

PRAKTIJKCASE 1A

DIENST WEGVERKEERSLEIDING VOOR DE PROVINCIE NOORD-HOLLAND

Datum: 20 februari 2018

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: Arcadis, BNV Mobility, Be-Mobile, Cruxin, DAT.Mobility/Goudappel, Dynniq, MAPtm, Siemens, Sweco, Technolution, Trafficlink, Trigion en Vialis en 6 decentrale overheden: gemeenten Almere, Den Haag en Rotterdam en de provincies Flevoland, Utrecht en Noord-Holland. Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales. Dit programma wordt ondersteunt door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten.

Inhoud

Inhoud	2
1 Inleiding	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Werkwijze conform routekaart naar performance gestuurde diensten	3
1.3 Leeswijzer	5
1.4 Referenties.....	5
2 Routekaart naar performance afspraken	6
2.1 Stap 1: Doelen en ambitie	6
2.2 Stap 2: Scope van de opdracht (FTBV)	7
2.3 Stap 3: Klanteisen en KPI's	8
3 Onderzoek huidige performance o.b.v. gewenste KPI's	10
3.1 Inleiding	10
3.2 Keuze KPI's dienst wegverkeersleiding	10
3.3 Bepalen meetmethode KPI's	11
3.4 Toetsing KPI's in nulmeting	12
3.5 Analyse bruikbaarheid KPI's	13
4 Conclusies en aanbevelingen	19
Bijlage A: Meetplan KPI's nulmeting provincie Noord-Holland	20

Opsteller/ projectteam:

B. Rakic

M. Rood

G. Quirijns



1 Inleiding

1.1 Inleiding

Als onderdeel van het programma iCentrale is een methodiek / stappenplan ontwikkeld waarmee DCO's in een aantal logische stappen de voorbereidingsactiviteiten uitvoeren die nodig zijn om (performance gestuurde) centrale diensten te kunnen realiseren en/of in te kopen via een aanbestedings- en/of contracteringsstrategie (zie werkpakket 1.1.7. stappenplan tot een iDienst). Het doorlopen van het stappenplan biedt helderheid in de verdeling van functies, taken, rollen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden, passend bij de ambitie en doelstellingen van een specifieke DCO en biedt (daarmee) een kader om tot een set van afspraken te komen, al dan niet in de vorm van SLA's en KPI's met bijbehorend ambitieniveau.

Binnen de scope van fase 2 is een praktijktoepassing geformuleerd (werktitel praktijkcase 1A) voor de praktijksituatie binnen de Provincie Noord-Holland waarin de (i)dienst wegverkeersleiding door een private partij gaat worden ingevuld.

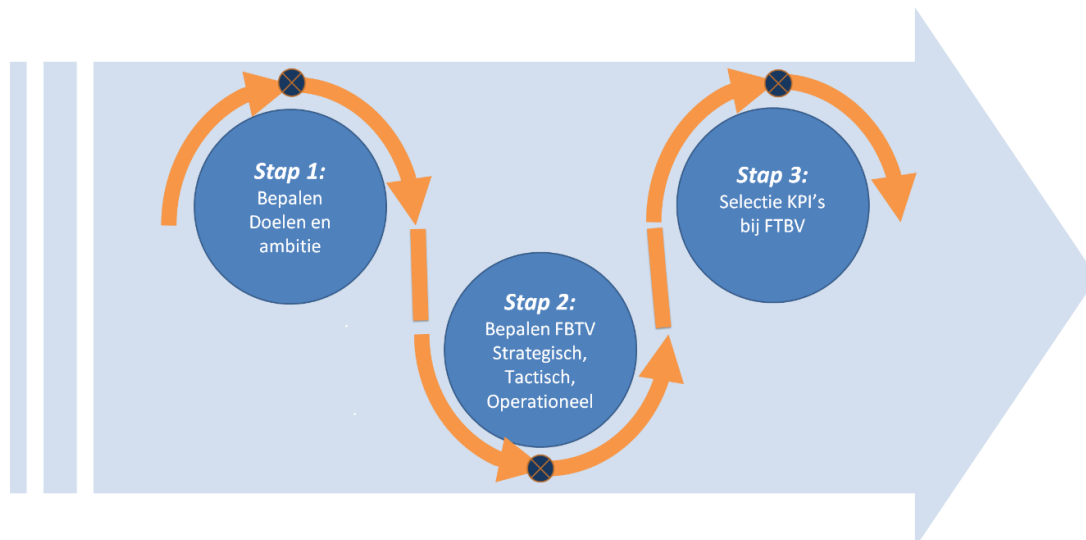
Het doel van de praktijkcase is doorlopen van het proces zoals in werkpakket 1.1.7 is opgesteld, te weten het opstellen van KPI's als onderdeel van het prestatiecontract, gebaseerd op de klantwensen en bedrijfswaarden van de DCO t.b.v. een procesevaluatie met aandachtspunten en verbetervoorstellen.

Wijziging t.o.v. ProjectUitvoeringsPlan (PUP)

Oorspronkelijk was het doel van de praktijkcase te komen tot een overeenkomst (het document, niet bedoeld het ondertekend en juridisch bindende overeenkomst) voor het meerjarig uitbesteden van de verkeersmanagementtaken van de Provincie Noord-Holland. Randvoorwaarde voor deze uitvoering was een basisovereenkomst met inspanningsverplichting waarna toegewerkt kon worden naar een prestatieovereenkomst (KPI gestuurde verkeerscentrale). Het traject om te komen tot een basisovereenkomst heeft echter vertraging opgelopen waardoor de aanvangsdatum voor de prestatieovereenkomst is verschoven buiten de scope van deze praktijkcase (en fase 2 van het iCentrale programma). Het eindresultaat van deze praktijkcase zal worden gebruikt als input voor de uiteindelijke overeenkomst .

1.2 Werkwijze conform routekaart naar performance gestuurde diensten

De praktijkcase is ingericht aan de hand van de routekaart welke in het kader van het programma iCentrale is opgesteld. Het betreft een stappenplan die begint bij de inventarisatie van de behoefte, ambitie en doel van de DCO (stap 1) en via het 'scopen' van de activiteiten (stap 2) eindigt met prestatie-indicatoren (KPI's) als onderdeel van de functionele eisen van de DCO (stap 3). In onderstaande figuur is dit schematisch aangegeven.

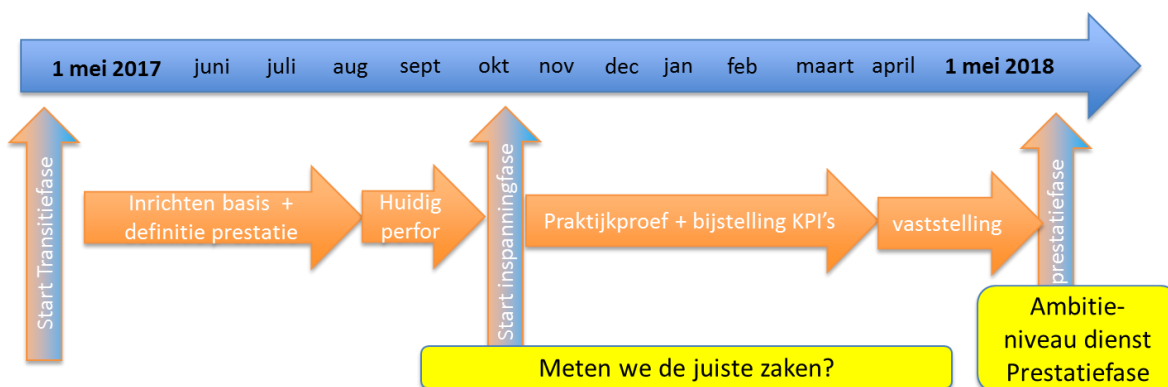


- Resultaat van stap 1 bestaat uit een beschrijving of inschatting van de huidige situatie en een beschrijving van de doelen en ambitie van de opdrachtgever.
- Resultaat van stap 2 bestaat uit een analyse van de haalbaarheid en maakbaarheid van de doelen en ambitie door de opdrachtnemer, een eerste verdeling van de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden op basis van een model van het verkeer en vervoersysteem.
- Resultaat van stap 3 bestaat uit een beschrijving van de klanteisen gegroepeerd per stakeholder. De klanteisen zijn hierbij gerelateerd aan en afgeleid van de ambitie en doelen. De klanteisen zijn hierbij gekoppeld aan de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van de dienstverlening van de organisatie en aan de functies en taken van de technische systemen in een centrale. De klanteisen bevatten de KPI's of zijn af te leiden.

