

## DELIVERABLE 2 FUNCTIEPROFIELEN RESULTAAT-FACTSHEET PROJECT 2.02 – [PERSONEEL, MANAGEMENT & OPLEIDING] PROGRAMMA iCENTRALE FASE 2

Algemeen	
Projectcode	2.02
Projecttitel	Personeel, Management & Opleiding
Opsteller factsheet	Erik Brave (Sweco Nederland B.V.)
Versiedatum	29-09-2017

Beoogde resultaten	
Resultaten conform PUP	<p>Het doel van dit project is een bijdrage leveren aan het beschikbaar stellen van goed opgeleid personeel die over diverse domeinen heen in een multi-domein centrale kunnen werken. Hiervoor worden de volgende producten geleverd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijvingen van delta's in functie- en competentieprofielen tussen situatie nu en in de situatie van gecombineerde en geïntegreerde domeinen.</li> <li>• Een beschrijving van de (on)mogelijkheden van het certificeren van een opleiding met het daarbij behorende stappenplan om te komen tot certificering.</li> <li>• Beschikbaarheid van goed opgeleid personeel over de domeinen heen.</li> </ul>

Uitvoering	
Gevolgd projectaanpak: inhoudelijk	<p>Het project levert een inventarisatie waarin de integratie en combinatie van domeinen en taken vanuit het perspectief van (on)mogelijkheden vanuit de competenties van het bedienend personeel beschouwd zijn. Onderwerp van het project is het personeel: de mensen achter de knoppen van de bedieningsruimten in de diverse domeinen. Andere onderdelen in het programma iCentrale belichten het combineren en integreren vanuit andere perspectieven, zoals prestatieafspraken (hoofdgroep 1), overzicht van werkprocessen/taken en bedienfilosofie (hoofdgroep 2), systemen (hoofdgroep 3), techniek (hoofdgroep 4) en aanhaking decentrale overheden/private partijen (hoofdgroepen 5-7).</p> <p>Centrale vragen die in de inventarisatie beantwoord zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke domeinen en taken zijn vanuit een oogpunt van personeel te integreren en te combineren?</li> <li>• Wat betekent deze integratie en combinatie voor de opleidingen van het personeel?</li> </ul> <p>Het combineren van domeinen betekent dat het bedienend personeel gaat werken conform nieuwe en andere taken. Het bedienend personeel dient dan wel de juiste competenties te bezitten om deze nieuwe en andere taken te kunnen uitvoeren. Wat is er wel en wat is er niet mogelijk? Competenties van personeel stellen eisen aan de mogelijkheden van combinaties van domeinen en taken. We hebben een aanpak gehanteerd die stapsgewijs antwoord geeft op beantwoording van de centrale vragen.</p> <p>De aanpak die gehanteerd is puntsgewijs als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een competentiematrix is opgesteld om de huidige competenties van bedienend personeel (o.a. op basis van de werkprocessen van project 2.03) werkend in alle 6 domeinen in 1 overzicht samen te brengen.</li> </ul>

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: [Arcadis](#), [BNV Mobility](#), [Be-Mobile](#), [Cruxin](#), [DAT.Mobility/Goudappel](#), [Dynniq](#), [MAPtm](#), [Siemens](#), [Sweco](#), [Technolution](#), [Trafficlink](#), [Trigion](#) en [Vialis](#) en 6 decentrale overheden: [gemeenten Almere](#), [Den Haag](#) en [Rotterdam](#) en de provincies [Flevoland](#), [Utrecht](#) en [Noord-Holland](#). Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales. Dit programma wordt ondersteund door het [Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten](#).

