

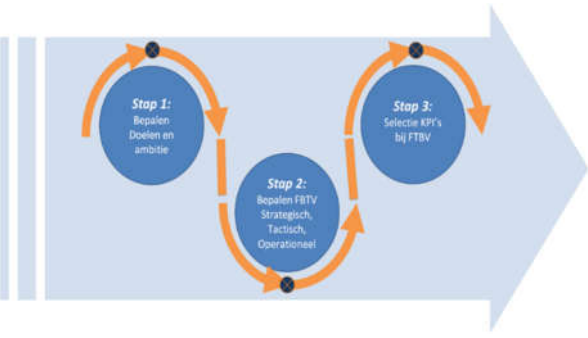






STAPPENPLAN

ROUTEKAART NAAR PERFORMANCE GESTUURDE “CENTRALE DIENSTEN”

<p>WAT?</p> 	<p>Een stappenplan voor decentrale overheden (DCO's) om op een gestructureerde en navolgbare wijze te komen tot de formulering van relevante KPI's voor diensten die vanuit een centrale worden uitgevoerd.</p>
<p>WAAROM?</p> 	<p>Voor het aansturen en/of bewaken van de operationele processen van verkeersmanagement, tunnelbediening, brug- en sluisbediening, parkeren, stadstoezicht en/of crowd management maken DCO's gebruik van een centrale. Om deze vorm van 'centrale dienstverlening' aan (vaar)weggebruikers verder te professionaliseren en optimaliseren, is inzicht nodig in de prestaties die geboden kunnen worden. Met het doorlopen van de routekaart krijgt een DCO een kader om gericht tot performance sturing te komen met een set aan eenvoudig op maat te maken KPI's voor de zes verschillende domeinen.</p>
<p>HOE?</p> 	<p>De routekaart bestaat uit drie stappen:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Een handreiking voor de beschrijving van de huidige situatie en een beschrijving van de doelen en ambitie van de opdrachtgever.2. Een handreiking om de haalbaarheid en maakbaarheid van de doelen en ambitie te toetsen en, daarop aansluitend, een methodiek om tot een eerste verdeling van taken, verantwoordelijkheden, functies en bevoegdheden te komen.3. Een handreiking om tot klanteisen/KPI's te komen die zijn gekoppeld aan de eerder geformuleerde ambities en doelen en de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

<p>RESULTAAT?</p> 	<p>Resultaat is een stevige basis om tot performance sturing te komen voor diensten die vanuit een centrale worden uitgevoerd om ofwel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de eigen interne organisatie van deze diensten te toetsen en/of te verbeteren; • deze diensten in samenwerking met een andere DCO uit te gaan voeren; • input te genereren voor een aanbestedings- en contracteringsstrategie voor een mogelijke uitbesteding naar de markt.
<p>VOORDELEN?</p> 	<ul style="list-style-type: none"> • Mogelijkheid op prestaties gericht af te stemmen op eigen ambities/doeleinden; • Mogelijkheid om performance centrale diensten te optimaliseren; • Relatics database met eenvoudig op maat te maken prestatie-eisen voor de zes onderscheiden domeinen.
<p>VOOR WIE?</p> 	<p>Het stappenplan is primair bedoeld voor DCO's en geschreven vanuit het gezichtspunt van een DCO. diensten waaruit DCO's kunnen kiezen en is derhalve toepasbaar in de volgende situaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De DCO bezit centrales en wil taken en functies binnen haar centrales combineren met als doel efficiëntere inzet van de middelen • De DCO bezit centrales en wil (bepaalde) taken en functies die men nu zelf uitvoert aan marktpartijen overlaten • De DCO bezit geen centrales en wil de taken en functies van de centrales inkopen bij collega DCO of bij marktpartijen rechtstreeks
<p>HOE TE VERKRIJGEN?</p> 	<p>Het stappenplan, inclusief de bijbehorende Relatics database, wordt op aanvraag gratis ter beschikking gesteld door het programma iCentrale.</p>