mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

Prestatiegerichte dienstverlening o.b.v. SLA's

Stuurmiddel voor samenwerking en/of afrekening bij nieuwe diensten?

Bettinka Rakic, Gerben Quirijns, Erik Verschoor (Arcadis), Marco Berkhout (Provincie Noord-Holland),
Summit: Mobility, Safety and Smart Centres as a Service
Datum: 24 maart 2017

iCentrale: Publiek-privaat initiatief voor transities in centrales

Hoofdgroep I ‘Prestaties en Doelen’

ARCADIS Design & Consultancy for natural and built assets
BNVmobility
trafficlink

Hoofdgroep II ‘Centrale Bediening en Personeel’

CRUXIN
MAP TRAFFIC MANAGEMENT
SWECO
Trigion

Hoofdgroep III ‘Data en informatie’

BEMOBILE smart mobility
dat. mobility

Hoofdgroep IV ‘Techniek en (ICT)systemen’

dynniq
SIEMENS
Technolution
Vialis

Hoofdgroep V-VII ‘Omgeving en (professionele) Markt´

BTM partners
adviseurs mobiliteit Goudappel Coffeng
MARCEL
significant.
pwc
vhp HUMAN PERFORMANCE

DCO

Gemeente Almere
VREDE EN RECHT Den Haag
Gemeente Rotterdam
Provincie Flevoland
Provincie Utrecht
Provincie Noord-Holland

Bettinka Rakic

INTRODUCTIE

Inhoud / introductie

Introductie (Bettinka Rakic)

Belang van samenwerken (Marco Berkhout)

Opgave binnen het programma (Gerben Quirijns)

Van kwantiteit naar kwaliteit (Erik Verschoor)

Tot slot (Bettinka Rakic)

Marco Berkhout

BELANG VAN SAMENWERKEN

Veranderen

“How hard can it be?”

(Jeremy Clarkson)

Waarom veranderen?

Trends

- Opgave worden complexer en dynamischer
- Nieuwe ontwikkelingen volgen elkaar snel op
- Toenemend belang van informatievoorziening
- Waardering van (technisch/inhoudelijk) vakmanschap
- Groeiende behoefte aan geïntegreerde specialistische kennis
- Toenemende centralisering van de inkoop
- Verschuiving overheid van “zelf doen” naar “regie voeren”

Belang van samenwerken

“Samenwerken in de keten op basis van gelijkwaardigheid en complementariteit, met ieder een eigen rol en verantwoordelijkheid en waarbij de opgave voorop staat.”

Bron: Marktvisie

Belang van samenwerken

“Een anticiperende en lerende sector – We leren van elkaar, ook binnen organisaties, en gaan als geheel erop vooruit om een speler van wereldklasse te blijven of te worden”

Bron: Marktvisie

Belang van samenwerken

De perfecte SLA-KPI ≠ succes

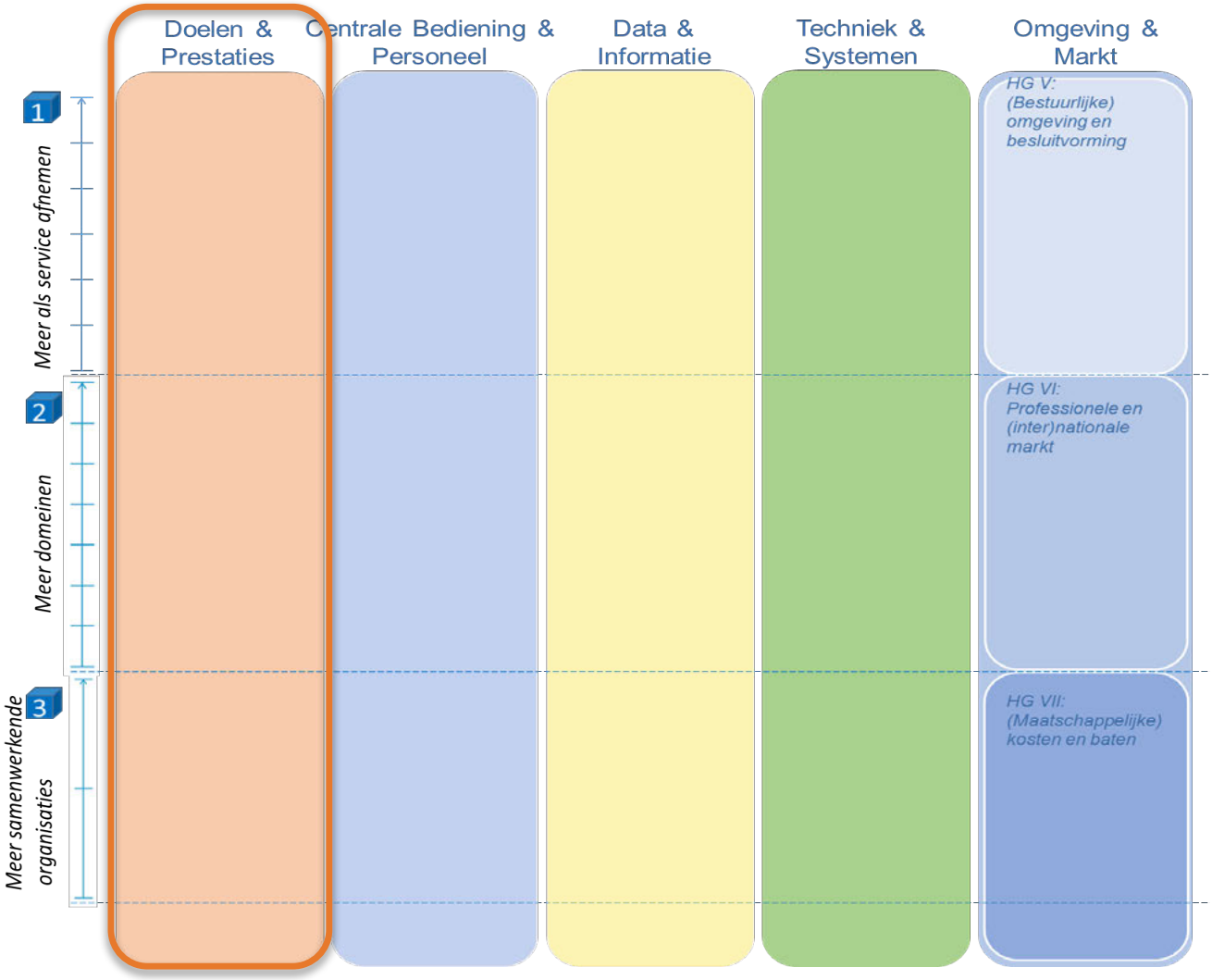
Wat dan wel?

mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

Gerben Quirijns – Hoofdgroepleider HG 1

OPGAVE BINNEN HET PROGRAMMA

Positie en samenhang in het programma iCentrale



Doelen en prestaties

Doel: gewenste situatie / iets wat je wilt bereiken

Prestatie: het volbrengen van een gesteld doel

Ambities en doelen per DCO op centrale bediening zijn zeer verschillend

- Afhankelijk van vigerend beleid
- De huidige situatie (eigen organisatie & middelen)
- Meer concreet: de gap (beschikbare middelen naar gewenste diensten

Daarnaast: aanbod van diensten over de domeinen is groot

Wanneer heb ik mijn doel bereikt?
Of waar voor mijn geld?
Return on investment?

Chinese menukaart: veel te kiezen

Basiskeuze: Chinees of Indisch

De diepgang: 1 persoons of combinatie gerecht

Ingrediënten: nasi of bami

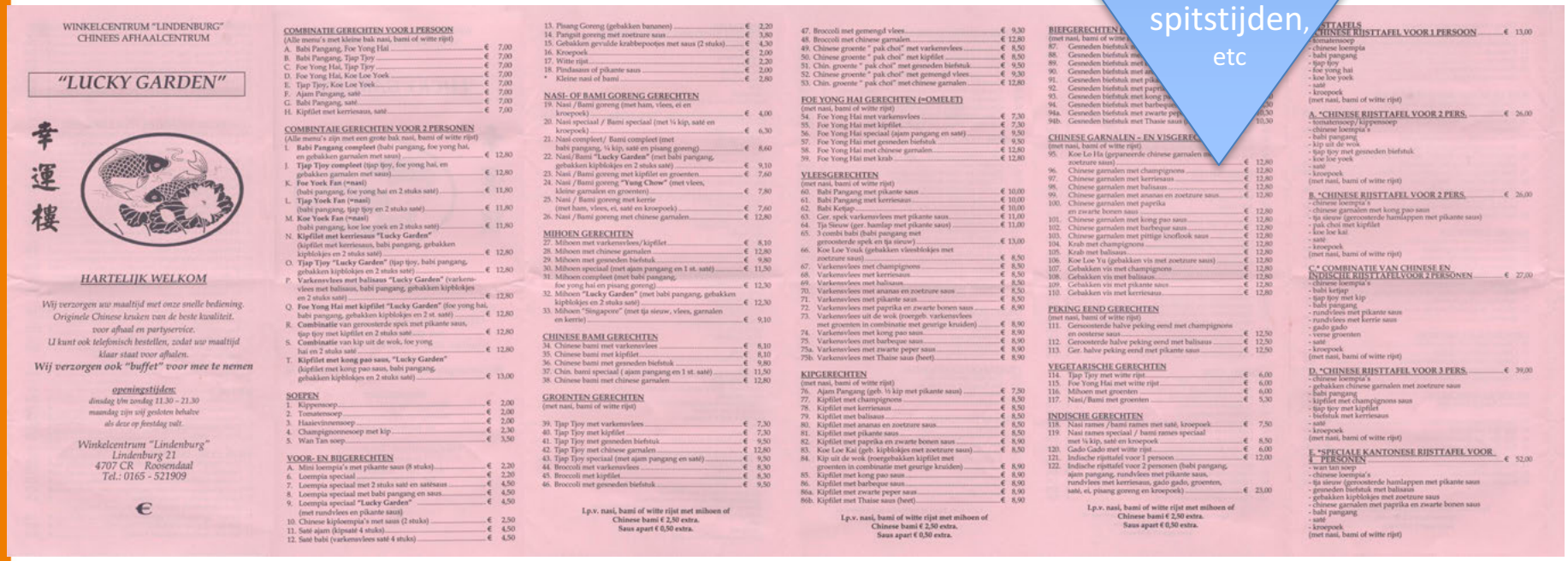
Hoe laat afhalen?

