

De eerste KPI verkeers- en tunnel- managementcentrale van NL

Praktijkcase Provincie Noord-Holland

Gerben Quirijns (Arcadis), David Rus en Jan-Willen Plomp (provincie Noord-Holland)
Vakbeurs Mobiliteit Houten
28 november 2018

iCentrale: Publiek-privaat initiatief voor transitie in centrales

Hoofdgroep I
'Prestaties en Doelen'



Hoofdgroepen II
'Centrale Bediening en Personeel'



Hoofdgroep III
'Data en informatie'



Hoofdgroep IV
'Techniek en (ICT)systemen'



Hoofdgroep V-VII
'Omgeving en Markt'



Gemeente Almere



Gemeente Rotterdam

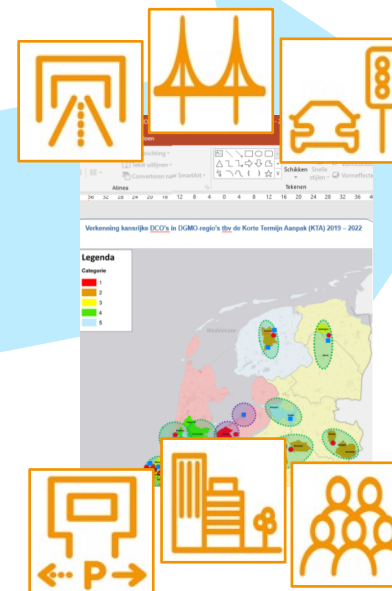


Van droom naar daad....

Gedurfde ambitie

Gezamenlijke ontwikkeling

Gereed voor.... **...LANDELIJKE TOEPASSING**



24 maart 2017

3 november 2017

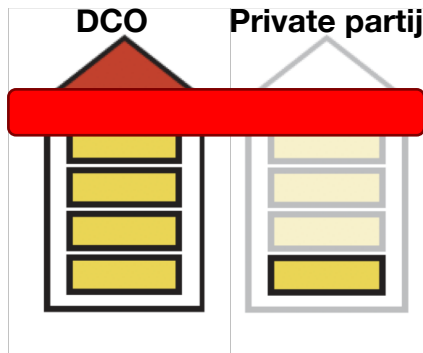
2 november 2018

.....

Onze presentatie gaat over....

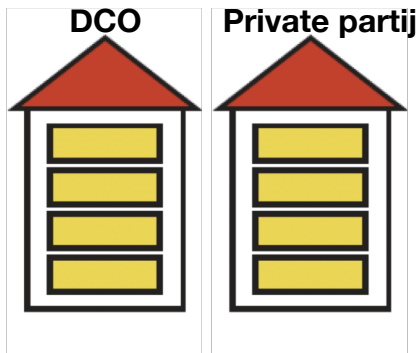
Cluster 1

Centrale bediening in eigen bestaande bediencentrale(s) slimmer en efficiënter



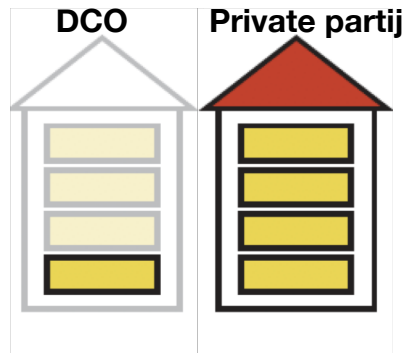
Cluster 2

Scope van centrale bediening uitbreiden in eigen bestaande bediencentrale(s)



Cluster 3

Realiseren centrale bediening zonder eigen bediencentrale(s)



1-B Prestatiegestuurde Verkeerscentrale: praktijktoepassing van prestatie-afspraken tussen DCO en dienstenaanbieder over na te streven en te leveren (outcome) prestaties op straat.