Voor de situatie Provincie Noord-Holland is gestart met het inrichten van een implementatie- en begeleidingsgroep. De begeleidingsgroep bestond uit:

- Sectormanager Dagelijks Beheer
- Beleidsadviseur Verkeersmanagement
- Contractmanager

In een 4-tal bijeenkomsten zijn de bovenstaande stappen doorlopen waarbij onderstaande planning is aangehouden. Als onderdeel van deze praktijktoepassing is uiteindelijk (KPI's voor) de gewenste prestatie gedefinieerd. Dit heeft gediend als input voor de meting van de huidige performance (nulmeting). Aan de hand van deze uitkomsten zijn de KPI's bijgesteld en worden deze vanaf 2018 geïmplementeerd voor aanvang van het prestatiecontract.



1.3 Leeswijzer

In deze notitie wordt een beschrijving gegeven van de resultaten uit het doorlopen proces (hoofdstuk 2). Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 de aanpak en resultaat van de nulmeting beschreven. In het laatste hoofdstuk 4 wordt ingegaan op de constatering / ervaringen van de nulmeting en met name de (bruikbaarheid van de) gehanteerde KPI's en worden een aantal aanbevelingen / verbetervoorstellen gedaan.

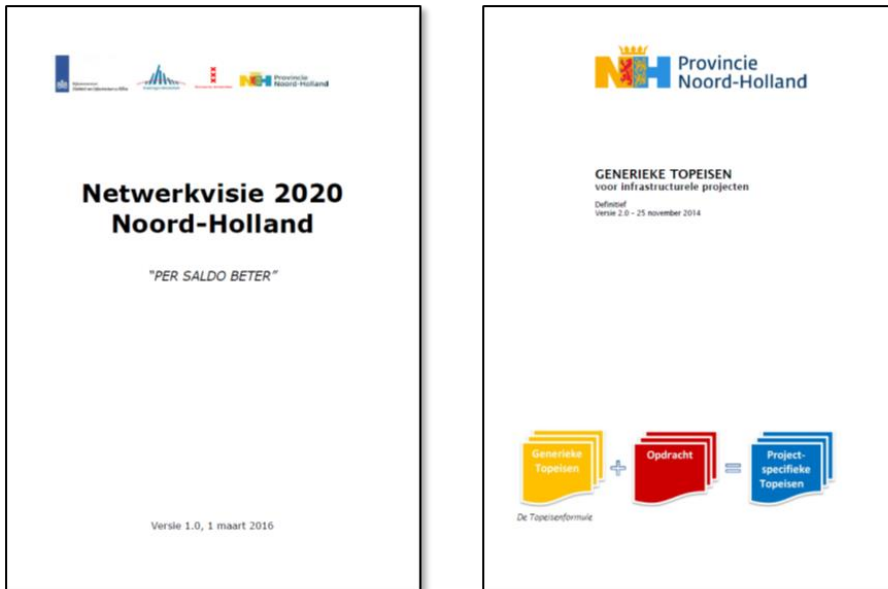
1.4 Referenties

- Stappenplan WP 1.1.7
- De output van de Relatics database KPI's
- Bijeenkomsten begeleidingsgroep PNH
- Nulmeting WVL

2 Routekaart naar performance afspraken

2.1 Stap 1: Doelen en ambitie

De Provincie Noord-Holland heeft als wegbeheerder de taak te zorgen voor doorstroming, betrouwbaarheid en veiligheid op haar infrastructuur. Hierbij heeft PNH de ambitie de klassieke beheerdersrol los te laten en optimaal gebruik te maken van expertise bij marktpartij. Zij wil dit bereiken door middel van groeiend contractmanagement waarbij de marktpartij als een verlengstuk van de eigen organisatie wordt ingezet. Uiteindelijk wil PNH regie gaan voeren op de contracten en sturen op basis van (generiek) top eisen en (regionale) beleidsdoelstellingen.



Figuur 1: Relevante Beleidsdocumenten

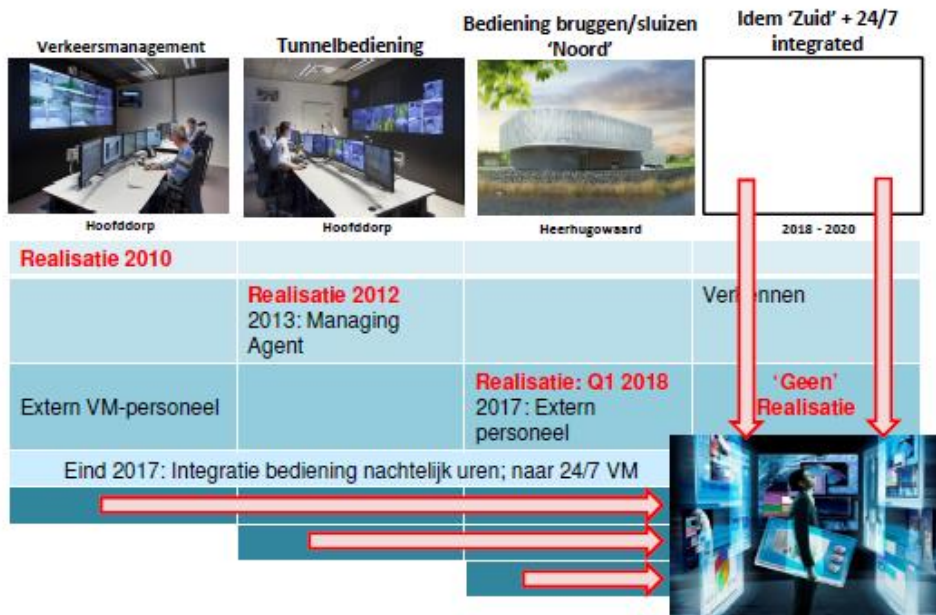
Aan de hand van de relevante beleidsdocumenten op het thema bereikbaarheid zijn de volgende kernwaarden / toepisen gedefinieerd op basis waarvan regievoering moet plaatsvinden:

- Beschikbaarheid
- Doorstroming
- Imago
- Samenwerking
- Bedrijfsvoering

Aansluiting bij concept iCentrale

Bovenstaande ambitie sluit aan bij het concept iCentrale en onderzoekt PNH de mogelijkheid om taken slim te combineren en te integreren om uiteindelijk invulling te geven aan de transitie naar private bediening van de verkeerscentrales. Deze ambitie is vastgelegd in de "Roadmap van PNH".

