

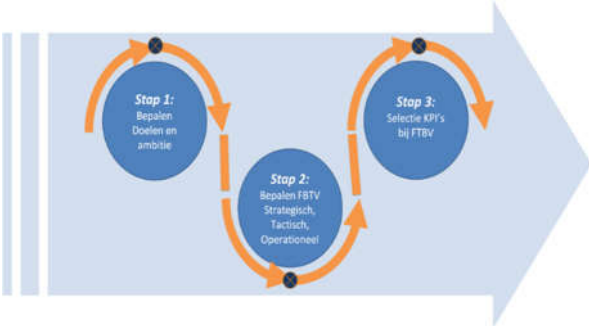
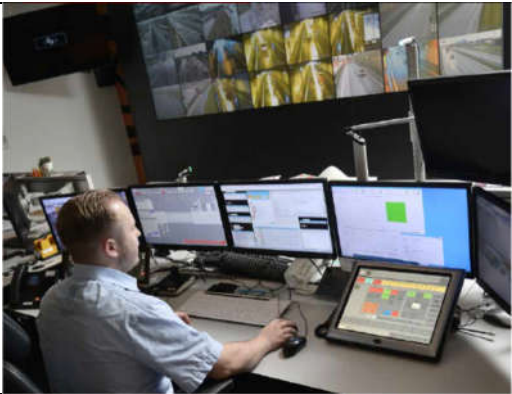





PRAKTIJKCASE 1A

PERFORMANCE GESTUURDE “DIENST WEGVERKEERSLEIDER PNH”

 <p>WAT?</p>	<p>Binnen het programma iCentrale is een methodiek opgezet om op een gestructureerde en navolgbare wijze te komen tot de formulering van relevante KPI's voor diensten die vanuit een centrale worden uitgevoerd. Aan de hand van een praktijkcase is onderzocht of deze methodiek werkt en het eindresultaat bruikbaar is voor prestatiegestuurd aanbieden van de dienst wegverkeersleider door een marktpartij.</p>
 <p>WAAROM?</p>	<p>PNH heeft de ambitie om de eerste KPI gestuurde (door private partij bediende) verkeersmanagement – en tunnelcentrale te hebben van Nederland. Hierbij is de wens dat de operatie aansluit op de (beleids)doelen die PNH hanteert. Middels de opgestelde methodiek is voor de specifieke situatie in Noord-Holland een selectie gemaakt van standaard KPI's die hierop aansluiten. Binnen deze praktijkcase is getoetst of deze ook goed bruikbaar zijn en zijn de standaard KPI's bijgesteld.</p>
 <p>HOE?</p>	<p>Voor de situatie Provincie Noord-Holland is gestart met het inrichten van een implementatie- en begeleidingsgroep. De begeleidingsgroep bestond uit:</p> <ul style="list-style-type: none">• Sectormanager Dagelijks Beheer• Beleidsadviseur Verkeersmanagement• Contractmanager <p>In een 4 tal bijeenkomsten zijn de routekaart naar performance gestuurde iDiensten (WP 1.1.7) doorlopen. Als onderdeel van deze praktijktoepassing is uiteindelijk (KPI's voor) de gewenste prestatie gedefinieerd. Dit heeft gediend als input voor de meting van de huidige performance (nulmeting). Aan de hand van deze uitkomsten zijn de KPI's bijgesteld en worden deze vanaf 2018 geïmplementeerd voor aanvang van het prestatiecontract.</p>
<p>RESULTAAT?</p>	<p>Resultaat is een stevige basis om tot performance sturing te komen voor de dienst wegverkeersleiding en te komen tot een prestatiecontract met (prestatie) groei mogelijkheden.</p>

	
 <p>VOORDELEN? VOOR WIE?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Doorlopen traject heeft voor draagvlak gezorgd binnen de organisatie waardoor snelle besluitvorming kan plaatsvinden. • De leerervaringen zijn direct verwerkt in de standaard (relatics) database.
	<p>Deze praktijkcase is toegepast voor de Provincie Noord-Holland die op deze wijze invulling geeft aan haar roadmap op het vlak van centrale bediening.</p>
<p>HOE TE VERKRIJGEN?</p> 	<p>De rapportage met daarin de resultaatbeschrijvingen van de praktijkcase wordt op aanvraag gratis ter beschikking gesteld door het programma iCentrale.</p>