Aanleiding

PNH in de ontwikkeling naar regieorganisatie

- Uitvoerende taken meer naar de markt
- Via gebiedsaannemers organiseren van B&O
- Professionele organisatie opzetten, gebruik makend van innovatie / marktontwikkelingen

Gewenste rol PNH heeft impact op

- Assetbeheer
- Bediening en bewaking / centrale bediening
- En daarmee: de organisatie

Aanpak

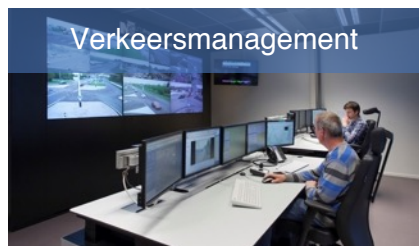
PNH in de ontwikkeling naar regieorganisatie

- Uitvoerende taken meer naar de markt
- Verantwoordelijk van Beheer en onderhoud beleggen in (gebieds)contracten
- Professionele organisatie opzetten
- Gebruik makend van innovatie / marktontwikkelingen

Gewenste rol PNH heeft ook impact op (de toekomst van) centrale bediening

- Bediencentrale LifeCycle
- Slimmer en efficiënter
- Sturen op prestaties voor de eindgebruiker

Ambitie Provincie Noord-Holland



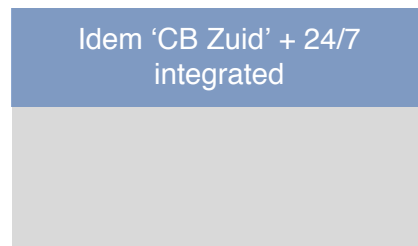
Hoofddorp



Hoofddorp



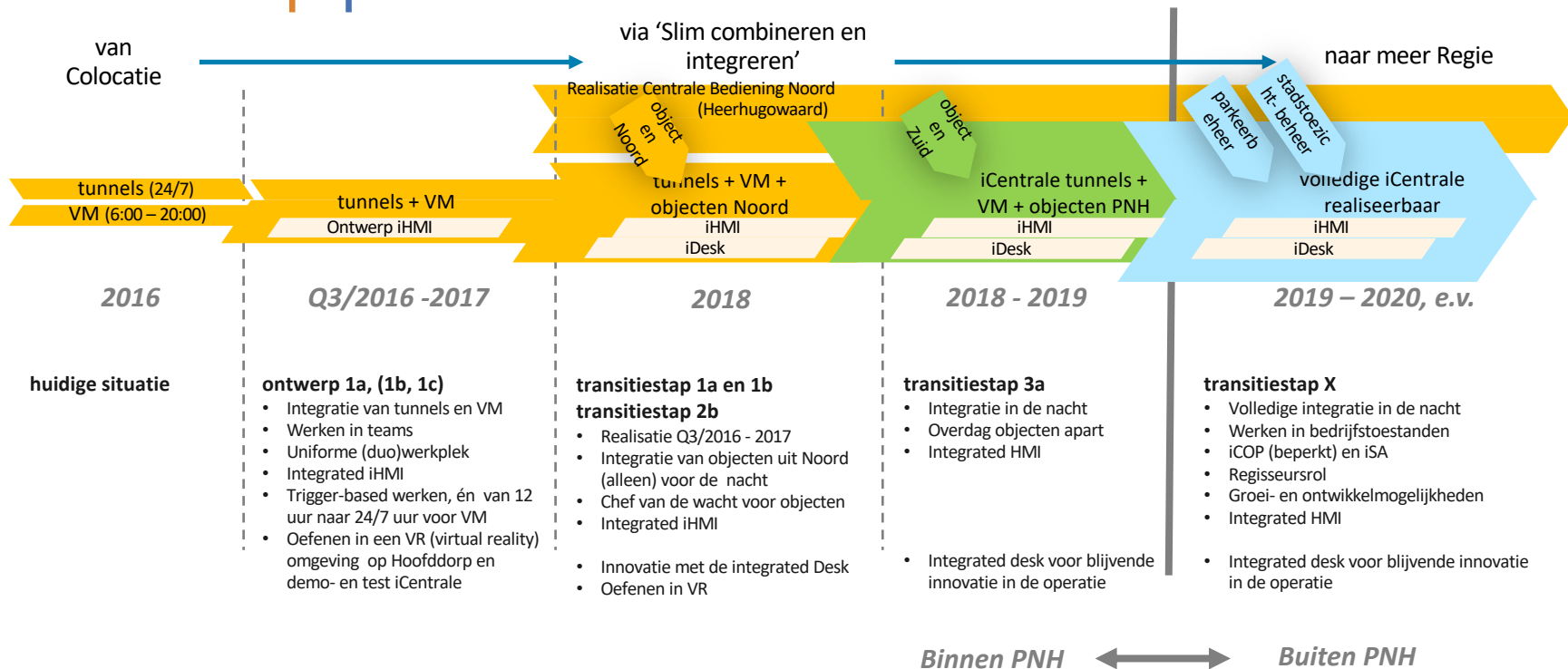
Heerhugowaard



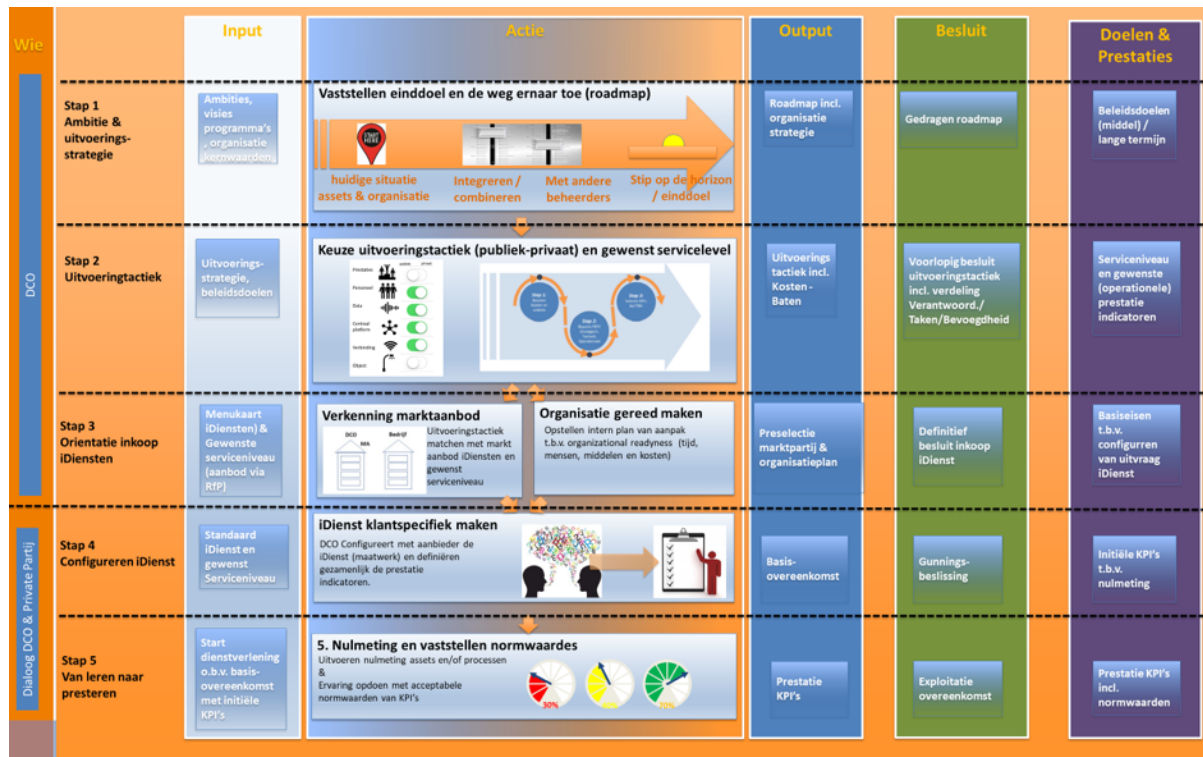
2019 - 2020

Realisatie 2010			
	Realisatie 2012 2013: Managing Agent		Verkennen