Roadmap provincie Noord-Holland



Figuur 2: Roadmap PNH

Momenteel beschikt PNH over 3 bediencentrales voor dienstverlening richting haar weggebruikers, te weten:

- Verkeersmanagement
- Tunnelbediening
- Brug en sluisbediening op afstand (in aanbouw)

In het transitiepad van PNH is de wens om eind 2017 / begin 2018 geïntegreerd tunnelbediening en verkeersmanagement uit te voeren met extern personeel. Een variant daarbij is, om bij afschrijving van de 3 centrales, geen eigen centrale meer te realiseren maar de taken af te nemen als iDiensten.

Inhoudelijke ambities

Naast de ambities heeft PNH tevens de wens om de kwaliteit en beschikbaarheid van het operationele verkeersmanagementproces te verhogen, waarvoor een professionaliseringslag dient te worden doorgevoerd. De wens is dit te doen door 2 bediencentrales te combineren (VM en tunnel) en een prestatiecontract af te sluiten waarin de kwaliteitsverhoging wordt gebracht middels concrete KPI's waarop kan worden gestuurd.

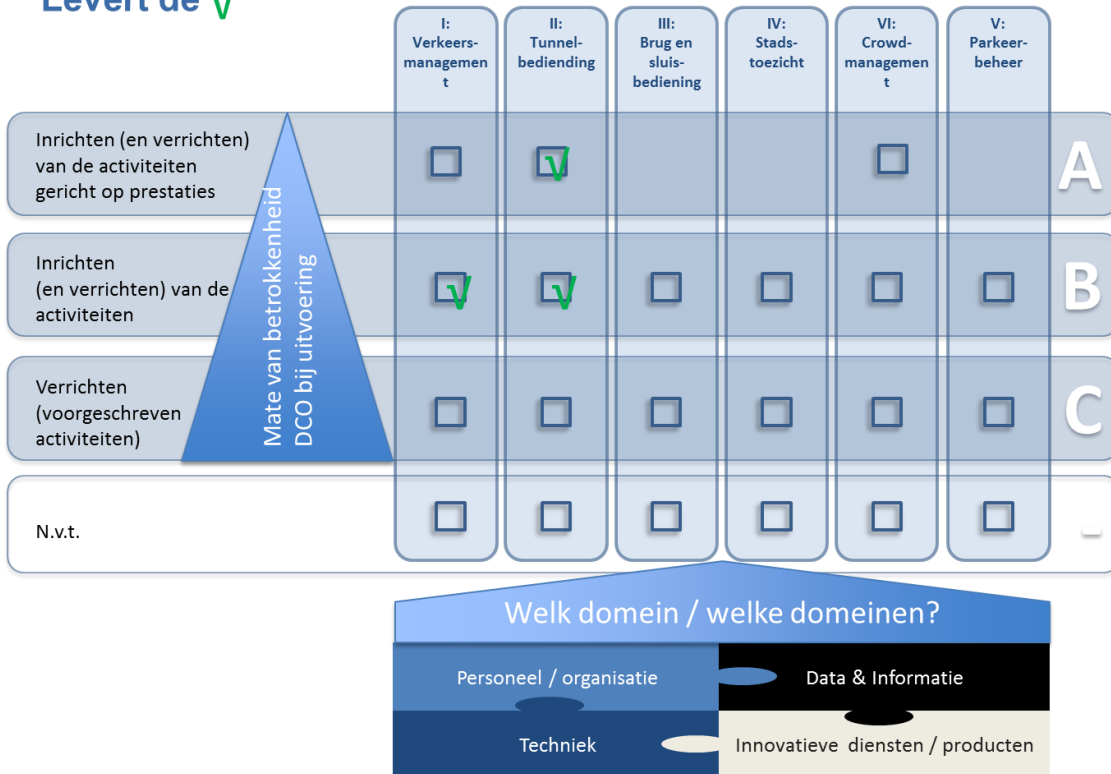
Het resultaat van deze stap is een eerste versie van de klanteisen specificatie met (top)eisen, wensen en randvoorwaarden van de verschillende stakeholders gekoppeld aan de doelen en ambitie van PNH. Deze zijn vastgesteld door de begeleidingsgroep.

2.2 Stap 2: Scope van de opdracht (FTBV)

Stap 2 gaat over het vastleggen van de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden (FTBV) die nodig zijn om een dienst te kunnen uitvoeren zowel voor de opdrachtgever als de opdrachtnemer.

In overleg met het implementatieteam zijn de "vinkjes" t.a.v. het betrokkenheidsniveau van PNH.

Levert de ✓



Figuur 3: Gewenst niveau van de dienst

Hierbij zijn de beschreven ambities vertaald in concrete doelen t.a.v. operationeel verkeersmanagement en daarmee de opdrachtbeschrijving van iDienst.

Doelen op korte termijn:

- In het operationele proces van reactief (goed uitvoeren processen) naar proactief handelen (acties uitvoeren voordat het uit de hand loopt);
- Het zelfstandig opzetten en organiseren van de dienstverlening (bijvoorbeeld aanpassen bezetting naar aanleiding van opgestelde verkeersverwachting);
- Proactief zoeken naar verstoringen / niet optimaal ingezette DVM-systemen in de dagelijkse operationele inzet (zijnde verkeerskundig optimaliseren; het verkeerskundig beheer valt hier niet onder);
- Het goed kunnen bepalen van de oorzaak van een probleem (een verkeerssituatie of technisch falen van een systeem) en hier juist naar handelen. Naast verkeerskundige handelen ook gaan melden van technische storingen.

Doelen op langere termijn:

- Ruimte voor innovatie en ontwikkeling (met voorspellingstools zoals iRadar) en deze ontwikkelingen opnemen in de dienstverlening;
- Kunnen aantonen dat VM een positief effect heeft op de doorstroming / de toegevoegde waarde van de dienst VM aantonen;
- Mogelijk VM gaan combineren met DVM-beheer.

2.3 Stap 3: Klanteisen en KPI's

Het doel van deze stap is het omzetten van de gestelde doelen naar klanteisen en meetbare KPI's, gebaseerd op de gedefinieerde kernwaarden. Hiertoe is gebruik gemaakt van de opgestelde KPI database (Zie werkpakket 1.1.2 - 1.1.4). Dit heeft geresulteerd in een keuzelijst van KPI's (zie paragraaf 3.2.) welke is vastgesteld door het PNH implementatieteam.

Hierna is het van belang om een (nul) meting uit te voeren op de huidige performance om:

- de prestatie van de huidige uitvoering van de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te bepalen

- de maakbaarheid en haalbaarheid van de verzamelde eisen en wensen te toetsen
- de gewenste prestatie van de toekomstige uitvoering van de functies, taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden te kunnen vaststellen met bijbehorende KPI's en normwaarden.

Nadat bovenstaande stappen zijn doorlopen kunnen de klanteisen worden vastgesteld door de opdrachtgever. In deze uitwerking zijn de eerste 2 onderdelen uitgevoerd (zie het volgende hoofdstuk).

3 Onderzoek huidige performance o.b.v. gewenste KPI's

3.1 Inleiding

Voor deze praktijkcase zijn aan de hand van het in hoofdstuk 2 beschreven traject KPI's geformuleerd o.b.v. de iCentrale KPI database. Deze set van KPI's zijn toegepast op het contract voor de inhuur van wegverkeersleiders door de provincie Noord-Holland. Het doel is om bij de verlenging van het contract in mei 2018 over te gaan naar een prestatiecontract.

Om de KPI's voor het contract te bepalen, is in praktijkcase 1A een selectie van de KPI's gemaakt op basis van de beleidsuitgangspunten van de provincie Noord-Holland en zijn deze KPI's met een nulmeting getoetst op meetbaarheid en bruikbaarheid.

