

Domeinen met specifieke SLA's voor combinatie van taken (niet zijnde efficiency voordelen)

	Verkeersmanagement	Tunnelbediening	Brug- en sluisbediening	Parkeerbeheer (parkeren)	Stadstoezicht	Crowdmanagement	Overig
Verkeersmanagement	ja	nee	nee	nee	nee	nee	ja
Tunnelbediening	nee	ja	nee*	nee	nee**	nee	nee
Brug- en sluisbediening	nee	nee	ja	nee	nee	nee	ja
Parkeerbeheer (parkeren)	nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee
Stadstoezicht	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee
Crowdmanagement	nee	nee	nee	nee	nee	ja	nee

Overig binnen invloedssfeer DCO: OV keteninformatie deur tot deur, prioritering OV t.o.v. regulier verkeer, .....,  
 \*tenzij brug en tunnel in direct invloedsgedied van elkaar liggen, maar dan veelal coördinatie via verkeersmanagement  
 \*\* raakvlak bij tunnel langzaam verkeer binnen geografische scope stadstoezicht  
 Overig: mogelijk OV/spoortunnels  
 Overig: OV (bruggen), .....

	Variant dienst	Niveau Strategisch	Niveau Tactisch	Niveau Operationeel											
Domein	A	B	NR	Topois	invloed van centrale op topois	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken				
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid tunnel a.g.v. de uitvoering van de dienst	Raakt direct de beschikbaarheid van de infrastructuur (weg)verbinding	Aantal uren geplande / ongeplande tunnelsluiting door gebreken ON.	< 10 uur per jaar en max. 3 tijdens OS of AS per tunnel	Registratie door ON	Direct gevolg	beschikbaarheid tunnel voor onderhoud/vervangings of test en beschikbaarheid tunnel voor weggebruiker(s)				
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid tunnel a.g.v. de uitvoering van de dienst		Aantal uren tunnelsluiting door storingen in bedien- en communicatiesystemen ON.	Op basis van ervaringscijfers bij centrales van RWS en Proraal kan een schatting gedaan worden van het aantal uren. Voor communicatie en bedien systemen wordt vaak 4-8 uur per jaar gerekend, dit is afhankelijk van de SLA die door de DCO met provider wordt afgesproken	Registratie door ON	Alleen van toepassing bij bediening op afstand Eventueel additionele eis opnemen over functiehersteltijd (met lokale bediening) bij uitval communicatie, ook indien de lokale bediening niet functioneert					
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid tunnel a.g.v. de uitvoering van de dienst		Bij uitval bediening op afstand dient tunnel binnen xx uur voor verkeer beschikbaar te zijn (functiehersteltijd) - Aantal maal overschrijding max. norm (Variabele norm en xx keer)	bij uitval bediening kan afhankelijk van de architectuur/configuratie teruggevallen worden op lokale bediening. In dat geval is 2-4 uur hersteltijd haalbaar (= aanritid) < 4 uur per jaar en max. 3 tijdens OS of AS	Registratie door ON						
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid tunnel a.g.v. de uitvoering van de dienst		Aantal uren tunnelsluiting door gebreken ON als gevolg van onderbezetting in tunnelbediening	< 70 uur per maand (evt. per tunnel)	Registratie door ON						
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid tunnel a.g.v. de uitvoering van de dienst		Aantal uren onderbezetting in tunnelbediening (bijv. onvoldoende of onvoldoende opgeleid/ervaring/gebiedskennis) zonder tunnelsluiting		Registratie door ON	Op termijn risico tot tunnelsluiting door ingrijpen bevoegd gezag vanwege niet voldoen aan eisen openstellingsvergunning Gevolgschade als gevolg van niet voldoen aan eisen (ook aan personeel) risico voor ON. Bijv. bij aansprakelijkheidstelling OG door niet juist handelen bij incident door niet opgeleide medewerker					
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.2 Bijdrage reduceren ongeplande niet beschikbaarheid (ongevallen / calamiteiten / pechgevallen)	Beperken niet-beschikbaarheid van de infrastructuur (weg)verbinding a.g.v. incidenten	Afhandeltijd alarmeringstappen bij incidenten binnen xx %	in 90% van de gevallen worden incidenten binnen 2 uur afgehandeld. Voor aanrijtijen van OHD bij ernstige ongelukken of calamiteiten gelden wettelijke normen.	Registratie door ON	Bewaken minimum eisen	HG2: selectie kritieke alarmeringsstappen en beschikbaarheid normen (responstijden) HG3/4: registratie en monitoring afhandeltijd				
Tunnel		X	1	Beschikbaarheid	1.2 Bijdrage reduceren ongeplande niet beschikbaarheid (ongevallen / calamiteiten / pechgevallen)	Beperken niet-beschikbaarheid van de infrastructuur (weg)verbinding a.g.v. incidenten		deze KPI opnemen als algemene ambitie eis om continu te verbeteren	Registratie door ON	sturen op verdere verbetering KPI moet altijd lager zijn dan wettelijke eis, dus (nog) sneller dan vanwege veiligheidsprocedures vereist (normwaarde evt. differentiëren binnen en buiten spitsuren). Evt. alleen van toepassing tijdens drukke uren (OS / AS)					
Tunnel			X	1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid dienst: (geïntegreerd) systeem	Complete beschikbaarheid inclusief functiehersteltijd en beheersmaatregelen ON t.b.v. cybersecurity	xx% beschikbaarheid van het centraal bediensysteem	Registratie door ON	Direct gevolg					
Tunnel			X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juist en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouw afwijken)	Operationeel: % juist en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouw afwijken)	in 95% van de gevallen wordt een procedure juist en tijdig afgehandeld	Registratie door ON	op basis van ervaringscijfers wordt een normtijd bepaald					
Tunnel			X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het systeem (geen onveilige handelingen toelaten)		is afgedekt door beschikbaarheidsseis	Ontwerpeis voor ON						
Tunnel			X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het systeem (geen onveilige handelingen toelaten)		is afgedekt door de gebruiksvoorschriften van het bediensysteem (dient idiotproof te zijn)	Ontwerpeis voor ON						
Tunnel			X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het systeem (geen onveilige handelingen toelaten)		is afgedekt door beschikbaarheidsseis en kans op onveilig falen van de technische systemen	Ontwerpeis voor ON						
Tunnel		X	3	Veiligheid	3.2 Tunnel verkeersvrij maken bij incidenten in tunnel		Gemiddelde tijd eerste veiligheidsmaatregelen bij incident(en) in tunnel gerealiseerd (tijd tussen trigger incident en alle "eerste veiligheidsmaatregelen" getroffen)	de reactietijd van operator op trigger en te nemen maatregel is minder dan 60 sec.	Registratie door ON	Normwaarde bepalen o.b.v. onderzoek nulmeting (en evt. RWS data?) Veelal tunnelafsluiting, maar mogelijk in sommige casussen volstaat snelheidsmaatregel i.c.m. rijstrookafsluiting	HG2: is een sluitende definitie van "Eerste veiligheidsmaatregelen" beschikbaar				
Tunnel		X	3	Veiligheid	3.3 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma		geen KPI	Registratie door ON	Topeis, richting bevoegd gezag kunnen aantonen dat voldaan wordt aan verplichtingen tunnelwet/tunnel openstellingsvergunning	Eis met HG2 verder aanscherpen				
Tunnel		X	3	Veiligheid	3.3 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma			geen KPI maar randvoorwaarde	Registratie door ON	Borgen dat gekwalificeerd personeel activiteiten verricht (WB aansprakelijkheid bij incidenten)					
Tunnel		X	3	Veiligheid	3.3 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma				Registratie door ON	Monitoren voortgang opleiding en training in de breedte (incl. deelname multidisciplinaire trainingen met ketenpartners), voorkomen dat ON zich alleen richt op opleidingseisen voor individuele medewerkers					
Tunnel		X	3	Veiligheid	3.4 <del>Borging fail-safe systeem (bij bediening op afstand)</del>	<del>Bij uitval van communicatie / centrale bediening mag geen onveilige situatie ontstaan voor het verkeer (tunnel binnen xx sec. afgesloten of functie overgenomen door andere centrale)</del>	<del>Bij uitval van de centrale bediening is de tunnel binnen 2 uur lokaal bediend</del>	max. 1x per half jaar gedurende maximaal X uur	Registratie door ON						
Tunnel		X	4	Imago	4.1 Klanttevredenheid: adequaat informeren van de weggebruiker bij ongeplande afsluitingen (ongeacht de oorzaak)	Rol van centrale i.r.t. informatievoorziening naar weggebruiker beperkt	Het publiek waardeert de informatievoorziening over (ongeplande) tunnelafsluitingen met een rapportcijfer van 1-10	7	Audit / enquête	Enquete / onderdeel weggebruikerstevredenheidsonderzoek					
Tunnel			4	Imago	4.2 Imagoschade		Totaal bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen vanwege datalekken of niet handelen conform privacywetgeving opgelegd door toezichthouder(s)	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON						
Tunnel	X	X	4	Imago	4.2 Imagoschade		is geen KPI maar randvoorwaarde	max. 1x per half jaar	Registratie door ON						
Tunnel	X	X	4	Imago	4.2 Imagoschade		is geen KPI maar randvoorwaarde	95%	Registratie door ON						
Tunnel	X	X	4	Imago	4.2 Imagoschade		is geen KPI maar randvoorwaarde	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON						
Tunnel		X	5	Samenwerking	5.1. Tevredenheid tunnelbeheerorganisatie / DCO	Generiek	Tevredenheid tunnelbeheersorganisatie - Rapportcijfer van 1-10 voor uitvoering tunnelbediening en samenwerking met DCO	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Audit / enquête	Bij niet behalen opstellen verbeterplan	Prestatiemeting inhoudelijk opstellen				
Tunnel		X	5	Samenwerking	5.1. Tevredenheid tunnelbeheerorganisatie / DCO m.b.t. informatie bij calamiteiten	Specifiek informeren tunnelbeheerorganisatie / DCO bij bijzondere situaties	Juste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	in 90% van de gevallen wordt juist gehandeld.	Registratie door ON						
Tunnel		X	5	Samenwerking	5.2 Tevredenheid ketenpartners	Doel / topois	Tevredenheid ketenpartners - waardering samenwerking en kwaliteit dienstverlening door ON in een rapportcijfer van minimaal 6	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Audit / enquête						
Tunnel		X	5	Samenwerking	5.2 Tevredenheid ketenpartners		De opvolging van aangemelde gegronde klachten wordt gewaardeerd met een raport cijfer hoger dan 6	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Registratie door ON	Klachtenregistratie					
Tunnel		X	X	5	Samenwerking	5.3 Borgen van bereikbaarheid tunneloperator(s) voor ketenpartners	De opvolging van inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling wordt gewaardeerd m,et een rapportcijfer hoger dan een 6.	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Registratie door ON	Gedifferentieerde normwaarde, bijv: Nood- en hulpdiensten: 20 sec Weginspecteurs: Overige ketenpartners IM (Berger, CMV/CMI): Overige inkomende gesprekken: Bij niet behalen opstellen verbeterplan	Eis met HG2 en PNH/MA verder aanscherpen				
Tunnel		X	X	X	5	Samenwerking	5.4 Tevredenheid DCO	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Audit / enquête	Prestatiemeting inhoudelijk opstellen					
Tunnel	X	X	X	5	Samenwerking	5.4 Tevredenheid DCO	Specifiek informeren DCO bij bijzondere situaties	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatie meting	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.1 Kostenreductie		Veelal geen doel op zich, maar efficiencywinst door combineren van taken, bediening op afstand, etc.	Behaalde kostenreductie (per jaar) door implementatie verbetermaatregelen (bijv. 2% van contractwaarde)	Registratie door ON	Dit betreft een kostenreductie voor de OG als gevolg van handelen ON, bijvoorbeeld voor MA contracten.					