Q3 2017: Extern VM-personeel (WvL)		2017: Extern personeel B+S Realisatie: Q4 2018	'Geen Realisatie'
2018: TM + VM: naar 24/7 VM, in de nachtelijk uren + BS			2019 - 2020: Multidomein iCentrale 'as a service'

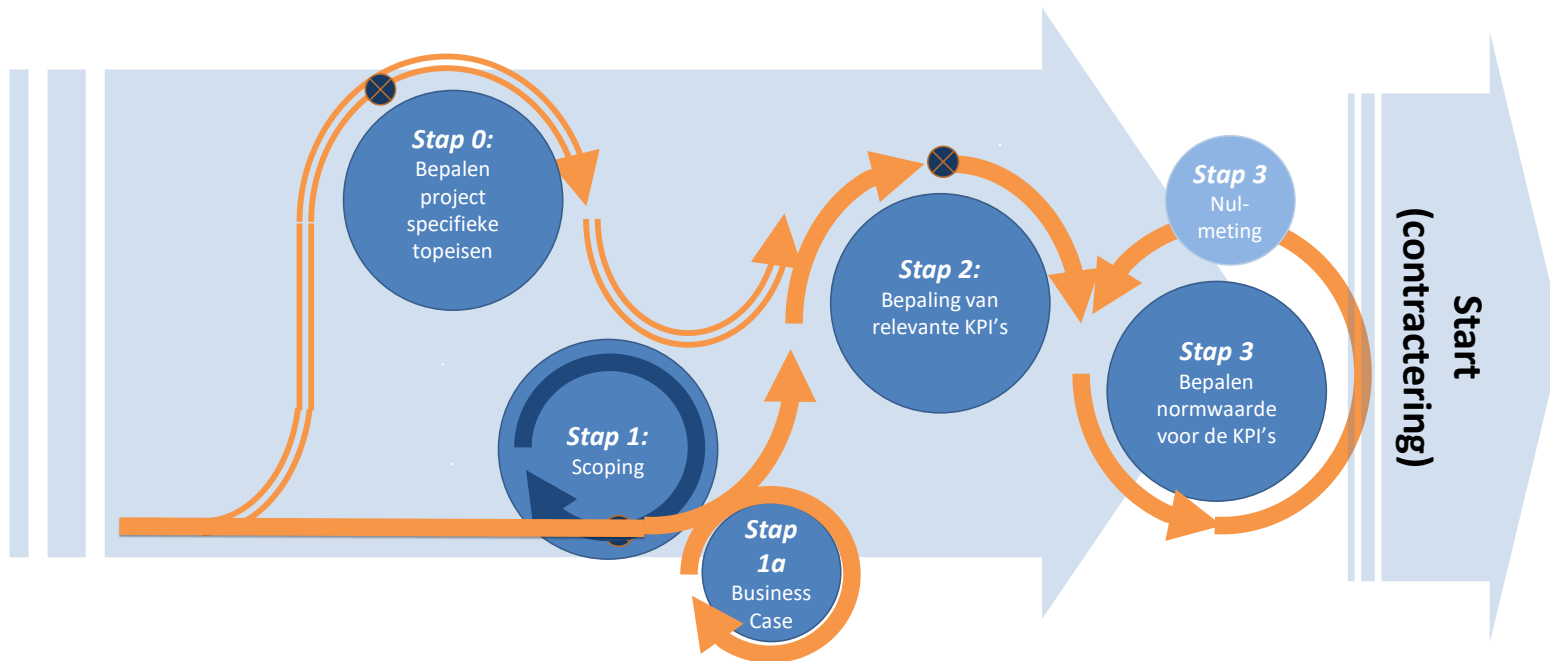
Roadmap provincie Noord-Holland



Stappenplan richting afname iDiensten



Routekaart naar KPI's: toegepast op VC PNH



Eerste taakuitbreiding

Opdracht inspanningsfase

- Het leveren van opgeleid personeel
- Onder verantwoordelijkheid van OG.
- Vastgestelde bedientijden

