

Multi domein bediening voor operators - iCentrale

Dag <In te vullen door de opleider>

Auteur: Tzvetan Stantchev, Erik Brave

Datum: 21-08-2017

Versie: 1.0

Check-in



Opening



Kader van de training

Doelstelling

Kennis maken met de 6 domeinen als startonderdeel van de basisopleiding multidomein operator. Deze presentatie leent zich voor bij de opleidingsstart als introductie van elk van de 6 domeinen als operator.

Kader

De opleiding is ontwikkeld in het kader van het programma iCentrale. Dit is een initiatief van meerdere wegbeheerders om samen met private partijen de integrale kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruiker (bijv. (vaarwegen)weggebruiker) te verbeteren. Dat gebeurt door het slim combineren en/of integreren van diensten.

Inhoud

1. Achtergrond: Centrales in Nederland
2. Een introductie in 6 domeinen
 - a. Tunnelbediening
 - b. Stadstoezicht- en beheer
 - c. Bruggen en sluizen
 - d. Crowdmanagement/cameratoezicht
 - e. Verkeersmanagement
 - f. Parkeerbeheer
3. Afsluiting

Centrales in Nederland

- Ø 150+ publieke centrales in Nederland op verschillende domeinen
- Ø Levenscyclus circa 7-8 jaar



Voorbeeld: brugbediening

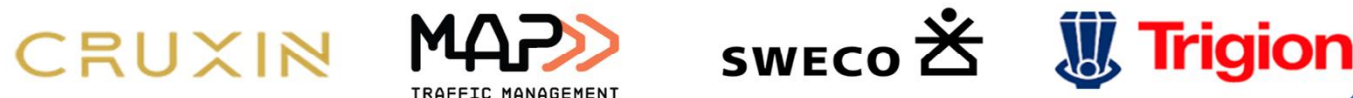


iCentrale: Publiek-privaat initiatief voor transitie in centrales

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

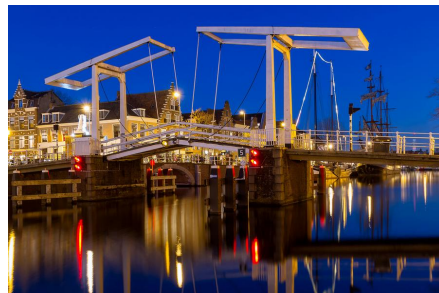
Domeinen



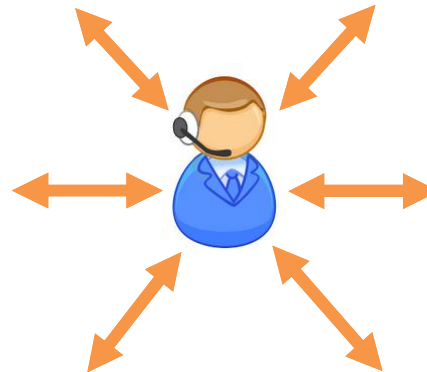
Tunnels



Stadstoezicht en -beheer



Bruggen en sluizen



Crowdmanagement/cameratoezicht



Verkeersmanagement



Parkeerbeheer

6 domeinen: slim combineren en integreren



Tunnels



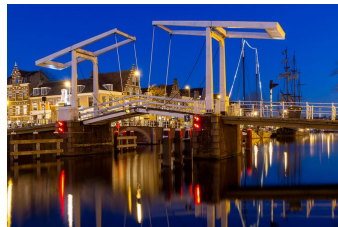
Stadstoezicht en -beheer



Multimodaal



Hulpdiensten



Bruggen en sluizen



Crowdmanagement/
cameratoezicht



Verkeersmanagement



Parkeerbeheer

Ik bedien
meerdere
domeinen!



Tunnelbewaking en -bediening



Waterwolftunnel – Oude Meer (Noord-Holland)



Maastunnel – Rotterdam (Zuid-Holland)



Tunnelbediening

Wat is tunnelbediening?

Een tunneloperator (TOP) **bedient** en **bewaakt** de tunnel en de tunnelspecifieke (veiligheids-)systemen. De TOP **stuurt** en **geleidt** het verkeer vanuit een **Verkeerscentrale**.

Een onderdeel van dit werk is het bedienen van de standaard (veiligheid) systemen en verkeersgeleidingssystemen die de veiligheid en de doorstroming in de KWA-tunnel beïnvloeden.