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie		Aantal door ON voorgedragen innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	Minimaal 10 voorgedragen maatregelen	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie		Aantal door ON geïmplementeerd innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	Minimaal 1 geïmplementeerde maatregel	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.3 PDCA - implementeren OTO bevindingen	Bij positieve kosten-baten afweging, implementeren en borgen lessons learned van multidisciplinaire oefeningen / incident evaluaties	PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie		Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations		PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	95%	Registratie door ON	Op termijn bij gebleken performance eis laten vervallen. Sturen op resultaat en niet de onderliggende eisen					
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations		PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	95%	Registratie door ON	Onafhankelijk bij vorm, bij trigger based uitbesteding is Shift geen vast gegeven, triggers kunnen "random" over medewerkers worden verdeeld					
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations		PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	90%	Registratie door ON	Definitie klein verbeterpunt: verbeterpunten die binnen eigen organisatie geïmplementeerd kunnen worden zonder afhankelijkheid van derden en/of aanpassing van technische systemen (systemen zelf, niet bedoeld configuratiewijzigingen)					
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI maar voorwaarde	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON, operational performance & totale performance)	geen KPI maar voorwaarde	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Operational performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON & operational performance)	geen KPI maar voorwaarde	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Shift rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI maar voorwaarde	Registratie door ON						
Tunnel		X	6	Bedrijfsvoering	6.7 Overname personeel en arbeidsvoorwaarden	Voorkomen dat ON (versneld) afscheidt neemt van door DCO overgedragen personeel		80% na 5 jaar	Registratie door ON	Zijn hier best practises vanuit andere sectoren? Mede afhankelijk van leeftijdsopbouw (en andere factoren). Primair rapportageplicht.					

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch	Niveau tactisch	Niveau Operationeel	NR 1	Topois	Invloed van centrale op topois	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
		A	B	C									
Brug- en sluis bediening			X	x	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid van de brug- en sluisbediening	Er is een organisatie die de bediening en monitoring uitvoert	% beschikbaarheid van de dienst binnen de contractueel geldende bedieningsregime van de objecten	90%	Registratie door ON	Bij gebundelde / lokale bediening verschil tussen primair en secundair (functie in vaarwegen) mogelijk in waarde contractuele bonus/malus rekening meenemen	
Brug- en sluis bediening			X	x	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid van de brug- en sluisbediening	Er is een organisatie die de bediening en monitoring uitvoert	% beschikbaarheid van de dienst binnen de contractueel geldende bedieningsregime van de objecten op primaire vaarwegen	90%	Registratie door ON	Direct gevolg	
Brug- en sluis bediening			X	x		Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid van de brug- en sluisbediening	Er is een organisatie die de bediening en monitoring uitvoert	% beschikbaarheid van de dienst binnen de contractueel geldende bedieningsregime van de objecten op secundaire vaarwegen	90%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening				X	1	Beschikbaarheid	1.2 Beschikbaarheid dienst: personeel			+%	Registratie door ON	Direct gevolg	
Brug- en sluis bediening				X	1	Beschikbaarheid	1.2 Beschikbaarheid dienst: personeel			2%	Registratie door ON	Direct gevolg	
Brug- en sluis bediening				X	1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid technische systemen	Beschikbaarheid = MTBF / (MTBF + MTRF) van de functie(s) die uitgevoerd wordt(en) door de technische systemen	beschikbaarheid van de essentiële onderdelen van het centraal bediensysteem	99%	Registratie door ON	Direct gevolg	Raakvlak met HG 4
Brug- en sluis bediening			X		2	Doorstroming	2.1 Optimalisatie beschikbare capaciteit van de vaarweg	Op vaartuigniveau/corridor niveau wachttijd/vertraging meten en optimaliseren (i.p.v. op objectniveau) rekening houdend met prioriteit vaarweg	Minimalisatie gewogen wachttijd / economische vaartuigverlies uren	%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		2	Doorstroming	2.2 Betrouwbare vaartijden	Evt. onderscheid naar scheepvaartcategorie/klasse	% afwijking tussen gerealiseerde en geplande vaartijd op corridorniveau in minuten	ntb	Registratie door ON	Vraag HG3: is monitoring op de korte termijn mogelijk? Alleen van toepassing indien alle objecten binnen een corridor beschouwd worden, anders niet van toepassing.	
Brug- en sluis bediening			X		2	Doorstroming	2.3 Betrouwbare slotmanagement	het gaat om een vaartijd zonder wachttijd bij sluis of brug	% afwijking tussen gerealiseerde en geplande vaartijd op corridorniveau in minuten	ntb	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		2	Doorstroming	2.4 Optimalisatie beschikbare capaciteit (s)	Alleen relevant bij veel scheepvaartverkeer		ntb	Registratie door ON	Alleen van toepassing bij bediening op afstand In hoeverre additionele eis opnemen over functiehersteltijd (met lokale bediening) bij uitval communicatie	
Brug- en sluis bediening			X	X	2	Doorstroming	2.5 Wachttijd scheepvaartverkeer voor objecten	Uitwerken naar vaarwegtype, tijdperiode/seizoenen	Gemiddelde wachttijd [minuten]	<5 min	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	2	Doorstroming	2.5 Wachttijd scheepvaartverkeer voor objecten		Gemiddelde wachttijd pleziervaart [minuten]	<15 min	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	2	Doorstroming	2.5 Wachttijd scheepvaartverkeer voor objecten		Gemiddelde wachttijd beroepsvaart [minuten]	< 10 min	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	2	Doorstroming	2.5 Wachttijd scheepvaartverkeer voor objecten		Gemiddelde gewogen wachttijd / economische vaartuigverlies uren	ntb	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	2	Doorstroming	2.6 Betrouwbare sluisplanning		aantal minuten per schutting tussen afgegeven en werkelijke planning	< 5 min	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouwd afwijken)		Operationeel: % juist en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouwd afwijken)	95%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening				X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het technische systeem (geen onveilige handelingen toelaten)		% beschikbaarheid van het (bedienings)systeem	99%	Ontwerpeis voor ON		
Brug- en sluis bediening				X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het systeem (geen onveilige handelingen toelaten)			90%	Ontwerpeis voor ON		
Brug- en sluis bediening				X	3	Veiligheid	3.1 Operationeel: % juiste werking van het systeem (geen onveilige handelingen toelaten)			100%	Ontwerpeis voor ON		
Brug- en sluis bediening			X		3	Veiligheid	3.2 Borging fout tolerant systeem (bij bediening op afstand)	Bij uitval van communicatie / centrale bediening mag geen onveilige situatie ontstaan voor scheepvaartverkeer (en wegverkeer)	randvoorwaarde, geen KPI, valt onder beschikbaarheid	max 1x per half jaar	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		4	Imago	4.1 Imagoschade	Geen imagoschade door datalekken of niet handelen conform privacywetgeving	geen KPI, maar randvoorwaarde aan techniek	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		4	Imago	4.1 Imagoschade	Voldoen aan wet- en regelgeving	geen KPI, maar randvoorwaarde	max 1x per half jaar	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		4	Imago	4.1 Imagoschade	Voldoen aan wet- en regelgeving	geen KPI, maar randvoorwaarde	95%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		4	Imago	4.1 Imagoschade	Voldoen aan wet- en regelgeving	geen KPI, maar randvoorwaarde	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Generiek	Tevredenheid DCO - Rapportcijfer mate van ontzorging van/samenwerking met DCO en kwaliteit van de dienstverlening	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Prestatiemeting	Bij niet behalen opstellen verbeterplan	Prestatiemeting inhoudelijk opstellen
Brug- en sluis bediening		X	X		5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Specifiek informeren DCO bij bijzondere situaties	Juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, storing en/of overige bijzonderheden	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		5	Samenwerking	5.2 Tevredenheid ketenpartners	Topois	Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Minimaal rapportcijfer 7 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Audit / enquête		
Brug- en sluis bediening			X		5	Samenwerking	5.2 Tevredenheid ketenpartners	Kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en hele proces van handelingen van ON kan omvatten	Max. # geregistreerde klachten over afhandeling/samenwerking specifieke situaties per half jaar	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		5	Samenwerking	5.3 Borgen van bereikbaarheid operator(s) voor ketenpartners	Raakvlak samenwerking en veiligheid: kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en direct door ON te beïnvloeden is	Respons op inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling binnen de norm.	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Registratie door ON	Gedifferentieerde normwaarde voor: Nood- en hulpdiensten: 20 sec Weginspecteurs: Overige ketenpartners IM (Berger, CMV/CMJ): Overige inkomende oesorekken:	Eis met HG2 en PNH/MA verder aanscherpen
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.1 Kostenreductie	Veelal geen doel op zich, maar efficiencywinst door combineren van taken, bediening op afstand, etc.	Behaalde kostenreductie (per jaar) door implementatie verbetermaatregelen	EUR- (bijv. 2% van contractwaarde)	kosten baten analyse, business case		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie		Aantal door ON voorgedragen innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	zie tunnelbediening	Audit / enquête		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie		Aantal door ON geïmplementeerd innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	zie tunnelbediening	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.3 PDCA - implementeren OTO bevindingen	Implementeren en borgen lessons learned van multidisciplinaire oefeningen / incident evaluaties	Aantoonbare implementatie van leer- en verbeterervaringen n.a.v. (mult)disciplinaire oefeningen, (incident)evaluaties, etc.	100%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations	PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie		95%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations			95%	Registratie door ON	Op termijn bij gebleken performance eis laten vervallen. Sturen op resultaat en niet de onderliggende eisen	
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations			95%	Registratie door ON	Ofhankelijk bij vorm, bij trigger based uitbesteding is Shift geen vast gegeven, triggers kunnen "random" over medewerkers worden verdeeld	
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - eigen operations			90%	Registratie door ON	Definitie klein verbeterpunt: verbeterpunten die binnen eigen organisatie geïmplementeerd kunnen worden zonder afhankelijkheid van derden en/of aanpassing van technische systemen (systemen zelf, niet bedoeld configuratiewijzigingen)	
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.5 PDCA bij grote incidenten	PDCA proces bij alle grote incidenten		75%	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Operational performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening				X	6	Bedrijfsvoering	6.6 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Shift rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	geen KPI	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X	X	6	Bedrijfsvoering	6.7 Overname personeel en arbeidsvoorwaarden	Voorkomen dat ON (versneld) afscheidt neemt van door DCO overgedragen personeel	% personeel dat bij contractaanvang is overgenomen is nog in dienst (na xx jaar)	80% na 5 jaar	Registratie door ON	Zijn hier best practises vanuit andere sectoren? Mede afhankelijk van leeftijdsopbouw (en andere factoren). Primair rapportageplicht. Kansrijkheid / complexiteit eerst in praktijkcase op haalbaarheid toetsen	
Brug- en sluis bediening			X		7	Leefbaarheid	7.1 Minimaliseren uitstoot scheepvaart verkeer						
Brug- en sluis bediening			X		7	Leefbaarheid	7.2 Minimaliseren omgevingsrisico's	Beperken wachttijden vervoer gevaarlijke stoffen in bebouwde omgeving		← 1 keer per brug	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		8	Tevredenheid ketenpartners	8.1 Tevredenheid ketenpartners (generiek)	Tevredenheid ketenpartners - waardering samenwerking en kwaliteit dienstverlening door ON in een rapportcijfer van 6 of hoger		Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Audit / enquête	Alleen toepassen indien er sprake is van ketenpartners	
Brug- en sluis bediening			X		8	Klanttevredenheid (eindegebruiker)	8.2 Betrouwbare informatieverstrekking over brug- en sluisplanning	De vaarweggebruikers waarderen de informatievoorziening over brug- en sluisplanning minimaal met een rapportcijfer van 6 of hoger		Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Audit / enquête		
Brug- en sluis bediening			X		8	Klanttevredenheid (eindegebruiker)	8.3 Klantwaardering brug- en sluisbediening	Alleen zinvol bij significant deel areaal van de bruggen en sluis bij ON	De vaarweggebruikers waarderen de brug- en sluisbediening minimaal met een rapportcijfer van 6 of hoger	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Audit / enquête		
Brug- en sluis bediening			X		8	Klanttevredenheid (eindegebruiker)	8.3 Klantwaardering brug- en sluisbediening			xx klachten per jaar	Registratie door ON		
Brug- en sluis bediening			X		4	Klanttevredenheid (eindegebruiker)	8.4 Adequaat informeren van de (vaar)weggebruiker bij ongeplande afsluitingen (ongeacht de oorzaak)	Rol van centrale i.r.t. informatievoorziening naar (vaar)weggebruiker beperkt	Het publiek / belangorganisaties waardeert / waarderen de informatievoorziening over (ongepande) brug- en sluis afsluitingen met het rapportcijfer van 7 of hoger	Minimaal rapportcijfer 7 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	Audit / enquête		
Combinatie VM en brug- en sluisbediening		X	X			Doorstroming	Optimalisatie doorstroming brugbediening regelstrategie droog en nat						

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch A	Niveau Tactisch B	Niveau Operationeel C	NR 1	Toepris	Invloed van centrale op toepris	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
Verkeersmanagement			X		1	Beschikbaarheid	1.1 Bijdrage ON t.b.v. signaleren (dreigende) uitval DVM systemen	Dit is een assetmanagement taak	Beoordeling van de DVM beheerder hoger dan X.	> 7	Audit / enquête	Rapportcijfer	Vraag HG3/4: Welke rol kunnen systemen hebben t.b.v. het prognostiseren uitval (early warning syste, etc)
Verkeersmanagement			X		1	Beschikbaarheid	1.1 Optimale samenwerking tussen DVM beheer en operatie	Dit is een assetmanagement taak	Beoordeling van de ON's DVM beheer hoger dan X.	> 7	Audit / enquête	Rapportcijfer	Vraag HG3/4: Welke rol kunnen systemen hebben t.b.v. het prognostiseren uitval (early warning syste, etc)
Verkeersmanagement			X		1	Beschikbaarheid	1.2 Beschikbaarheid dienst verkeersmanagement	Er dient een organisatie te zijn de bediening en monitoring reeelt		> 99%	Registratie door ON	Uitgaande van het full-service model (24/7).	