Strategisch / Tactisch / Operationeel

Eén of meerdere domeinen

Alleen personeel, de centrale of de dienst?

24/7, spitstijden, etc



WINKELCENTRUM "LINDENBURG"
CHINEES AFHAALCENTRUM

"LUCKY GARDEN"

幸運樓

HARTELIJK WELKOM

Wij verzorgen uw maaltijd met onze snelle bediening. Originele Chinese keuken van de beste kwaliteit. voor afhaal en partyservice. U kunt ook telefonisch bestellen, zodat uw maaltijd klaar staat voor afhalen. Wij verzorgen ook "buffet" voor mee te nemen

openingstijden:
dinsdag t/m zondag 11.30 – 21.30
maandag zijn wij gesloten behalve als deze op feestdag valt.

Winkelcentrum "Lindenburg"
Lindenburg 21
4707 CR Roosendaal
Tel.: 0165 - 521909

€

COMBINATIE GERECHTEN VOOR 1 PERSOON
(Alle menu's met kleine bak nasi, bami of witte rijst)
A. Babi Pangang, Foe Yong Hai ... € 7,00
B. Babi Pangang, Tjap Tjoy ... € 7,00
C. Foe Yong Hai, Tjap Tjoy ... € 7,00
D. Foe Yong Hai, Koe Loe Yoek ... € 7,00
E. Tjap Tjoy, Koe Loe Yoek ... € 7,00
F. Ajam Pangang, saté ... € 7,00
G. Babi Pangang, saté ... € 7,00
H. Kipfilet met kerriesaus, saté ... € 7,00

COMBINTAIE GERECHTEN VOOR 2 PERSONEN
(Alle menu's zijn met een grote bak nasi, bami of witte rijst)
I. **Babi Pangang compleet** (babi pangang, foe yong hai, en gebakken garnalen met saus) ... € 12,80
J. **Tjap Tjoy compleet** (tjap tjoy, foe yong hai, en gebakken garnalen met saus) ... € 12,80
K. **Foe Yoek Fan (=nasi)** (babi pangang, foe yong hai en 2 stuks saté) ... € 11,80
L. **Tjap Yoek Fan (=nasi)** (babi pangang, tjap tjoy en 2 stuks saté) ... € 11,80
M. **Koe Yoek Fan (=nasi)** (babi pangang, koe loe yoek en 2 stuks saté) ... € 11,80
N. **Kipfilet met kerriesaus "Lucky Garden"** (kipfilet met kerriesaus, babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 12,80
O. **Tjap Tjoy "Lucky Garden"** (tjap tjoy, babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 12,80
P. **Varkensvlees met balisaus "Lucky Garden"** (varkensvlees met balisaus, babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 12,80
Q. **Foe Yong Hai met kipfilet "Lucky Garden"** (foe yong hai, babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 st. saté) ... € 12,80
R. **Combinatie** van geroosterde spek met pikante saus, tjap tjoy met kipfilet en 2 stuks saté ... € 12,80
S. **Combinatie** van kip uit de wok, foe yong hai en 2 stuks saté ... € 12,80
T. **Kipfilet met kong pao saus, "Lucky Garden"** (kipfilet met kong pao saus, babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 13,00

SOEPEN
1. Kippensoep ... € 2,00
2. Tomatensoep ... € 2,00
3. Hasievinnensoep ... € 2,00
4. Champignonnesoep met kip ... € 2,30
5. Wan Tan soep ... € 3,50

VOOR- EN BIJGERECHTEN
A. Mini loempia's met pikante saus (8 stuks) ... € 2,20
6. Loempia speciaal ... € 2,20
7. Loempia speciaal met 2 stuks saté en satésaus ... € 4,50
8. Loempia speciaal met babi pangang en saus ... € 4,50
9. Loempia speciaal **"Lucky Garden"** (met rundvlees en pikante saus) ... € 4,50
10. Chinese kiploempia's met saus (2 stuks) ... € 2,50
11. Saté ajam (kipsaté 4 stuks) ... € 4,50
12. Saté babi (varkensvlees saté 4 stuks) ... € 4,50
13. Pisang Goreng (gebakken bananen) ... € 2,20
14. Pangsit goreng met zoetzure saus ... € 3,80
15. Gebakken gevulde krabbepootjes met saus (2 stuks) ... € 4,30
16. Kroepoek ... € 2,00
17. Witte rijst ... € 2,20
18. Pindasaus of pikante saus ... € 2,00
* Kleine nasi of bami ... € 2,80