De volgende onderdelen zijn voor de praktijkcase 1A en de nulmeting doorlopen:

Onderdeel 1 Keuze van de KPI's voor de dienst "Wegverkeersleiding" in Noord-Holland.

Op basis van inzicht in de huidige activiteiten en inzicht in de gewenste prestaties is bepaald welke KPI's toepasbaar zijn op de WVL-dienst in Noord-Holland. Er is hierbij een keuze gemaakt uit de voorgestelde KPI's voor verkeersmanagement vanuit het iCentrale project.

Onderdeel 2 Bepalen van de meetmethode voor de KPI's.

Voor de geselecteerde KPI's is bepaald of deze bemeten kunnen worden met de bestaande (logging)systemen. Mocht dat niet mogelijk blijken, is een alternatieve meetmethode bepaald of is de KPI aangepast.

Onderdeel 3 Toetsing van de KPI's in een nulmeting.

In de periode 18 september – 13 oktober is door middel van een nulmeting getoetst of de KPI's bruikbaar zijn in de Noord-Hollandse situatie.

Onderdeel 4: Analyse bruikbaarheid KPI's

Op basis van de ervaringen in de nulmeting is bepaald of de KPI's bruikbaar en toepasbaar zijn.

3.2 Keuze KPI's dienst wegverkeersleiding

In de Praktijkcase 1A zijn de KPI's geselecteerd die van toepassing zijn op de situatie en de gewenste WVL-dienst in Noord-Holland. Voor de selectie is teruggevallen op 2 zaken, die al in stap 1 zijn uitgezocht (zie paragraaf 2.1):

- De huidige activiteiten,
- De ambitie / gewenste prestaties.

Op basis van deze inventarisatie is een selectie gemaakt uit de, in het project iCentrale opgestelde KPI's voor verkeersmanagement. In onderstaande tabel is de selectie opgenomen.

Nr.	KPI voor de dienst 'Wegverkeersleiding'	Toeis
1	Aantal uren onderbezetting (bijv. onvoldoende personeel of onvoldoende opgeleid)	Beschikbaarheid
2	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS	Doorstroming
3	Idem, voor bijzondere omstandigheden (werkzaamheden, evenementen, etc.)	Doorstroming
4	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO	Doorstroming
5	Kwaliteitswaarde proactieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope (doen van verbetervoorstellen)	Doorstroming

6	Maximale tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS	Doorstroming / Veiligheid
7	Gemiddelde tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS	Doorstroming / Veiligheid
8	Percentage juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	Doorstroming
9	Ongeplande wegafsluitingen, storings in brugbedieningen of tunnel technische installaties met impact op wegverkeer zijn binnen 120 seconde na optreden gecommuniceerd via wegwakansystemen	Imago
10	Tevredenheid DCO over hoe goed hij wordt ontzorgd	Samenwerking
11	Percentage juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, veel verkeersshinder, storing en/of overige bijzonderheden	Samenwerking
12	Snelheid respons tussen inkomende telefoongesprekken en inhoudelijke behandeling binnen de norm	Samenwerking
13	Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages (beschikbaarheid en inzet ON)	Bedrijfsvoering
14	Percentage personeelsleden dat voldoet aan minimale opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis)	Beschikbaarheid
15	Afwijking geregistreerde gemiddelde snelheid ochtend/avondspits t.o.v. de referentiewaarde in de regelstrategie	Doorstroming
16	Percentage afwijkend verkeersaanbod tijdens OS en AS is herkend/gedetected	Doorstroming

3.3 Bepalen meetmethode KPI's

Bij het opstellen van de KPI's is in het project iCentrale ook een bijbehorende meeteenheid en meetmethode bepaald. In overleg met de verkeerskundige en wegverkeersleiders van de verkeerscentrale in Hoofddorp, is nagegaan of in de provinciale verkeerscentrale systemen aanwezig zijn waarmee deze voorgestelde meetmethode kan worden uitgevoerd. Het aantal te gebruiken systemen en gelogde gegevens bleek echter beperkt. Hierdoor zouden vooral voor een aantal kwantitatieve KPI's (aantallen, tijden, percentages) niet voldoende gegevens kunnen worden achterhaald om een uitspraak te kunnen doen over de prestatie op deze KPI's. Voor deze KPI's is bekeken of met een alternatieve meetmethode de KPI's wel bemeten konden worden of dat de KPI's zelf aangepast moesten worden. Veelal betekende dit dat een kwantitatieve KPI is omgezet naar een kwalitatieve KPI (beoordeling, rapportcijfer). Voor 3 KPI's bleek het in het geheel niet mogelijk om deze op dit moment te bemeten.

In onderstaande tabel is aangegeven voor welke KPI's meetssystemen beschikbaar zijn in Noord-Holland, of de KPI's zijn meegenomen in de toetsing via een nulmeting en op welke manier de KPI's daarvoor eventueel zijn aangepast.

Nr.	KPI	Meetsysteem	Nulmeting	Aanpassing
1	Aantal uur onderbezetting	Ja	Ja	Aanvullend onderscheid naar gehele dienst en tijdens spits
2	Kwaliteit bijdragen aan maximalisatie performance netwerk in spits	Ja	Ja	
3	Idem in bijzondere situaties	Ja	Ja	

4	Kwaliteit rekenschap geven van uitgangspunten DCO bij uitvoering	Ja	Ja	Specifiek gemaakt voor NH: toepassen van de prioritering uit de regelstrategie NH
5	Kwaliteit proactieve houding	Ja	Ja	
6	Maximale tijd tussen incident en detectie door operator	Nee	Ja	Inschatting op basis van beperkte periode en alleen tijdsperiode tussen bekend in VC en handelen WV (dus niet tijd vanaf ontstaan incident)
7	Gemiddelde tijd tussen incident en detectie door operator	Nee	Ja	Inschatting op basis van beperkte periode en alleen tijdsperiode tussen bekend in VC en handelen WV (dus niet tijd vanaf ontstaan incident)
8	Percentage juiste afweging inzet maatregelen in lijn met regelstrategie	Nee	Ja	Inschatting op basis van beperkte periode
9	Ongeplande afsluitingen binnen 120 sec gecommuniceerd via DRIPs	Nee	Ja	Inschatting op basis van beperkte periode en alleen tijdsperiode tussen bekend in VC en tekst op DRIP (dus niet tijd vanaf ontstaan incident)
10	Tevredenheid DCO over hoe goed hij wordt ontzorgd	Ja	Ja	
11	Percentage juiste toepassing opschalingscriteria	Nee	Ja	Kwalitatief in plaats van kwantitatief
12	Snelheid respons op inkomende telefoongesprekken binnen de norm	Nee	Ja	Kwalitatief in plaats van kwantitatief
13	Tijdige en volledige oplevering shiftrapportage	Ja	Ja	
14	Percentage personeelsleden dat voldoet aan minimale opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis)	Ja	Nee	Geen opleidingsplan voor de WV's beschikbaar, waardoor de minimale opleidingseisen niet kunnen worden vastgesteld
15	Afwijking gemiddelde snelheid t.o.v. referentiewaarde	Nee	Nee	Geen systeem of andere meetmethode beschikbaar
16	Percentage afwijkend verkeersaanbod in spits herkend	Nee	Nee	Geen systeem of andere meetmethode beschikbaar

De meetmethode van bovenstaande KPI's (inclusief de eventueel benodigde aanpassingen) is vastgelegd in een meetplan voor de toetsing van de KPI's in een nulmeting. Dit meetplan voor de nulmeting is opgenomen in bijlage A.