Verkeersmanagement				X	1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid dienst: personeel			2%	Registratie door ON	Onderschied moeelijk naar OS/AS en dal en nacht.	
Verkeersmanagement				X	1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid dienst: personeel			1%	Registratie door ON	Direct gevolg voor de beschikbaarheid voor de eindgebruiker	
Verkeersmanagement		X		X	1	Beschikbaarheid	1.4 Beschikbaarheid essentiële onderdelen van de technische systemen	beschikbaarheid = MTBF / (MTBF + MTRF)	% beschikbaarheid van het centraal bediensysteem	99%	Registratie door ON	Direct gevolg voor de beschikbaarheid voor de eindgebruiker	
Verkeersmanagement		X			1	Beschikbaarheid	1.5 Beschikbaarheid dienst VM	Indien ON dienst op afstand uitvoert, kan een DCO eisen stellen m.b.t. functieherstel van de dienst bij uitval van verbinding of centrale op afstand.	zie tunnel bediening	overschrijding norm (max xx keer per jaar)	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			1	Beschikbaarheid	1.5 Beschikbaarheid dienst VM			<del>Altijd afhankelijk van de beheer-areen</del>	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			1	Beschikbaarheid	1.6 Bijdrage reduceren ongeplande niet beschikbaarheid (ongevallen / calamiteiten / pechgevallen)	Bijv. verkeersvrij maken aanrijdroute hulpdiensten bij incidenten (norm)	Afhandeltijd werkproces(stappen) bij incidenten binnen <norm>	90%	Registratie door ON	Bewaken minimum eisen	HG2: selectie kritieke alarmeringsstappen en beschikbaarheid normen (responstijden) HG3/4: registratie en monitoring afhandeltijd
Verkeersmanagement		X			1	Beschikbaarheid	1.7 Bijdrage reduceren ongeplande niet beschikbaarheid (ongevallen / calamiteiten / pechgevallen)	Bijv. verkeersvrij maken aanrijdroute hulpdiensten bij incidenten (beter doen dan de norm)	Gemiddelde reactietijd op detectie incident (of alarmering hulpdienst)	80% (op de schaal tussen ontstaan incident (trigger 0) en maximum tijd in procedure, normwaarde jaarlijks met 5% punt te verhooren ntb)	Registratie door ON	sturen op verdere verbetering KPI moet altijd lager zijn dan wettelijke eis, dus (nog) sneller dan vanwege veiligheidsprocedures vereist (normwaarde evt differentiëren binnen en buiten spitsuren). Evt. alleen van toenassino tijdens drukke uren (OS / AS) Voorstel: afwijking in snelheid * intensiteit * tijdseenheid levert VVU's tov norm. alternatief is alleen afwijking in snelheid * tijdseenheid (makkelijk te meten met FCD)	Met HG3 normwaarde bespreken i.r.t. meetbaarheid en beproeven in praktijkcase
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.1 Maximalisatie van de doorstroming/ performance van het wegennet gegeven de regelstrategie (tijds de spits)	Indicator om op te sturen aansluitend bij (beleids)doelen DCO, maar niet om direct op af te rekenen (mate van beïnvloedbaarheid ON)	Afwijking geregistreerde gemiddelde snelheid ochtend/avondspits (vuu) t.o.v. de referentiewaarde in de regelstrategie (inclusief correctiefactor prioritering wegen)	>7 rapportcijfer	Audit / enquête	Registratie d.m.v. (geautomatiseerde) tooling Wezenlijk verschil met netwerkperformancerapportage waarin de totale kwaliteit rapportage wordt beoordeeld. Deze indicator betreft de performance van de totale operations van ON i.r.t. de doelstelling	Beprouwen in praktijkcase 1A
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.2 Voorkomen van ongewenste gebeurtenissen / situaties zoals beschreven in regelstrategie / uitgangspunten	DCO specifieke invulling op basis specifieke (cruciale) uitgangspunten. Bijvoorbeeld Ring moet blijven rijden (Regelstrategie NH), geen terugslag van wachtrijvorming voor parkeergarages naar centrumring (Nijmegen, raakvlak parkeren) Gewenst is een meedenkende ON die pro-actief knelpunten en (kleine of grote) verbetermaatregelen signaleert en deelt om doorstroming te verbeteren (raakvlak doel samenwerkina)	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM (reguliere en afwijkende omstandigheden zoals calamiteiten) rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO	>7 rapportcijfer	Audit / enquête	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	ON kan zelf triggers bededenken om ongewenste situaties DCO te monitoren, bewust geen generieke kwantitatieve indicator
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.3 Minimaliseren van invloed van knelpunten buiten directe invloedseer - signaleren en verbetervoorstellen	Gewenst is een meedenkende ON die pro-actief knelpunten en (kleine of grote) verbetermaatregelen signaleert en deelt om doorstroming te verbeteren (raakvlak doel samenwerkina)	Pro-actieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope	> 7	Audit / enquête	Rapportcijfer van DCO	
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.3 Minimaliseren van invloed van knelpunten buiten directe invloedseer - signaleren en verbetervoorstellen - VRI's	Gewenst is een meedenkende ON die pro-actief knelpunten en (kleine of grote) verbetermaatregelen signaleert en deelt om doorstroming te verbeteren (raakvlak doel samenwerkina)	Alle verkeersregelingen hebben een performance indicator van # of hoger	ntb	Registratie door ON	# verbetervoorstellen is niet de juiste incentive, gaat om kwaliteit en niet de kwantiteit	Met HG4 (Vialis / Dynnic) indicator bespreken / ontwikkelen
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.4 Maximalisatie van de doorstroming/performance in bijzondere omstandigheden	Opdrachtnemer handelt proactief op basis van geplande wegwerkzaamheden, evenementen, etc. Zowel inzetplanning mensen als instellingen DVM instrumenten	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet gegeven het (verwachte) verkeersaanbod en/of capaciteitsbeperkingen	> 7	Audit / enquête	Deze indicator betreft de performance van de totale operations van ON i.r.t. de gewijzigde situatie	Registratie door expert review (onafhankelijke audit) o.b.v. verantwoording ON
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.4 Maximalisatie van de doorstroming/performance in bijzondere omstandigheden	Onderdeel van proces is opstellen verkeersverwachting. Op basis van verkeersverwachting plannen derden (bijv. weinspecteurs) hun inzet	Kwaliteitswaarde verkeersverwachting: maximaal aantal drukke dagen per jaar dat vooraf niet of onvoldoende was benoemd in verkeersverwachting - Tevredenheid afnemers)	> 7	Audit / enquête	Rapportcijfer	
Verkeersmanagement		X			2	Doorstroming	2.5 Optimalisatie beschikbare capaciteit kruispunten	Alleen relevant bij functioneel beheer VRI's binnen de scope	verkeersverwachting ntb	ntb	Registratie door ON		Met HG4 (Vialis / Dynnic) indicator bespreken / ontwikkelen
Verkeersmanagement				X	2	Doorstroming	2.6 Actief schouwen op verstoringen / incidenten - maximum	Kwaliteit van goed verkeersmanagement start met een goed inzicht in verstoringen, zowel voor borging doorstroming als veiligheid	Max. tijd ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS Detectietijd gekoppeld aan prioriteit weg Cat 1: 5 min Cat 2: 10 min Cat 3: 15 min	90% tijdig signaleerd	Registratie door ON	Eisen alleen in spittijden gebruiken i.v.m. mogelijkheid verstoringen waar te nemen o.b.v. verkeersbeeld (FCD)	
Verkeersmanagement				X	2	Doorstroming	2.7 Actief geautomatiseerd schouwen op verstoringen / incidenten	Streven om monitoring vergaand te automatiseren om uniform (en hoger) kwaliteitsniveau te kunnen behalen zodat focus operatie ligt op juiste afweging inzet maatregelen en informatievoorziening	Max. tijd ontstaan incident tot trigger incident in OS / AS met impact op doorstroming Detectietijd gekoppeld aan prioriteit weg Cat 1: 5 min Cat 2: 10 min Cat 3: 15 min	90% tijdig signaleerd	Registratie door ON	Eisen alleen in spittijden gebruiken i.v.m. mogelijkheid verstoringen waar te nemen o.b.v. verkeersbeeld (FCD)	
Verkeersmanagement				X	2	Doorstroming	2.8 Actief schouwen op verstoringen / incidenten - gemiddelde (en jaarlijkse verbetering)	Kwaliteit van goed verkeersmanagement start met een goed inzicht in verstoringen, zowel voor borging doorstroming als veiligheid. Streven is om te blijven verbeteren, daarom niet alleen KPI op overschrijding max. waarde.	Gemiddelde tijd ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS Detectietijd gekoppeld aan prioriteit weg Cat 1: 5 min Cat 2: 10 min Cat 3: 15 min	70% (op de schaal tussen ontstaan incident (trigger 0) en maximum tijd in procedure, normwaarde jaarlijks met 5%punt te verlagen	Registratie door ON		
Verkeersmanagement				X	2	Doorstroming	2.9 Detectie afwijkend verkeersaanbod (operationeel)	Naast incidenten/calamiteiten is afwijkend verkeersaanbod (hoger/andere verdeling aanbod over richtingen) een van de belangrijkste redenen om in te grijpen op bestaande (standaard) reeelinonen/scenario's	Juste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	90% van alle gedetecteerde afwijkende situaties	Registratie door ON	Kwaliteitsprong met voorspellen: juiste maatregel inzetten	
Verkeersmanagement		X		X	2	Doorstroming	2.25 Sturen	Operatie bewust maken en laten handelen in lijn met vastgesteld beleid (kan aanleiding zijn om proces vergaand te automatiseren)					
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.1 Werken conform procedures bij kritische werkprocessen (opening/sluiting wisselstroken, spitsstroken)	Invloed van ON op verkeersveiligheid beperkt. Focus op bron en mitiatie	% afwijkingen t.o.v. procedures	0%	Registratie door ON	Kritische werkprocessen aan te leveren door HG 2/ vast te stellen in overleg met DCO	
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.2 Verminderen aantal ongevallen	Focus op bron en mitiatie	% vermindering aantal kop-staart ongelukken	2,00%	Registratie door ON	Bronmaatregelen: bijv. groentijd verlenging (ingrepen VRI), Effectmaatregelen: informatie over file staart locatie rapportcijfer	
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.4 Minimaliseren aantal ongevallen en/of ernst ongevallen en realiseren verhoogde verkeersveiligheid binnen en buiten de invloedseer - pro-actief signaleren en aandragen verbetervoorstellen	Gewenst is een meedenkende ON die pro-actief knelpunten en (kleine of grote) verbetermaatregelen signaleert en deelt om doorstroming te verbeteren (raakvlak doel samenwerkina)	Beoordeling door wegbeheerders	>7	Audit / enquête		
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.5 Snelle detectie van ongevallen en treffen eerste veiligheidsmaatregelen	Actief schouwen op onveilige situaties	Maximale tijd detectie onveilige situatie, differentiatie naar wegcatgorie en/of snelheidsregime	<60s	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.5 Snelle detectie van ongevallen en treffen eerste veiligheidsmaatregelen	Actief schouwen op onveilige situaties	Maximale tijd treffen eerste veiligheidsmaatregelen bij incident, differentiatie naar wegscategorie en/of snelheidsregime	afhankelijk van beschikbare DVM middelen	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			3	Veiligheid	3.6 Operationeel: % juist en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouw afwijken)		Operationeel: % juist en tijdig volgen van de procedures (incl. onderbouw afwijken)	95%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	4.1 Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (weggebruiker)	Wegkantsystemen zijn (muv technische beschikbaarheid) volledig binnen scope van ON	Het publiek waardeert de informatievoorziening op wegkantsystemen (dynamische informatiepanelen) met minimaal	7	Audit / enquête	weggebruikersonderzoek (enquete)	
