

Deliverable WP3: Certificeringsplan

Project 2.02 Personeel, Management, Opleiding

Auteur: Drs. Ing. E. Brave Sweco Nederland B.V.
Auteur: Andre Smulders Trigion
Datum: 4 augustus 2017
Versie: 1.1



1. Inleiding



Aanleiding MaaSandMore

Met een slimme integratie van domeinen, taken en systemen kunnen de structurele kosten voor decentrale overheden aanzienlijk worden gereduceerd (10–20% jaarlijks) en de kwaliteit van de dienstverlening aan gebruikers van weg en water en burgers worden verbeterd (5-15%). Deze effecten zijn bepaald in een vergelijking met de huidige situatie waarin decentrale overheden zelf centrales in beheer hebben en bemensen. Onder de naam MaaSandMore ontwikkelen dertien private partijen in samenwerking met zes decentrale overheden integrale diensten op het gebied van tunnelbediening en -bewaking, brug- en sluisbediening, (weg)verkeersmanagement, parkeerbeheer, stadsbeheer en – toezicht en crowdmanagement. Dat doen zij vanuit het programma iCentrale, een initiatief van de provincie Noord-Holland en ondersteund door het programma Beter Benutten/Ministerie van Infrastructuur en Milieu.

Inhoud: certificeringsplan

In het document “Multidomein bediening en de betekenis voor personeel, management & opleiding” is geïnterpreteerd welke domeinen, taken en systemen vanuit een oogpunt van personeel te combineren zijn. Dit betekent een verandering voor de opleidingen van bedienend personeel. Deze verandering betekent het mogelijk maken van opleiding in multidomein bediening. Dit is mogelijk als opleidingen voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Dit kwaliteitsniveau kan worden uitgedrukt door opleidingen en opleiders te certificeren.

Doelstelling

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 multidomein bediening gegarandeerd kan worden aan wegbeheerders.

Leeswijzer

Het voorliggende certificeringsplan geeft een toekomstvisie en voorstel op het certificeren van opleiders en opleidingen. Het certificeringsplan sluit af met een voorstel aan te sluiten bij opleidingen die geaccrediteerd zijn.

2. Kenmerken van het iCentrale Programma

Doordat werkzaamheden bij een **iCentrale** voor een groot deel afwijken van de huidige invulling van diensten in een controlroom, hebben de huidige operators aanvullende kennis en vaardigheden nodig.

In het project Personeel, Management, Opleiding en Certificering van het iCentrale programma wordt nader ingegaan op welke wijze het huidig personeel in staat gesteld kan worden om middels opleidingen en trainingen de benodigde kennis en ervaring op kunnen doen om in voldoende mate beroepscompetent gemaakt te worden voor het vervullen van **iDiensten**.

Op dit moment wordt grote aandacht gegeven aan het voor een iCentrale opleiden, trainen en certificeren van het zittend personeel. Speciaal hiervoor zijn kaders opgesteld in de vorm van een competentieprofiel met daarbij een set van kenniscompetenties en vaardighedencompetenties. Op grond van deze kaders zijn alle benodigde opleidingen ingevuld en vindt na afloop toetsing plaats. Naast het heden wordt ook gekeken naar de toekomst. In dit document wordt gekeken naar de toekomstige structuur van de opleidingen in de vorm van een toekomstvisie.