3.4 Toetsing KPI's in nulmeting

In de periode 18 september – 13 oktober is een nulmeting uitgevoerd. Hierbij zijn verschillende instrumenten ingezet:

- observatie en audit van 10 diensten,
- interviews,
- enquête,
- backoffice analyse.

In onderstaande tabel staan de gemeten KPI's opgenomen en de beoordeling/waarde/uitkomst zoals in de nulmeting gemeten. Meer informatie over de nulmeting is opgenomen in de rapportage "Nulmeting prestatie WVL dienst Managing Agent".

Nr.	KPI voor de dienst 'Wegverkeersleiding'	Waarde nulmeting
1	a. Aantal uren onderbezetting van de VM-dienst tussen 06:00 en 22:00 uur b. Aantal uren onderbezetting van de VM-dienst tijdens spitsen 06:00 - 09:00 en 15:00 - 19:00 uur	a. 8,9% b. 8,0%
2	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS	6,4
3	Idem, voor bijzondere omstandigheden (werkzaamheden, evenementen, etc.)	niet bekend (geen situaties in meetperiode)
4	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM-rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO: toepassen van de prioritering uit de regelstrategie NH	6
5	Kwaliteitswaarde proactieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope (doen van verbetervoorstellen)	tussen 5 en 7,5
6	Maximumtijd tussen melding incident bekend bij VC tot bevestiging incident door operator en/of start actie NMS in OS / AS	94% tijdig gedetecteerd
7	Gemiddelde tijd tussen melding incident bekend bij VC tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS	2 min 40 sec
8	Percentage juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	70% (In 7 van de 10 casussen)
9	Ongeplande wegafsluitingen, storingen in brugbedieningen of tunneltechnische installaties met impact op (beschikbaarheid van de infrastructuur voor) wegverkeer zijn binnen 120 seconde na bekend bij VC gecommuniceerd via wegakantssystemen	te weinig DRIP inzet voor een goede uitspraak. In 1 casus wel DRIP-tekst binnen 1 minuut
10	Tevredenheid DCO over hoe goed hij wordt ontzorgd	5,5
11	Kwaliteitswaarde toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	niet bekend (geen opschalingscriteria beschikbaar)
12	Kwaliteitswaarde snelheid respons inkomende telefoongesprekken en kwaliteit inhoudelijke behandeling	6,8
13	Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages	100%

3.5 Analyse bruikbaarheid KPI's

Zoals in onderdeel 2 van de nulmeting bleek, zijn in Noord-Holland niet voor alle geselecteerde KPI's meetsystemen beschikbaar. Een aantal KPI's zijn daarom aangepast om toch in een toetsing mee te kunnen nemen. Tijdens deze toetsing is bepaald op welk prestatieniveau de wegverkeersleiders uit het huidige MA-contract functioneren, maar is tevens bekeken of de KPI's bruikbaar zijn om in een vervolgcontract op te nemen.

In onderstaande tabel zijn alle KPI's opgenomen (uit stap 1) en wordt aangegeven of de KPI's te meten zijn in de Noord-Hollandse situatie (stap 2) en of de KPI's bruikbaar zijn (op basis van ervaring uit de toetsing van stap 3). Indien er opmerkingen zijn over de bruikbaarheid van een KPI, dan is dat onder de tabel voor de betreffende KPI aangegeven.

Nr.	KPI voor de dienst 'Wegverkeersleiding'	Meetbaar	Bruikbaar
1	Aantal uren onderbezetting (bijv. onvoldoende personeel of onvoldoende opgeleid)	Goed	Goed
2	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS	Goed	Goed
3	Idem, voor bijzondere omstandigheden (werkzaamheden, evenementen, etc.)	Goed	Goed
4	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO	Afhankelijk van aandachtspunt DCO	Afhankelijk van aandachtspunt DCO
5	Kwaliteitswaarde proactieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope (doen van verbetervoorstellen)	Goed	Goed
6	Maximale tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS	Afhankelijk van beschikbaarheid logging	Goed
7	Gemiddelde tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS	Afhankelijk van beschikbaarheid logging	Matig
8	Percentage juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	Matig	Matig
9	Ongeplande wegafsluitingen, storingen in brugbedieningen of tunnel technische installaties met impact op wegverkeer zijn binnen 120 seconde na optreden gecommuniceerd via wegwagenten	Afhankelijk van beschikbaarheid logging	Goed
10	Tevredenheid DCO over hoe goed hij wordt ontzorgd	Goed	Goed
11	Percentage juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	Matig	Matig
12	Snelheid respons tussen inkomende telefoongesprekken en inhoudelijke behandeling binnen de norm	Matig	Matig
13	Tijdige en volledige oplevering shiftrapporages (beschikbaarheid en inzet ON)	Goed	Goed
14	Percentage personeelsleden dat voldoet aan minimale opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis)	Goed	Onbekend
15	Afwijking geregistreerde gemiddelde snelheid ochtend/avondspits t.o.v. de referentiewaarde in de regelstrategie	Afhankelijk van beschikbaarheid logging	Onbekend
16	Percentage afwijkend verkeersaanbod tijdens OS en AS is herkend/gedetected	Matig	Matig

Opmerkingen op KPI's

1. Aantal uren onderbezetting (bijv. onvoldoende personeel of onvoldoende opgeleid)

De KPI is goed meetbaar en goed bruikbaar om de beschikbaarheid van de dienst aan te tonen. De KPI kan eventueel verder gespecificeerd worden op basis van doelen van de DCO. Zo kan er onderscheid gemaakt worden naar aanwezigheid in bepaalde tijdsblokken (spits, niet-spits, nacht) of aanwezigheid van operators met een bepaald opleidingsniveau. Zo kan er vanuit de iCentrale gedachte voor worden gekozen om tijdens de spits dedicated VM-operators in te zetten en op rustige periodes te werken met combi-operators.

2. Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS

De KPI meet de operationele performance van de operator en is goed meetbaar en goed bruikbaar. Vanuit de iCentrale is aangegeven dat de kwaliteitsbeoordeling van het handelen kan worden gemeten met een audit. Van belang hierbij is dat de audit wordt gebaseerd op een voldoende lange periode en dat hierbij een vaste manier van beoordeling wordt gebruikt. In de toetsing/nulmeting in Noord-Holland is de performance beoordeeld door het observeren van de handelingen van de wegverkeersleiders tijdens 10 spitsen. Tijdens deze audits zijn in totaal 103 gebeurtenissen (waarvan 35 storingen en 68 gebeurtenissen op straat) geregistreerd en beoordeeld. Dit is een voldoende aantal om gefundeerde uitspraken te kunnen doen. Voor de beoordelingen van de handelingen is gewerkt met een duidelijke indeling, zodat de beoordeling een volgende keer op vergelijkbare wijze kan worden uitgevoerd. De gehanteerde indeling voor een waardering van de handeling van de wegverkeersleider, was als volgt:

- Waardering 10: Incident is binnengekomen, waargenomen en gemonitord. Er is actie ondernomen conform handboek en er zijn daarnaast aanvullende proactieve acties ondernomen (proactief).
- Waardering 8: Incident is binnengekomen, waargenomen en gemonitord. Er is actie ondernomen conform handboek, maar er zijn daarnaast geen aanvullende proactieve acties ondernomen (reactief).
- Waardering 6: Incident is binnengekomen, waargenomen en gemonitord. Er is actie ondernomen maar niet geheel conform handboek (actie maar deels uitgevoerd of niet geheel juist).
- Waardering 4: Incident is binnengekomen, waargenomen en gemonitord, maar er is geen actie ondernomen terwijl wel actie mogelijk was (passief).
- Waardering 2: Incident is binnengekomen en waargenomen, maar incident is niet gemonitord en er is ook geen actie ondernomen.
- Waardering 0: Incident is wel binnengekomen, maar niet waargenomen en er is dus geen actie uitgevoerd.