Voorbeeldtaak: Tunnelbediener

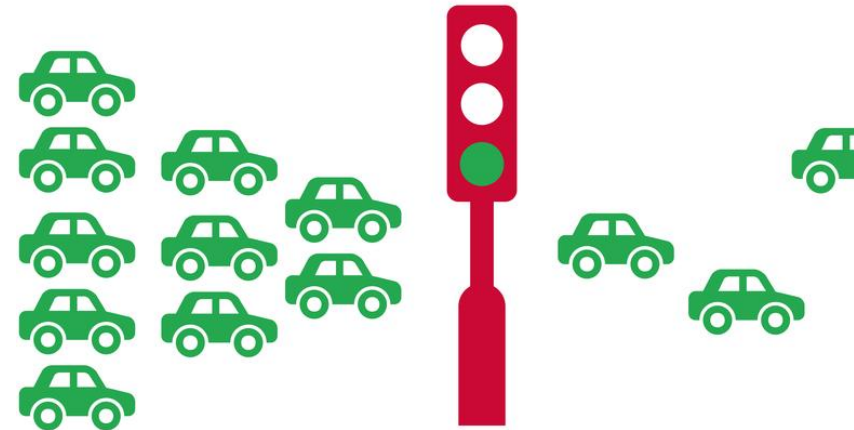
Veiligheidsdocumentatie tunnel

- Bevat eisen om files in de tunnel, alsmede terugslag tot in de tunnel, te voorkomen
- Tunneldosering levert een grote bijdrage aan het veiligheidsniveau

Tunneldoseren is een voorbeeld van het **bedienen** van de tunnel en het **sturen** en **geleiden** van het verkeer

De tunneloperator:

- Houdt met camera's en systemen toezicht op de (verkeers)veiligheid binnen het invloedsgebied van de tunnel
- Schakelt de verkeerslichten vóór de tunnel op rood, bij dreiging van file in de tunnel



Voorbeeldtaak: Tunnelbedienaar

Afhandeling van een incident de tunnel

Een tunneloperator:

- Schouwt bij een melding het betreffende traject en beoordeelt op basis van het beeld welke actie eventueel te ondernemen
- Treft maatregelen in geval van incidenten in de tunnelbuizen, op de toeleidende wegen, in dienstgebouwen en in technische ruimtes
- Meldt incidenten aan de gemeenschappelijke meldkamer
- Verzamelt tot hulpverlening ter plaatse is informatie over het incident en geeft deze door aan de gemeenschappelijke meldkamer.



Incident: stilstaand voertuig in tunnelbuis

Een tunneloperator **bewaakt** continu de tunnel. Dus ook voorafgaand, tijdens en na afhandeling van een incident.

Case: Tunnelbediening

<In te vullen door de opleider>

Stadstoezicht en –beheer is...

...een gemeentelijke toezichthouder die de **handhavingstaak** uitvoert. De gemeente is verantwoordelijk voor de **uitvoering** van **regels** met betrekking tot de **openbare ruimte** en **veiligheid**.

...een inspecteur van Stadstoezicht vervult een belangrijke rol in de handhaving van de veiligheid en het tegengaan van criminaliteit. Zij zijn daarom **‘buitengewoon opsporingsambtenaren’ (BOA)**.

Een BOA is een functionaris die niet in dienst is van de politie of marechaussee, maar wel **opsporingsbevoegdheid** heeft.



Voorbeeldtaken Stadstoezicht en –beheer

Een operator binnen het domein van stadstoezicht en –beheer...

- Observeren
- Trigger based handelen
 - Toezichtsprocedure
- Bedienen van objecten
- Camera, toegang gebouw/park etc.

Competenties

- Analyseren (van bijv. incidenten)
- Toepassen van preventieve observatietechnieken
- Herkennen van ongewenste situaties/personen
- Kunnen toepassen van veiligheidsprocedures



Case: Stadstoezicht en beheer

<In te vullen door de opleider>

Brug- en sluisbediening



Brug- en Sluiswachter is...

...een persoon die belast is met het **bedienen** van een beweegbare **brug**. Hij of zij is verantwoordelijk voor het **op tijd openen** van de brug voor de te passeren schepen. Een brugwachter dient er rekening mee te houden dat het openen en sluiten van een brug **veilig** gebeurt, zowel voor het scheepvaartverkeer als het weg- of spoorverkeer.