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De (i)bedienfilosofie is input (project 2.04 iCentrale). Aan de hand hiervan is de verandering van rollen en competenties beschreven, resulterend in functieprofielen, eindtermen en combinaties van domeinen en taken. Dit levert een antwoord op de eerste centrale vraag: welke domeinen en taken zijn vanuit een oogpunt van personeel te integreren en te combineren?</li> <li>• Om de tweede centrale vraag te beantwoorden zijn in een vervolgstap de combinaties van domeinen en taken gebruikt om het verschil aan te geven tussen huidige en gewenste opleidingen. Dit is ook de aanzet om nieuwe opleidingen te ontwikkelen en op te leveren. De opleidingen die nieuw ontwikkeld zijn betreffen (a) tunnelbediening voor operators, (b) verkeersmanagement voor operators, (c) multi domein bediening voor operators (d) en een opleiding netwerkmanager.</li> <li>• De nieuwe gecombineerde taken en domeinen dienen ook uitgevoerd kunnen worden. Het personeel dat dit uitvoert dient geworven te worden. Hiervoor is een plan voor opgeleid en gekwalificeerd personeel opgesteld.</li> <li>• In het project zijn ook 6 operators opgeleid. Zij hebben allen een certificaat ontvangen voor het succesvol deelnemen aan een opleiding verkeersmanagement voor operators conform eerdergenoemde competenties. Dit personeel is het voorbeeld van gekwalificeerd personeel voor de praktijkcase bedienen of afstand.</li> <li>• Ten slotte is er – in een apart document – ook een certificeringsplan ontwikkeld hoe in het vervolg om te gaan met de ontwikkelde opleidingen. De verandering ten opzichte van huidige opleidingen betekent het mogelijk maken van opleiding in multi-domein bediening. Dit is alleen mogelijk als opleidingen voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Dit kwaliteitsniveau kan worden uitgedrukt door opleidingen en opleiders te certificeren. Het certificeringsplan is geschreven voor de deelnemers aan het programma iCentrale en kennisinstellingen en bevat een voorstel hoe de opleiders en de opleiding te certificeren zodat een bepaalde kwaliteit van multi-domein bediening gegarandeerd kan worden aan wegbeheerders.</li> </ul>
<b>Deliverable 1: Competentiematrix</b>	
beoogd resultaat (cf PUP)	Matrix waarin functieprofielen met competentieprofielen worden vergeleken Aan de matrix wordt huidig aanbod van opleiding toegevoegd zodat een vast pakket ontstaat per domein
behaald resultaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competentiematrix waarin de profielen van alle huidige functies worden vergeleken.</li> <li>2. Beschrijvende en analyserende teksten in hoofdstuk 3 in het kopdocument.</li> <li>3. Het huidig aanbod van opleiding is een aparte Exceltabel. Beschrijvende teksten staan in hoofdstuk 5 van het kopdocument.</li> </ol>
bestandsnaam(namen)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 20170810_Project 2.02 Deliverable WP1 Competentiematrix.xls</li> <li>2. In kopdocument project, hoofdstuk 3: 20170829_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</li> <li>3. Project 2.02 Deliverable WP4 Overzicht huidige opleidingen.xls</li> </ol>
datum gereed / bestand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gereed. 10-08-2017 / Excelbestand</li> <li>2. Gereed. 10-08-2017 / PowerPointbestand. Onderdeel van het kopdocument. Na review 29-09-2017.</li> <li>3. Gereed. 31-07-2017 / Exceltabel. Na review 29-09-2017.</li> </ol>
vindcode	
<b>Deliverable 2: Nieuw functie- en competentieprofiel</b>	
beoogd resultaat (cf PUP)	Nieuw functie- en competentieprofiel voor de geselecteerde taken. Eindtermen voor een gecertificeerde VMopleiding voor de DCO's en de private partijen in de iCentrale.

