

Excellent personeel voert geïntegreerde diensten uit

Gecertificeerde opleiding, training en oefenen
(OTO) is daarvoor een must!



Martijn Elting, Erik Brave, Rosemarijn de Jong (Sweco), Ivo Kalsbeek (MAPtm),
Summit: Mobility, Safety and Smart Centers as a Service
Datum: 24 maart 2017

Inhoudsopgave

Algemeen:

- **Publiek – Privaat initiatief programma iCentrale**
- **Positie en samenhang in het programma iCentrale**

Excellent personeel voert geïntegreerde diensten uit

- **Kern: professionele mensen staan centraal**
- **Ontwikkelpaden: de mens staat centraal**
- **Per ontwikkelpad:**
 - Wat is er mogelijk?
 - Waarom is dit interessant?
 - Voorbeeld
- **Opleiden, Trainen en Oefenen**
- **Eindresultaat: standaarden!**
- **Roadmap 2017**
- **Conclusies**

iCentrale: Publiek-privaat initiatief voor transitie in centrales

Hoofdgroep I 'Prestaties en Doelen'



Hoofdgroepen II 'Centrale Bediening en Personeel'



Hoofdgroep III 'Data en informatie'



Hoofdgroep IV 'Techniek en (ICT)systemen'



Hoofdgroep V-VII 'Omgeving en (professionele) Markt'