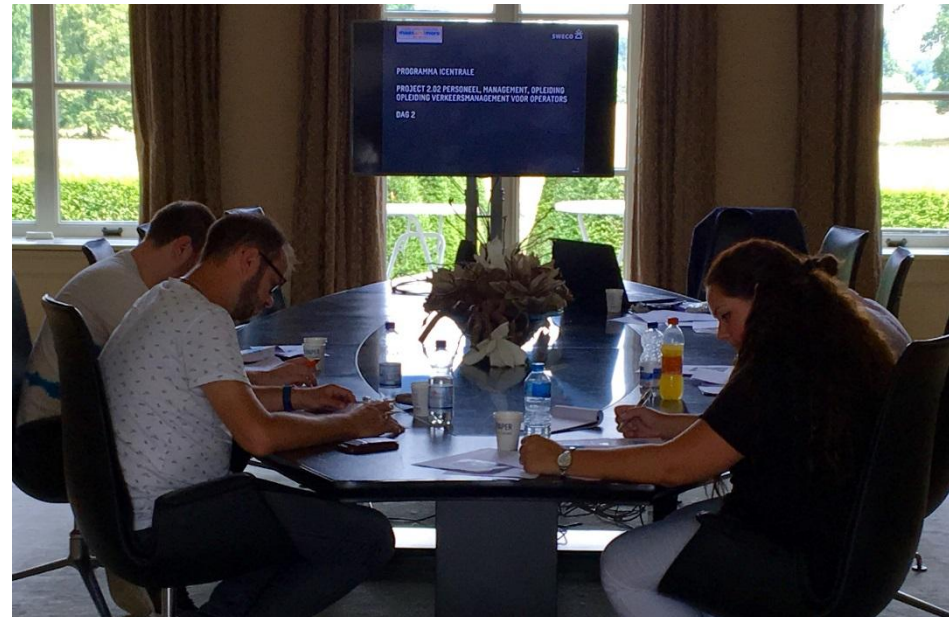


Foto: de eerste operators die een opleiding verkeersmanagement krijgen bij Sweco

3.1 Toekomstvisie



In dit document staat **een visie** beschreven hoe op de middellange en lange termijn verder gekeken kan worden dan alleen het huidige opleidingstraject en certificering. Er staat een toekomstbeeld geschetst van de structuur en de wijze waarop een algemeen kader vastgesteld kan worden voor de benodigde iCentrale kennis en vaardigheden voor personeel van een iCentrale.

Centraal in dit document is **de stip aan de horizon** t.a.v. de inhoudelijke structuur en organisatorische embedding van de iCentrale opleidingen en de certificering en accreditatie op de lange termijn. Volgens deze visie zal een algemene norm – ontstaan uit het initiatief iCentrale – uiteindelijk moeten uitgroeien tot een landelijk erkend kader en een opmaat naar een landelijk erkende certificering.

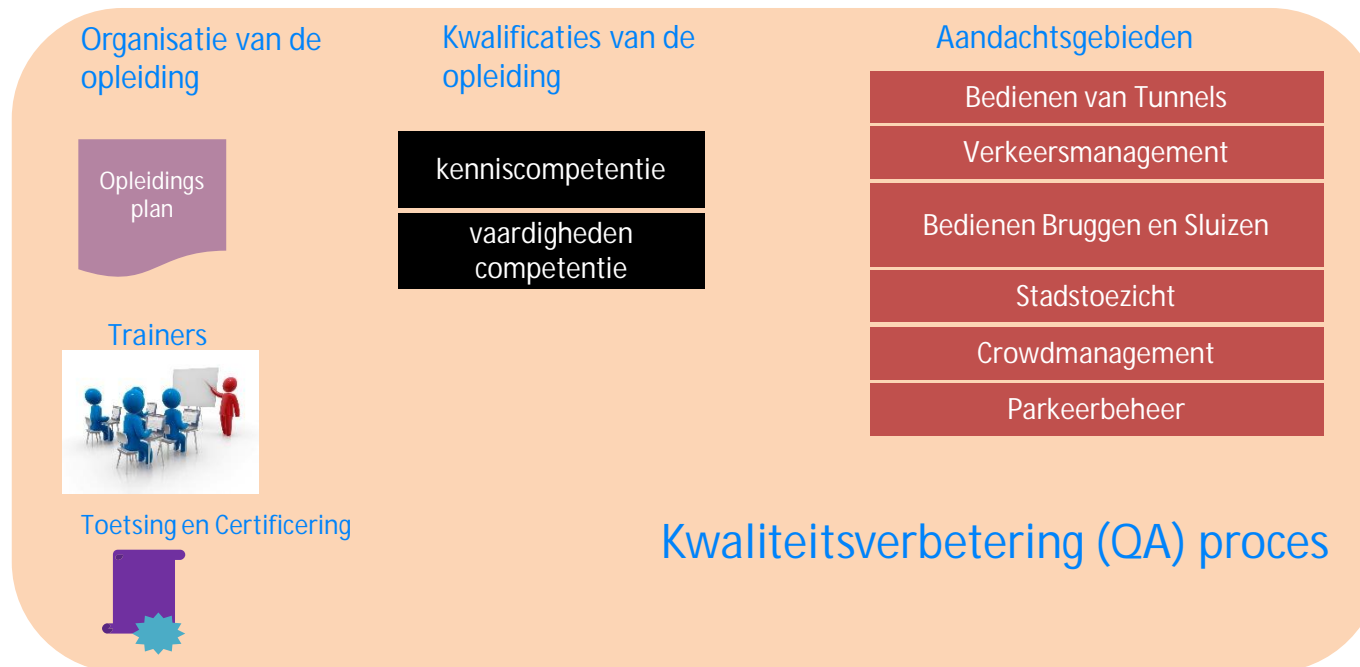
In Fase 2 van de iCentrale zijn enkele opleidingen al ontwikkeld. Op de foto hiernaast zijn 4 operators te zien die in juni 2017 een opleiding verkeersmanagement volgen bij Sweco.