NASI- OF BAMI GORENG GERECHTEN
19. Nasi / Bami goreng (met ham, vlees, ei en kroepoek) ... € 4,00
20. Nasi speciaal / Bami speciaal (met ½ kip, saté en kroepoek) ... € 6,30
21. Nasi compleet/ Bami compleet (met babi pangang, ½ kip, saté en pisang goreng) ... € 8,60
22. Nasi/Bami **"Lucky Garden"** (met babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 9,10
23. Nasi / Bami goreng met kipfilet en groenten ... € 7,60
24. Nasi / Bami goreng **"Yung Chow"** (met vlees, kleine garnalen en groenten) ... € 7,80
25. Nasi / Bami goreng met kerrie (met ham, vlees, ei, saté en kroepoek) ... € 7,60
26. Nasi / Bami goreng met chinese garnalen ... € 12,80

MIHOEN GERECHTEN
27. Mihoen met varkensvlees/kipfilet ... € 8,10
28. Mihoen met chinese garnalen ... € 12,80
29. Mihoen met gesneden biefstuk ... € 9,80
30. Mihoen speciaal (met ajam pangang en 1 st. saté) ... € 11,50
31. Mihoen compleet (met babi pangang, foe yong hai en pisang goreng) ... € 12,30
32. Mihoen **"Lucky Garden"** (met babi pangang, gebakken kipblokjes en 2 stuks saté) ... € 12,30
33. Mihoen "Singapore" (met tja sieuw, vlees, garnalen en kerrie) ... € 9,10

CHINESE BAMI GERECHTEN
34. Chinese bami met varkensvlees ... € 8,10
35. Chinese bami met kipfilet ... € 8,10
36. Chinese bami met gesneden biefstuk ... € 9,80
37. Chin. bami speciaal (ajam pangang en 1 st. saté) ... € 11,50
38. Chinese bami met chinese garnalen ... € 12,80

GROENTEN GERECHTEN
(met nasi, bami of witte rijst)
39. Tjap Tjoy met varkensvlees ... € 7,30
40. Tjap Tjoy met kipfilet ... € 7,30
41. Tjap Tjoy met gesneden biefstuk ... € 9,50
42. Tjap Tjoy met chinese garnalen ... € 12,80
43. Tjap Tjoy speciaal (met ajam pangang en saté) ... € 9,50
44. Broccoli met varkensvlees ... € 8,30
45. Broccoli met kipfilet ... € 8,30
46. Broccoli met gesneden biefstuk ... € 9,50

I.p.v. nasi, bami of witte rijst met mihoen of Chinese bami € 2,50 extra. Saus apart € 0,50 extra.

47. Broccoli met gemengd vlees ... € 9,30
48. Broccoli met chinese garnalen ... € 12,80
49. Chinese groente " pak choi" met varkensvlees ... € 8,50
50. Chinese groente " pak choi" met kipfilet ... € 8,50
51. Chin. groente " pak choi" met gesneden biefstuk ... € 9,50
52. Chinese groente " pak choi" met gemengd vlees ... € 9,30
53. Chin. groente " pak choi" met chinese garnalen ... € 12,80

FOE YONG HAI GERECHTEN (=OMELET)
(met nasi, bami of witte rijst)
54. Foe Yong Hai met varkensvlees ... € 7,30
55. Foe Yong Hai met kipfilet ... € 7,30
56. Foe Yong Hai speciaal (ajam pangang en saté) ... € 9,50
57. Foe Yong Hai met gesneden biefstuk ... € 9,50
58. Foe Yong Hai met chinese garnalen ... € 12,80
59. Foe Yong Hai met krab ... € 12,80

VLEESGERECHTEN
(met nasi, bami of witte rijst)
60. Babi Pangang met pikante saus ... € 10,00
61. Babi Pangang met kerriesaus ... € 10,00
62. Babi Ketjap ... € 10,00
63. Ger. spek varkensvlees met pikante saus ... € 11,00
64. Tja Sieuw (ger. hamlap met pikante saus) ... € 11,00
65. 3 combi babi (babi pangang met geroosterde spek en tja sieuw) ... € 13,00
66. Koe Loe Yoak (gebakken vleesblokjes met zoetzure saus) ... € 8,50
67. Varkensvlees met champignons ... € 8,50
68. Varkensvlees met kerriesaus ... € 8,50
69. Varkensvlees met balisaus ... € 8,50
70. Varkensvlees met ananas en zoetzure saus ... € 8,50
71. Varkensvlees met pikante saus ... € 8,50
72. Varkensvlees met paprika en zwarte bonen saus ... € 8,90
73. Varkensvlees uit de wok (roergeb. varkensvlees met groenten in combinatie met geurige kruiden) ... € 8,90
74. Varkensvlees met kong pao saus ... € 8,90
75. Varkensvlees met barbeque saus ... € 8,90
75a. Varkensvlees met zwarte peper saus ... € 8,90
75b. Varkensvlees met Thaise saus (heet) ... € 8,90

KIPGERECHTEN
(met nasi, bami of witte rijst)
76. Ajam Pangang (geb. ½ kip met pikante saus) ... € 7,50
77. Kipfilet met champignons ... € 8,50
78. Kipfilet met kerriesaus ... € 8,50
79. Kipfilet met balisaus ... € 8,50
80. Kipfilet met ananas en zoetzure saus ... € 8,50
81. Kipfilet met pikante saus ... € 8,50
82. Kipfilet met paprika en zwarte bonen saus ... € 8,90
83. Koe Loe Kai (geb. kipblokjes met zoetzure saus) ... € 8,50
84. Kip uit de wok (roergebakken kipfilet met groenten in combinatie met geurige kruiden) ... € 8,90
85. Kipfilet met kong pao saus ... € 8,90
86. Kipfilet met barbeque saus ... € 8,90
86a. Kipfilet met zwarte peper saus ... € 8,90
86b. Kipfilet met Thaise saus (heet) ... € 8,90

I.p.v. nasi, bami of witte rijst met mihoen of Chinese bami € 2,50 extra. Saus apart € 0,50 extra.