DCO

Gemeente Almere



Den Haag



Gemeente Rotterdam

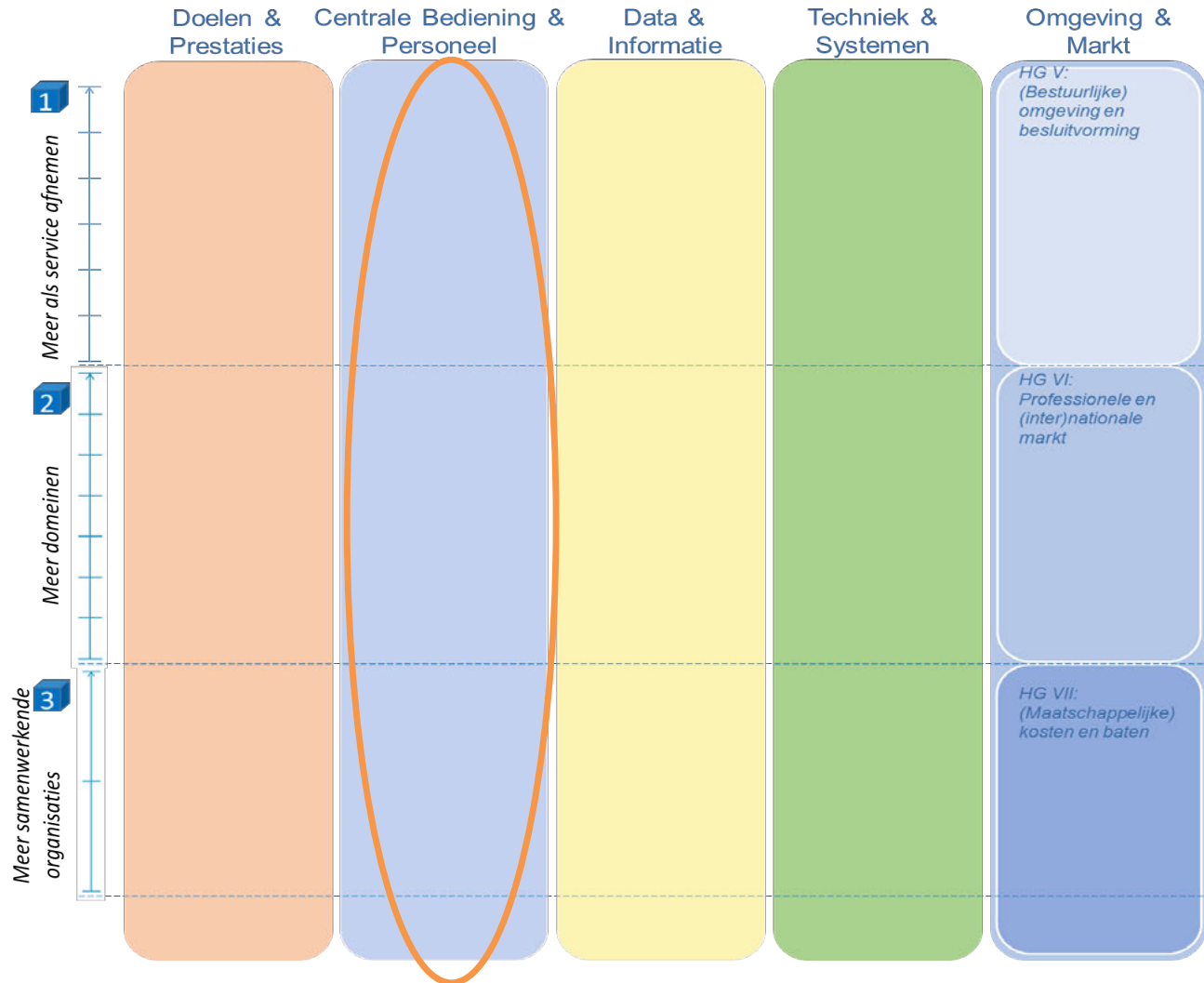


PROVINCIE UTRECHT



Provincie Noord-Holland

Positie en samenhang in het programma iCentrale

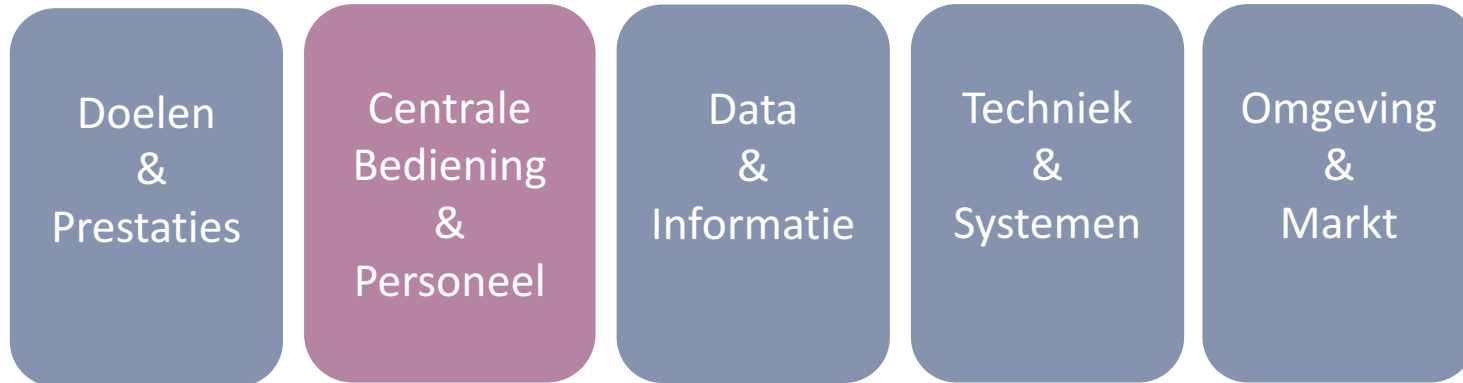


Kern: Professionele mensen maken het verschil



- **Alleen mogelijk door Publiek-Private samenwerking**
- **Transitie realiseren naar landelijke diensten**
- **Ontzorgen van de wegbeheerders**
- **Baten zijn betere netwerkprestaties, betere gebruikersdiensten en lagere kosten**

Kern: Professionele mensen maken het verschil



- **Innoveren door slim combineren en integreren**
- **Bedienung door personeel op basis van prestatieafspraken**
- **Personeel beschikt over de juiste data & informatie op basis van de juiste techniek & systemen**
- **Gecertificeerde opleidingen, training en oefenen is een must**

Ontwikkelpaden: de mens staat centraal

Pad 1

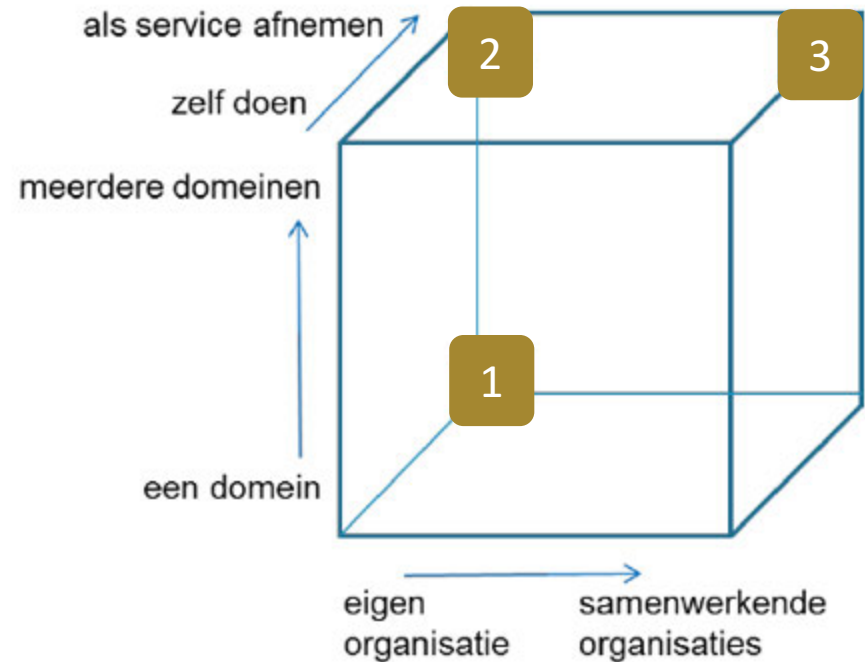
- de dienstverlening zelf doen of als service afnemen