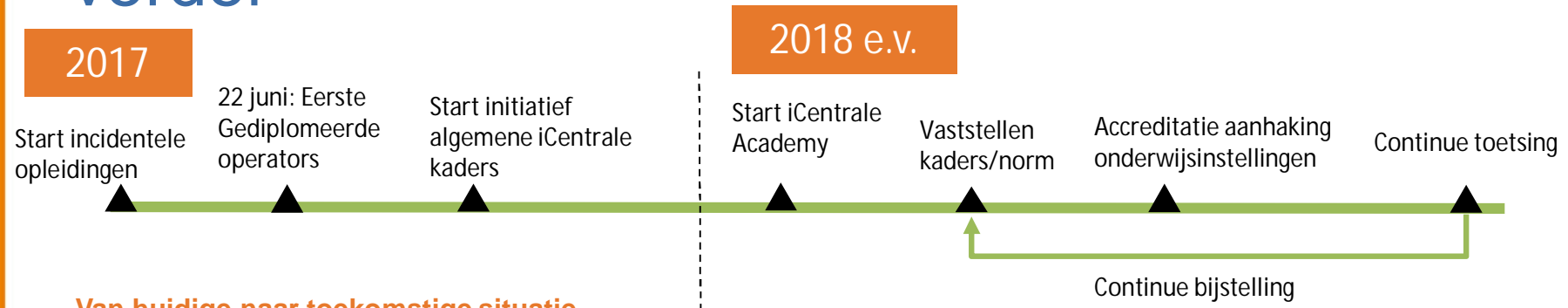
Foto: de eerste operators die een opleiding verkeersmanagement krijgen bij Sweco

3.2 Van huidige kaders naar bediening meerdere domeinen

Het huidige opleidingsplan is opgesteld om op korte termijn erop toe te zien dat het zittend personeel zo goed mogelijk de nodige **kenniscompetenties** en **vaardighedencompetenties** door middel van opleidingen/trainingen kunnen verkrijgen. Hierbij wordt aandacht geschonken aan zes aandachtsgebieden. Afhankelijk van de specifieke wens van een DCO kan gekozen worden voor één aandachtsgebied of een combinatie van aandachtsgebieden. Wanneer een bepaalde DCO de ambitie heeft om de domeinen Verkeersmanagement en Bedienen van Tunnels te integreren, dan zal de opleiding van haar operators zich toespitsen op deze onderdelen. Wanneer een operator reeds zeer ervaren is op het terrein van Verkeersmanagement, richt de opleiding zich dus op een combinatie met handelingen voor het Bedienen van Bruggen en Sluizen, etc.



3.3 Juni 2017: eerste operators opgeleid en nu verder



Van huidige naar toekomstige situatie

In de huidige situatie is de aandacht vooral gericht op het incidenteel opleiden en certificeren van de huidige operators van de diverse DCO's, zodanig dat deze op kenniscompetenties opgeleid zijn voor het op korte termijn uitvoeren van de werkzaamheden in meerdere domeinen. De eerste operators hebben op 22 juni 2017 een diploma ontvangen voor het doorlopen van de opleiding Verkeersmanagement. Voor de nieuwe iCentrale situatie zijn specifieke functie- en competentieprofielen opgesteld voor alle rollen en taken binnen een iCentrale. Voor de toekomstige situatie dient een solide structuur gevonden te worden voor het gehele gebied rond "Kennis en Vaardigheden van een iCentrale".

Uitgangspunt voor de toekomstige situatie is het centraal opstellen van verschillende kaders en normen ten aanzien van de kwaliteit en de inhoud van het gehele kennis- en ervaringsgebied waar de (multidisciplinaire) operators van een iCentrale aan moeten voldoen om te kunnen/mogen werken in een iCentrale. Een DCO kan hierbij zelf kiezen welke aanvullende kenniscompetenties en welke vaardighedencompetenties gewenst is voor de eigen operators en de specifieke domeinbediening. Een ervaren operator op het domein Verkeersmanagement kan dan bijvoorbeeld deze aanvullende competenties in opleidingen opdoen om ook een ander domein te kunnen (en mogen) bedienen.