De KPI zoals hier opgenomen zegt alleen iets over het handelen van de operator met de tot zijn/haar beschikking staande middelen. Wat opviel tijdens de toetsing/nulmeting in Noord-Holland is dat bij veel gebeurtenissen echter geen middelen (DVM-systemen) ter beschikking stonden om in te grijpen. Met meer middelen op de juiste locaties kan dus ook een verbetering in de maximalisatie van de performance van het netwerk bereikt worden.

3. Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet in bijzondere omstandigheden (werkzaamheden, evenementen, etc.)

Deze KPI is vergelijkbaar met de vorige KPI, maar gaat over het handelen in bijzondere situaties zoals werkzaamheden en evenementen. Voor een meting van deze KPI is het van belang om de audit specifiek te plannen rondom de bijzondere situaties. Uit de toetsing/nulmeting in Noord-Holland bleek namelijk dat er niet vanuit kan worden gegaan dat zich voldoende bijzondere situaties voordoen in een observatie van 10 spitsen.

4. Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO

Of deze KPI goed meetbaar en goed bruikbaar is, hangt af van het specifieke aandachtspunt van de DCO en of hier duidelijke afspraken over gemaakt zijn. Bij de toetsing/nulmeting in Noord-Holland bleek dat er geen duidelijke uitgangspunten of aandachtspunten zijn meegegeven aan de wegverkeersleiders voor het uitoefenen van hun taken. Dit is van belang voor het eerlijk kunnen meten van deze KPI.

5. Kwaliteitswaarde proactieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope (doen van verbetervoorstellen)

Vanuit de iCentrale is aangegeven deze KPI te meten met een waardering door de DCO. In de toetsing/nulmeting is hiertoe een interview gehouden met de opdrachtgever en met de verkeerskundige. Het oordeel gaf echter een gemengd beeld: de afstand van de geïnterviewde tot

de directe operatie bepaalt het beeld sterk. De waarderingen lagen dermate ver uit elkaar dat er niet tot een eensluidende kwaliteitswaarde kon worden gekomen. Van belang is dus dat het oordeel over het handelen wordt gegeven door meerdere beoordelaars (meer dan 2).

Daarnaast moet specifiek voor deze KPI gekeken worden welke taken bij de contractant liggen. Veelal ligt het bedenken van verbetermaatregelen voor gesignaleerde knelpunten in eerste instantie bij de verkeerskundige. De taak van de verkeerskundige is echter niet altijd onderdeel van de dienst door de contractant. In het geval dat er alleen wegverkeersleiders worden aangeboden kan er eigenlijk alleen geoordeeld worden of de wegverkeersleiders feeling met het netwerk hebben en zij nieuwe of tijdelijke knelpunten goed kunnen signaleren en aangeven richting de verkeerskundigen. Het bedenken en aanbrengen van echte verbetermaatregelen ligt in eerste instantie niet binnen hun takenpakket.

6. Maximale tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS

Het goed kunnen meten van deze KPI is erg afhankelijk van welke logging van de systemen ter beschikking staat. Idealiter zou van elk incident of storing gelogd moeten worden wanneer deze gebeurt, wanneer deze aan de operator wordt getoond en wanneer de operator heeft gehandeld. Deze hoeveelheid logging is echter niet altijd beschikbaar. Dit is bijvoorbeeld in Noord-Holland het geval. Hier is tijdens de toetsing/nulmeting de maximale detectietijd bepaald door tijdens een audit van 10 spitsen het moment van detectie door WVL van incidenten en pechgevallen te registreren en het moment van handelen te registreren en dat af te zetten tegen het tijdstip waarop het incident bekend werd via de door hen gebruikte website 112meldingen.nl en CMI-berger meldingen in de mail. De betrouwbaarheid van het oordeel hangt daarmee dus af van de hoeveelheid registraties tijdens een aantal spitsen. Logging vanuit systemen over een langere periode geeft een beter beeld.

Het is sowieso veelal niet mogelijk om een exact tijdstip te achterhalen van het ontstaan van een incident. Het is wel bekend wanneer een incident wordt gesignaleerd (bijvoorbeeld door systemen zoals stilstanddetectie) of wordt gemeld (bijvoorbeeld via de 112-meldkamer). Voorgesteld wordt om de KPI aan te passen en niet uit te gaan van het ontstaan van het incident, maar van de melding/signalering van het incident. Door nieuwe databronnen (bijvoorbeeld vanuit de auto) kan op termijn de melding/signalering van het incident wel sneller plaatsvinden.

7. Gemiddelde tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator en/of start actie NMS in OS / AS

Naast een KPI die meet of de maximale detectietijd binnen de norm blijft (zie vorige KPI), is ook een KPI opgesteld die de gemiddelde detectietijd beoordeeld. Voor deze KPI over de gemiddelde detectietijd gelden dezelfde opmerkingen als bij de KPI over de maximale detectietijd. Daarentegen is de bruikbaarheid van deze KPI wel wat minder. In deze KPI wordt de gemiddelde detectietijd gerelateerd aan de norm voor de maximale detectietijd: hoeveel ligt het gemiddelde onder deze norm (uitgedrukt in een percentage). Als de norm bijvoorbeeld op 10 minuten ligt en de gemiddelde detectietijd 6 minuten is, dan is de score op de KPI 60%. De uitkomst van deze KPI is minder aansprekend dan de KPI over de maximale detectietijd en voegt ook niet veel toe ten opzichte van deze KPI. Tijdens de toetsing/nulmeting bleek ook de voorgestelde normwaarde van 70% gemakkelijk gehaald te worden (uitkomst toetsing/nulmeting: 10 - 25%). Deze KPI zou daarom kunnen vervallen.

8. Percentage juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie

Voor een goede bepaling van de waarde van deze KPI is het van belang om veel handelingen te kunnen beoordelen. Het lastige hierbij is dat er veelal geen loggingsystemen beschikbaar zijn om alle handelingen van de operators automatisch te beoordelen op juiste afweging. Voor de beoordeling of een juiste afweging is gemaakt, is veelal een analyse nodig van informatie uit verschillende bronnen. In de toetsing/nulmeting is dit gedaan voor het handelen in 10 casussen. Dit geeft een beeld van de KPI, maar door het beperkte aantal analyses is de conclusie minder betrouwbaar.

Het is op dit moment dus nog lastig om deze KPI toe te passen op alle handelingen van de operator. Wat wel kan is om de KPI van toepassing te laten zijn op specifieke situaties. Voorstel is om de KPI om te vormen naar een oordeel over het juist uitvoeren van de stappen in een regelscenario. Met aanpassing van de systemen en de vanuit de iCentrale voorgestelde nieuwe manier van werken ("triggerbased") ontstaan er op termijn wel mogelijkheden om deze KPI toe te passen op alle handelingen van de operator.

9. Ongeplande wegafsluitingen, storingen in brugbedieningen of tunnel technische installaties met impact op wegverkeer zijn binnen 120 seconde na optreden gecommuniceerd via wegkantsystemen

Bij deze KPI spelen dezelfde zaken als bij de KPI over de maximale detectietijd: het goed kunnen meten hangt af welke systeemlogging ter beschikking staat en het is niet altijd mogelijk om een exact tijdstip te achterhalen van het ontstaan van een incident.