...een persoon die een **schutsluis** bedient. Hij **bewaakt** en bepaalt hoe er geschut wordt en int het eventuele sluisgeld (of schutgeld), het bedrag dat moet worden betaald om geschut te worden.

Voorbeeldtaak Brug- en Sluiswachter

Een operator...

- Voert brug- en sluisbedieningen op afstand uit

En...

- Communiceert met vaarweggebruikers in Nederlands, Engels of Duits en is op de hoogte van relevante nautische terminologie
- Werkt samen met medewerkers van verschillende (hulp-, overheids-, en nautische) diensten, instanties en partijen.

Case: Brug- en sluiswachter

<In te vullen door de opleider>

Crowdmanagement/cameratoezicht



Koningsdag A'dam 2017 – 1 miljoen bezoekers



Tilburgse Kermis – 1.4 miljoen bezoekers



Nijmeegse Vierdaagse – 1.5 miljoen bezoekers



*3FM Serious Request – 600.000 bezoekers,
wisselende locatie*

Crowdmanagement is...

...het systematisch plannen van en het sturing geven aan het ordelijke verloop van gebeurtenissen waarbij grote aantallen mensen bij elkaar komen.

...het in **veilige banen leiden** van mensenmassa's en mensenstromen.

... het **voorkomen** van een te hoge publieksdichtheid (concentratie van bezoekers) ontstaat.

Crowd management is **onderdeel van** de **voorbereiding, uitvoering en evaluatie** van een groot publieksevenement.

...**altijd multidomein** en de nadrukkelijke focus ligt op loopstromen/voetgangersstromen.



Aanleiding voor Crowdmanagement

Noodzaak komt vanuit grote incidenten

- Love Parade in Duisburg 2010
- Verdrukking van honderden bezoekers (21 doden, 625 gewonden)



Terroristische bedreigingen en aanslagen



Voorbeeldtaak: Crowdmanagement

- Coördineren van de in- en uitstroom van bezoekers van het Amsterdam ArenAPoortgebied
- Monitoren van de voetgangersstromen
 - Herkennen van potentieel gevaarlijke situaties (bereik van maximale capaciteit bezoekers)
- Het coördineren van acties bij verkeers- en parkeerregulering, incidenten en calamiteiten naar hulpdiensten, wegbeheerders en mobiele verkeersleiders
- Vergelijkbaar met taken van stadstoezicht, maar **richt zicht op evenementen met grote bezoekersaantallen.**
- **Altijd met andere domeinen,** nooit op zichzelf staand.



Case: Crowdmanagement

<In te vullen door de opleider>

Verkeersmanagement



Verkeersmanagement

Het benutten van de bestaande infrastructuur door verkeersstromen te organiseren (managen)

- Het geheel van instrumenten en maatregelen voor het informeren, adviseren, geleiden en sturen van weggebruikers,
- met als doel de doorstroming, verkeersveiligheid, luchtkwaliteit en betrouwbaarheid van het wegennet te vergroten, volgens vastgesteld beleid.

VM: Is de beleidsuitwerking van de pijler benutten in het overheidsbeleid (naast bouwen en beprijzen)

Wat is er mogelijk met VM?



Informereren: Dynamische
Route Informatiepaneel



Adviseren: Dynamische
Route Informatiepaneel



Geleiden en sturen:
wegsignalering



Geleiden en sturen: toeritdosering

Verkeersmanagement

Regelscenario: is een protocol dat is afgesproken tussen wegbeheerders, wat te doen bij het evenement Keukenhof

- Bestaat uit beslissingen (beslisboom) en maatregelen
- De inzet (bv verkeer adviseren of omleiden) is digitaal vastgelegd
- Werk op basis van triggers