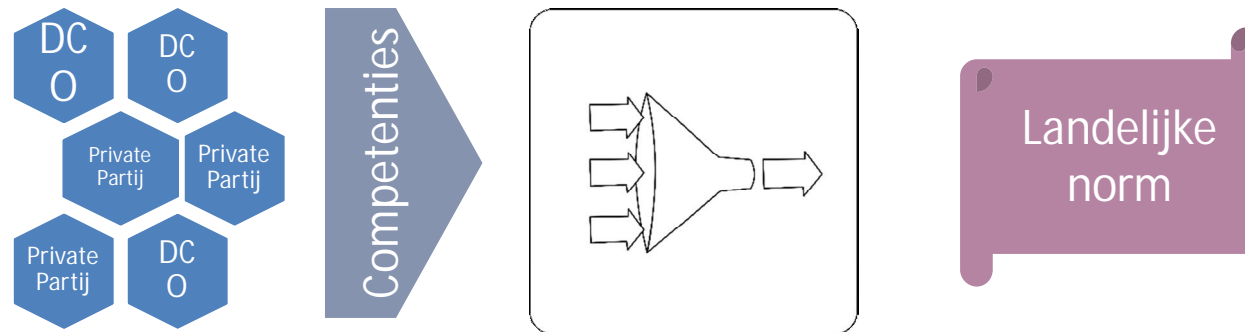
De vast te stellen kaders geven niet alleen de algemene inhoud weer van de benodigde kennis en vaardigheden, maar ook het proces waarop deze kaders tot stand komen en hoe deze in stand gehouden worden. Dit proces wordt hierna beschreven.

4.1 Noodzaak: het verenigen van belangen

Overzicht van de belangen

In het programma MaaSandMore werken 13 private partijen en 6 decentrale overheden aan een transitie naar integreren en combineren van bedientaken. De belangen zijn verschillend:

- **Decentrale overheden** bepalen de randvoorwaarden: de bediening van de verschillende domeinen dient plaats te vinden conform de eigen gestelde werkprocessen en taken (met bijbehorende competenties).
- **Private partijen** schetsen de mogelijkheden voor het ontwikkelen van iDiensten voor integratie en combinatie van taken in relatie tot het bedienend personeel (en/of leveren dit bedienend personeel).



Belangen samenbrengen

Er is geen instantie die de landelijke norm bewaakt. Deze rol ontbreekt. Vanuit de huidige situatie – waar de aandacht volledig wordt gericht op het opleiden van het zittend personeel – wordt op basis van de huidige vastgestelde kaders een werkgroep gestart waarin zowel DCO's als private partijen deelnemen om deze landelijke norm in te richten en te bewaken.

De deelnemende personen van DCO's en private partijen hebben goede kennis op het terrein van trainingen en coaching en zijn daarnaast inhoudelijk onderlegd op de kenniscompetenties en vaardighedencompetenties inzake de eerder genoemde 6 aandachtsgebieden (domeinen). Om tot een landelijke standaard te komen wordt samenwerking gezocht met meerdere partijen. Bij voorkeur wordt gezocht naar partijen op het terrein van opleidingen en trainingen.