BIEFGERECHTEN
(met nasi, bami of witte
87. Gesneden biefstuk
88. Gesneden biefstuk
89. Gesneden biefstuk
90. Gesneden biefstuk met
91. Gesneden biefstuk met
92. Gesneden biefstuk met
93. Gesneden biefstuk met
94. Gesneden biefstuk met
94a. Gesneden biefstuk met
94b. Gesneden biefstuk met

CHINESE GARNALEN - EN VISGERE
(met nasi, bami of witte rijst)
95. Koe Lo Ha (gepaneerde chinese garnalen
zoetzure saus) ... € 12,80
96. Chinese garnalen met champignons ... € 12,80
97. Chinese garnalen met kerriesaus ... € 12,80
98. Chinese garnalen met balisaus ... € 12,80
99. Chinese garnalen met ananas en zoetzure saus ... € 12,80
100. Chinese garnalen met paprika en zwarte bonen saus ... € 12,80
101. Chinese garnalen met kong pao saus ... € 12,80
102. Chinese garnalen met barbeque saus ... € 12,80
103. Chinese garnalen met pittige knoflook saus ... € 12,80
104. Krab met champignons ... € 12,80
105. Krab met balisaus ... € 12,80
106. Koe Loe Yu (gebakken vis met zoetzure saus) ... € 12,80
107. Gebakken vis met champignons ... € 12,80
108. Gebakken vis met balisaus ... € 12,80
109. Gebakken vis met pikante saus ... € 12,80
110. Gebakken vis met kerriesaus ... € 12,80

PEKING EIND GERECHTEN
(met nasi, bami of witte rijst)
111. Gersoosterde halve peking eend met champignons en oosterse saus ... € 12,50
112. Gerooosterde halve peking eend met balisaus ... € 12,50
113. Ger. halve peking eend met pikante saus ... € 12,50

VEGETARISCHE GERECHTEN
114. Tjap Tjoy met witte rijst ... € 6,00
115. Foe Yong Hai met witte rijst ... € 6,00
116. Mihoen met groenten ... € 6,00
117. Nasi/Bami met groenten ... € 5,30

INDISCHE GERECHTEN
118. Nasi rames /bami rames met saté, kroepoek ... € 7,50
119. Nasi rames speciaal / bami rames speciaal met ½ kip, saté en kroepoek ... € 8,50
120. Gado Gado met witte rijst ... € 6,00
121. Indische rijsttafel voor 1 persoon ... € 12,00
122. Indische rijsttafel voor 2 personen (babi pangang, ajam pangang, rundvlees met pikante saus, rundvlees met kerriesaus, gado gado, groenten, saté, ei, pisang goreng en kroepoek) ... € 23,00

I.p.v. nasi, bami of witte rijst met mihoen of Chinese bami € 2,50 extra. Saus apart € 0,50 extra.

RIJSTTAFELS
CHINESE RIJSTTAFEL VOOR 1 PERSOON ... € 13,00
(tomatensoep
- chinese loempia
- babi pangang
- tjap tjoy
- foe yong hai
- koe loe yoek
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

A. "CHINESE RIJSTTAFEL VOOR 2 PERS. ... € 26,00
- tomatensoep/ kippensoep
- chinese loempia's
- babi pangang
- kip uit de wok
- tjap tjoy met gesneden biefstuk
- koe loe yoek
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

B. "CHINESE RIJSTTAFEL VOOR 2 PERS. ... € 26,00
- chinese loempia's
- chinese garnalen met kong pao saus
- tja sieuw (geroosterde hamlappen met pikante saus)
- pak choi met kipfilet
- koe loe kai
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

C * COMBINATIE VAN CHINESE EN INDISCHE RIJSTTAFELVOOR 2 PERSONEN ... € 27,00
- chinese loempia's
- babi ketjap
- tjap tjoy met kip
- babi pangang
- rundvlees met pikante saus
- rundvlees met kerrie saus
- gado gado
- verse groenten
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

D. "CHINESE RIJSTTAFEL VOOR 3 PERS. ... € 39,00
- chinese loempia's
- gebakken chinese garnalen met zoetzure saus
- babi pangang
- kipfilet met champignons saus
- tjap tjoy met kipfilet
- biefstuk met kerriesaus
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