Pad 2

- de dienstverlening uitvoeren voor 1 of voor meerdere domeinen

Pad 3

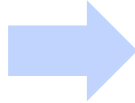
- de dienstverlening uitvoeren als eigen organisatie of als samenwerkende organisaties



Ontwikkelpaden: De mens staat centraal

Pad 1

- de dienstverlening zelf doen of als service afnemen



Interessant voor DCO/Private partij

- Pad 1: Keuze uit opleidingen om personeel **competent** op te leiden

Pad 2

- de dienstverlening uitvoeren voor 1 of voor meerdere domeinen



- Pad 2: Keuze mogelijkheid om voor meerdere domeinen opgeleid te worden (**integratie**)

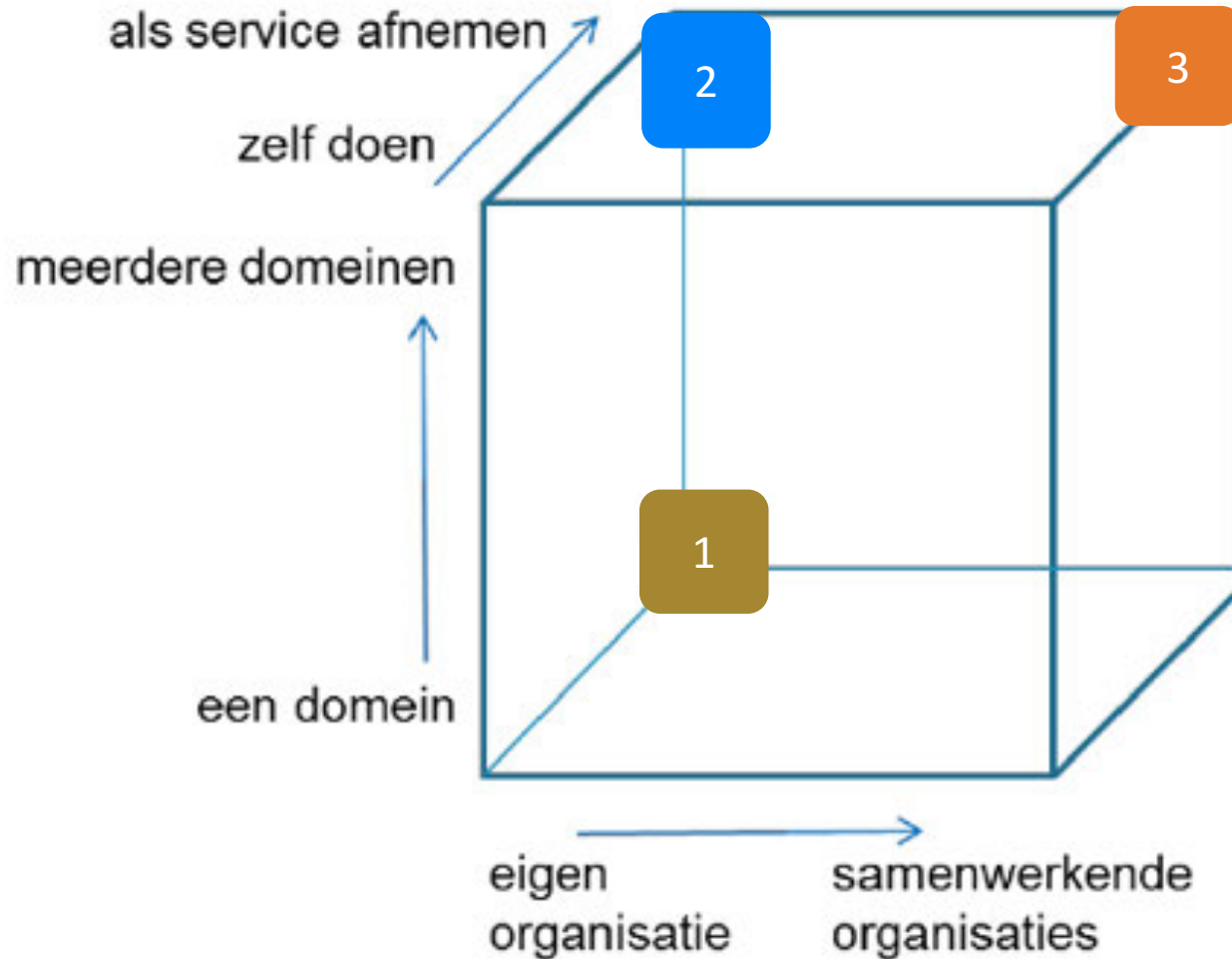
Pad 3

- de dienstverlening uitvoeren als eigen organisatie of als samenwerkende organisaties