Samenwerking

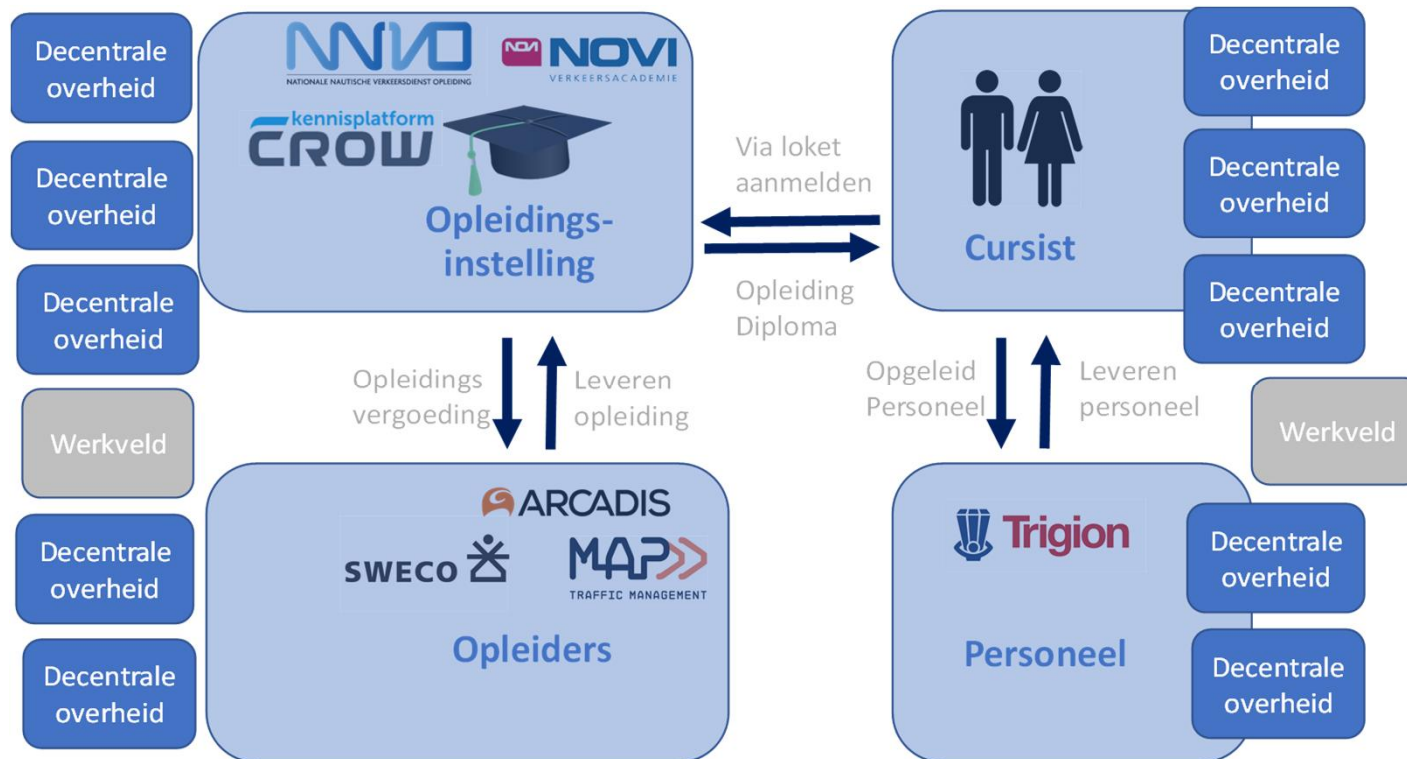
In het MaasandMore programma zijn reeds enkele partijen aanwezig die opleidingen verzorgen. Het organiseren van opleidingen is echter niet hun core business. Vandaar dat voor de werkgroep gezocht wordt naar partijen die dit wel hebben.

In eerste instantie wordt gedacht aan samenwerking met bijvoorbeeld de NOVI Verkeersacademie. Deze organisatie is in tegenstelling tot de huidige partijen van het MaasandMore programma reeds volledig ingericht om alle aspecten rond de organisatie van opleidingen te verzorgen en zou in staat moeten zijn om iCentrale opleidingen op te nemen in haar bestaande opleidingsportfolio. Het betreft dan zowel het vormen van een specifiek opleiding en trainingsprogramma c.q. het portfolio, de afhandeling van de administratieve processen zoals bijvoorbeeld de inschrijving van kandidaten en correspondentie daaromheen, de inroostering van docenten en cursisten, het afnemen van toetsen en de beoordeling daarvan en tenslotte het uitreiken van een diploma aan de cursisten.

Andere partijen waar samenwerking mee wordt gezocht zijn het kennisplatform CROW. Dit is een non-profit kennisplatform dat ook opleidingen en trainingen verzorgt op het aandachtsgebied van een iCentrale en het NNVO dat zich vooral richt op nautische opleidingen.

Belangenplaat

Decentrale overheden of private partijen kunnen personeel leveren dat opgeleid moet worden. Dit personeel – ofwel cursisten – volgt een opleiding aan een opleidingsinstelling. De opleidingsinstelling heeft eigen opleiders in dienst, maar ook opleiders van private partijen. Het werkveld, decentrale overheden en private partijen leveren cursisten. Decentrale overheid en opleiders en opleidingsinstellingen onderhouden nauwe banden door middel van bijvoorbeeld werkveldconsultaties/commissies.



4.2 iCentrale Academy

Wat is de iCentrale Academy?

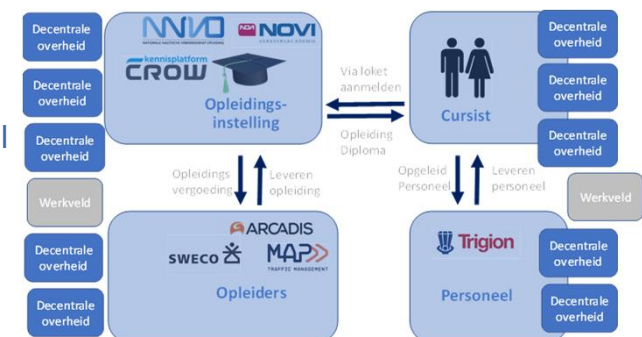
De eerder genoemde werkgroep krijgt de titel “iCentrale Academy”. Dit is een werktitel maar kan uiteraard later een andere passende benaming krijgen.

