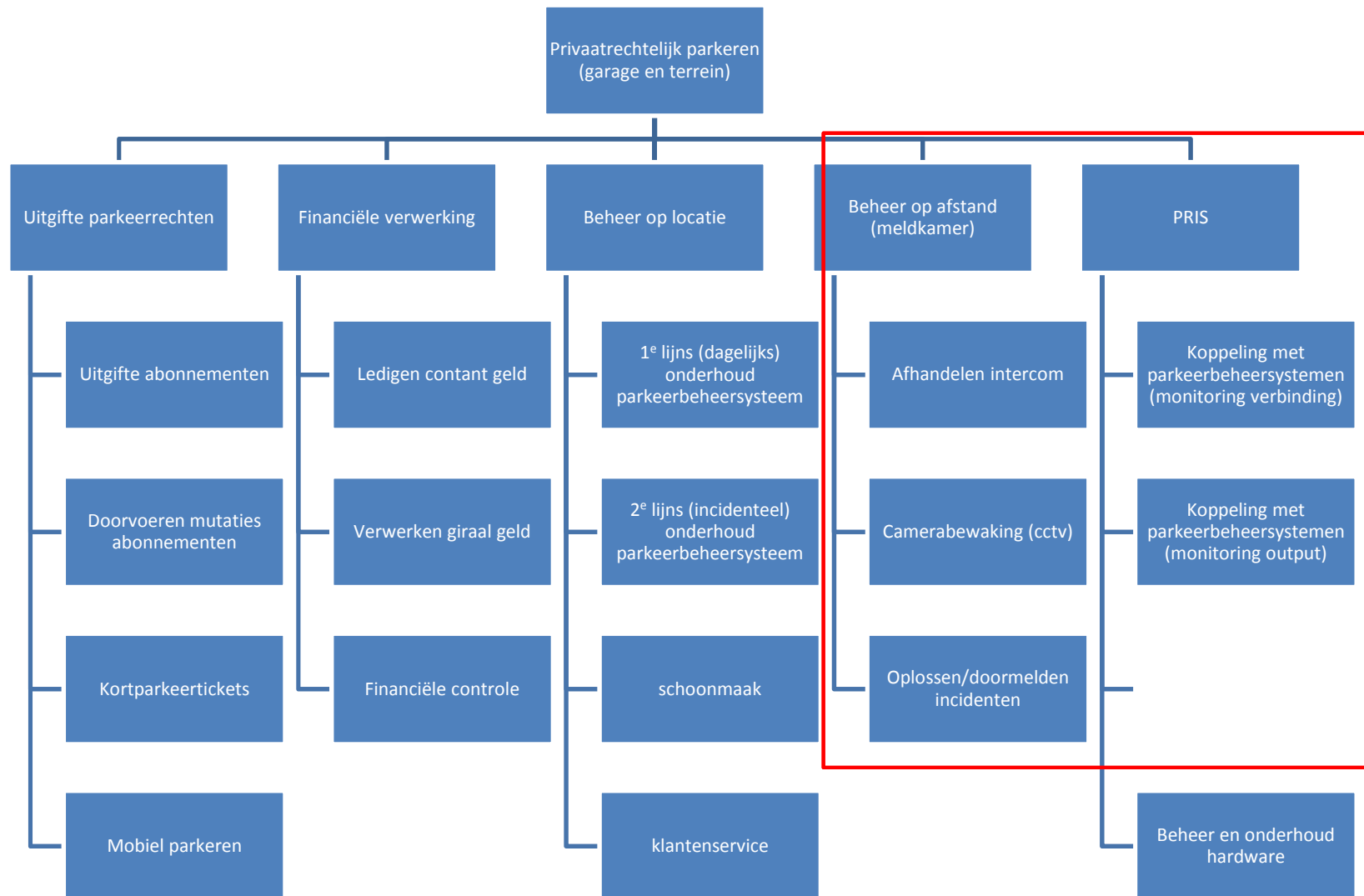




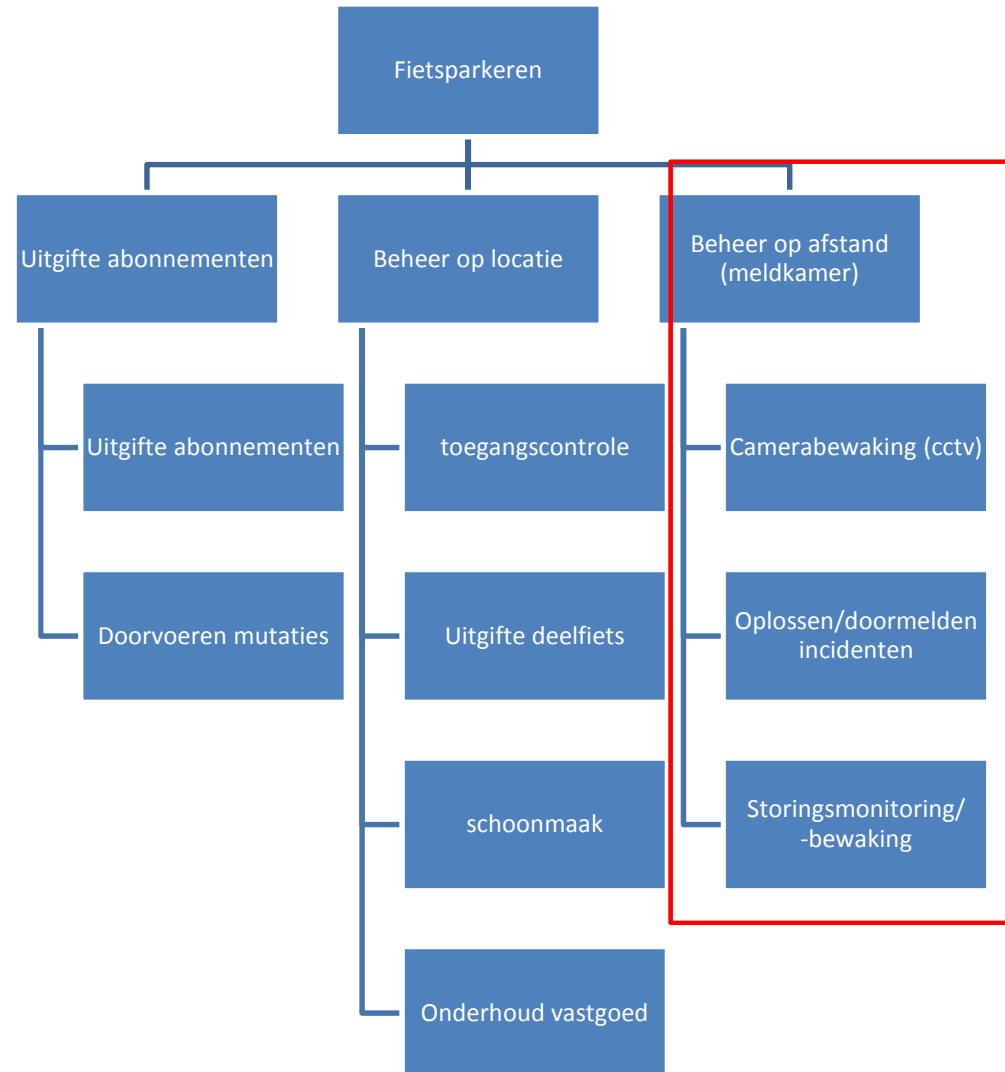
# Selectie activiteiten straatparkeren



# Selectie activiteiten privaat parkeren

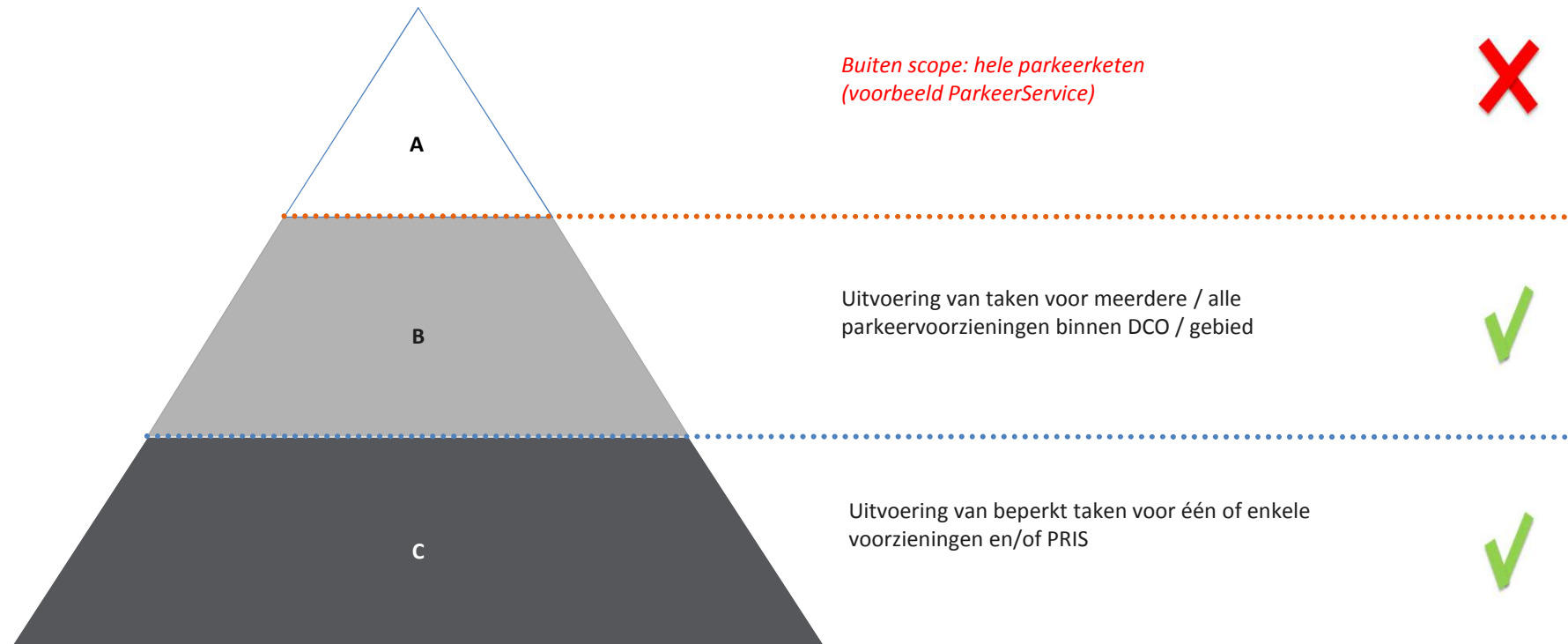


# Selectie activiteiten fietsparkeren





# iDiensten niveau parkeerbeheer



# Projectspecifieke topeisen parkeerbeheer

Ramsheep	Generieke topeisen (PNH) (selectie relevantie voor iCentrale)	iCentrale	Selectie Projectspecifieke Topeisen
Betrouwbaarheid			<b>2<sup>e</sup> orde (beschikbaarheid) accurate data</b>
Beschikbaarheid	Beschikbaarheid		<b>Beschikbaarheid (van informatie/betaalsysteem)</b>
Onderhoudbaarheid			
Veiligheid			<b>Veiligheid</b>
Beveiliging	Veiligheid		<b>Veiligheid (respons bij noodknop)</b>
Gezondheid			
Duurzaamheid & Milieu	Duurzaamheid & Milieu  Milieu (P+R gebruik stimuleren)		<b>Leefbaarheid 2e orde beschikbaarheid (wachtrij voorkomen &amp; zoekverkeer beperken)</b>
Economie		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lagere kosten</li> <li>• Bijdragen aan marktdoelen en belangen private partijen (i.c. exploitanten)</li> </ul>	<b>Bedrijfsvoering Samenwerking (met ketenpartners)</b>
Politiek		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijdragen aan uitvoeringsdoelen en belangen DCO's</li> </ul>	<b>Samenwerking (DCO)</b>