Verkeersmanagement		X			8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	4.1 Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (weggebruiker)	Radioverkeersinformatie, navigatiesystemen, apps: ON levert input, maar heeft geen invloed over gehele keten tot eindgebruiker. Wel totaal cijfer meten ter info voor DCO, maar niet afrekenen op	Het publiek waardeert de informatievoorziening via digitale kanalen met rapportcijfer of beoordeling minimaal een XX.	7	weggebruikersonderzoek (enquete)	Bij onvoldoende beoordeling door weggebruiker relevant om met DCO/OG te bespreken hoe in te grijpen, zowel imago DCO als inhoudelijke beleidsdoelen	
Verkeersmanagement		X			8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	4.2 tevredenheid afnemers van de VC op de kwaliteit van de informatie	Serviceproviders vormen de link naar de weggebruikers en zijn afhankelijk van bruikbare informatie vanuit de VC	Tevredenheid service providers over kwaliteit aangeboden informatie van ON	7	Audit / enquête	Enquete	Beoordeling o.b.v. weggebruikersonderzoek (enquete)
Verkeersmanagement		X			4	Imago	4.3 Adequaat informeren van de weggebruiker bij ongeplande afsluitingen (ongeacht de oorzaak)		Het publiek waardeert de informatievoorziening bij (ongeplande) wegafsluitingen met het rapportcijfer #.	7	Audit / enquête	weggebruikersonderzoek (enquete)	

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch A	Niveau Tactisch B	Niveau Operationeel C	NR 1	Toepris	Invloed van centrale op toepris	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
Verkeersmanagement			X		4	Imago	4.4 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Geen imagoschade door datalekken of niet handelen conform privacywetgeving (bijv. opslaan en verwerking kentekenaangevens) Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	Opgelegd bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen door toezichthouder(s)	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON	Externe audit	
Verkeersmanagement			X		4	Imago	4.4 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	Max. # afwijkingen van wet- en regelgeving per jaar	max. 1x per half jaar	Registratie door ON	Interne registratie en/of audit ON / audit OG	
Verkeersmanagement			X		4	Imago	4.4 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	xx% van de (in/externe) audits 100% compliant	95%	Registratie door ON	Interne audit ON / audit OG	
Verkeersmanagement			X		4	Imago	4.4 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	Totaal opgelegd bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen door toezichthouder(s)	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON		
Verkeersmanagement			X		4	Imago	4.6 Alleen bij verantwoordelijkheid ON voor borging fail-safe systeem (bij bediening op afstand)	Alleen bij verantwoordelijkheid ON voor bedieningsystemen (bij uitval bedieningsysteem geen oude informatie op DRIPs blijven tonen) In VRI eisen is fail back al vastgelegd Generiek	Uitval van systemen ON mag niet tot onjuiste informatie (op borden of verkeersinformatie) leiden	# afwijkingen per jaar		Evt. verschillende normen voor tijdsvenster dag (OS-DAL-AS) en nacht (Avond - Nacht)	
Verkeersmanagement	X	X	X		5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Generiek	Opdrachtnemer werkt op alle niveaus nauw samen met de betrokken partijen en afdelingen	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting	(bijv. conform methodiek prestatiemeting RWS)	Registratie door ON	Bij niet behalen opstellen verbeterplan Prestatiemeting inhoudelijk opstellen
Verkeersmanagement		X	X		5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Specifiek informeren DCO bij bijzondere situaties	Juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	90%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			5	Samenwerking	5.2 Tevredenheid ketenpartners	Kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en hele proces van handelingen van ON kan omvatten	Max. # geregistreerde klachten over afhandeling/samenwerking specifieke situaties per half jaar	7	Registratie door ON / prestatiemeting		
Verkeersmanagement		X			5	Samenwerking	5.3 Borgen van bereikbaarheid operator(s) voor ketenpartners	Raakvlak samenwerking en veiligheid: kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en direct door ON te beïnvloeden is	Respons op inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling binnen de norm.	90%	Registratie door ON	Gedifferentieerde normwaarde voor: Nood- en hulpdiensten: 20 sec Weginspecteurs: Overige ketenpartners IM (Berger, CMV/CM): Overige inkomende oproepen:	Eis met HG2 en PNH/MA verder aanscherpen
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.1 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Eis voor VM minder zwaar dan bij tunnels vanwege ontbreken gevaar intrekken openstellingsvergunning (derhalve nu onder bedrijfsvoering)	OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	90% van de tijd is actueel voortgangsoverzicht (van max. 4 weken) voor DCO bevoegd gezag beschikbaar	Registratie door ON	Eis met HG2 verder aanscherpen	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.1 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Eis blijft relevant om aan te tonen dan VM door deskundig medewerker plaatsvindt	% personeelsleden voldoet aan min. opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis)	90%	Registratie door ON	Borgen dat gekwalificeerd personeel activiteiten verricht (WB aansprakelijkheid bij incidenten)	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.1 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Alleen relevant als tussen DCO en PP/uitvoerend DCO afspraken worden gemaakt over verbetering dienstverlening en/of bijscholing veranderen VM (C-ITS)	Voortgang opleidings- en trainingsprogramma (op basis van jaarplan)	% gerealiseerde opleidingen ten opzichte van planning max. 10% achter op planning	Registratie door ON	Monitoren voortgang opleiding en training in de breedte (incl. deelname multidisciplinaire trainingen met ketenpartners), voorkomen dat ON zich alleen richt op opleidingseisen voor individuele medewerkers	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.2 Kostenreductie	Veelal geen doel op zich, maar efficiënciewinst door combineren van taken, bediening op afstand, etc.	Behaalde kostenreductie (per jaar) door implementatie verbetermaatregelen	EUR (bijv. 2% van contractwaarde)	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.3 Innovatie	Meerjarige netwerk capaciteits analyse	Nader te ontwikkelen, ON dient jaarlijks een monitoringsrapportage op te leveren, waarin de knelpunten en potentiële knelpunten worden benoemd. Beoordeling op bruikbaarheid voor beleidsmonitoring / biestelling door DCO	7	Audit / enquête		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.3 Innovatie		Aantal door ON voorgedragen innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.3 Innovatie		Aantal door ON geïmplementeerd innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.4 PDCA - implementeren OTO bevindingen	Implementeren en borgen lessons learned van multidisciplinaire oefeningen / incident	Aantoonbare implementatie van leer- en verbeterervaringen n.a.v. (multidisciplinaire oefeningen, (incident)evaluaties, etc.	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.5 PDCA - eigen operations	PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	Organisatie is compliant met relevante ISO normeringen (bijv. ISO 9001)	# bevinden per jaar (externe audit)	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.5 PDCA - eigen operations		Bij alle incidenten/log-issues wordt aangegeven of evaluatie (door teamleider) noodzakelijk Of van alle diensten een shiftrapportage conform eisen aanwezig.	95%	Registratie door ON	Op termijn bij gebreken performance eis laten vervallen. Sturen op resultaat en niet de onderliggende eisen	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.5 PDCA - eigen operations		xx% van de shiftrapportages geanalyseerd door teamleider (verbetervoorstellen, KCO, ...)	95%	Registratie door ON	Of afhankelijk bij vorm, bij trigger based uitbesteding is Shift geen vast oeeven. triooers kunnen "random" over medewerkers worden verdeeld	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.5 PDCA - eigen operations		xx% van de kleine verbeterpunten uit evaluatie binnen 4 weken geïmplementeerd	90%	Registratie door ON	Definitie klein verbeterpunt: verbeterpunten die binnen eigen organisatie geïmplementeerd kunnen worden zonder afhankelijkheid van derden en/of aanpassing van technische systemen (systemen zelf, niet bedoeld conficiatiewiiziaoen)	
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.6 PDCA bij grote incidenten	PDCA proces bij alle grote incidenten	xx% van onderstaande situaties wordt door TL geanalyseerd: niet geplande wegafsluitingen tussen WD 06:00 - 20:00 en weekend 08:00 - 20:00 met een duur > 2 uur werkdagen met meer dan 200% VVU's ten opzichte van reguliere werkdag	75%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.6 Ondersteuning/ opschaling bij grootschalige incidenten	ON dient bij grootschalige incidenten netwerkmanager beschikbaar te stellen ten behoeve van ondersteuning operatie (geen standaard protollen beschikbaar voor situatie) en communicatie met (opgeschaalde) ketenpartners en DCO. ON dient zorg te dragen deze dienst 24/7 te kunnen activeren voor minimaal 4x (bijv. 4R) uur	Alle ongevallen met gevaarlijke stoffen Alle situaties met GRIP 2 en hoger Leveringsbetrouwbaarheid netwerkmanager bij ongeplande calamiteiten	95%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.8 Ondersteuning/ opschaling bij grootschalige geplande situaties (evenementen, WIU, ...)	ON dient bij grootschalige situaties netwerkmanager beschikbaar te stellen ten behoeve van ondersteuning operatie (geen standaard protollen beschikbaar voor situatie) en communicatie met (opgeschaalde) ketenpartners en DCO. ON dient zorg te dragen deze dienst 24/7 te kunnen activeren voor minimaal 4x (bijv. 4R) uur	Leveringsbetrouwbaarheid netwerkmanager bij geplande situaties	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.9 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling		Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.9 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling		Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.9 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling		Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X		X	6	Bedrijfsvoering	6.9 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling		Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	100%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			6	Bedrijfsvoering	6.10 Overname personeel en arbeidsvoorwaarden	Voorkomen dat ON (versneld) afscheid neemt van door DCO overgedragen personeel	% personeel dat bij contractaanvang is overgenomen is nog in dienst (na xx jaar)	85% na 1 jaar 75% na 2 jaar	Registratie door ON	Zijn hier best practises vanuit andere sectoren? Mede afhankelijk van leeftijdsopbouw (en andere factoren). Primaar rapportageplicht. norm minder dan voorgaand kalenderjaar	
Verkeersmanagement		X			7	Leefbaarheid	7.1 Verbetering luchtkwaliteit o.b.v. verkeersmanagement maatregelen	Differentiatie naar bibeko/bubekoko. Focus nu of Bibeko, gelet op beleidsrelevantie CO-2 equivalent, Nox, PM10, PM2,5	Wegvakmin. (minuten & km) op wegvakken binnen de bebouwde kom waar norm(en) wordt/worden overschreden	<5%	Registratie door ON		
Verkeersmanagement		X			7	Leefbaarheid	7.2 Luchtkwaliteit: beheersing extreme situaties o.b.v. regulering	Toegangsverlening o.b.v. vast of dynamisch regiem (o.b.v. actuele milieuwaaarde), toegang bijv. op basis van voertuigcategorie (Euro normen) (keten: meten/prognostiseren, informeren, reguleren/handhaven)	Dagen waarop binnen de bebouwde kom (evt. Specifieke zone) op een of meerdere wegvakken de norm(en) met meer dan 50% wordt/worden overschreden	2 dagen per jaar		Erg afhankelijk van weersinvloeden. Year to year geen goede indicator is invloed verkeer dermate groot dat hiermee normoverschijding kan worden beperkt.	Al dan niet met hardware op straat?