De iCentrale Academy is een werkgroep die de landelijke norm bewaakt voor instanties die opleidingen aanbieden op het gebied van de zes domeinen in het Programma iCentrale. Dit betekent het bedienen/bewaken van tunnels, uitvoeren van verkeersmanagement, bedienen/bewaken van bruggen en sluisen, uitvoeren van stadstoezicht/beheer, uitvoeren van parkeerbeheer en uitvoeren van crowdmanagement. De cursisten dienen opgeleid te worden op basis van de competenties van het programma iCentrale.

Leden van de iCentrale Academy

De werkgroep “iCentrale Academy” begeleidt de decentrale overheden en private partijen vanuit het programma iCentrale in de ontwikkeling van de landelijke norm voor opleiden voor bedienend personeel. Voorgestelde leden van de werkgroep zijn in eerste instantie de verschillende vertegenwoordigers van het iCentrale programma op het gebied van opleiding. Dit zijn kennisdragers verenigd met ervaring in training en coaching op het terrein van de diverse domeinen. De kennisdragers bestaan uit zowel private partijen als decentrale overheden. Voorstel voor deelname van opleiders van Sweco, Arcadis en MapTM, alsmede leverancier van personeel Trigion en enkele decentrale overheden.

De werkgroep wordt na het organiseren van het proces aangevuld met enkele kennisinstellingen op het gebied van multi-domein bediening zoals NOVI Verkeersacademie, CROW en NNVO.



Ontwikkelforstel iCentrale Academy

Het in te richten proces wordt initieel door de werkgroep iCentrale Academy vastgesteld. Voorstel is om:

- § **Vaststellen van een landelijk geaccepteerde norm.** De opgestelde kaders van Fase 2 van de iCentrale vormen de basis en dienen uit te groeien naar een landelijke norm. Brede acceptatie van de norm is het doel. Dit betekent aanhaking van decentrale overheden en het betrekken van diverse opleidingsinstellingen zoals andere, ROC's, HBO-Hogescholen en andere private partijen, zodanig dat deze de iCentrale opleidingen opnemen in hun opleidingsportfolio. dit betekent dat de werkgroep dient op te trekken met de initiatieven in Hoofdgroep 5-7 binnen het programma iCentrale.
- § **Bewaken en toetsen van de kaders/normen** door de werkgroep iCentrale Academy. Dit is een vervolgstap als deze landelijke geaccepteerde norm gerealiseerd is.

In onderstaand figuur staat het eindmodel van het ontwikkelforstel gevisualiseerd:



Onderwerpen voor de werkgroep iCentrale Academy

De werkgroep “iCentrale Academy” is verantwoordelijk voor zowel het vaststellen als het in de praktijk bewaken/toetsen van kwaliteitsnormen van:

- § De iCentrale kenniscompetenties. De basis is gelegd in Project 2.02 in fase 2 van het Programma iCentrale.
- § De iCentrale vaardighedencompetenties. De basis is gelegd in Project 2.02 in fase 2 van het Programma iCentrale.
- § De kwaliteit van de trainers. De kwaliteitsnorm dient door de werkgroep iCentrale Academy bepaald worden.
- § Het toetsings- en certificeringsproces van de opleidingen. De kwaliteitsnorm dient door de werkgroep iCentrale Academy bepaald worden.

In Fase 3 van de iCentrale dienen de noodzakelijke stappen gezet te worden om de iCentrale Academy te organiseren. Dat betekent in de praktijk:

- § **Toets en overeenstemming** bij de iCentrale aangehaakte partijen over het beschikbare opleidingsaanbod. Daartoe dienen alle partijen verenigd te worden om te komen tot een gezamenlijk opleidingsbeeld.

Noodzakelijke stappen zijn:

- § Opstarten verkort Agile proces in samenwerking met Hoofdgroep 5-7 door het samenbrengen van alle partijen iCentrale met betrekking tot opleidingen.
 - § Definiëren gezamenlijk eindresultaat van de werkgroep iCentrale Academy.
 - § Realiseren aanhaking decentrale overheden in samenwerking met Hoofdgroep 5-7 (uitgewerkt op de volgende pagina).
 - § Aanvullen van het opleidingenoverzicht om een compleet en gedeeld beeld te krijgen.
 - § Criteria ontwikkelen om een keurmerk toe te kennen.
- § **Aanhaken van de opleiders** om het iCentrale Academy keurmerk te laten aansluiten bij bestaande opleidingen. De iCentrale Academy heeft als doel om voor de doelgroepen operators, netwerkmanager en klantmanager duidelijke in-, uit- en doorstroomprofielen en aanvulling binnen de geïntegreerde domeinen te geven.

