

# iCentrale Praktijkcase Rotterdam

Borgen van bereikbaarheidsdoelen binnen het proces van  
“werken aan de weg”

## Eindrapportage

Arcadis

Datum: 02 maart 2018

## Inhoud

- **Introductie Praktijkcase Rotterdam**
  - Relatie iCentrale - Praktijkcase Rotterdam: aanleiding voor Praktijkcase
  - Doel & Scope Praktijkcase Rotterdam
  - Gehanteerde methodiek voor Praktijkcase Rotterdam
- **Uitwerking Praktijkcase Rotterdam**
  - Beleidsanalyse (bereikbaarheidskaders)
  - Procesanalyse (proces “werken aan de weg”)
  - Eindresultaat (borging beleid binnen het proces)
- **Aanbevelingen**

## Introductie Praktijkcase Rotterdam

## Relatie iCentrale - Praktijkcase Rotterdam

- Opgave van Hoofdgroep I binnen het programma iCentrale is het ontwikkelen van kaders waarmee op generieke wijze producten en diensten vanuit het “concept” iCentrale kunnen worden uitgevraagd, aangeboden en geoperationaliseerd.
- HGI heeft hiertoe een methodiek ontwikkeld, gebaseerd op gestandaardiseerde SLA's/ KPI's, voor DCO's. Hierin wordt rekening gehouden met wat de opdrachtgever terug wil zien als (prestatie)eis in een opdracht binnen de eigen organisatie of aan een marktpartij.
- Doel van de modulaire SLA's en KPI's is het meetbaar maken van verschillende beleidsdoelstellingen van DCO's.
- De gemeente Rotterdam heeft de ambitie beleidsdoelen m.b.t. bereikbaarheid te borgen binnen haar uitvoeringsorganisatie. De gehanteerde methodiek binnen de iCentrale lijkt hiervoor uitermate geschikt. Aan de hand van een Praktijkcase is de koppeling tussen beide gemaakt.
- **Doelstelling Praktijkcase:**  
***“Het komen tot reële en bruikbare KPI's op het gebied van bereikbaarheid, die gebruikt kunnen worden om afspraken vast te leggen voor het proces “werken aan de weg”***

## Doel Praktijkcase Rotterdam

### Doel

- Eenheid/afstemming creëren tussen beleidsvisie en uitvoering/operatie t.b.v. het verbeteren van (samenwerkings)afspraken voor het proces “werken aan de weg”