Taakomschrijving Wegverkeersleider inspanningsfase

- Het bewaken, sturen en begeleiden van verkeersstromen op het provinciale wegennet van Noord-Holland door middel van:
- Herkennen van afwijkingen
- Bediening van verkeerssystemen;
- Ondersteunen bij calamiteiten
- Informeren van derden;
- Melden van storingen.

Ambitieniveau: KPI gestuurde VMC

Korte termijn

- van reactief naar proactief
- Dienstverlening zelfstandig (verkeersverwachting)
- Techniek scheiden van bediening
- Proactief zoeken naar verstoringen

Langere termijn

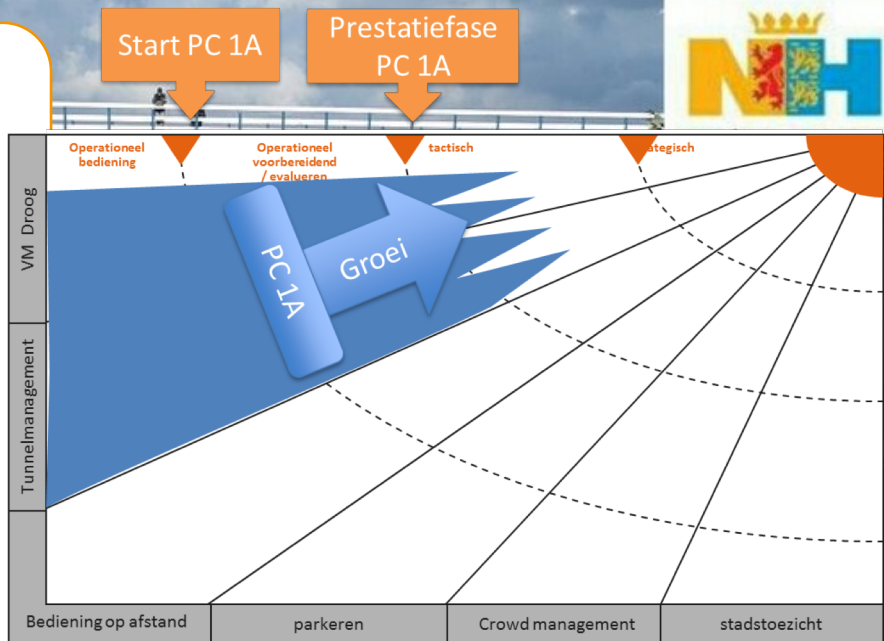
- Ruimte voor innovatie / ontwikkeling Voorspelling / trend (iRadar)
- Aantonen effect op de doorstroming
- Combi met DVM beheer