Verkeersmanagement		X			7	Leefbaarheid	7.3 Verbetering geluidkwaliteit o.b.v. verkeersmanagement maatregelen	Differentiatie naar bibeko/bubekoko. Focus nu of Bibeko, gelet op beleidsrelevantie	Wegvakmin. (minuten & km) op wegvakken binnen de bebouwde kom waar norm(en) wordt/worden overschreden	< 5%	Registratie door ON	norm minder dan voorgaand kalenderjaar	
Verkeersmanagement & Parkeren						Imago	Klanttevredenheid / gastvrijheid: VM dienst bezoeker te geleiden naar vrije parkeerplek		Bij opvolgen routeadviezen van ON is er een vrije parkeerplek beschikbaar op verwezen locatie	90% van de steekproeven is correct	steekproef / audit	Bereikbaarheid van de parkeerplaatsen voor autoverkeer in een parkeervoorziening. Dit betekent dat voorzieningen waarin vrije parkeerplaatsen zijn vindbaar moeten zijn voor automobilisten, zodat de zoektijd naar een parkeerplaats zo kort mogelijk is. De vindbaarheid van parkeerplaatsen kan worden geborgd door een betrouwbaar verwijs-systeem op straat (PRIS) of in-car (PVS). Aan de hand van betrouwbare meetgegevens en tijdige en gerichte communicatie richting de automobilist, kan deze zo snel mogelijk naar een vrije parkeerplaats in een parkeervoorziening worden begeleid.	beschikbaarheid parkeren PMS/PRIS
Verkeersmanagement & Parkeren		X				Leefbaarheid	Minimaliseren voertuigkilometers in binnenstad	Bezoeker wordt naar dichtsbijzijnde (filevrij) bereikbare parkeergarage geleid	geen	geen	geen	Geen KPI na overleg met domeintrekker parkeren: te grote impact op exploitatie parkeervoorzieningen Erg locatieafhankelijk	
Verkeersmanagement & Parkeren		X				Leefbaarheid	Voorkomen wachtrijvorming in centrum		Gemiddelde wachttijlengte (op specifieke momenten)				

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch A	Niveau Tactisch B	Niveau Operationeel C	NR 1	Topeis	Invloed van centrale op topeis	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
Verkeersmanagement & Parkeren			X			Doorstroming	Voorkomen wachtrijvorming in met terugslag naar wegenet		Overschreiding max. wachtrijlengte	Aantal x per jaar	Automatische registratie	Erg locatieafhankelijk, primair rapporteren en niet afrekenen	Let op: gevaar op belangenversrengeling gemeentelijke/maatschappelijke taak en exploitatiedoelstelling commerciële exploitanten parkeervoorzieningen
Verkeersmanagement & Parkeren & Crowdmanagement			X			Doorstroming	Minimaliseren reistijd tot (eind)bestemming (reistijd & looptijd) en retour	Fase 1: meten reistijd over domeinen (auto-parkeren - looptijd) Fase 2: sturen op optimalisatie	Gemiddelde totale reistijd vanaf kordon tot bestemming en van bestemming tot verlaten kordon	van 30% van de voertuigen is een reistijd beschikbaar	Automatische registratie	Veelal gekoppeld aan evenementen met een eenduidige bestemming van de bezoekers	Let op: gevaar op belangenversrengeling gemeentelijke/maatschappelijke taak en exploitatiedoelstelling commerciële exploitanten parkeervoorzieningen
Verkeersmanagement & Parkeren & Crowdmanagement			X			Veiligheid	Beperken instroom op locatie waarbij (risico) op overcrowding bestaat	Bijv. herrouteren aanrijdend verkeer naar andere parkeerterreinen Fase 1: sturen op ontwikkeling geïntegreerde scenario's, fase 2: sturen op kwaliteit	Fase 1: Aantal scenario's waarin koppeling tussen crowdmanagement en verkeersmanagement is gemaakt Fase 2: In geval van overcrowding worden geen verwijsroutes getoond naar parkeervoorzieningen in of nabij het gebied met overcrowding	Fase 1: min. xx scenario's/jaar Fase 2: max. xx afwijkingen/jaar	Registratie door ON	Optimalisatie evt. alleen op basis van aanwijzing bevoegd gezag / politie	Let op: gevaar op belangenversrengeling gemeentelijke/maatschappelijke taak en exploitatiedoelstelling commerciële exploitanten parkeervoorzieningen
Verkeersmanagement & Stadstoezicht / Crowdmanagement			X			Veiligheid	Signaleren en rapporteren afwijkend gedrag over de domeinen heen	Proactief hulpdiensten informeren over afwijkend verkeersgedrag	Snelheid van informeren veiligheidsdiensten bij signalering van "verdachte situaties"	Binnen 60 seconde	Registratie door ON	Protocol verdachte situaties door veiligheidsdiensten op te stellen	
Verkeersmanagement & Objecten nat & Objecten droog			X			Doorstroming	Coördinatie op netwerkniveau bij (ongeplande) uitval / niet beschikbaarheid van een brug/tunnel waarbij alternatieve route eveneens een bruu/tunnel kent	Voorbeelden Waterwolfunnel en Aalsmeerderbrug / Bosrandbrug of Botlektunnel/Botlekbrug	Aantal gelijktijdige blokkades van parallel routes door gelijktijdige brugopeningen en/of tunnelsluitingen	locatiespecifiek bepalen	Registratie door ON		
Verkeersmanagement & Objecten nat / Objecten droog			X			Imago	betrouwere informatie / tijdig omleiden bij (niet geplande) beschikbaarheid		Afsluitingen en omleidingsroutes a.g.v niet beschikbaarheid tunnels of bruggen (bijv. storingen in brugbedieningen of tunneltechnische installaties) zijn binnen 120 seconde na optreden gecommuniceerd via wegkantssystemen en beschikbaar oesteld aan NDW	Max. xx afwijkingen per jaar	Registratie door ON	KPI afhankelijk van aantal objecten. In PC 1A bepalen hoe vaak dit voorkomt	

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch A	Niveau Tactisch B	Niveau Operationeel C	NR 1	Toepris	Invloed van centrale op toepris	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
CrowdManagement	A/B2	X			2	Netwerk optimalisatie	Mate waarin ON publieksstromen weet te verdelen over (beschikbaar) netwerk om ongewenste gebeurtenissen te voorkomen		Bijv. splitrate op belangrijke keuzepunten (verandering splitrate ten opzichte van nulniveau)	nader uit te werken en definiëren op basis van specifieke casus(sen)	Registratie door ON	Geen generieke waarde mogelijk	
CrowdManagement		X	X		2	Netwerk optimalisatie	Mate waarin de ON de doorstroming in het netwerk weet te behouden/ optimaliseren		Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering CM performance van het netwerk heeft geoptimaliseerd. Generieke indicatoren niet beschikbaar en afhankelijk van doelstelling DCO / specifieke uitdagingen. Bijv. gemiddelde snelheid vs geaccepteerde snelheid of aantal uren X m2 overcrowding (vooraf definiëren vanaf welk level sprake is van overcrowding), inclusief trendanalyse ten opzichte van vorig jaar (of gemiddelde LoS tijdens piekdagen)	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	ON kan zelf triggers bedenken om ongewenste situaties DCO te monitoren, bewust geen generieke kwantitatieve indicator
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.1 Preventie van overcrowding	tijdige detectie van (mogelijke) situaties van overcrowding	Kwaliteit van de drukregistratie / voorspelling	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.2 Preventie van overcrowding	adequate bijsturing na detectie van (mogelijke) situatie(s) van overcrowding (preventief handelen)	Kwaliteit van proactief/preventief handelen	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.3 Mitigatie en minimalisatie overcrowdingseffecten (sturen/geleiden)	adequate bijsturing na detectie van situatie(s) van overcrowding (niet zijde openbare orde en veiligheidssissue (reactief handelen binnen eigen invloedssfeer)	Kwaliteit van reactief handelen	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.3 Mitigatie en minimalisatie overcrowdingseffecten (sturen/geleiden)	Wijze van invulling van verzoeken van / meededenken met politie (situatie openbare orde en veiligheid)	Kwaliteit van reactief handelen in samenwerking met ketenpartners	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door politie	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.4 Adequate informatievoorziening naar ketenpartners		Beschikbaarheid CoP voor ketenpartners (beschikbaarheid beveiligde online omgeving)	98%	Registratie door ON	automatische logging	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.6 Betrouwbare dienst (B2 - Operationeel CM)						
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.6.1 -Actualiteit informatie	(Near)realtime sturing	Regelscenario's op communicatiemiddelen (borden, online, xxx) is gebaseerd op druktemeting van 05 minuten oud of korter of gebaseerd op prognose van 05 minuten oud of korter	overschrijding norm max xx keer per jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.7 Betrouwbare dienst (CoP - drukte)	Beschikbaarheid Common Operational Picture o.b.v. LoS (Fruin)	Beschikbaarheid Common Operational Picture o.b.v. LoS (Fruin)	98%	Registratie door ON	Nader te bepalen i.s.m. HG 3-4 o.b.v. specifieke eisen (praktijkcases)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.7.1 -Actualiteit informatie	CoP dient actuele gegevens te bevallen	Informatie in CoP is maximaal 05 min. oud	98%	Registratie door ON	Op termijn doorgroeien naar prognose. Met HG3 bepalen of 05 minuten reële waarde is	
CrowdManagement	A/B2	X	X		3	Veiligheid	3.7.2 -Accuratesse inschatting drukte	De afwijking tussen getoonde drukte en werkelijke dan wel geprognoseerde inschatting	% beschikbaarheid gedurende overeengekomen bedrijfsuren (combinatie functiehersteltijd/ frequentie uitval)	max. afwijking (n.t.b.)	Registratie door ON	Verificatie met videobeelden	
CrowdManagement	A/B2	X			3	Veiligheid	3.7.3 Beschikbaarheid dienst: geïntegreerde dienstverlening monitoring en aansturing	Complete beschikbaarheid	% beschikbaarheid van de dienst (waarnemen drukte en aansturing informatievoorziening op straat)	98%	Registratie door ON	Uitgaande van het full-service model (24/7). Onderscheid mogelijk naar full-service of (alleen) piekmomenten (vaste uren tijdens de week en/of gecontracteerde evenementen)	
	B2											Registratie door automatische logging	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.1 Beschikbaarheid dienst: druktemeting	beschikbaarheid van de druktemeting	% beschikbaarheid van de dienst (aanbieden van druktemeting (data/informatie) in centrale	98%	Registratie door ON	Registratie door automatische logging	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.2 Beschikbaarheid dienst: operationeel crowdmanagement	beschikbaarheid van de dienst crowdmanagement	% beschikbaarheid van de dienst (uitvoeren crowd management vanuit centrale o.b.v. beschikbare informatie)	98%	Registratie door ON	Registratie door automatische logging	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.3 Beschikbaarheid dienst: druktemeting (functiehersteltijd)	snelle respons bij uitval op kritieke momenten	Bij uitval van de dienst tijdens kritieke momenten dient de dienst binnen 15 min. weer beschikbaar te zijn (functiehersteltijd)	overschrijding norm max xx keer per jaar	Registratie door ON	Periode opnemen in contract, high risk momenten (norm afhankelijk van aantal momenten / tijdsduur per jaar)	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.4 Beschikbaarheid dienst: operationeel (functiehersteltijd)	snelle respons bij uitval op kritieke momenten	Bij uitval van de dienst tijdens kritieke momenten dient de dienst binnen 15 min. weer beschikbaar te zijn (functiehersteltijd)	overschrijding norm max xx keer per jaar	Registratie door ON	Registratie door automatische logging Periode opnemen in contract, high risk momenten (norm afhankelijk van aantal momenten / tijdsduur per jaar)	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.5 Beschikbaarheid dienst: druktemeting (functiehersteltijd)	Lagere respons buiten kritieke momenten acceptabel	Bij uitval van de dienst tijdens niet-kritieke momenten dient de dienst binnen 60 min. weer beschikbaar te zijn (functiehersteltijd)	overschrijding norm max xx keer per jaar	Registratie door ON	Registratie door automatische logging Periode opnemen in contract, high risk momenten (norm afhankelijk van aantal momenten / tijdsduur per jaar)	
CrowdManagement	B1		X		3	Veiligheid	3.7.3.6 Beschikbaarheid dienst: operationeel (functiehersteltijd)	Lagere respons buiten kritieke momenten acceptabel	Bij uitval van de dienst tijdens niet-kritieke momenten dient de dienst binnen 60 min. weer beschikbaar te zijn (functiehersteltijd)	overschrijding norm max xx keer per jaar	Registratie door ON	Registratie door automatische logging Periode opnemen in contract, high risk momenten (norm afhankelijk van aantal momenten / tijdsduur per jaar)	
CrowdManagement	B2	X			3	Veiligheid	3.8 Kwaliteit en volledigheid van de risico/ scenario analyse	Risicoanalyse is in sterke mate bepalend voor welke situaties beheersplannen/scenario's moeten worden uitgewerkt en acceptatie veiligheidsplannen door bevoegd gezag	Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting / per evenement (kwaliteit risico-analyse)	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Registratie door automatische logging Enquete / interview	
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade DCO door niet voldoen aan regelgeving						
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.1.1 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Geen imagoschade door datalekken of niet handelen conform privacywetgeving (bijv. opslag en verwerking kentekengegevens)	Opgelegd bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen door toezichthouder(s)	< 2 waarschuwingen en < xxxx euro per jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.1.2 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	Max. # afwijkingen per jaar	<3 afwijkingen per jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.1.3 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	xx% van de (in/externe) audits 100% compliant	95%	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.1.4 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving (generiek)	Totaal opgelegd bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen door toezichthouder(s)	< 3 waarschuwingen en < xxxx euro per jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.2 Borging fail-safe systeem (bij bediening op afstand en communicatiemiddel op straat binnen scope ON)	Bij uitval van communicatie en/of centraal systeem mag buiten geen oude informatie worden getoond	Uitval van systemen ON mag niet tot onjuiste of niet-actuele informatie (op borden of verkeersinformatie) leiden	xx afwijkingen per half jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		4	Imago	4.2 Special: Borging fail-safe systeem (bij bediening op afstand en communicatiemiddel(en) op straat binnen scope ON)	ON dient beschikbaarheid van informatievoorziening te borgen (keten centrale - communicatienetwerk - borden), inclusief beheersmaatregelen bij kans overbelasting telefoon(data)netwerken	% beschikbaarheid gedurende overeengekomen bedrijfsuren over de gehele keten	xx afwijkingen per half jaar	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Generiek	Opdrachtgever wordt geheel ontzorgd	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting	Prestatiemeting	Bij niet behalen opstellen verbeterplan	Prestatiemeting inhoudelijk opstellen