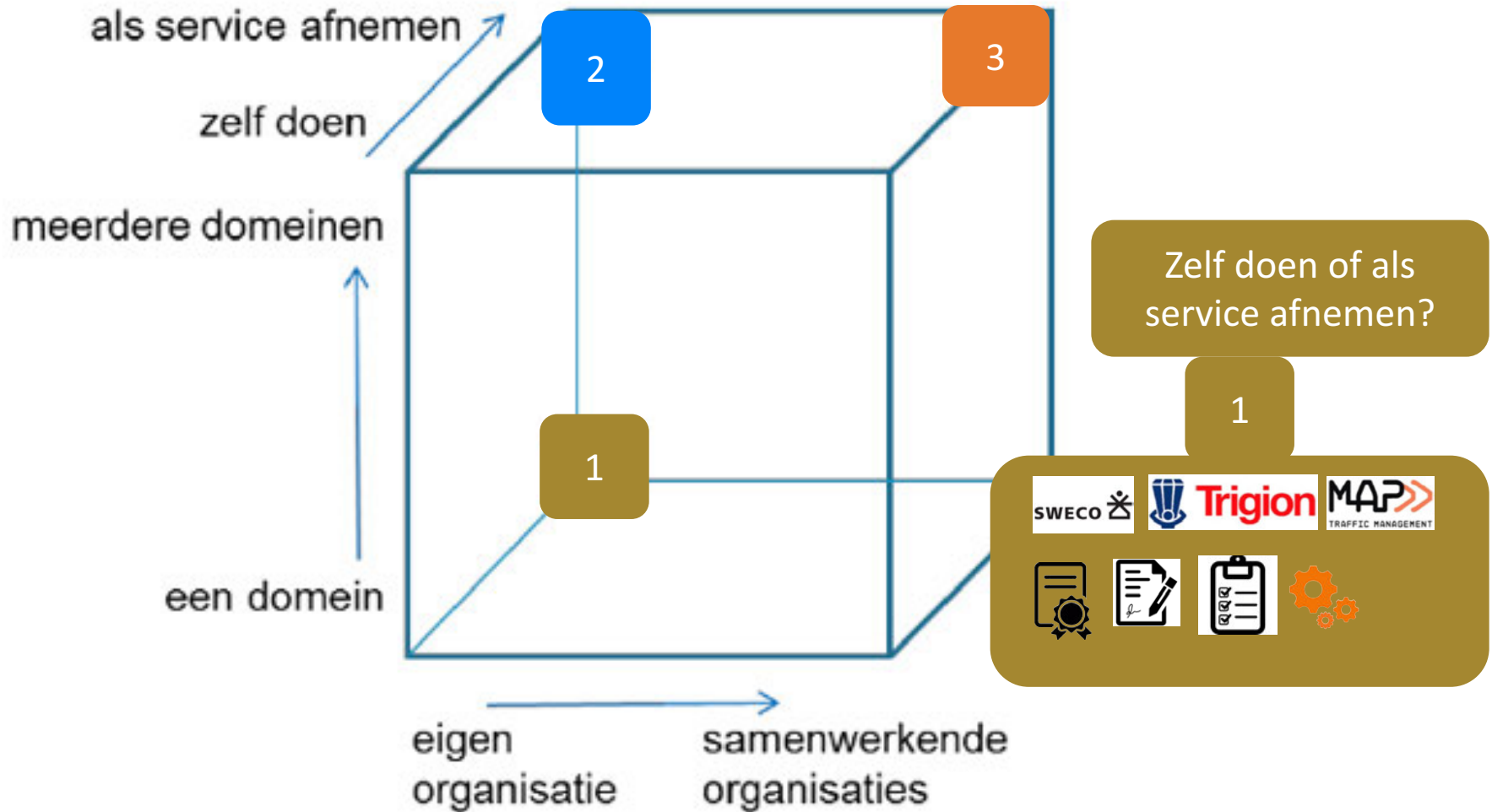


- Pad 3: Keuze om samen te werken: de opleiding wordt uniform met **certificering** dus personeel is breder inzetbaar

Wat is er mogelijk?