PC in MA tunnelbeheerorganisatie

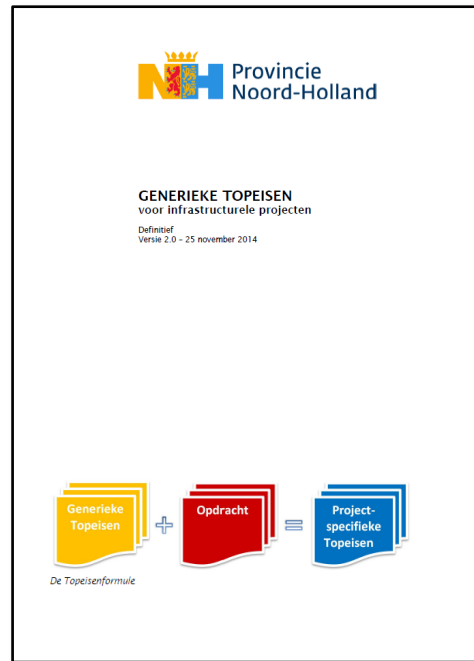
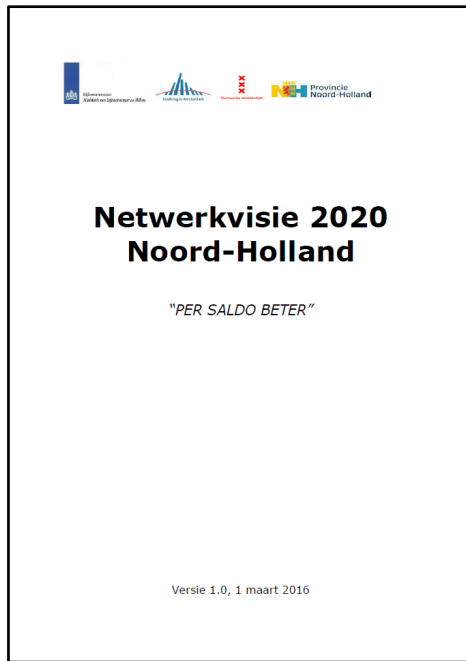
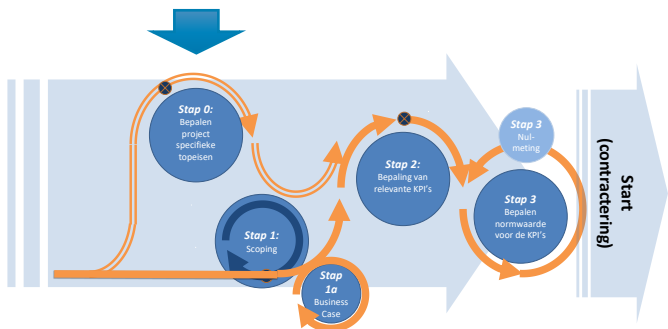
- De eerste KPI gestuurde VC van Nederland
- Twee domeinen gecombineerd

- Wat levert dit op?



KPI's gekoppeld aan verschillende topdoelen

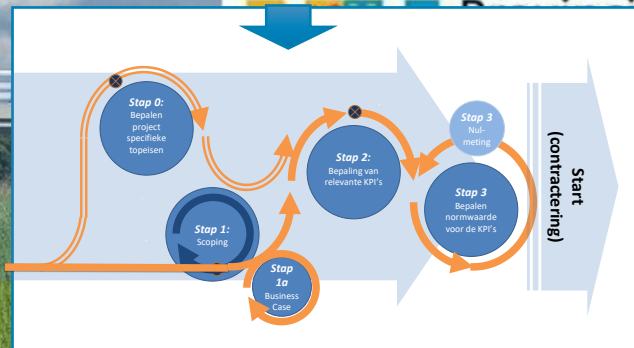
- Beschikbaarheid
- Doorstroming
- Imago
- Samenwerking
- Bedrijfsvoering



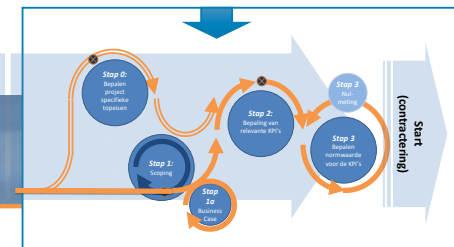
PC 1 concreet: de ongeplande situatie

Wat willen wij bereiken?