Overige	Gastvrijheid (snel naar een vrije parkeerplaats)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beter functionerend netwerk met hogere prestaties</li> <li>• Betere dienstverlening aan mobilisten en burgers</li> </ul>	<b>Klanttevredenheid</b>

# Invloed van centrale parkeren op topeisen

Topeisen	Invloed centrale op topeis
Beschikbaarheid	Correctie informatie over actuele / geprognostiseerde bezetting beschikbaar
	Beschikbaarheid intercom
	Beschikbaarheid koppeling PRIS - NDW / incar (check BeterBenutten)
	Beschikbaarheid betaalvoorzieningen (snelle respons bij storingen betaalautomaat/slagboominstallatie)
Klanttevredenheid	Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (weggebruiker)
	Responsafhandeling(tijden)/ wachttijden & kwaliteit afhandeling intercom
Bedrijfsvoering	Zelflerend en verbeterend vermogen
	Innovatie: (bijv. nieuwe en slimme (informatie) diensten voor eindgebruiker
Leefbaarheid	Stimuleren P+R gebruik (raakvlak VM) Minimalisatie wachtrijen
Veiligheid	Afhandeltijden calamiteiten (opvolging bij signalering, Brand Meld Installatie (BMI), CO2 detectie, etc)
	Tijdige informatieverstrekking gebruikers & ketenpartners (alarmering hulpdiensten)
Betrouwbaarheid	Tijdig signaleren van onjuiste/onbetrouwbare tellingen/bezettinginformatie van parkeervoorzieningen