Een logging met het tijdstip van elk incident of storing, wanneer deze aan de operator wordt getoond en wanneer deze is gecommuniceerd via een wegkantsysteem, is wenselijk. Voor de toetsing/nulmeting in Noord-Holland was deze logging niet beschikbaar en is getracht op basis van situaties tijdens 10 spitsen de KPI te bepalen. In deze 10 spitsen zijn er echter maar drie situaties geweest waarop DRIPs als middelen zijn ingezet. Dat is te weinig om een betrouwbare uitspraak over de KPI te kunnen doen. De betrouwbaarheid van het oordeel hangt dus af van de hoeveelheid registraties tijdens een aantal spitsen. Logging vanuit systemen over een langere periode geeft een beter beeld.

Omdat het veelal niet mogelijk is om een exact tijdstip te achterhalen van het ontstaan van een incident, wordt voorgesteld om de KPI aan te passen en niet uit te gaan van het ontstaan van het incident, maar van de melding/signalering van het incident. Door nieuwe databronnen (bijvoorbeeld vanuit de auto) kan op termijn de melding/signalering van het incident wel sneller plaatsvinden.

10. Tevredenheid DCO over hoe goed hij wordt ontzorgd

Deze KPI is goed meetbaar en goed bruikbaar.

11. Percentage juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/ incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden

Een percentage als beoordeling over het juist toepassen van criteria is idealiter gebaseerd op de beoordeling van alle situaties waarbij opgeschaald zou kunnen worden. Niet alleen bij situaties waar de opschalingscriteria zijn toegepast, maar ook bij situaties waar die juist niet zijn toegepast (maar wel had moeten). Dit soort logging is veelal niet aanwezig. In de toetsing/nulmeting van Noord-Holland is daarom ook uitgeweken naar een kwalitatieve beoordeling van de KPI door de verkeerskundige. Het wordt hiermee wel een minder harde KPI.

Belangrijk punt voor deze KPI is dat er wel duidelijke opschalingscriteria moeten zijn afgesproken, waarbij in iedere geval is vastgelegd welke taak de operator heeft, wanneer hulp ingeschakeld moet worden en welke mensen geïnformeerd moeten worden.

12. Snelheid respons tussen inkomende telefoongesprekken en inhoudelijke behandeling binnen de norm

Meting van deze KPI zoals voorgesteld in het iCentrale project, is afhankelijk van de beschikbaarheid van logging van inkomende telefoongesprekken. Uit deze logging moet te halen zijn hoe lang het duurt voordat de telefoon is opgenomen. Daarmee wordt echter nog niet duidelijk hoeveel tijd is verstreken tot aan inhoudelijke behandeling en het is ook maar de vraag of er een logging is waarop dit laatste moment wordt vastgelegd.

Omdat er in Noord-Holland geen goede telefonische logging plaatsvindt, is in de toetsing/nulmeting gewerkt met een enquête onder de bellers naar de verkeerscentrale. De online enquête is ingevuld door provinciale weginspecteurs en (coördinator) wegverkeersleiders van RWS. Het voordeel van een enquête is dat niet alleen gevraagd kan worden naar de snelheid van respons maar ook naar de

kwaliteit van de inhoudelijke behandeling. Uit deze enquête is veel informatie gehaald en de respondenten gaven aan het positief te vinden om hun mening middels een enquête te kunnen geven.

Geadviseerd wordt om deze KPI om te bouwen naar een kwaliteitswaarde over de snelheid van respons op inkomende telefoongesprekken en over de kwaliteit van de inhoudelijke behandeling.

13. Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages (beschikbaarheid en inzet ON)

Deze KPI is goed meetbaar en goed bruikbaar.

14. Percentage personeelsleden dat voldoet aan minimale opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis)

Deze KPI is goed meetbaar. De KPI is echter niet meegenomen in de toetsing/nulmeting van Noord-Holland omdat er geen opleidingsplan voor de WV's beschikbaar was, waardoor de minimale opleidingseisen niet konden worden vastgesteld. Er kunnen hierdoor geen uitspraken worden gedaan over de bruikbaarheid van de KPI.

15. Afwijking geregistreerde gemiddelde snelheid ochtend/avondspits t.o.v. de referentiewaarde in de regelstrategie

Deze KPI meet de netwerk performance en past bij een iDienst op A-niveau. Voor deze KPI is het van belang om over een logging te beschikken van de gemiddelde snelheid in de ochtend- en avondspits. Er kan hierbij eventueel gekozen worden om deze KPI te beperken tot bepaalde wegen of een deel van het netwerk.

De logging is momenteel niet overal beschikbaar (zoals het geval is in Noord-Holland), maar ontwikkelingen met FCD-data bieden steeds meer mogelijkheden om deze KPI wel te kunnen meten. Omdat de logging voor deze KPI in Noord-Holland niet voor het gehele netwerk beschikbaar is, is deze KPI niet meegenomen in de toetsing/nulmeting en kunnen er geen uitspraken worden gedaan over de bruikbaarheid.

In Noord-Holland is het nog wel mogelijk om te starten met het bemeten van deze KPI voor enkele trajecten waar wel voldoende info (vanuit NDW) beschikbaar is.

16. Percentage afwijkend verkeersaanbod tijdens OS en AS is herkend/gedetecteerd

Naast incidenten/calamiteiten is afwijkend verkeersaanbod (hoger/andere verdeling aanbod over richtingen) een van de belangrijkste redenen om in te grijpen op bestaande (standaard) regelingen/scenario's. Deze KPI heeft als doel om te bepalen of dit afwijkende verkeersaanbod wordt gedetecteerd. Bij de toetsing/nulmeting in Noord-Holland bleek het lastig om deze KPI te operationaliseren: afwijkend verkeersaanbod is al een trigger om bestaande (standaard) regelingen/scenario's in te zetten, welke verkeersaanbod is dermate afwijkend om nog eens een keer in te grijpen op de bestaande (standaard) regelingen? Daarbij is het de vraag of er meer middelen beter ingezet kunnen worden op het moment dat zo'n situatie zich voordoet. Door deze onduidelijkheden is deze KPI niet meegenomen in de toetsing/nulmeting in Noord-Holland. Om de KPI bruikbaar en werkbaar te maken, dient deze KPI verder uitgewerkt en verduidelijkt te worden.

4 Conclusies en aanbevelingen

Deze rapportage is weerslag van de praktijkcase 1A. In deze praktijkcase is het proces om te komen tot klantspecifieke KPI's (zoals in werkpakket 1.1.7 is opgesteld) toegepast op het contract voor de iDienst wegverkeersleiders door de provincie Noord-Holland.

De volgende conclusies kunnen hierover worden getrokken

- Het proces kent de juiste stappen om, samen met de DCO, te komen tot prestatie-indicatoren (KPI's) als onderdeel van de functionele eisen van de DCO.
- Het proces is gericht op maatwerk en de toepassing van dit proces op de Noord-Hollandse situatie laat inderdaad zien dat alleen met maatwerk tot de juiste klantspecifieke KPI's kan worden gekomen.
- Een selectie van de KPI's kan gebaseerd worden op de beleidsdoelen en toepisen van de DCO.
- De beperking in de selectie van de KPI's wordt gevormd door de beschikbare meetsystemen van de DCO. In Noord-Holland bleek het aantal te gebruiken systemen en gelogde gegevens beperkt. Veelal betekende dit dat een kwantitatieve KPI is omgezet naar een kwalitatieve KPI (beoordeling, rapportcijfer). Voor 3 KPI's bleek het in het geheel niet mogelijk om deze op dit moment te bemeten.
- Van de 13 bemeten KPI's in de nulmeting was het merendeel goed bruikbaar om de prestaties van een iDienst te meten. Voor 3 KPI's wordt, op basis van de ervaring in de nulmeting, geadviseerd om deze enigszins aan te passen.