behaald resultaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht welke taken van welke domeinen op basis van competenties gecombineerd kunnen worden, gerealiseerd in twee documenten: kopdocument, en een Excel "competentieprofielen bij multidomeinbediening"</li> <li>2. Eindtermen competentieprofiel voor een gecertificeerde VMopleiding</li> <li>3. Functieprofielen</li> </ol>
bestandsnaam(namen)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In kopdocument project, hoofdstuk 4: <i>20170929_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</i> In het Excelbestand: <i>20170829 Project 2.02 WP2 Competenties bij multidomeinbediening.xls</i></li> <li>2. Als tabblad in de competentiematrix: <i>20170810_Project 2.02 Deliverable WP1 Competentiematrix.xls</i></li> <li>3. Als apart document: <i>20170825_Deliverable 2 Functieprofielen.doc</i></li> </ol>
datum gereed / bestand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kopdocument. Gereed. 29-8-2017. Na review 29-09-2017. Excelbestand. Gereed. 27-8-2017.</li> <li>2. Gereed. 10-08-2017</li> <li>3. Gereed. 27-08-2017.</li> </ol>
vindcode	
<b>Deliverable 3: Certificeringsplan</b>	
beoogd resultaat (cf PUP)	Certificeringsplan met eindtermen. Overzicht te ontwikkelen opleidingen.
behaald resultaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificeringsplan met eindtermen is niet vermeld in het kopdocument. Het certificeringsplan heeft een andere doelgroep (qua lezer) en is vormgegeven in een apart powerpointbestand.</li> <li>2. Overzicht te ontwikkelen opleidingen is hoofdstuk 5 in het kopdocument.</li> </ol>
bestandsnaam(namen)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>20170811_WP3Certificeringsplan.ppt en pdf</i></li> <li>2. In kopdocument project, hoofdstuk 5: <i>20170929_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</i></li> </ol>
datum gereed / bestand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gereed. 03-08-2017</li> <li>2. Gereed. 29-08-2017. Na review 29-09-2017.</li> </ol>
vindcode	
<b>Deliverable 4: Opleidingen</b>	
beoogd resultaat (cf PUP)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht met de delta tussen de huidige en de benodigde opleidingen</li> <li>2. Overzicht opleidingen</li> <li>3. Ontwikkelde opleidingen</li> </ol>
behaald resultaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overzicht met de delta tussen de huidige en de benodigde opleidingen staat omschreven in hoofdstuk 5 van het kopdocument.</li> <li>2. Overzicht opleidingen is dezelfde deliverable als onderdeel 3 van deliverable 1, namelijk het overzicht van huidige opleidingen.</li> <li>3. Ontwikkelde opleidingen. Dit zijn (a) tunnelbediening voor operators, (b) verkeersmanagement voor operators, (c) multi domein bediening voor operators (d) en een opleiding netwerkmanager.</li> </ol>
bestandsnaam(namen)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>20170929_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</i></li> <li>2. Zie onderdeel 3 van deliverable 1.</li> <li>3. Zijn 4 PowerPoint bestanden voorzien van de bovengenoemde naam: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. <i>20170815_Basisopleiding_tunnelbediening voor operator_v1.0.ppt en pdf</i></li> <li>b. <i>20170816_Opleiding basis verkeersmanagement voor operator.pdf en .ppt</i></li> <li>c. <i>20170821_Basisopleiding introductie multi domein bediening operator_definitief.pdf en .ppt</i></li> <li>d. <i>20170829_Opleiding Netwerkmanager.pdf en .ppt</i></li> </ol> </li> </ol>
datum gereed / bestand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gereed. 15-8-2017. Na review 29-09-2017.</li> </ol>

	<p>2. Gereed. Zie onderdeel 3 van deliverable 1.</p> <p>3. Ontwikkelde opleidingen</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gereed</li> <li>b. Gereed</li> <li>c. Gereed. 28-08-2017</li> <li>d. Gereed. 29-08-2017</li> </ol>
vindcode	
<i>Deliverable 5: plan voor opgeleid personeel</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	Plan voor opgeleid en gekwalificeerd personeel voor pilots project 2.1
behaald resultaat	Plan voor opgeleid en gekwalificeerd personeel voor praktijkcases opleiding en bediening op afstand. Dit plan is hoofdstuk 6 van het kopdocument.
bestandsnaam(namen)	<i>20170929_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</i>
datum gereed / bestand	Gereed. 03-08-2017. Onderdeel van het kopdocument. Na review 29-09-2017.
vindcode	
<i>Deliverable 6: Competent Personeel</i>	
beoogd resultaat (cf PUP)	Competent personeel dat beschikbaar is voor de operationele bedienactiviteit
behaald resultaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Competent personeel dat beschikbaar is voor de operationele bedienactiviteit. In de maand juni 2017 zijn 4 operators opgeleid. In de maand augustus worden momenteel nog 2 extra operators opgeleid. Operators worden ingezet voor praktijkcases. De beschrijving van deze opleidingsdagen is weergegeven in hoofdstuk 7 van het kopdocument.</li> <li>2. Uitwerking van opleidingsdag 1 basis verkeersmanagement voor operator zoals gegeven op 10-08-2017. Deze dag is ook gegeven op 19 juni 2017.</li> <li>3. Uitwerking van opleidingsdag 2 basis verkeersmanagement voor operator zoals gegeven op 16-08-2017. Deze dag is ook gegeven op 22 juni 2017.</li> <li>4. Dummy Diploma.</li> </ol>
bestandsnaam(namen)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>20170929_Project 2.02 Deliverable Gehele werkpakket 2.02.ppt</i></li> <li>2. <i>20170810_Opleiding basis verkeersmanagement voor operator dag 1 zoals gegeven 10-8-2017.pdf</i></li> <li>3. <i>20170816_Opleiding basis verkeersmanagement voor operator dag 2 zoals gegeven 16-8-2017.pdf</i></li> <li>4. <i>Project 2.02 Deliverable WP6 Dummy_diploma1.vsd (MS Visio-bestand)</i></li> </ol>
datum gereed / bestand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gereed. 21-08-2017. Na review 29-09-2017.</li> <li>2. Gereed.</li> <li>3. Gereed.</li> <li>4. Gereed.</li> </ol>
vindcode	<i>XX hoef je niet te vullen (wordt later door programmamanagement ingevuld XX)</i>
<i>Gevolgd proces en organisatie</i>	
projectleider	Erik Brave (Sweco Nederland B.V.)
opstellers	<p>Erik Brave (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>Tzvetan Stantchev (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>Deborah Sonneveld (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>Rosemarijn de Jong (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>André Smulders (Trigion)</p> <p>Ivo Kalsbeek (MapTM)</p>
beoordelaar(s)	<p>André Smulders (Trigion)</p> <p>Eugene de Geus (Trigion)</p> <p>Marieke Bijl (MapTM)</p> <p>Jan-Willem Plomp (Provincie Noord-Holland) voor de competentiematrix.</p> <p>Corianne Stevens (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>Martijn Elting (Sweco Nederland B.V.)</p> <p>Externe beoordeling peer-to-peer vindt naar verwachting plaats in september 2017. Nog geen contact.</p>