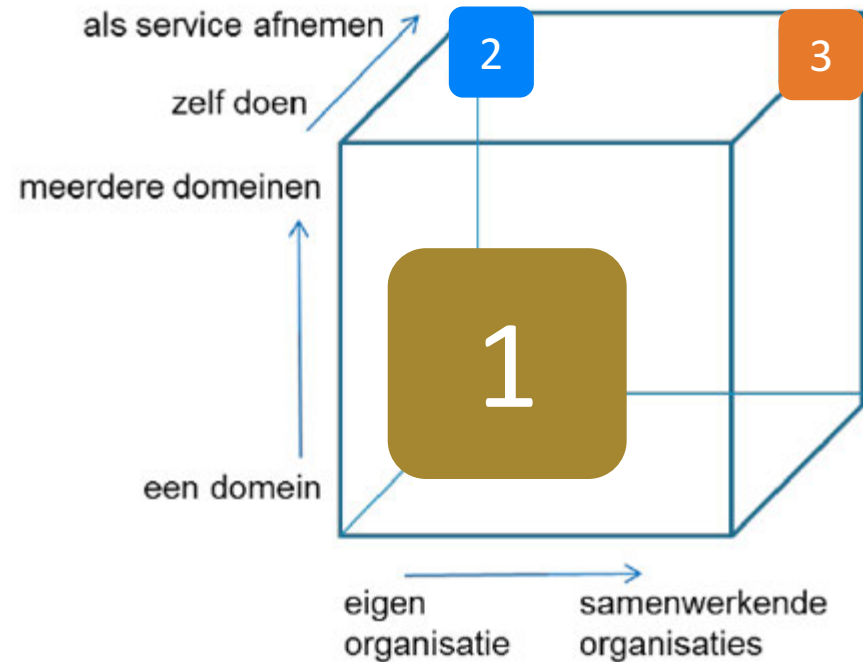


Pad 1: wat is er mogelijk?



Pad 1: Waarom is dit interessant?

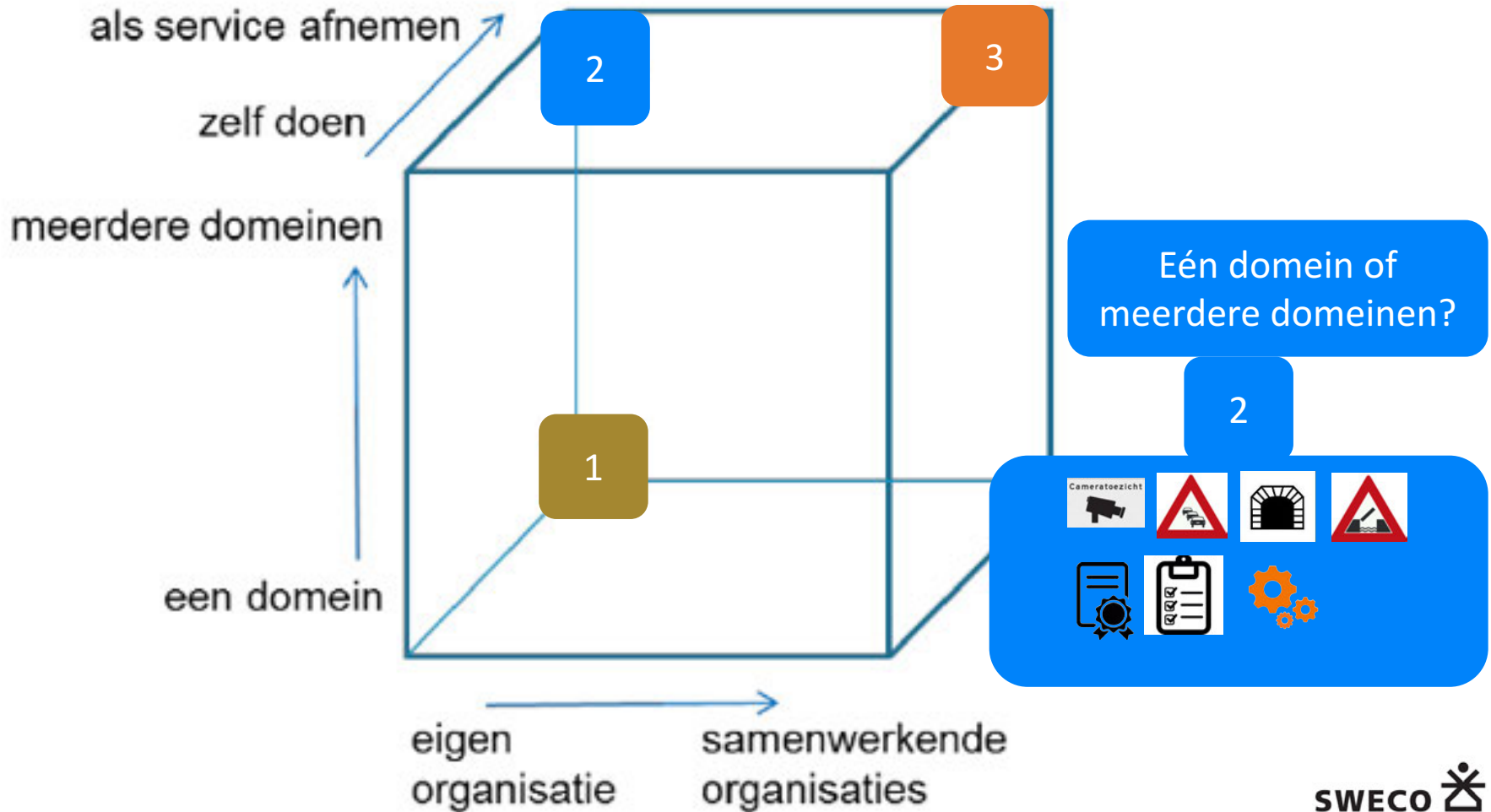
- DCO/Private partij kan kiezen om eigen personeel in te zetten (zelf doen) of personeel van een ander in te zetten (service afnemen)
- Vooral interessant als nieuwe toetreder tot bediening van domeinen
- Vaste OTO-standaard voor personeel dat in een bepaald domein werkt
- Private partij kan de dienst als een service ontwikkelen