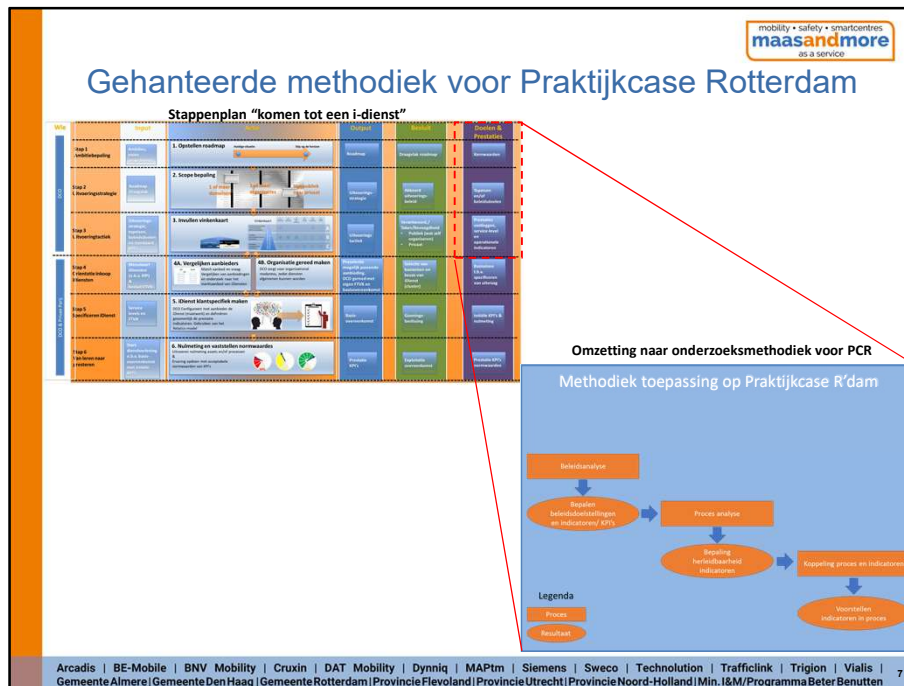
### Resultaat

- De Rotterdamse beleids(kern)waarden voor bereikbaarheid vertalen naar de ontwikkeling van reële en bruikbare bereikbaarheids-indicatoren (SLA's/KPI's) op strategisch, tactisch en operationeel niveau, welke terug te herleiden zijn naar specifieke momenten in het bereikbaarheidsproces van de gemeente.

## Scope Praktijkcase Rotterdam

- De Praktijkcase Rotterdam is primair gericht op bereikbaarheid.
- De Praktijkcase Rotterdam omvat het gehele traject/proces van beleid naar operationele uitvoering binnen de gemeentelijke organisatie. De vraag richt zich daarmee op de inrichting en optimalisatie van het gehele proces.
- De gemeente Rotterdam onderscheidt een aantal situaties die van invloed zijn op de bereikbaarheid van de stad. Voor deze situaties zijn werkprocessen opgesteld, dit betreft:
  - Evenementen,
  - Bouwprojecten
  - Werken aan de weg

Deze Praktijkcase focust zich op het proces “werken aan de weg”.



De Figuur linksboven geeft inzicht in het stappenplan/methodiek van de iCentrale “komen tot een iDienst”.

Dit vormt de basis voor de uitwerking van de praktijkcase Rotterdam, waarin de focus gevestigd is op het bepalen van:

- Kernwaarden
- Topesien en/of beleidsdoelen
- Vastleggen van operationele indicatoren

De bovenstaande methodiek is concreet gemaakt voor de praktijkcase Rotterdam door het uitvoeren van een beleidsanalyse en een procesanalyse.

In de beleidsanalyse zijn de kernwaarden en beleidsdoelen vastgelegd, tezamen met de onderliggende indicatoren.

In de procesanalyse is bepaald in welke stappen van het bereikbaarheidsproces borging plaatsvindt van de bereikbaarheidsvoorwaarden.

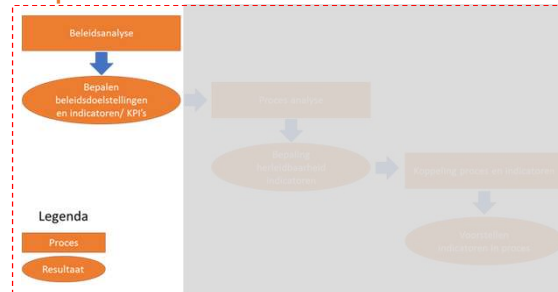
Ten slotte is de koppeling gemaakt door beleidsindicatoren (voortkomend uit de beleidsanalyse) te koppelen aan specifieke processtappen uit de procesanalyse.