Samenwerking met DCO	Goede informatievoorziening aan OG
Samenwerking met uitvoerende partijen binnen parkeerketen	Minimale kwaliteit van dienstverlening (KPI score over alle garages in balans) Escalatie bij underperformance ketenpartners (bijv. B&O) naar OG
Samenwerking exploitanten	Borgen gelijk speelveld voor alle parkeervoorzieningen (PRIS/PVS verwijzing)

# Inleiding op KPI's

## Focus opgestelde KPI's

**Dienst operationeel parkeerbeheer is een onderdeel van de parkeerketen. Hierdoor is het niet mogelijk goede KPI's te definiëren gericht op de (eind)dienst voor de gebruiker.**

### Focus KPI's

- A dienst: NVT
  - Mogelijk in toekomst door innovatieve informatie / reserveringsproducten
- B/C dienst
  - Beschikbaarheid (betrouwbare) informatie
  - Verhogen beschikbaarheid offstreet (keten) door goede monitoring en storingsrespons/bewaking

## Randvoorwaarden / aandachtspunten fase 3

- **Helder sturingskader (PVS/P+R) met daarin afweging belangen :**
  - (Private) exploitant parkeervoorziening
  - DCO / maatschappij
  - Gebruiker
  - Beheerder
- **Overdraagbaarheid aan einde contract**
  - Voorkomen van een vendor-lockin of onevenredig groot concurrentievoordeel
- **Overige...**
  - Ingroeimodel
  - Scopewijzigingen (areaal, tijdsduur, nieuwe (innovatieve) diensten)
  - “ Operational Readiness”