E. "SPECIALE KANTONESE RIJSTTAFEL VOOR 4 PERSONEN ... € 52,00
- wan tan soep
- chinese loempia's
- tja sieuw (geroosterde hamlappen met pikante saus
- gesneden biefstuk met balisaus
- gebakken kipblokjes met zoetzure saus
- chinese garnalen met paprika en zwarte bonen saus
- babi pangang
- saté
- kroepoek
(met nasi, bami of witte rijst)

Doel hoofdgroep

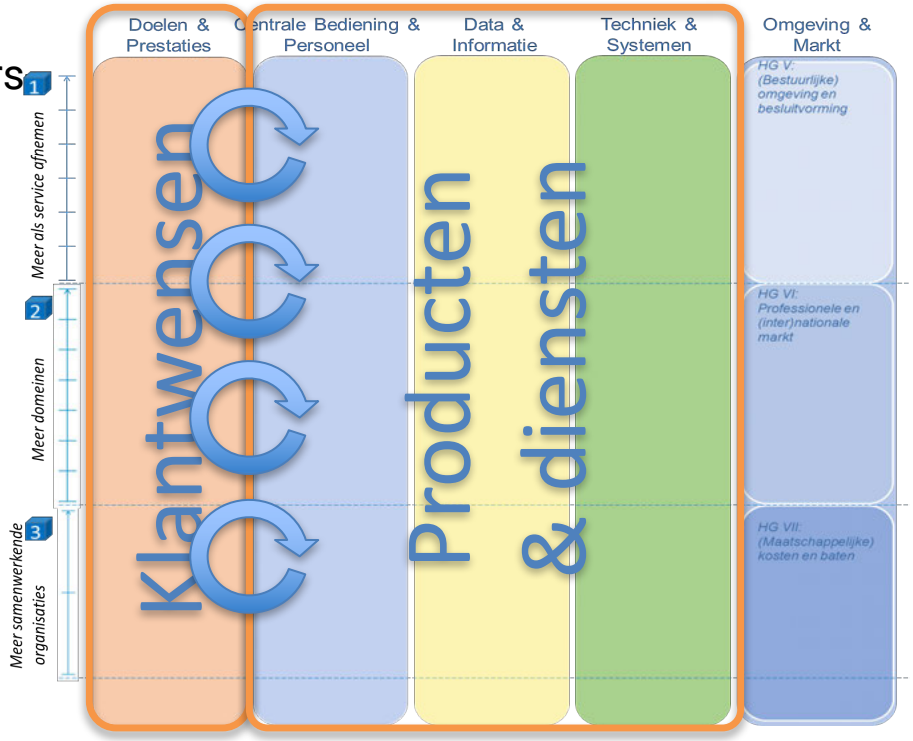
mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

Opzetten van uniforme menukaart, te weten

- **Gestandaardiseerde Service Level Agreements (SLA's): Afspraken over het niveau van de dienstverlening**
- **Gestandaardiseerde Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's): instrument / methode waarmee het prestatieniveau kan worden gemeten**
- **Gestandaardiseerde normwaarden als startwaarde prestatiebepaling**
- **Richtlijnen voor de spelregels waarmee deze afspraken worden gemaakt**
- **Beproeven in de praktijk!**

Activiteiten binnen Hoofdgroep 1

- **Project SLA's & KPI's**
- **Agile proces met hoofdgroepen 2, 3 & 4**
- **Praktijktoepassingen**
  - Integratie tunnelbediening en verkeers management Noord-Holland
  - Provincie Noord-Holland & Utrecht raakvlak DVM beheer



Voorbeeld: Managing Agent 1.0

DCO: Provincie Noord – Holland
Dienst: Veilige exploitatie van de tunnelobjecten van PNH (beheer en bediening) door externe partij
SLA's: Voldoen aan de eisen i.r.t. veiligheid, beschikbaarheid, tevredenheid (imago), betrouwbaarheid
KPI's: % beschikbaarheid, opvolging procedures etc.

Uitbreiding: Van MA 1.0 naar MA 1.5: uitbreiding naar VM dienst (=praktijkproef)

Voorbeeld: Managing Agent 1.0

JAARRAPPORTAGE 2016

ARCADIS

4 BASIS PRESTATIENIVEAU MANAGING AGENT

4.1 Samenvatting basis prestatieniveau

In dit hoofdstuk wordt het basis prestatieniveau van de Managing Agent van 2016 gerapporteerd. In onderstaande tabel is een overzicht opgenomen van de scores per KPI. In de navolgende paragraven is per KPI het resultaat beschreven

		KPI	Omschrijving	beoordeling	
				jaar	punten
Basis	veiligheid	1A	opvolging activiteiten VBP	99,8	2
		1B	opvolging veiligheidsinstructies	100	3
		1C	risicodossier (besproken risico's)*1		
	klanttevredenheid	2A	beschikbaarheid inspectierapportages (+acties) instandhoudingsniveau	100	3
		2B	tijdige levering contractrapportages	100	3
		2C	tevredenheid externe stakeholders	7,8	3
	betrouwbaarheid en beschikbaarheid	3A	beschikbaarheid	98,5	3
		3B	betrouwbare operatievoering	0	3

Figuur 4: Balance Scorecard KPI's op basisniveau

mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

Erik Verschoor – Projectleider SLA's & KPI's

VAN KWANTITEIT NAAR KWALITEIT

KPI’s en SLA’s: Waarom überhaupt?

