

## Project 2.2 Multi-domein bediening en de betekenis voor personeel, management & opleiding

Goed opgeleid personeel is een cruciale asset van een effectief opererende bediening. Project 2.2 heeft daarom als hoofddoel gehad om goed opgeleid personeel op alle niveaus te hebben die over diverse domeinen heen in een multi-domein centrale kunnen werken.

Hiervoor zijn de volgende producten geleverd:

- beschrijvingen van delta's in functie- en competentieprofielen tussen situatie nu en in de situatie van bediening bij gecombineerde en geïntegreerde domeinen;
- overzicht van domeinen en taken die vanuit het oogpunt van personeel te combineren en integreren zijn;
- overzicht van aanbod van opleidingen, en eindtermen voor een gecertificeerde opleiding voor verkeersmanagement;
- nieuwe opleidingen "tunnelbediening voor operators", "verkeersmanagement voor operators", multi-domein bediening voor operators", en "opleiding netwerkmanager";
- een beschrijving van de (on)mogelijkheden van het certificeren van een opleiding met het daarbij behorende stappenplan om te komen tot certificering;
- beschikbaarheid van goed opgeleid personeel over de domeinen heen.

De centrale vragen die in de uitwerking van dit project beantwoord zijn:

- Welke domeinen en taken zijn vanuit een oogpunt van personeel te integreren en te combineren?
- Wat betekent deze integratie en combinatie voor de opleidingen van het personeel?

De volgende stappen zijn gezet om tot de geleverde producten te komen:

- Een competentiematrix is opgesteld om de huidige competenties van bedienend personeel (o.a. op basis van de in project 2.03 geïnventariseerde werkprocessen) werkend in alle 6 domeinen in 1 overzicht samen te brengen.
- Aan de hand van de ibedienfilosofie (opgesteld vanuit project 2.04 van de iCentrale) is de verandering van rollen en competenties beschreven, resulterend in functieprofielen, eindtermen en combinaties van domeinen en taken. Dit levert een antwoord op de eerste centrale vraag: welke domeinen en taken zijn vanuit een oogpunt van personeel te integreren en te combineren?
- Om de tweede centrale vraag te beantwoorden zijn in een vervolgstap de combinaties van domeinen en taken gebruikt om het verschil aan te geven tussen huidige en gewenste opleidingen. Dit is ook de aanzet om nieuwe opleidingen te ontwikkelen en op te leveren. De opleidingen die nieuw ontwikkeld zijn betreffen (a) tunnelbediening voor operators, (b) verkeersmanagement voor operators, (c) multi domein bediening voor operators (d) en een opleiding netwerkmanager.
- De nieuwe gecombineerde taken en domeinen dienen ook uitgevoerd te kunnen worden. Het personeel dat dit uitvoert dient geworven te worden. Hiervoor is een plan voor opgeleid en gekwalificeerd personeel opgesteld.

- In het project zijn ook 6 operators opgeleid. Zij hebben allen een certificaat ontvangen voor het succesvol deelnemen aan een opleiding verkeersmanagement voor operators conform eerdergenoemde competenties. Dit personeel is het voorbeeld van gekwalificeerd personeel voor de praktijkcase bedienen of afstand.



Ten slotte is er ook een certificeringsplan ontwikkeld hoe in het vervolg om te gaan met de ontwikkelde opleidingen. De verandering ten opzichte van huidige opleidingen betekent het mogelijk maken van opleiding in multi-domein bediening. Dit is alleen mogelijk als opleidingen voldoen aan een bepaald kwaliteitsniveau. Dit kwaliteitsniveau kan worden uitgedrukt door opleidingen en opleiders te certificeren. Het certificeringsplan is geschreven voor de deelnemers aan het programma iCentrale en kennisinstellingen en bevat een voorstel hoe de opleiders en de opleiding te certificeren zodat een bepaalde kwaliteit van multi-domein bediening gegarandeerd kan worden aan wegbeheerders.

Dit project is uitgevoerd door Sweco in samenwerking met Trigion.