Voorbeeld

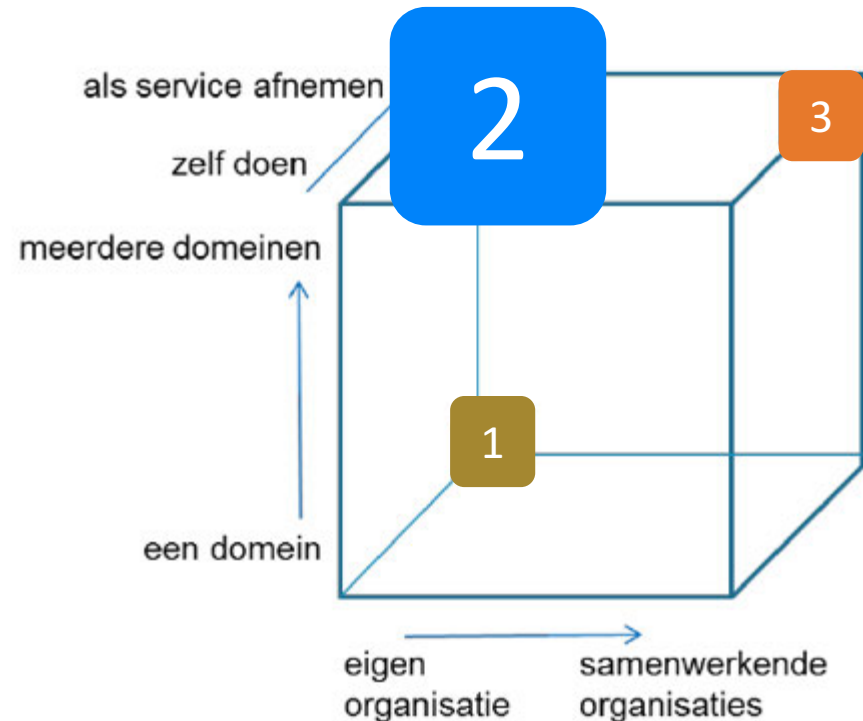
RTT Flexpool PNH

Pad 2: Wat is er mogelijk?



Pad 2: Waarom is dit interessant?

- Per DCO zijn er meerdere domeinen. Niet elke DCO heeft dienstverlening op alle domeinen. Het instapniveau van personeel verschilt per domein
- Dit maakt het mogelijk personeel in te zetten voor bedienen van meerdere domeinen binnen de eigen DCO/private partij
- Dit is mogelijk door de opleidingen van personeel te certificeren conform een OTO-standaard.



Opleiden, Trainen en Oefenen op de domeinen

- **Bedienen en bewaken van tunnels**
- **Bedienen en bewaken bruggen en sluizen**
- **Verkeersmanagement**
- **Stadstoezicht- en beheer**
- **Parkeerbeheer**
- **Crowdmanagement**