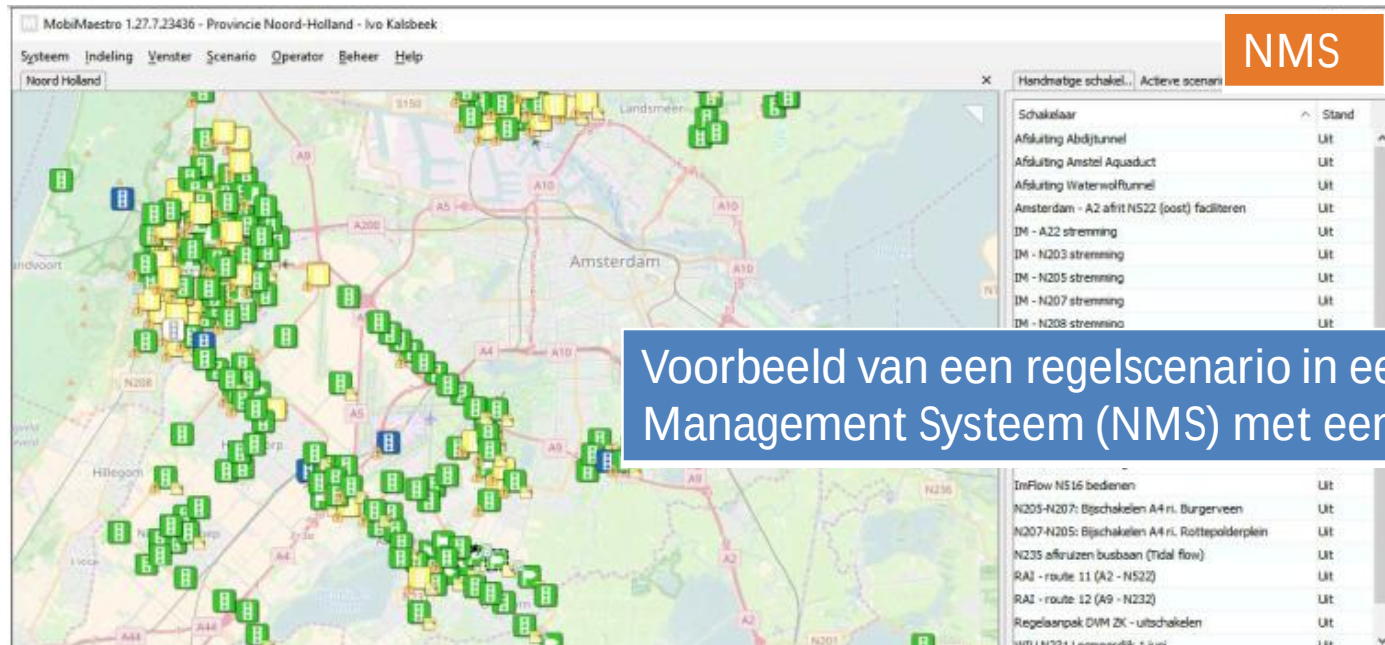
Evenementenscenario – Keukenhof '17

Taken van de operator

- Monitoren van de verkeersafwikkeling
- Het plannen en organiseren van de in te zetten verkeersmaatregelen
- Het coördineren van de acties bij verkeersregulering, incidenten en calamiteiten naar hulpdiensten, beheerders en mobiele verkeersleiders
- Uitzetten van de schakeling



Handmatige inschakeling regelscenario



N246 gestremd?

- Incident N246 waardoor weg > 5 min volledig gestremd is
- Zo ja, neem contact op met RWS VCNWN over duur en locatie stremming

Klik op JA als de N246 gestremd is, daarna verschijnen de specifieke locaties

Zie boekje 'Regelscenario's stremmingen N246'

JA

NEE

Trigger

Case: Verkeersmanagement

<In te vullen door de opleider>

Parkeerbeheer



Parkeerbeheer is...

...het geheel van taken dat verricht moet worden om het parkeerproduct aan de gebruiker aan te bieden, gegeven het parkeerbeleid en de randvoorwaarden die vanuit de exploitatie worden gesteld.

...een **gemeentedienst** belast met parkeeraangelegenheden

...maakt **onderdeel uit** van het gemeentelijk parkeerbeleid

...vindt vaak **binnen** én **buiten** plaats

Voorbeelden uit de praktijk

- Parkeergarages in beheer van een gemeente
- Parkeergarages in beheer van een private partij (Q-Park, Interparking)

Voorbeeldtaak: Parkeerbeheer

Een tunneloperator...

- Toezichhouden op een parkeergarage
 - Bedient het bewakingsapparaat
- Service verlenen aan parkeerders (bijvoorbeeld beantwoording intercom)
- Aansturen van onderhoudsmonteurs (storing aan systemen in de parkeergarage, bijvoorbeeld: storing aan betaalautomaten)
- Inschakelen van meldkamer van hulpdiensten bij calamiteiten

Case: Parkeerbeheer

<In te vullen door de opleider>