## Uitwerking Praktijkcase Rotterdam



## Beleidsanalyse (I)

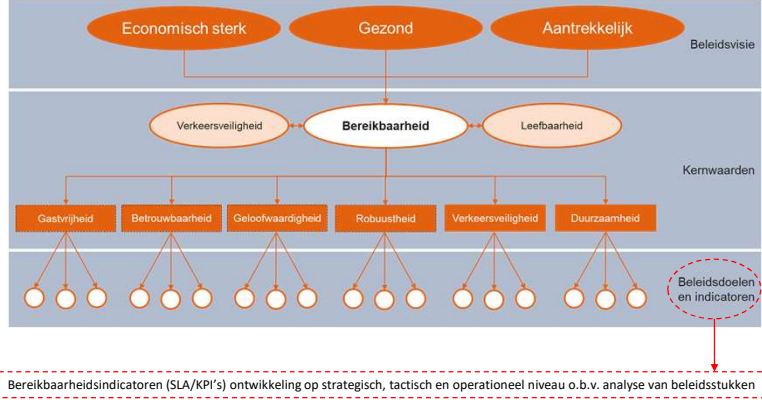
- **Analyse van beleidsdocumenten, interviews en workshop met gemeente Rotterdam t.b.v. destilleren kernwaarden, beleidsdoelstellingen en indicatoren t.a.v. bereikbaarheid**
- **Resultaat: Overzichtstabel met doorvertaling van bereikbaarheidskernwaarden naar beleidsdoelstellingen en indicatoren op strategisch, tactisch en operationeel niveau**



De omschrijving van de beleidsanalyse is terug te vinden in het document “Beleidsanalyse PC Rotterdam”

## Beleidsanalyse (II)

Overzicht beleidsvisie gemeente Rotterdam en kernwaarden t.a.v. bereikbaarheid



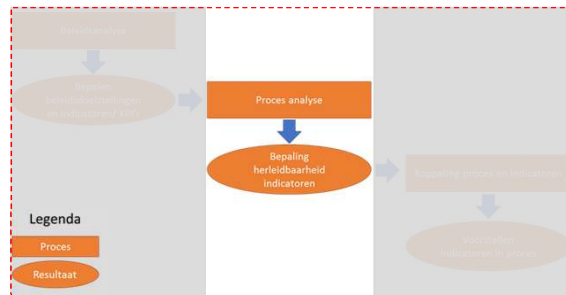
## Beleidsanalyse (III)

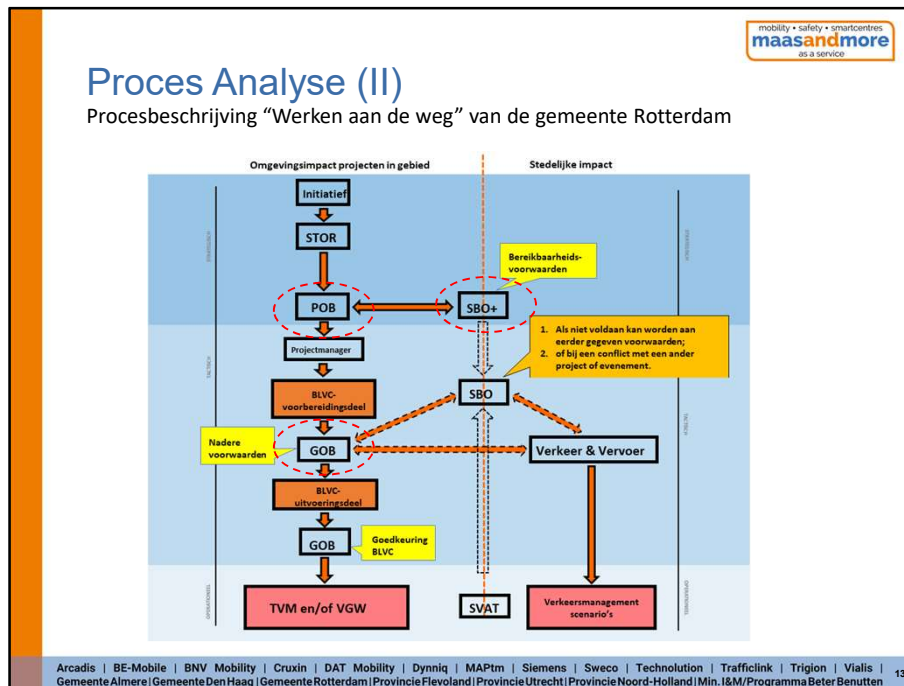
Resultaat van doorvertaling kernwaarden naar beleidsindicatoren op strategisch, tactisch en operationeel niveau