Integreren is meerdere domeinen kunnen bedienen

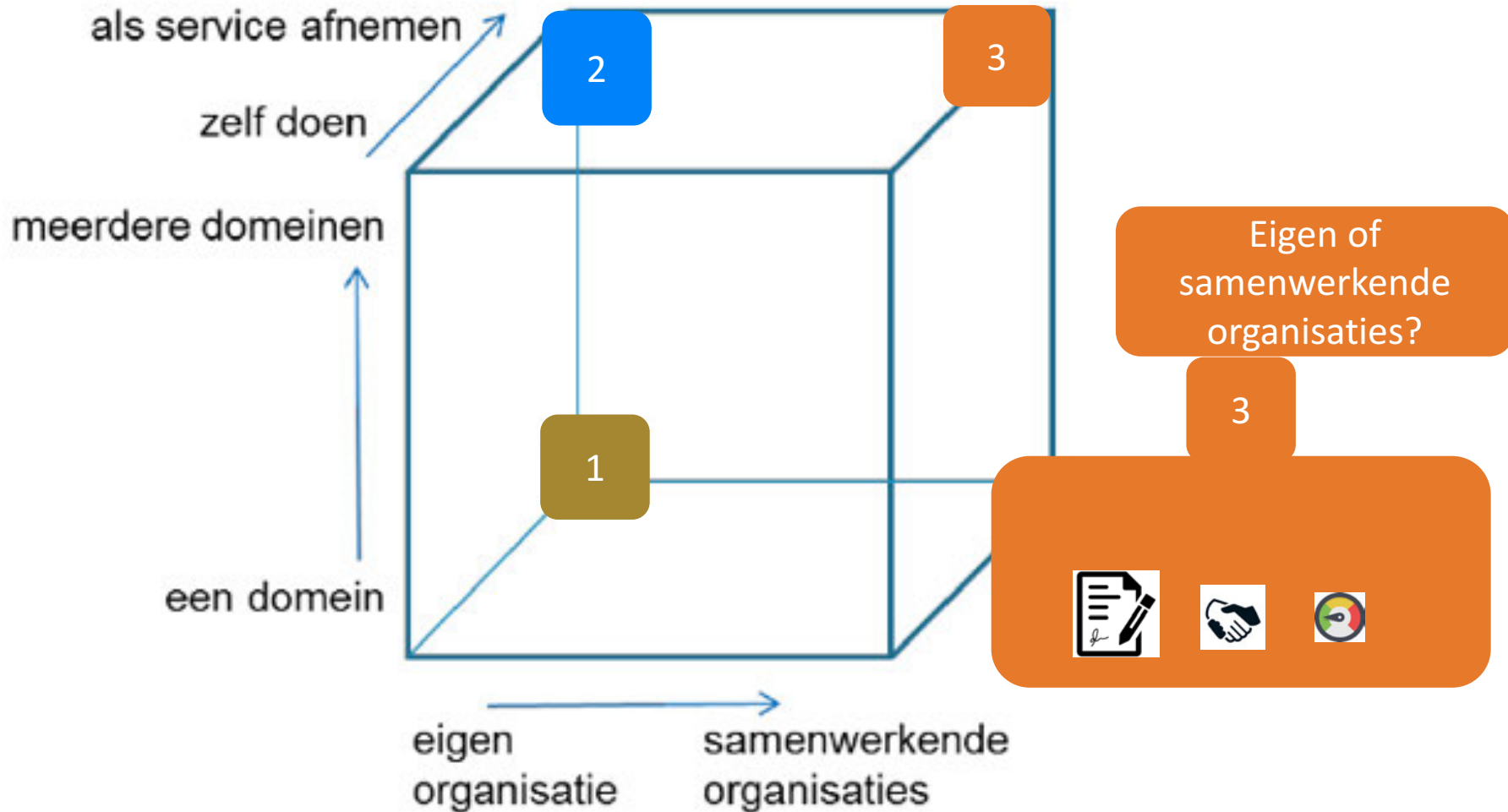
Dat gaan we in de praktijk brengen!

Welke opleiding van welk domein heeft volgens u het meeste behoefte aan certificering?

Voorbeeld

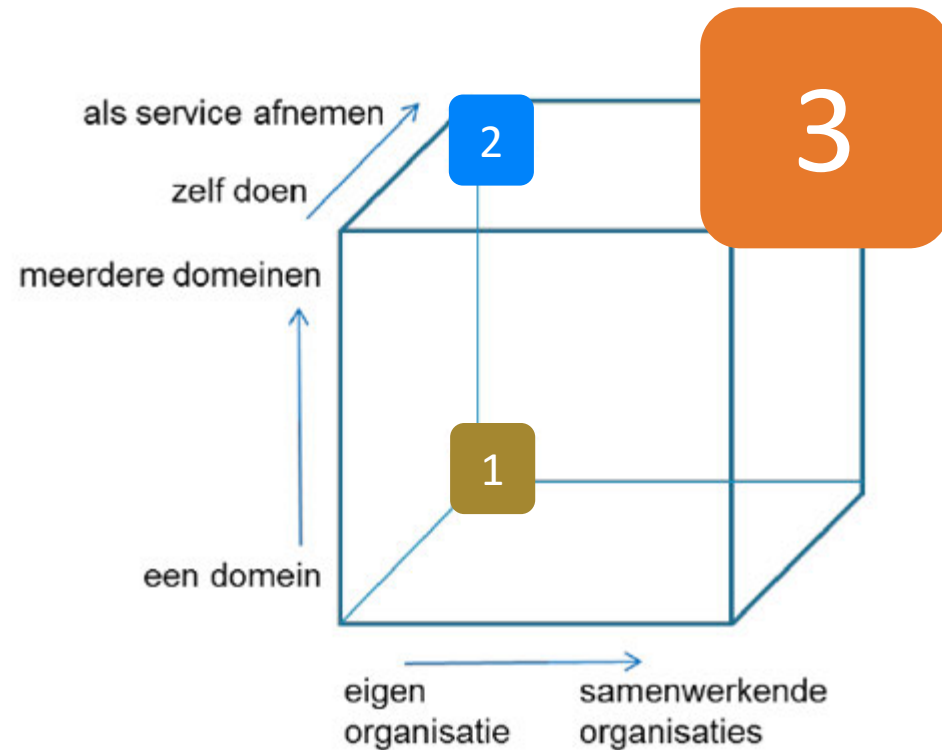
Cursus verkeersmanagement aan evenementenorganisatie