- **Kwaliteit en performance van de “centrales”**
  - Zichtbaar maken (huidige) performance
  - Versterken van de link tussen uitvoering en (beleids)doelen
  - Noodzakelijk als trigger voor innovatie
  - *En als basis voor contractmanagement*

Wat levert het project KPI's en SLA's op?

- Geordend overzicht van bestaande en (her)bruikbare performance indicatoren
  - Vastgelegd in online databaseomgeving conform Systems Engineering (Relatics)
    - Gewenste performance (aan topdoelen)
    - Scope (domeinen, objecten, DVM-areaal)
    - Eisen aan functies & activiteiten
  - *Géén menukaart met 100+ gerechten, set aan (toplevel) performance indicatoren die "klant"specifiek ingevuld worden*
- Stappenplan voor DCO's om te komen tot klantspecifieke voor iCentrale diensten, met aandacht voor:
  - Verantwoordelijkheidsverdeling
  - Combinatiemogelijkheden van verschillende domeinen
  - Groeimodel
  - Scopewijziging / flexibiliteit

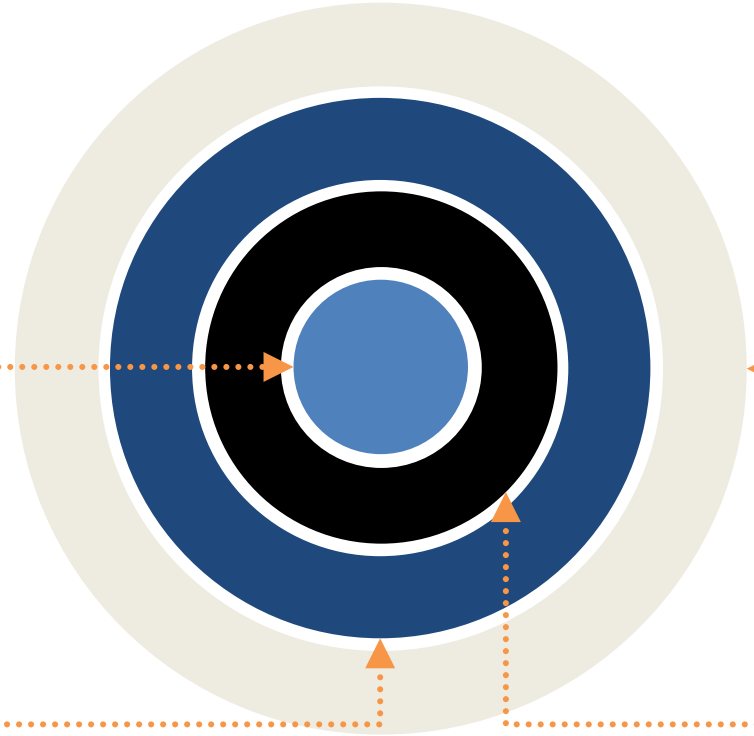
SLA’s en KPI’s op verschillende niveaus

Kerntaken

- Uren
- Bezetting
- Bedientaken

Proceseisen

- Rapportages
- PDCA proces



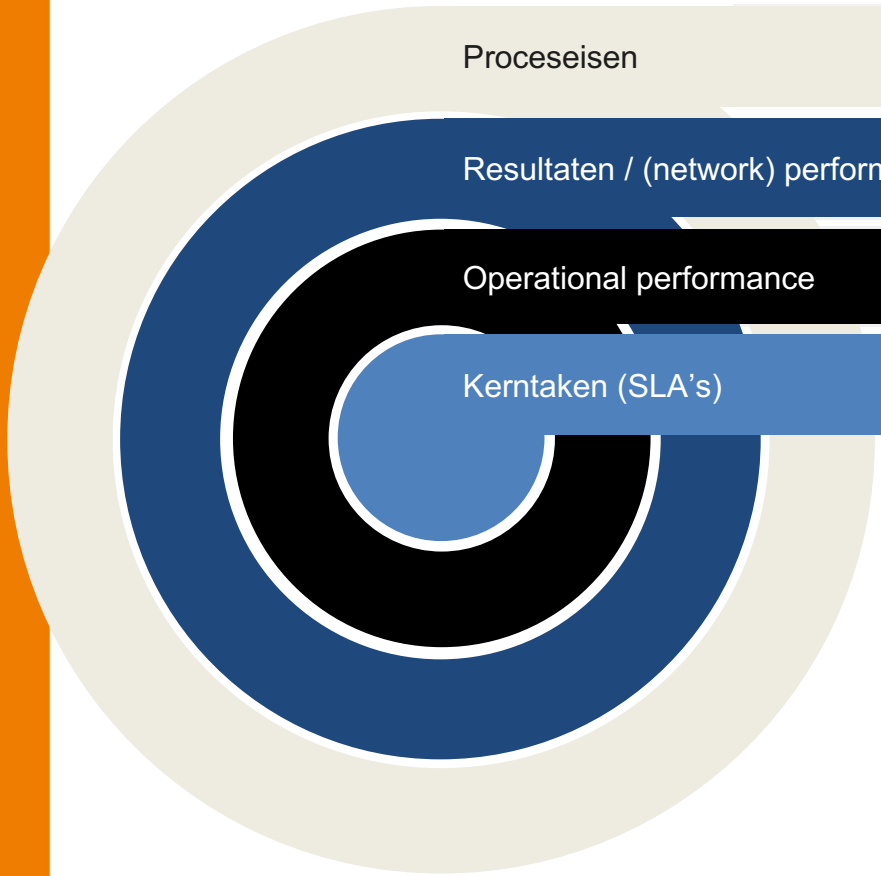
Resultaten (outcome)