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.2 Informeren DCO bij calamiteiten / afwijkende situaties		Juiste toepassing opschalingscriteria (bij incidenten, en/of overige bijzonderheden)	90%	Registratie door ON	Registratie/logging	
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.3 Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)		Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting / per evenement (proces operationeel crowdmanagement)	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting		
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.3 Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)		Max. # geregistreerde klachten over afhandeling/samenwerking specifieke situaties per half jaar/ per evenement (proces operationeel crowdmanagement)	#	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.3 Borgen van bereikbaarheid operator(s) voor ketenpartners	Raakvlak samenwerking en veiligheid: kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en direct door ON te beïnvloeden is	Respons op inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling binnen de norm.	90%	Registratie door ON	Gedifferentieerde normwaarde voor: Nood- en hulpdiensten: 20 sec Overige inkomende gesprekken:	
CrowdManagement	A	X			5	Samenwerking	5.4 Samenwerking met ketenpartners (vergunning verlening gericht)		Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting / per evenement (proces vergunningverlening)	>7 rapportcijfer	Enquete / interview		
CrowdManagement	A	X			5	Samenwerking	5.4 Samenwerking met ketenpartners (vergunning verlening gericht)		Max. # geregistreerde klachten over afhandeling/samenwerking specifieke situaties per half jaar/ per evenement (proces vergunningverlening)	#	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		5	Samenwerking	5.5 Borgen van bereikbaarheid operator(s) voor ketenpartners	Raakvlak samenwerking en veiligheid: kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en direct door ON te beïnvloeden is	Respons op inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling binnen de norm.	90%	Registratie door ON	Gedifferentieerde normwaarde voor: Nood- en hulpdiensten: 20 sec Stadszocht: Overige inkomende gesprekken:	
CrowdManagement	A/B2	X	X	X	6	Bedrijfsvoering	6.1 MVO/ social return	Overname van personeel van OG (gedurende de hele looptijd?) tegen zelfde arbeidsvoorwaardenn	n.v.t. contractueel borgen	nvt	nvt		
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.1 Overname personeel en arbeidsvoorwaarden	Voorkomen dat ON (versneld) afscheidt neemt van door DCO overgedragen personeel	% personeel dat bij contractaanvang is overgenomen is nog in dienst (na xx jaar)	85% na 1 jaar 75% na 2 jaar	Registratie door ON	Zijn hier best practises vanuit andere sectoren? Mede afhankelijk van leeftijdsopbouw (en andere factoren). Primair rapportaaplicht. Op basis van inkoopisen DCO	
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.1 MVO/ social return	SROI	xx% van contractwaarde/loonsom wordt geïnvesteerd in SROI	ntb			
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie voor dienstverbetering	Voorstellen	Aantal door ON voorgedragen innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie voor dienstverbetering	Implementeren	Aantal door ON geïmplementeerd innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.3 Beperken werklast bevoegd gezag / betrokken overheidsinstanties	Enquete onder betrokkenen (benchmark ten opzichte overige projecten) Zie ook tijdige vergunningsverlening (concepttrondes)	Inspanning van overheden is beoordeeld als max. xx% ten opzichte van vergelijkbare andere evenementen	90%	Registratie door ON		

Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch A	Niveau Tactisch B	Niveau Operationeel C	NR 1	Toepris	Involvement op toepis	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.4 Tijdige vergunningverlening (leveren conform planning)	Goedkeuring opgesteld crowd managementplan minimaal xx dagen voor evenementen	maximaal xx afwijkingen per half jaar voor het tijdig indienen	Registratie door ON			
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.4 Tijdige vergunningverlening (leveren conform planning)	Max. aantal concepttrones crowdmanagementplan voordat deze wordt goedgekeurd.	uitgaande van min. 10 plannen per jaar: gem. < 1,5	Registratie door ON			
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.5 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Overgenomen uit tunnelbediening vanwege sterke raakvlak met handhaving openbare orde en veiligheid (door politie)	Er is altijd een voortgangsoverzicht van alle OTO activiteiten (van max. 4 weken) voor DCO / bevoegd gezag beschikbaar	Max. 3 afwijkingen per jaar	Registratie door ON		Eis met HG2 verder aanscherpen
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.5 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Eis blijft relevant om aan te tonen dat CM door deskundig medewerker plaatsvindt	% personeelsleden voldoet aan min. opleidingseisen voor de functie	100%	Registratie door ON	Borgen dat gekwalificeerd personeel activiteiten verricht	
CrowdManagement	A	X			6	Bedrijfsvoering	6.5 OTO: Voldoen aan verplichtingen uit opleidings- en trainingsprogramma	Alleen relevant als tussen DCO en PP/uitvoerende DCO afspraken worden gemaakt over verbetering dienstverlening en/of bijscholing veranderingen	Voortgang opleidings- en trainingsprogramma (op basis van jaarplan)	% gerealiseerde opleidingen ten opzichte van planning max. 10% achter op planning	Registratie door ON	Monitoren voortgang opleiding en training in de breedte (incl. deelname multidisciplinaire trainingen met ketenpartners), voorkomen dat ON zich alleen richt op opleidingseisen voor individuele medewerkers	
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.6 Kostenreductie	Veelal geen doel op zich, maar efficiencywinst door combineren van taken, bediening op afstand, etc.	Behaalde kostenreductie (per jaar) door implementatie verbetermaatregelen	EUR (bijv. 2% van contractwaarde)	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.7 PDCA - implementeren OTO bevindingen	Implementeren en borgen lessons learned van multidisciplinaire oefeningen / incident evaluaties	Aantoonbare implementatie van leer- en verbeterervaringen n.a.v. (multi)disciplinaire oefeningen, (incident)evaluaties, etc.	100%	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.7 PDCA - eigen operations	PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	Organisatie is compliant met relevante ISO normeringen (ISO 9001)	# bevinden per jaar (externe audit)	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.7 PDCA - eigen operations		Bij alle incidenten/log-issues wordt aangegeven of evaluatie (door teamleider) noodzakelijk is	95%	Registratie door ON	Op termijn bij gebreken performance eis laten vervallen. Sturen op resultaat en niet de onderliggende eisen	
CrowdManagement	A/B2							Of van alle diensten een shiftrapportage conform eisen aanwezig.				Ofhankelijk bij vorm, bij trigger based uitbesteding is Shift geen vast gegeven, triggers kunnen "random" over medewerkers worden verdeeld	
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.7 PDCA - eigen operations		xx% van de shiftrapportages geanalyseerd door teamleider (verbetervoorstellen, KCO, ...)	95%	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.7 PDCA - eigen operations		xx% van de kleine verbeterpunten uit evaluatie binnen 4 weken geïmplementeerd	90%	Registratie door ON	Definitie klein verbeterpunt: verbeterpunten die binnen eigen organisatie geïmplementeerd kunnen worden zonder afhankelijkheid van derden en/of aanpassing van technische systemen (systemen zelf, niet bedoeld configuratiewijzigingen)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.6 PDCA bij grote incidenten	PDCA proces bij alle grote incidenten	xx% van onderstaande situaties wordt door TL geanalyseerd: ....	75%	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2							Alle situaties met GRIP 2 en hoger					
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.6 Ondersteuning/ opschaling bij ongeplande grootschalige incidenten (bijv. ontruimingen)	ON dient bij grootschalige calamiteiten/incidenten crowdmanager + / netwerkmanager beschikbaar te stellen ten behoeve van ondersteuning operatie (geen standaard protollen beschikbaar voor situatie) en communicatie met (opgeschaalde) ketenpartners en DCO. ON dient zorg te dragen deze dienst 24/7 te kunnen activeren voor minimaal xx (bijv 48) uur	Leveringsbetrouwbaarheid netwerkmanager bij ongeplande calamiteiten	95%	Registratie door ON	Met HC2 opleidingseisen voor tactisch crowdmanager definiëren	
CrowdManagement	A/B2							ON dient bij grootschalige situaties crowdmanager + / netwerkmanager beschikbaar te stellen ten behoeve van ondersteuning operatie (geen standaard protollen beschikbaar voor situatie) en communicatie met (opgeschaalde) ketenpartners en DCO. ON dient zorg te dragen deze dienst 24/7 te kunnen activeren voor minimaal xx (bijv 48) uur					
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.8 Ondersteuning/ opschaling bij grootschalige geplande situaties (evenementen, drukke dagen, ...)	ON dient bij grootschalige situaties crowdmanager + / netwerkmanager beschikbaar te stellen ten behoeve van ondersteuning operatie (geen standaard protollen beschikbaar voor situatie) en communicatie met (opgeschaalde) ketenpartners en DCO. ON dient zorg te dragen deze dienst 24/7 te kunnen activeren voor minimaal xx (bijv 48) uur	Leveringsbetrouwbaarheid netwerkmanager bij geplande situaties	100%	Registratie door ON	Met HC2 opleidingseisen voor tactisch crowdmanager definiëren	
CrowdManagement	A/B2	X	X		6	Bedrijfsvoering	6.9 Rapportageplicht m.b.t. behalen doelen en rechtmatigheid van betaling	Rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON)	100%	Registratie door ON		
CrowdManagement	A/B2	X	X		7	Leefbaarheid	7.1 Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden	Mate waarin ON bij invulling taak rekenschap geeft van minimalisatie overlast voor omgeving (sturingstrategie op basis van meer indicatoren dan (alleen) drukte/aantal mensen. OG dient duidelijke kaders mee te geven.	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering CM rekenschap heeft gegevens van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportage van ON)	
CrowdManagement	A/B2	X	X		7	Leefbaarheid	7.2 Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden		Max. # geregisteerde (omgevings)klachten over ....	afname met xx% ten opzichte van voorgaand jaar	Registratie door ON	Buiten directe invloedssfeer ON. Hooguit registreren, maar geen prestatie bonus/malus	
CrowdManagement	A	X			8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	8.1 Beleving drukte		Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse onderzoek onder bezoekers	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Mate van beïnvloeding door ON erg afhankelijk van beschikbare alternatieven	
CrowdManagement	A/B2	X	X		8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	8.2 Betrouwbare informatievoorziening	Kan zowel informatie op tekstkarren, social media of andere kanalen betreffen. Stimulus voor ON om dienstverlening te verbeteren/uit te breiden	Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse bezoekers	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting	Mate van beïnvloeding door ON erg afhankelijk van scope ON: welke diensten mag/kan hij aanbieden	
CrowdManagement	A/B2	X	X		8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	8.3 Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (bezoekers)	Indien informatievoorziening weggantsystemen muv technische beschikbaarheid) binnen scope van ON	Het publiek waardeert de informatievoorziening op dynamische informatiepanelen met minimaal ...	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting		
CrowdManagement	A/B2	X	X		8	Klanttevredenheid (eindgebruiker)	8.3 Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (bezoekers)	Indien informatievoorziening via digitale middelen binnen scope van ON	Het publiek waardeert de informatievoorziening via digitale kanalen met minimaal ....	>7 rapportcijfer	Prestatiemeting		



Domein	Variant dienst	Niveau Strategisch	Niveau Tactisch	Niveau Operationeel	NR 1	Topéis	Invoed van centrale op topéis	Toelichting relevante i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	Normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken
Stadstoezicht			X		1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid van de bediening en monitoring		% beschikbaarheid gedurende overeengekomen bedrijfsuren	max. afwijking (n.t.b.)	Registratie door ON	Verificatie met videobeelden	
Stadstoezicht			X	X	1	Beschikbaarheid	1.2 Beschikbaarheid van de technische systemen in de centrale		% beschikbaarheid gedurende overeengekomen bedrijfsuren (combinatie functiehersteltijd/ frequentie uitval)	max. afwijking (n.t.b.)	Registratie door ON	hersteltijd? Voor minimale en normale dienstverlening? onderhoud?	