Bijlage A: Meetplan KPI's nulmeting provincie Noord-Holland

Nr.	Omschrijving SLA / KPI iCentrale	Normwaarde (default)	Omschrijving SLA / KPI nulmeting	Kwalitatief / kwantitatief	Meetmethode	Meetperiode	Bron
1	Aantal uren onderbezetting (bijv. onvoldoende personeel of onvoldoende opgeleid) van de VM dienst	2%	a. Aantal uren onderbezetting van de VM dienst tussen 06:00 en 22:00 uur b. Aantal uren onderbezetting van de VM dienst tijdens spitsen 06:00 - 09:00 en 15:00 - 19:00 uur	Kwantitatief	Backoffice analyse: registratie van aanwezigheid tussen 6:00 - 22:00 uur	18 sep - 13 okt (4 weken)	Rooster en logging
2	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS	>7 rapportcijfer	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet tijdens OS/AS	Kwalitatief	Beschrijving kwaliteit en gemiddeld rapportcijfer gebaseerd op: - audit op het handelen WVl in 10 spitsen - backoffice analyse beoordelen handelen WVl in spitsen op maximalisatie performance.	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt	Logging en checklist audit spitsen, shiftrapportages voor analyse in backoffice
3	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet in bijzondere omstandigheden gegeven het (verwachte) verkeersaanbod en/of capaciteitsbeperkingen	>7 rapportcijfer	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan maximalisatie performance wegennet in bijzondere omstandigheden gegeven het (verwachte) verkeersaanbod en/of capaciteitsbeperkingen	Kwalitatief	Beschrijving kwaliteit en gemiddeld rapportcijfer gebaseerd op: - audit op het handelen in bijzondere omstandigheden WVl in 10 spitsen - backoffice analyse beoordelen handelen WVl in bijzondere omstandigheden op maximalisatie performance.	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt	Logging en checklist audit spitsen, shiftrapportages voor analyse in backoffice
4	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	Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering VM rekenschap heeft gegeven van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO: toepassen van de prioritering uit de regelstrategie NH	Kwalitatief	Beschrijving kwaliteit en gemiddeld rapportcijfer gebaseerd op: - audit op het handelen WVl in 10 spitsen - backoffice analyse beoordelen handelen WVl in 10 casussen op toepassen prioritering uit regelstrategie. + Interview met VK en OG (over bijdragen aan aandachtspunten en beleid OG)	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt + interview in week 43	Logging en checklist audit spitsen, shiftrapportages voor analyse casus door back-office + interview VK en OG
5	Kwaliteitswaarde pro-actieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope	>7 rapportcijfer	Kwaliteitswaarde pro-actieve houding van ON t.b.v. mogelijke netwerk performance verbeteringen door maatregelen buiten zijn primaire scope	Kwalitatief	Interview met VK en OG (over pro-actieve houding en aantal en kwaliteit verbetervoorstellen)	interview in week 43	Interview VK en OG
6	Maximum 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	Maximum tijd tussen melding incident bekend bij VC tot bevestiging incident 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	Kwantitatief (beperkt)	Maximale detectietijd bepalen, door: - tijdens audit in 10 spitsen registratie van het moment van detectie door WVl van incidenten en pechgevallen en van het moment van handelen. - backoffice analyse: tijd bepalen tussen registratie, handelen en bekendworden incident en pechgeval op 112meldingen.nl en CMI-berger meldingen in de mail.	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt	Logging en checklist audit spitsen, analyse 112meldingen.nl en analyse CMI-berger meldingen
7	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	Gemiddelde tijd tussen melding incident bekend bij VC 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	Kwantitatief (beperkt)	Gemiddelde detectietijd bepalen, door: - tijdens audit in 10 spitsen registratie van het moment van detectie door WVl van incidenten en pechgevallen en van het moment van handelen. - backoffice analyse: tijd bepalen tussen registratie, handelen en bekendworden incident en pechgeval op 112meldingen.nl en CMI-berger meldingen in de mail.	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt	Logging en checklist audit spitsen, analyse 112meldingen.nl en analyse CMI-berger meldingen
8	% juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	in 90% van alle gedetecteerde afwijkende situaties juist gehandeld	% juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie	Kwantitatief (inschatting)	Beoordeling van het handelen van de WVl gebaseerd op backoffice analyse van 10 casussen.	10 spitsen (OS 06:30 - 10:30 uur/ AS 15:30 - 20:00) in periode 25 sep - 13 okt	Logging en checklist audit spitsen
9	Ongeplande wegafsluitingen, storingen in brugbedieningen of tunneltechnische installaties met impact op (beschikbaarheid van de infrastructuur voor) wegverkeer zijn binnen 120 seconde na optreden gecommuniceerd via wegkantsystemen	Max. xx afwijkingen per jaar	Ongeplande wegafsluitingen, storingen in brugbedieningen of tunneltechnische installaties met impact op (beschikbaarheid van de infrastructuur voor) wegverkeer zijn binnen 120 seconde na bekend bij VC gecommuniceerd via wegkantsystemen	Kwantitatief (beperkt)	Backoffice analyse: registratie van het aantal ongeplande afsluitingen (weg, brug, tunnel), van het aantal inzetten van DRIPs daarvoor; en de tijdsduur tussen bekend bij VC en inzet DRIP op basis van logging shiftrapportages en MM.	18 sep - 13 okt (4 weken)	Shiftrapportages, logging MM en aanvullend onderzoek
10	Tevredenheid opdrachtgever: opdrachtgever wordt geheel ontzorgd	Minimaal rapportcijfer 6 of hoger in halfjaarlijkse prestatiemeting	Tevredenheid opdrachtgever: opdrachtgever wordt geheel ontzorgd	Kwalitatief	Interview met VK en OG	Interview in week 43	Interview VK en OG
11	% juiste toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	90%	Kwaliteitswaarde toepassing opschalingscriteria bij ongevallen/incidenten, veel verkeershinder, storing en/of overige bijzonderheden	Kwalitatief (i.p.v. kwantitatief)	Interview met VK over juiste toepassing opschalingscriteria	Interview in week 43	Interview VK
12	Snelheid respons tussen inkomende telefoongesprekken en inhoudelijke behandeling binnen de norm.	90%	Kwaliteitswaarde snelheid respons inkomende telefoongesprekken en kwaliteit inhoudelijke behandeling.	Kwalitatief (i.p.v. kwantitatief)	Enquete bij nood- en hulpdiensten, weginspecteurs en andere verkeerscentrales over kwaliteit en snelheid telefonisch contact met VC.	Enquete in week 43	Enquete
13	Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages	100%	Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages	Kwantitatief	Backoffice analyse: registratie en analyse van de shiftrapportage op volledigheid en tijdige oplevering.	18 sep - 13 okt (4 weken)	Shiftrapportages

Het programma iCentrale is een initiatief van 13 private partijen: Arcadis, BNV Mobility, Be-Mobile, Cruxin, DAT.Mobility/Goudappel, Dynniq, MAPtm, Siemens, Sweco, Technolion, Trafficlink, Trigion en Vialis en 6 decentrale overheden: gemeenten Almere, Den Haag en Rotterdam en de provincies Flevoland, Utrecht en Noord-Holland. Het programma is gericht op een beter functionerend netwerk en betere dienstverlening aan mobilisten en burgers tegen lagere kosten van assets en betere kosteneffectiviteit van de exploitatie in centrales. Dit programma wordt ondersteunt door het Ministerie van Infrastructuur en Milieu/programma Beter Benutten.



Gemeente Almere



Den Haag



Gemeente Rotterdam