Voorbeeld samenwerking met Hoofdgroep 5-7:

5.01: Impact op de DCO-organisatie: Dit project richt zich op de bestuurlijke omgeving van de iCentrale en impact van de iCentrale op de DCO-organisatie en haar besluitvorming. Relatie met certificeringsplan:

- § WP1: hoe houd ik als DCO grip bij het vermarkten van iDiensten? Werkgroep iCentrale Academy betrekken bij dit werkpakket. Om achter te komen hoe DCO's grip willen (en kunnen) houden op de landelijke geaccepteerde norm.
- § WP2: impact op de DCO-organisatie. Hier wordt onderzocht wat de impact is van sturing op afstand en in control zijn voor de governance van diverse organisatieonderdelen binnen de DCO-organisatie. Het streven is om iCentrale opleidingen door DCO's op te laten nemen in hun portfolio. Dat kan veranderingen in organisatieonderdelen van de organisatie betekenen.

5.03: Professionele markt: centrale vraag: in het programma aan alle condities voldaan om te komen tot een professionele markt? Relatie met certificeringsplan:

- § WP1: Verkenning vorming toezichthouder. In dit werkpakket ligt de focus op het verkennen van de wijze waarop toezicht bij iCentrales georganiseerd kan worden. Relatie met bewaken en toetsen van de kaders/normen door de werkgroep iCentrale Academy.
- § WP2: Kennisdeling en -borging: handboek, factsheets, congressen, symposia, podia, website. Relatie: vastleggen van de ontwikkelde kennis.
- § WP3: Gezamenlijke promotiecampagne om DCO's vertrouwd te maken met de (mogelijkheden van) iCentralediensten. Resultaat is hier promotiemateriaal, DCO's zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van iCentralediensten. Een indirecte relatie met het certificeringsplan: dit biedt kansen om opleidingen te promoten.

6.01: Inkopen en aanbesteden van iDiensten: het doel van dit werkpakket is om te komen tot modeluitvragen en modelcontracten voor een aantal archetypen iDiensten waarmee DCO's in staat gesteld worden om die iDiensten in te kopen. Relatie met certificeringsplan:

- § WP2: modelcontract en modeluitvragen/Agile III. De ontwikkeling van modelcontracten en modeluitvragen staat in het WP centraal. Per iDienst worden modeluitvragen opgesteld. Die uitvragen beschrijven onder andere welke voorwaarden van toepassing zijn. Denk aan geschiktheidseisen selectiecriteria, gunningscriterium. Hier kan bijvoorbeeld een aanbestedende dienst voorwaarden opnemen voor het type opleiding die operators gevolgd hebben.

4.3 iCentrale opleidingen/trainingen/toetsing en certificering

Wezenlijk onderdeel van deze kaders is het koppelen van een algemeen erkende **certificering** die uitgevaardigd zal worden aan operators die bewezen hebben dat zij na opleiding/training aan de vastgestelde normen voldoen. De trainingen worden verzorgd door de bij het iCentrale programma betrokken private partijen.

Wanneer er echter sprake is van een geaccepteerde landelijke norm en een bijbehorende toetsing en certificering, dient het verzorgen van trainingen zich niet meer te beperken tot de huidige private partijen, maar dienen deze opleidingen/trainingen ook in samenspraak verzorgd te worden door landelijke onderwijsinstellingen zoals Hogescholen, HBO's, ROC's of opleidingsinstututen zoals LOI etc. Op het gebied van opleidingen is er dus zowel ruimte voor de private partijen als de landelijke onderwijsinstellingen.

Dit groeipad is een agendapunt voor de iCentrale Academy en is een lange termijn-doel. Naast de opstelling van de inhoudelijke norm houdt de iCentrale Academy zich dus ook bezig met het **accreditatieproces** voor de diverse onderwijsinstellingen. De kwaliteit van het kennisdomein van de iCentrale processen wordt geborgd door de kwaliteitsborgende functie van de iCentrale Academy.