Stadstoezicht			X		1	Beschikbaarheid	1.2		% uitval	max 4%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		1	Beschikbaarheid	1.2.1		% hersteltijd	in 90% van de gevallen is storing na 8 uur verholpen; in 99% van de gevallen is storing na 16 uur verholpen	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid personeel		# keer overschreiding max. functiehersteltijd gedurende overeengekomen bedrijfsuren	3X half jaar	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		1	Beschikbaarheid	1.4 Beschikbaarheid flexibele schil	Onder een correct ingevulde dienst wordt verstaan: een volgens het overeengekomen rooster of op andere wijze geplande dienst, die volledig is uitgevoerd door een BOAmedewerker die voldoet aan het programma van eisen. Het op afroep leveren van aanvullende bemensing ter vervanging of assistentie van handhavers bij voorkomende werkzaamheden.	% correct ingevulde diensten	85% per maand	Registratie door ON	Aantal correct ingevulde diensten / totaal aantal geplande diensten * 100%	
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.1 Preventie/ (door) snelle detectie van overlast en overtredingen		% FTE dat op afroep extra inzetbaar is	n.t.b.	Audit / enquête	Termijn aanvraag: uiterlijk twee weken van tevoren i.v.m. Mogelijkheden inroosterina O.b.v. enquête	
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.2 Bevorderen naleven regels waarvan overtredingen door derden worden gesignaleerd	Indicator: aantal meldingen/handhavingsverzoeken door derden: DLT beoordeling gegrondheid melding max # uur, DLT doorzetting max # uur, totale DLT inclusief handhaving # uur. (afhankelijk van desbestedende terrein)	% beoordeling gegrondheid melding binnen vastgestelde DLT	80%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.3 Betrouwbaarheid dienst		% overschrijding van norm voor actualiteit van informatie (minimale refreshrate)	ntb	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.3.1 Accurate weergave van de actuele situatie						
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.3.2 Accurate indicatie van (mogelijke) overlast/overtredingen			90%	Registratie door ON	logging in systeem handhavers: eis: medewerkers van opdrachtnemer dragen zorg voor een goede verslaglegging van de relevante gegevens in de dienst- en dagrapporten, logboeken en loggingsystemen van opdrachtgever	
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.4 Doorzetting naar betrokken handhavers		% doorzetting naar derden binnen vastgestelde DLT	80%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.5 Uitvoeren surveillances/controles		% afhandeling binnen vastgestelde DLT	80%	Registratie door ON	Eventueel toevoegen onderlinge prioritering beleidsterreinen, bijvoorbeeld afhandelingen brandonveiligheid kleinere DLT dan meldingen/handhavingsverzoeken bouwen/ruimtelijke ordening of Eventueel bonus/malus op succesvolle afronding	
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.6 Aanspreken/ vastleggen overtreders/overlastgevers cq overtredingen/overlastgevend situaties	Ten behoeve van afhandeling door DCO/handhaving/opsparing dient dossier achteraf beschikbaar te zijn	% gesignaleerde gevallen van overlast/overtredingen is op juiste wijze vastgelegd en achteraf beschikbaar	95%	Audit		
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.7 Uitvoeren bestuursrechtelijke handhaving		ntb	ntb	Audit / enquête	Mogelijkheden om middels analyse van de beschikbare informatie bestaande dienst te verbeteren/door te ontwikkelen	HG2: rol informatie-analist; HG3: mogelijkheden automatisering
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.8 Informatiegestuurd werken	Door systematisch alle beschikbare informatie te verzamelen, categoriseren en analyseren, wordt pra-actief informatiegestuurd (camera)toezicht mogelijk en, mede daardoor, gerichtere handhaving van politie, handhavers Stadstoezicht en andere veiligheidspartners. o.m. (identificatie hotspots)	Minimaal rapportcijfer # of hoger op kwartaalrapportage	ntb >7 rapportcijfer			
Stadstoezicht			X		3	Veiligheid	3.9 Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden		Max. # geregistreerde (omgevings)klachten	afname met xx% ten opzichte van voorgaand jaar	Registratie door ON	Buiten directe invloedssfeer ON. Hooguit registreren en/of relateren aan meldingen/handhavingsverzoeken derden, maar geen prestatie bonus/malus	
Stadstoezicht			X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade DCO door niet voldoen aan regelgeving		Max. # afwijkingen van wet- en regelgeving per jaar	max. 1x per half jaar	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Geen imagoschade door datalekken of niet handelen conform privacywetgeving	Totaal bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen vanwege datalekken of niet handelen conform privacywetgeving opgelegd door toezichthouder(s)	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving	Max. # afwijkingen van wet- en regelgeving per jaar	max. 1x per half jaar	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving	xx% van de (in/externe) audits 100% compliant	95%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		4	Imago	4.1 Voorkomen imagoschade van DCO door het niet voldoen aan geldende regelgeving	Voldoen aan wet- en regelgeving	Totaal opgelegd bedrag aan boetes of xx aantal formele waarschuwingen door toezichthouder(s)	xx (0) euro / 0 waarschuwingen	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		5	Samenwerking	5.1 Tevredenheid DCO	Generiek	Opdrachtgever wordt geheel ontzorgd	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	(bijk. conform methodek Bij niet behalen opstellen verbeterplan prestatietelling RWS)	Prestatietelling inhoudelijk opstellen	
Stadstoezicht			X		5	Samenwerking	5.2 Informeren DCO bij calamiteiten / bijzondere situaties		Juiste toepassing opschalingscriteria (bij incidenten, en/of overige bijzonderheden)	90%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		5	Samenwerking	5.3 Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)		Minimaal rapportcijfer # of hoger in halfjaarlijkse prestatietelling	>7 rapportcijfer	Audit / enquête	Enquete / interview	
Stadstoezicht			X		5	Samenwerking	5.3 Samenwerking met ketenpartners (operatie gericht)		Max. # geregistreerde klachten over afhandeling/samenwerking specifieke situaties per half jaar	#	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		5	Samenwerking	5.4 Borgen van bereikbaarheid centralisten voor ketenpartners	Raakvlak samenwerking en veiligheid: kerntaak ON die direct raakt aan belangen ketenpartners en direct door ON te beïnvloeden is SROI	Respons op inkomende telefoongesprekken tot inhoudelijke behandeling binnen de norm.	90%	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.1 MVO/ social return		xx% van contractwaarde/loonsom wordt geïnvesteerd in SROI. Dit kan worden ingevuld door het sollicitatiebeleid te richten op mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt waarbij met opleiding bijgedragen kan worden om kandidaten de kans te bieden zicht te ontwikkelen naar een volwaardige handhavingsfunctie binnen of buiten organisatie OG.	5% van de jaarsom	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.1 MVO/ social return	Extra aandacht voor aanname personeel met achterstand tot arbeidsmarkt. Bij werving van nieuw personeel kan OG ON verzoeken specifieke personeelsbestanden te gebruiken bij de werving van nieuw personeel OG zoekt steeds naar inzet van innovatieve technieken en methoden.	n.t.b.	Registratie door ON			
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie voor dienstverbetering	ON/merverkers ON worden uitgedaagd om naar innovatieve oplossingen te zoeken. Deze zijn mogelijk van invloed op de wijze van werken van de uitvoerende medewerkers van ON. Instructies daarvoor worden door opdrachtgever verzorgd.	Aantal door ON voorgedragen innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.2 Innovatie voor dienstverbetering	OG zoekt steeds naar inzet van innovatieve technieken en methoden. ON/merverkers ON worden uitgedaagd om naar innovatieve oplossingen te zoeken. Deze zijn mogelijk van invloed op de wijze van werken van de uitvoerende medewerkers van ON. Instructies daarvoor worden door opdrachtgever verzorgd.	Aantal door ON geïmplementeerd innovatieve maatregelen per jaar, aansluitend bij de doelstellingen van OG	#	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.3 PDCA - eigen operations	PDCA proces aantoonbaar gesloten en lerende organisatie	Organisatie is compliant met relevante ISO normeringen (ISO 9001)	# bevinden per jaar (externe audit)	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 Rapportageplicht m.b.t halen doelen en rechtmatigheid betaling ( zowel controle en sturing op de operationele processen als beleidsinformatie)	Rapportage	Tijdige en volledige oplevering jaarrapportage (beschikbaarheid en inzet ON); % rapportage juist, volledig en tijdig volgens de in het programma van eisen vermelde minimumeisen en de door de ON in zijn aanbieding aangegeven detaillering daarvan.	100%	Registratie door ON	Aantal correcte rapportages / vereiste aantal rapportages x 100% = score	
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 Rapportageplicht m.b.t halen doelen en rechtmatigheid betaling ( zowel controle en sturing op de operationele processen als beleidsinformatie)	Performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering kwartaalrapportage (beschikbaarheid en inzet ON); % rapportage juist, volledig en tijdig volgens de in het programma van eisen vermelde minimumeisen en de door de ON in zijn aanbieding aangegeven detaillering daarvan.	75%	Registratie door ON	Aantal correcte rapportages / vereiste aantal rapportages x 100% = score	
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 Rapportageplicht m.b.t halen doelen en rechtmatigheid betaling ( zowel controle en sturing op de operationele processen als beleidsinformatie)	Operational performance rapportage	Tijdige en volledige oplevering maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON); % rapportage juist, volledig en tijdig volgens de in het programma van eisen vermelde minimumeisen en de door de ON in zijn aanbieding aangegeven detaillering daarvan.	75%	Registratie door ON	Aantal correcte rapportages / vereiste aantal rapportages x 100% = score	
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	6.4 Rapportageplicht m.b.t halen doelen en rechtmatigheid betaling ( zowel controle en sturing op de operationele processen als beleidsinformatie)	Shift/dag rapportage	Tijdige en volledige oplevering jaar shift/ dagrapportage (beschikbaarheid en inzet ON); % rapportage juist, volledig en tijdig volgens de in het programma van eisen vermelde minimumeisen en de door de ON in zijn aanbieding aangegeven detaillering daarvan.	75%	Registratie door ON	Aantal correcte rapportages / vereiste aantal rapportages x 100% = score	
Stadstoezicht			X		6	Bedrijfsvoering	1.6 Overname personeel en arbeidsvoorwaarden	Voorkomen dat ON (versneld) afscheidt neemt van door DCO overgedragen personeel	% personeel dat bij contractaanvang is overgenomen is nog in dienst (na xx jaar)	85% na 1 jaar 75% na 2 jaar	Registratie door ON		
Stadstoezicht			X		7	Leefbaarheid	7.1 Minimalisatie overlast omgeving/ omwonenden	Mate waarin ON bij invulling taak rekenschap geeft van minimalisatie overlast voor omgeving (door mogelijke overlast voortijdig te signaleren en geconstateerde overlastgevend situaties tijdig door te zetten aan beoogd oezaa)	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering CM rekenschap heeft gegevens van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO	>7 rapportcijfer	Audit / enquête	Beoordeling door DCO en/of expert review door onafhankelijke derde (mede op basis van rapportages van ON)	