**Zie Tabel 2 in document “Beleidsanalyse PC Rotterdam” voor een uitwerking van de beleidsindicatoren op strategisch, tactisch en operationeel niveau**

## Proces Analyse (I)

- **Analyse van het bereikbaarheidsproces “werken aan de weg” van de gemeente Rotterdam**
- **Resultaat: Chronologisch proces overzicht waarin aangegeven wordt waar (op welke momenten) en wat voor (activiteiten en/of producten) voorwaarden m.b.t. bereikbaarheid te herleiden zijn in het proces.**





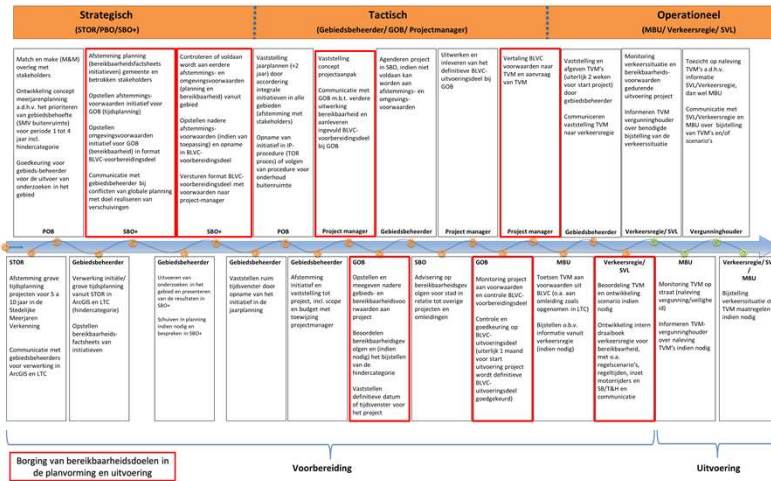
Vanuit de gemeente Rotterdam is het bereikbaarheidsproces voor “werken aan de weg” opgesteld.

Dit proces biedt inzicht in de verschillende processtappen en betrokken afdelingen/ stakeholders.

Dit proces is de basis geweest voor de verdere uitwerking van het proces, namelijk het chronologische bereikbaarheidsproces voor “werken aan de weg”.

# Proces Analyse (III)

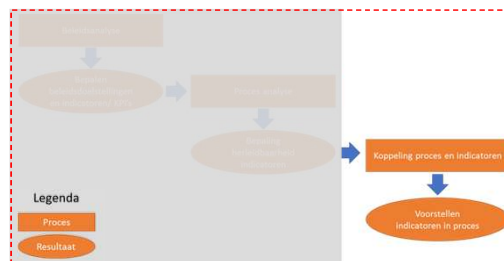
Resultaat van procesbeschrijving “werken aan de weg” in chronologische tijdsvolgorde met vaststelling van “momenten” waarop borging van bereikbaarheidsdoelen plaatsvindt



Een overzicht van het chronologische bereikbaarheidsproces voor “werken aan de weg” is terug te vinden in het document “Chronologische procesanalyse PC Rotterdam”

## Koppeling beleids- en procesanalyse (I)

- Koppeling leggen tussen het bereikbaarheidsproces voor “werken aan de weg” en de ontwikkelde indicatoren (SLA/KPI's) op strategisch, tactisch en operationeel niveau
- Resultaat: Overzichtstabel met koppeling van bereikbaarheidsvoorwaarden (indicatoren op strategisch, tactisch en operationeel niveau) met momenten in het bereikbaarheidsproces voor het scenario “werken aan de weg”.



## Koppeling beleids- en procesanalyse (II)

Resultaat van koppeling beleids- en procesanalyse

Zie Tabel 1 in document “Koppeling beleids- en procesanalyse PC Rotterdam”. Hierin is opgenomen waar in het bereikbaarheidsproces van “werken aan de weg” borging dient plaats te vinden van de opgestelde beleidsindicatoren op strategisch, tactisch en operationeel niveau.