samenwerking met andere projecten	<p>2.01 – SLA's en KPI's in de praktijk voor bedienend personeel en bedienprocessen</p> <p>2.03 – High-Level MMI Bedienproces verschillende domeinen</p> <p>2.04 – Uniforme Bediening voor de operator (BOSS voor operator)</p>
-----------------------------------	---

### Eindresultaat & gebruik ervan

Eindresultaat	<p>Het kopdocument is een eindresultaat wat voor DCO's bruikbaar is om antwoord te krijgen op twee centrale vragen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welke domeinen en taken zijn vanuit een oogpunt van personeel te integreren en te combineren?</li> <li>• Wat betekent deze integratie en combinatie voor de opleidingen van het personeel?</li> </ul> <p>De deliverables zijn bruikbaar om de invulling te geven aan deze centrale vragen. Dat start met een competentiematrix, geeft inzicht in de mogelijke combinaties van domeinen op basis van competenties, levert kant-en-klare opleidingen waarmee gestart kan worden, tot een plan om opgeleid personeel te verkrijgen. Voor de doelgroep iCentrale en opleidingsinstellingen is er het certificeringsplan wat de stappen aangeeft om tot een keurmerk te komen om certificering van opleidingen en opleiders vorm te geven.</p>					
Bruikbaar voor de domeinen	VM	Tunnel	B&S	OO&V	Crowd	Parkeren
	X	X	X	X	X	X
Gebruik eindresultaat	<p>Deze inventarisatie biedt decentrale overheden inzicht in de mogelijkheden van het combineren en integreren van domeinen en taken vanuit het perspectief van competenties van het personeel. Tevens wordt in deze inventarisatie de gevolgen van integratie en combinatie van domeinen en taken voor de opleidingen voor bedienend personeel geschetst.</p>					
Aan welke dienst(en) draagt dit product bij (en hoe)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maturity scan: Decentrale overheden (DCO's) ondersteunen bij hun positiebepaling in relatie tot het qua organisatie 'volwassen' zijn om al lerende te kunnen gaan werken met iDiensten.</li> <li>• Aanpak transitie roadmap: DCO's ondersteunen om zelf een roadmap op te stellen hoe zij stapsgewijs kunnen gaan komen tot het werken met iDiensten.</li> <li>• Stappenplan iDiensten: DCO's ondersteunen bij het komen tot een uitvraag en contract voor het afnemen van iDiensten, inclusief SMART SLA's en KPI's.</li> <li>• Opgeleid personeel: Opgeleid volgens (straks) gecertificeerde multi-domein opleidingen.</li> <li>• Opgeleide netwerkcoördinator: Voor tactische ondersteuning van het operationele (publieke of private) personeel.</li> <li>• Managing Agent: Als dienst uit DCO handen nemen van het organiseren en aansturen van private inzet ten behoeve van bediening (op basis van SLA's).</li> <li>• Multi-domein bediening: Uitvoeren centrale bediening voor door DCO gewenste combinaties van domeinen (op basis van SLA's).</li> <li>• Taakmanagement als dienst: De technische en functionele business logic van de Blauwdruk wordt als functie geleverd aan niet-techniek partijen.</li> </ul>					

### Inzichten

Leerpunten	<p>De inventarisatie brengt de verschillende domeinen dichter bij elkaar. Juist door vanuit competenties van personeel en bijbehorende opleidingen te kijken naar bedienend personeel ontstaat een overzicht van de mogelijke (en onmogelijke) combinaties tussen domeinen. Deze combinaties van domeinen dienen in vervolg praktijkcases verkend te worden. De opleidingen zijn daar reeds op afgestemd.</p>
------------	---

