

Project 2.4 Uniforme bediening iCentrale

Vanuit de kennis van de bedienprocessen is een gedeeld beeld ontstaan over de optimale manier van het inrichten van de bediening. De generieke opzet is uitontwikkeld tot een iBedienfilosofie. De iBedienfilosofie beschrijft de toekomstige wijze van werken in een iCentrale en biedt uitgangspunten over de wijze waarop de organisatie, techniek en systemen kunnen worden ingericht. Dit bevordert de uitwisselbaarheid tussen private en publieke partijen op basis waarvan geïntegreerde diensten aangeboden kunnen worden.

De uitgangspunten voor de iBedienfilosofie zijn dat de toekomstige manier van werken in een iCentrale betekent dat a) domeinen vergaand slim gecombineerd en geïntegreerd gaan worden, b) de toenemende automatisering (door data en techniek) meer ondersteuning gaat bieden en c) mensen veilig en naar tevredenheid hun taken kunnen uitvoeren. Dit levert een beschrijving van de organisatie van een iCentrale, rollen voor de iCentrale medewerkers, de werkprocessen, de wijze van taakallocatie en een beschrijving van de consequenties voor de informatievoorziening, systemen en werkplekken. De iBedienfilosofie is in samenwerking met CROW uitgewerkt tot een landelijke standaard.



Een belangrijke manier om de efficiëntie in de iCentrale te bevorderen is dat er gewerkt zal worden op basis van triggers, en dat een deel van de bedienprocessen automatisch afgehandeld zal worden. Deze aspecten zijn als resultaat van dit project geïntegreerd. Daarnaast is onderzocht en uitgewerkt welke informatie tijdens de verschillende bedienprocessen van belang is om de operator inzicht te geven in de situatie die aangetroffen wordt in of rond het te bedienen object ("situational awareness"), en hoe deze in de vorm van een "operational picture" aangeboden kan worden.

Tenslotte is de bedienapplicatie die voor een iCentrale nodig is functioneel beschreven, waarmee de basis is gelegd voor de daadwerkelijke realisatie van iCentrales inclusief een implementatieplan.

In een iCentrale brede samenwerking is een raamwerk opgesteld voor de bedieninterface die de verschillende componenten weergeeft van een iCentrale. In dit project zijn de volgende zaken uitgewerkt die van belang zijn voor die bedieninterface:

- Prioritering van de triggers
- Intelligentie aangaande combineren van triggers
- Opleiding en competenties van de operator
- Werkdruk van de operators

Dit project is uitgevoerd door MAPtm in nauwe samenwerking met Trigion, Sweco, en VHP.