Een overzicht van het eindresultaat is terug te vinden in het document “Koppeling beleids- en procesanalyse PC Rotterdam”.



# Aanbevelingen



## Aanbevelingen

- **Hiaten in koppeling tussen SLA/KPI's en proces**
  - Minder Hinder plan aanpak opstellen voor gemeente Rotterdam waarbij de planvorming en uitvoering wordt gekoppeld aan (verkeers)hindercategorieën
    - Opstellen communicatiestrategie
    - Opstellen reisinformatiestrategie (bij. via Rotterdam Onderweg)
    - Opstellen calamiteitenorganisatie en handelingsplan op stadsniveau
  - Opstellen check op uitvoering van voorwaarden per fase (strategisch, tactisch en operationeel)
    - Aansturing verkeerscentrale o.b.v. SLA's/KPI's
- **Verdere uitwerking SLA/KPI's voor proces “Werken aan de weg”**
  - Implementeren van borgingsinstrumentaria in proces;
    - Uitwerking/hernieuwing van Rotterdamse spelregels op strategisch, tactisch en operationeel niveau
- **Borgen bereikbaarheidsdoelen overige bereikbaarheidsprocessen**
  - Bereikbaarheidsproces voor evenementen
  - Bereikbaarheidsproces voor bouwprojecten

Arcadis | BE-Mobile | BNV Mobility | Cruxin | DAT Mobility | Dyniq | MAPtm | Siemens | Sweco | Technolution | Traffclink | Trigon | Vialis | Gemeente Almere | Gemeente Den Haag | Gemeente Rotterdam | Provincie Flevoland | Provincie Utrecht | Provincie Noord-Holland | Min. I&M/Programma Beter Benutten 18

In het huidige bereikbaarheidsproces voor “werken aan de weg” van de gemeente Rotterdam ontbreekt, ondanks de aanwezigheid van onderscheid naar verkeershinder categorieën, een gestandaardiseerde Minder Hinder aanpak, waarbij de (sub) elementen zijn gekoppeld aan de verkeershinder categorieën.

In de ontwikkeling van een Minder Hinder Plan voor de gemeente Rotterdam kunnen de volgende elementen gekoppeld worden aan de verkeershinder categorieën:

- Communicatiestrategie (is wel aanwezig bij de gemeente Rotterdam, maar is niet gestandaardiseerd volgens Minder Hinder aanpak);
- Reisinformatiestrategie (is in beperkte mate aanwezig bij de gemeente Rotterdam, maar is niet gestandaardiseerd volgens Minder Hinder aanpak);
- Calamiteitenorganisatie en handelingsplan (onduidelijk of het aanwezig is bij de gemeente Rotterdam en hoe dit is vormgegeven).

Hierin kan o.b.v. de hindercategorie bepaald worden wat de minimaal benodigde inzet is van de verschillende elementen. Hierbij kan bijvoorbeeld onderscheid gemaakt worden naar het schaalniveau waarop de werkzaamheden betrekking hebben én het wel of niet combineren van elementen om het effect/bereik van het Minder Hinder plan te vergroten.

De hoogste hindercategorie heeft dus de maximale inzet en combinaties van elementen, welke afnemen naarmate de verkeershinder categorie van de werkzaamheden afnemen.

Ook ontbreekt in het bereikbaarheidsproces van “werken aan de weg” aan inzicht in óf en in welke mate aan bereikbaarheidsvoorwaarden is voldaan op verschillende niveaus. Het ontbreekt aan een gestandaardiseerd overzicht (op papier of digitaal) op welk niveau is voldaan aan de gestelde bereikbaarheidsvoorwaarden of onderlinge afspraken, zodat eenvoudig teruggevonden kan worden waar de verantwoordelijk ligt bij eventuele afwijkingen.