Pad 3: Wat is er mogelijk?



Pad 3: Waarom is dit interessant?

- Dit maakt het mogelijk samen te werken met andere DCO's en efficiënt een of meerdere domeinen te bedienen
- Personeel dat in een bepaald domein werkt (certificaat) kan bij meerdere partijen aan de slag
- Efficiëntie en aanvulling



Voorbeeld

			organisatie					Omgeving		
		Handmatige handelingen	analyseren	plannen, organiseren, coördineren	probleem oplossen	daadkracht	Flexibel	Inleven	mondeling communiceren	
2. Sturen en geleiden reguliere situaties	2.3 Afhandelen VM verzoek inzet VRI	2.3.1 Ontvangen verzoek tijdelijke aanpassing doorstroming o.b.v. telefonische melding							1	
		2.3.2 Verifiëren of inzet maatregelen nodig en gewenst is	2	2		1		2		
		2.3.3 Terugmelden aan melder (indien geen maatregel nodig)								1
		2.3.4 Identificeren soort VRI-verzoek	2					2		
		2.3.5 Inzetten maatregel en monitoren situatie en loggen/registreren van het effect		2	2	1			1	
		2.3.6 Maatregel opheffen (na nieuwe trigger), anders reden opheffen loggen	2	2	2	1	1	2	1	
	2.4 Afhandelen VM verzoek inzet DRIP	2.4.1 Ontvangen verzoek tekstplaatsing								1
		2.4.2 Verifiëren of DRIPs beschikbaar zijn	1	1		1		1	1	
		2.4.3 Verifiëren op plaatsing tekst DRIP gewenst is	1	1		1		1	1	
		2.4.4 Plaatsen tekst op DRIP			2	2				
		2.4.5 Monitoren situatie en terugmelden en loggen/registreren van het effect	1	1					1	1
		2.4.6 Maatregel opheffen (na nieuwe trigger), anders reden opheffen loggen		1		1	1	1	1	
	2.5 Afhandelen VM verzoek inzet camera	2.5.1 Ontvangen verzoek observatie								
		2.5.2 Verifiëren of de locatie met een camera bekeken kan worden.	1			1	1	1		
		2.5.3 Bedienen en observeren met behulp van camera	2			2				

Welke standaarden?

- **Het opleveren van geschikte en werkende operationele KPI's voor:**
 - Bedienend personeel, waarmee o.a. het functioneren van het personeel beoordeeld kan worden
 - Bedienprocessen waarmee de kwaliteit van de uitvoering beoordeeld kan worden
- **Het opleveren van modelcontracten voor het inschakelen van personeel op basis van SLA's en KPI's voor de dienst 'bedienend personeel'**
 - Afhankelijk van uw wens wordt het modelcontract gespecificeerd
- **Competentieprofielen per domein: competentiegericht werken conform bedieningsfilosofie iCentrale**
- **Opleidingen ontwikkelen en verzorgen (domein specifiek) om te laten zien wat de iCentrale standaarden inhouden voor het personeel**
- **Aan welke standaarden heeft u behoefte in relatie tot personeel?**

Roadmap 2017

- **Het laten zien in de praktijk: showcase iCentrale**
- **Het laten zien in de praktijk: Demo voor het opleveren van geschikte en werkende operationele KPI's voor de diensten 'bedienend personeel' en 'bedienprocessen'**
- **Modelcontracten voor 'bedienend personeel'**
- **Competenties toekennen aan de werkprocessen en taken per domein om integratie mogelijk te maken**
- **In gang zetten certificering van de opleidingen conform iCentrale standaard**
- **Gereed najaar 2017**

Conclusies

- **Transitie naar landelijke diensten: slim combineren van domeinen**
- **Competentiegericht werken op basis van gecertificeerde opleiding**
- **OTO-standaard voor opleidingen**
- **Het laten zien van KPI's in showcase en demo**

“We see you on the Intertraffic 20-23 maart 2018 in Amsterdam RAI!”

Meer informatie?

erik.brave@sweco.nl
martijn.elting@sweco.nl

06-22993748
06-11332573



We plan and design the communities and cities of the future