Foto: een diploma van een eerste geslaagde operator in het kader van de iCentrale opleiding verkeersmanagement

4.4 Planning

Periode oktober – december 2017

- § Samenstellen werkgroep iCentrale Academy in Agile vorm
- § Formuleren PuP, plan van aanpak en investering
- § Formuleren Belang van aanhaking voor DCO's en opleidingsinstellingen
- § Aanhaken bij Hoofdgroep 5-7 bij benadering van DCO's
- § Gesprekken met opleidingsinstellingen CROW, NOVI Verkeersacademie en NNVO om aan te haken
- § Formuleren oprichtingsstatuut iCentrale Academy
 - Doel en beleidsuitgangspunten
 - Interne organisatie, rollen en verantwoordelijkheden
 - Werkwijze en besluitvorming
 - Wie zijn deelnemers
 - Hoe kan men deelnemer worden
 - Communicatiestructuur

Periode januari 2018 – oktober 2018: iCentrale Fase 3

- § Realiseren en vaststellen landelijke norm voor opleidingen bedienend personeel
- § Praktijkcase bewaken/toetsen van de normen voor opleidingen bedienend personeel
- § Ontwikkelen verdienmodel opleidingsinstellingen (zie H5)
- § Ontwikkelen accreditatiemodel opleidingen (zie H5)

Periode oktober 2018 – april 2019

- § Bewaken/toetsen van de normen voor opleidingen bedienend personeel
- § Realiseren verdienmodel opleidingsinstellingen (zie H5)
- § Realiseren accreditatiemodel opleidingen (zie H5)

Benodigheden

- § Opstellen in de PuP in periode oktober – december 2017

5 Accrediatie iCentrale opleidingen

Accrediatie van de iCentrale opleidingen is een onderdeel van de werkgroep iCentrale Academy in Fase 3 en is een lange termijn doel. De opleidingen hebben gezamenlijkheid door te bouwen op een vaste set aan kennis en vaardighedencompetenties. Vooral de opleidingspartijen die binnen de iCentrale Academy vallen, hebben zelf geaccrediteerde opleidingen, met name de private partijen hebben dit niet. Het opleiden van personeel dat iCentrale diensten uitvoert is per DCO verschillend.

Accrediatie van de opleidingen kan via diverse groeipaden plaatsvinden. In fase 3 dient bepaald te worden welk groeipad gevolgd wordt:

1. **Aansluiten bij opleidingen die zelf al geaccrediteerd zijn.** Door (delen) van opleidingen onderdeel uit te gaan laten maken van geaccrediteerde opleidingsinstituten worden deze opleidingen automatisch geaccrediteerd. Dit kan via diverse manieren:
 - § Private partijen bieden de opleiding aan binnen een opleidingsinstituut. De opleiding zelf heeft het iCentrale Academy certificaat. De opleiding valt zodoende onder een geaccrediteerde opleiding.
 - § Opleidingsinstituten zetten een minor of specialisatie op. In deze specialisatie zijn (of worden) enkele opleidingen ontwikkeld die samen een certificaat of diploma opleveren welke valt binnen de iCentrale Academy. Private partijen kunnen goed deze opleidingen verzorgen. De iCentrale Academy treedt toetsend op. Om deze optie te realiseren dient een opleiding voldoende instroom te hebben om een specialisatie mogelijk te maken. In fase 3 iCentrale dient deze samenwerking tussen opleidingsinstituten en DCO's verder vormgegeven te worden.
2. **De iCentrale Academy wordt zelf geaccrediteerd.** Voorwaarde is dat de iCentrale Academy zelfstandig aangetoond en beroepscompetent personeel kan afleveren. Hiervoor dient een uitgebreid accreditatieproces opgezet te worden. Private partijen blijven de huidige opleidingen geven.
3. **Geen accreditatie vormgeven.** De vastgestelde competentieprofielen en functieprofielen bieden met de iCentrale Academy normering genoeg houvast voor DCO's om over competent personeel te beschikken.

Voorstel

Voorstel in deze fase van het programma iCentrale is te gaan voor:

- § Optie 1: Aansluiten bij opleidingen die zelf al geaccrediteerd zijn, op basis van een inventarisatie samen met de verscheidene opleidingsinstututen. Het programma iCentrale is bedoeld om een transitie te bewerkstelligen en is een tijdelijk initiatief. Dat betekent accreditatie bij een bestaande instantie of partij.

Bijlage

Bijlage 1:

Verificatie

Werkpakket PuP 2.02	Onderdeel in documentatie	Deliverable	Laatste wijziging:
Werkpakket 3	Apart document	Certificeringplan opleidingen. Eindtermen staan genoemd in werkpakket 2.	4-8-2017