- Doorstroming
- Wachttijd
- Luchtkwaliteit

Operational Performance

- Kwaliteit respons op verstoringen

Mogelijk groeipad

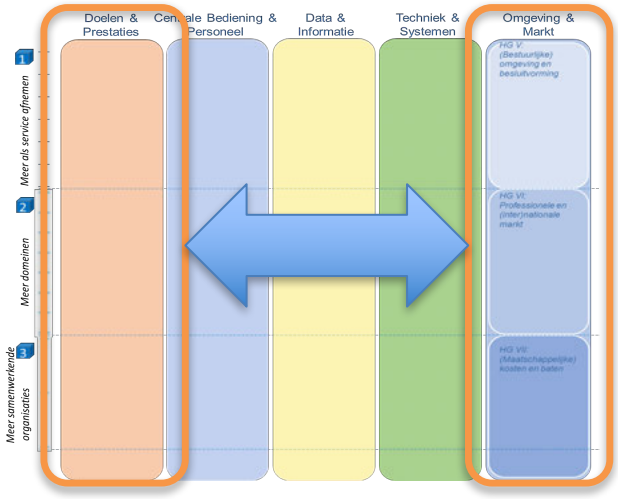


	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4
Proceseisen				
Resultaten / (network) performance			KPI Monitoring	KPI Sturing
Operational performance		KPI Monitoring	KPI Sturing	
Kerntaken (SLA's)				

Bijvangst “KPI’s en SLA’s”

- Lessons learned in publiek-private samenwerkingsvormen
  - Aandacht voor de publieke verantwoordelijkheid
  - Aandacht voor het organiseren van de samenwerking
  - Meerjarige samenwerking als basis met afspraken over groeipad
- Inzicht verkrijgen in het “nulniveau” huidige dienstverlening als eerste stap voor DCO
- Geen one size fit’s all – behoefte DCO’s vraagt maatwerk
- Inkoop van iCentrale diensten vraagt dialoog tussen DCO en private partijen!

Nauwe samenhang Omgeving & Markt



Conclusies

- **Nog een “Gap” tussen (beleids)topdoelen en KPI’s voor activiteiten in centrales**
  - Praktijkcases als midddel om kloof te dichten
- **KPI’s sturing waardevol voor performance- en/of procesverbetering**
  - Private partijen dagen DCO’s uit ambiteuze doelen te stellen
- **Samenwerking van belang bij definitie en invulling van SLA’s en KPI’s**

Bettinka Rakic

VRAGEN & DISCUSSIE

Wie volgt

Wie biedt een mooie praktijktoepassing om de bouwstenen te beproeven op het vlak van objectbediening, crowd management, parkeren, …. ?

Vragen aan publiek

mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

3 vragen aan de zaal (stellingen / keuzevragen)

- **Stelling verkeersmanagement:**
  - Verkeersmanagement is zo'n cruciaal onderdeel van de dienstverlening van de overheid, dat mag niet worden uitbesteed
  - Een onafhankelijke netwerkmanager is noodzakelijk om echt invulling te gegeven aan wegbeheerder overstijgend netwerkmanagement
  - De ontwikkelingen op het gebied van Smart Mobility (MaaS, CAV, etc.) gaan te hard voor DCO's. Vergaande samenwerking is de enige mogelijkheid voor de DCO's om mee te bewegen

Vragen aan publiek

mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

3 vragen aan de zaal (stellingen / keuzevragen)

- **In welke iDiensten zou u op korte termijn willen afnemen wanneer deze worden aangeboden?**
  A. Dienstverlening op werkdagen tussen ca. 06:00 en 20:00
  B. Dienstverlening op werkdagen tussen ca. 20:00 en 06:00 en gedurende het weekend
  C. 24/7 dienstverlening
  D. Geen van deze diensten

- **Welke domein(en) hebben voor u prioriteit bij de ontwikkeling van iDiensten?**
  A. (Wegbeheerder overstijgend) verkeersmanagement
  B. Objectbediening as a service (tunnelbewaking of brugbediening)
  C. Combinatie verkeersmanagement en brugbediening
  D. Event Management (verkeersmanagement & crowd management)
  E. Parkeren
  F. Anders…..

mobility • safety • smartcentres
maasandmore
as a service

Vragen of contact?

Berkhoutm@noord-holland.nl

Bettinka.Rakic@arcadis.com

Erik.Verschoor@arcadis.com

Gerben.Quirijns@arcadis.com

ARCADIS

Provincie Noord-Holland