Stadstoezicht en parkeren		X	X			bedrijfsvoering	importeren data uit scanvoertuigen (handhaving parkeren) ten behoeve van doormelden verdachte situaties/overlast/foutparkeren etc.	gebruik data vanuit scanvoertuigen kan stadstoezicht helpen bij het eerder signaleren van overtredingen en (potentiële) overlast. Door informatie vanuit scanvoertuigen op basis van algoritmes bepaalde situaties te laten opsporen kan deze informatie via iCentrale worden verzameld en op basis van beelden worden beoordeeld of een BOA/toezichthouder naar de betreffende locatie moet worden gestuurd.	Monitoren data uit scanvoertuigen handhaving en signaleren van situaties waar een BOA/toezichthouder op af kan worden gestuurd. Beoordelen van de situatie op afstand vanuit iCentrale en bij een 'positief'/'negatief' oordeel informatie (vooral, locatie, tijdstip etc.) naar betreffende BOA/toezichthouder sturen.	75% (juiste beoordeling)	Registratie door ON	beoordeling door persoon iCentrale, kennis van wet en regelgeving BOA's noodzakelijk. Doormeldplicht iCentrale betekent niet dat lokale BOA er ook iets mee doet. Bijhouden logboek doorgegeven situatie, uitkomst beoordeling iCentrale en actie richting BOA. Steekproefgewijs 4 keer per jaar 10 situaties die zijn doorgezonden vanuit Scandata (toefarimes) beoordelen en controleren of deze overeenkomen met vooraf gemaakte afspraken (wanneer wel en wanneer geen BOA/toezichthouder ergens op	



Domein	Variant dienst	Niveau	Niveau	Niveau	NR 1	Topes	Invloed van centrale op topes	Toelichting relevantie i.r.t. doelen en scope	Omschrijving SLA / KPI	normwaarde (default)	Meetmethode	Opmerking	Raakvlakken	Raakvlakken
		Strategisch	Tactisch	Operationeel										
Parkeren		A	B	C	1	Beschikbaarheid	1.1 Beschikbaarheid koppeling PMS en PRIS - NDW / Incar	Beschikbaarheid actuele en correcte bezetting parkeervoorzieningen ten behoeve van verkeersmanagement middels PRIS en/of Incar Parkeer Verwijs Systeem (PVS)	Monitoring beschikbaarheid gegevens over bezetting vanuit parkeermanagementsystemen (PMS) c.q. verwijsmanagementsysteem (PRIS). Doormelden storing aan lokale beheerder op locatie binnen xx minuten	Doormelden binnen xx minuten in >95% van de gevallen	Bijhouden logboek storings PMS / PRIS en doormelden storings en gegevens met elkaar vergelijken.	Monitoren verbinding met PMS en PRIS noodzakelijk indien verkeersmanagement wordt toegepast. Anders geen taak voor iCentrale	Verkeersmanagement	
Parkeren			x	x	1	Beschikbaarheid	1.2 Beschikbaarheid intercom / meldknop	Directe opvolging vanuit iCentrale noodzakelijk indien geen beheer op locatie parkeervoorziening ivm beschikbaarheid, veiligheid, imago, klanttevredenheid parkeervoorziening etc.	Realisatie van de vereiste responstijd inzake klantcontact op het gebied van parkeerdienstverlening die in de praktijk goed werkbaar is gebleken. Reactie binnen driemaal 'overgaan' of xx seconde.	>99%	De opdrachtgever zal ter controle minimaal (bijvoorbeeld) vier keer per jaar een bereikbaarheidstest (laten) uitvoeren. (Storingen waardoor de verbinding niet tot stand kan komen en waarvan de oorzaak buiten de invloedssfeer van de Opdrachtgever ligt, worden bij de beoordeling buiten beschouwing gelaten.) De formule waarmee in de KPI rekening wordt gehouden is als volgt: aantal geregistreerde oproepen met opname binnen driemaal overgaan/aantal geregistreerde oproepen * 1000 = score	In de praktijk betekent dit 24/7 bemensing van de meldkamer en beantwoording intercomoproepen	Veiligheid & imago	
Parkeren				x	1	Beschikbaarheid	1.3 Beschikbaarheid parkeerapparatuur on-street	Monitoren storingen en meldingen straatparkeerapparatuur ten behoeve van beschikbaarheid betaalmogelijkheden straatparkeren	Monitoren en doormelden storingen en meldingen straatparkeerapparatuur aan lokale beheerder/technische dienst binnen xx minuten	Doormelden binnen xx minuten in >95% van de gevallen tijdens reguleringstijden	Bijhouden logboek storings parkeermanagementsysteem straatapparatuur en moment van doormelden storingen/meldingen en deze gegevens met elkaar vergelijken.	Effectiviteit van deze KPI sterk afhankelijk van KPI die wordt gesteld aan 'beheer en onderhoud' mbt opvolgen melding vanuit iCentrale		
Parkeren				x	1	Beschikbaarheid	1.4 Beschikbaarheid parkeerapparatuur off-street (garages en terreinen)	Monitoren storingen en meldingen parkeerapparatuur (toegangscontrole, slagboom, betaalautomaten, CCTV etc.) in garages en op terreinen ten behoeve van beschikbaarheid parkeervoorzieningen	Monitoren en doormelden storingen en meldingen parkeerapparatuur aan lokale beheerder/technische dienst binnen xx seconden	Doormelden binnen xx seconden in >99% van de gevallen tijdens openingstijden garage	Bijhouden logboek storings parkeermanagementsysteem en moment van doormelden storingen/meldingen en deze gegevens met elkaar vergelijken.	Effectiviteit van deze KPI sterk afhankelijk van KPI die wordt gesteld aan 'beheer en onderhoud' mbt opvolgen melding vanuit iCentrale		
Parkeren				x	1	Beschikbaarheid	1.5 Beschikbaarheid mobiele parkeerproviders	Monitoren beschikbaarheid mobiele parkeerproviders ten behoeve van straatparkeren en doormelden storingen aan handhaving om te voorkomen dat mensen 'onterecht een naheffingsaanslag ontvangen'	Monitoren en doormelden storingen en meldingen mobiele parkeerproviders aan lokale handhavers binnen xx minuten	Doormelden binnen xx minuten in >95% van de gevallen tijdens reguleringstijden	Bijhouden logboek storings mobiele parkeerproviders en moment van doormelden storingen/meldingen en deze gegevens met elkaar vergelijken.	Risico op inkomsterving en opgesloten marktplaats	Imago	
Parkeren			x	x	2	Betrouwbaarheid	2.1 Betrouwbaarheid weergave bezetting/ aantal vrije parkeerplaatsen PRIS / PVS parkeervoorzieningen	Tijdig signaleren van onjuiste / onbetrouwbare tellingen / bezettinginformatie van parkeervoorzieningen	Monitoring gegevens over bezetting vanuit parkeermanagementsystemen (PMS) in relatie tot informatie verkregen van de beheerders c.q. CCTV/intern verwijsstelsel en/of prognoses op basis van historische gegevens. Bij sterke afwijking beheerderder op locatie raadplegen en / of informeren en herijken bezettingsswaarde in parkeervoorzieningen ten behoeve van betrouwbare informatie op PRIS / PVS.	In >95% van de gevallen mag de afwijking niet meer dan xx parkeerplaatsen zijn.	Steekproefsgewijs daadwerkelijke bezetting controleren en vergelijken met bezetting volgens parkeermanagementsysteem, PRIS en/of PVS.		Verkeersmanagement	
Parkeren			x	x	3	Veiligheid	3.1 Afhandeltijden calamiteiten (opvolging bij signalering Brand Meld Installatie (BMI), CO2 detectie, etc)	Inschakelen hulpdiensten bij calamiteiten ten behoeve van veiligheid in parkeervoorzieningen (garages en evt. terreinen)	Monitoren connectie en melding Brand Meld Installaties, CO2 detectie, LPG detectie etc. + inschakelen hulpdiensten bij calamiteit binnen xx seconden	Doormelden binnen xx seconden in 100% van de gevallen 24/7	Bijhouden logboek storings en meldingenBMI, CO2 detectie, LPG detectie etc. en moment van doormelden storingen/meldingen aan hulpdiensten en deze gegevens met elkaar vergelijken.			
Parkeren			x	x	3	Veiligheid	3.2 Informeren gebruikers en belanghebbenden bij calamiteiten	Informeren gebruikers en belanghebbenden (eigenaar, beheerder, parkeerder) bij calamiteiten	Indien hulpdienst is ingeschakeld, direct de betrokken partijen informeren over calamiteit. Eigenaar, exploitant en/of beheerder informeren. Parkeerders in garage informeren door middel van inschakelen signalering/alarm indien aanwezig in parkeervoorzieningen	Doormelden binnen xx seconden in 100% van de gevallen 24/7	Bijhouden logboek storings en meldingenBMI, CO2 detectie, LPG detectie etc., moment van doormelden storingen/meldingen aan hulpdiensten en moment van doormelden aan overige belanghebbenden en deze gegevens met elkaar vergelijken.			
Parkeren		(x)	x	x	4	Imago	4.1 Betrouwbare en actuele informatieverstrekking (weggebruiker) PRIS en PVS (Incar)	Correcte en beschikbaar actuele bezetting parkeervoorzieningen ten behoeve van verkeersmanagement middels PRIS en/of Incar Parkeer Verwijs Systeem (PVS). Borgen gelijk speelveld voor alle parkeervoorzieningen.	Continue monitoring beschikbaarheid gegevens over bezetting vanuit parkeermanagementsystemen (PMS) c.q. verwijsmanagementsysteem (PRIS). Doormelden storing aan lokale beheerder op locatie binnen xx minuten en instellen PRIS / Incar VVS op defaultwaarde bij uitval datastroom.	Doormelden binnen xx minuten in >95% van de gevallen	Bijhouden logboek storings PMS / PRIS en doormelden storings en gegevens met elkaar vergelijken. Logboek op PRIS VCS binnen xx minuten in >95% weergave op PRIS/PVS bijhouden en controleren/vergelijken met gemaakte afspraken	Strakke en breed gedragen afspraken maken met alle exploitanten van parkeervoorzieningen over wat de defaultinstelling moeten zijn. Dit in verband met belangenverstrengeling over verwijzing naar 'de juiste parkeervoorziening'.	Verkeersmanagement	
Parkeren			x	x	4	Imago	4.2 Kwaliteit afhandeling intercom	Is de parkeerder (degen die de intercomoproep indrukt) geholpen met het antwoord dat vanuit de iCentrale wordt gegeven	Klanttevredenheid van parkeerder die intercom indrukt over snelheid en kwaliteit afhandeling intercomoproep. Heeft behandelaar voldoende (lokale) kennis om vraag te beantwoorden, maakt hij/zij de juiste keuze (bijvoorbeeld slagboom opzetten) of schakelt hij direct monteur of beheerder in bij calamiteiten	>7 (rapportcijfer)	Klanttevredenheidsonderzoek naar snelheid, kwaliteit beantwoording intercom oproep			
Parkeren		(x)	x		5	Samenwerking	5.1 Samenwerking met gemeentelijke Opdrachtgever	Fiscaal parkeren is een gemeentelijke aangelegenheid. Indien onderdelen vanuit de parkeerketen worden geplaatst in een iCentrale zal de samenwerking met de betreffende gemeente geborgd moeten worden om de parkeerketen in tact te houden	De kwaliteit van de samenwerking door Opdrachtgever vormt een KPI, die periodiek zal worden geëvalueerd. Opdrachtgever en Opdrachtnehmer zullen hiermee in onderling overleg jaarlijks specifieke acties en aandachtspunten voor de samenwerking benoemen en stelselmatig de voortgang ervan monitoren	Maandelijkse evaluatiegesprek OG - ON	Indicatoren kunnen jaarlijks opnieuw worden vastgelegd afhankelijk van de gemeente specifieke situatie en aandachtspunten die op dat moment gelden. Bij niet nakomen van de afspraken kan dit een reden zijn om het contract niet te verlengen of een malus in te stellen.			
Parkeren		(x)	x		5	Samenwerking	5.2 Samenwerking met uitvoerende partijen binnen parkeerketen	Slechts delen vanuit de (gemeentelijk) parkeerketen kunnen worden belegd in een iCentrale. Dit betekent dat goede samenwerking met schakels uit de keten die niet binnen de iCentrale worden uitgevoerd goed moet zijn. Heldere communicatie over veranderingen, duidelijke afspraken en nakomen van deze afspraken is van belang om de gehele parkeerketen in tact te houden. Verandering binnen 1 schakel heeft effect op de uitvoering binnen de andere schakels binnen de parkeerketen.	Minimale kwaliteit van dienstverlening (KPI score over alle garages in balans). Escalatie bij underperformance ketenpartners (bijv. Beheer & Onderhoud) naar OG		Samenwerken komt van (minimaal) 2 partijen: zowel OG, iCentrale als andere ketenpartners moeten de gelegenheid krijgen om elkaar te evalueren en aan te geven wat goed gaat en wat beter kan. Zorg dat het niet een eenzijdig 'afrekenen' wordt van één van de Opdrachtnemers.			
Parkeren		(x)	x		5	Samenwerking	5.3 Samenwerken met exploitanten	Borgen gelijk speelveld tussen exploitanten (ook als OG één van de exploitanten is) met betrekking tot beheer PRIS / PVS om zo draagvlak voor uitvoering dienst door iCentrale te waarborgen	Consistente uitvoering van gemaakte afspraken met betrekking tot weergave op PRIS / PVS voor alle parkeerlocaties in relatie tot verkeersmanagement en omgang bij storings datastromen. Aangeven wanneer protocollen niet werkbaar zijn of als er situaties voorkomen die nieuwe afspraken/protocollen behoeven	In 95% van de gevallen dient conform protocol gehandeld te worden en bij afwezigheid juiste protocol dient binnen xx dagen melding te zijn gemaakt bij OG.	Bijhouden logboek storings PMS / PRIS en weergave op PRIS / PVS en acties vanuit iCentrale steekproefsgewijs controleren op consistente uitvoering van protocol/afpraak.	Verkeersmanagement		