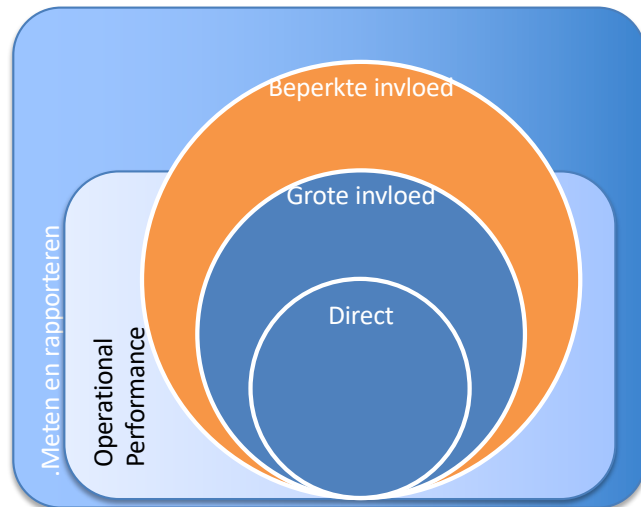
- Weggebruikers snel geïnformeerd
- Efficiënt gebruik van de beschikbare capaciteit
- Handelingen van de VC in lijn met beleidsuitgangspunten
- Goede samenwerking met ketenpartners
- Lerende organisatie



Van topdoel naar KPI



Invloed iDienst op projectspecifieke toepisen



KPI's afgeleid van toepisen en invloed van dienstverlener

Toepisen	Subproces	KPI omschrijving	Normwaarde
Doorstroming			
			
			
Veiligheid			
			
			
Leefbaarheid			
			
			
...			
			
			

KPI's PNH niveau B

Beschikbaarheid

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

Doorstroming

2. Afwijking geregistreeerde gemiddelde snelheid ochtend/avondspits in de regelstrategie;
3. Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON heeft bijgedragen aan de performance wegnnet tijdens OS/AS;
4. Idem, voor bijzondere omstandigheden (werkzaamheden, evenementen, etc.)
5. Kwaliteitswaarde verantwoording ON op hoe ON bij uitvoering van specifieke uitgangspunten/aandachtspunten DCO (Voorstellen voor provinciale prioriteit 1 en 2 wegen te verminderen);
6. Kwaliteitswaarde pro-actieve houding van ON t.b.v. mogelijke incidenten door maatregelen buiten zijn primaire scope (doen van verkeersaanbod);
7. Maximale tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator actie NMS in OS / AS;
8. Gemiddelde tijd tussen ontstaan incident tot bevestiging incident / storing door operator actie NMS in OS / AS;
9. % afwijkend verkeersaanbod tijdens OS en AS is herkend/gedetecteerd;
10. % juiste afweging inzet maatregelen (geen, scenario of losse ad-hoc) in lijn met regelstrategie



Uit de standaard KPI's

Bedrijfsvoering

15. % personeelsleden voldoet aan minimale opleidingseisen voor de functie (bijv. domein, gebieds- en objectkennis);
16. Tijdige en volledige oplevering shiftrapportages (beschikbaarheid en inzet ON);
17. % van de shiftrapportages geanalyseerd door teamleider (verbetervoorstellen, KCO);
18. Tijdige en volledige oplevering operational performance maandrapportage (beschikbaarheid en inzet ON);

PC 1 concreet: de ongeplande afsluiting

Kwantitatief

- Beschikbaarheid van de dienst: **randvoorwaarde** !
- Tijdsduur tot detectie van een verstoring (tijdens de spits)
- Informatie over ongeplande wegafsluiting binnen 120 seconden gecommuniceerd via DRIP's en digitaal (RadioVerkeersInformatie / navigatie)
- Respons centrale op inkomende meldingen

Kwalitatief

- Beoordeling optreden VC in bijzondere situaties
- Beoordeling performance door OVK & OG



Huidige praktijk – van 0-meting naar prestatiefase



Bepaling normwaarde op basis van beleidsdoelen & ambities

Toepisen	Subproces	KPI omschrijving	Normwaarde
----------	-----------	------------------	------------

Nulmeting

KPI omschrijving	Huidige performance
------------------	---------------------

Van 0-meting

- Vaststellen basis- en kennisniveau

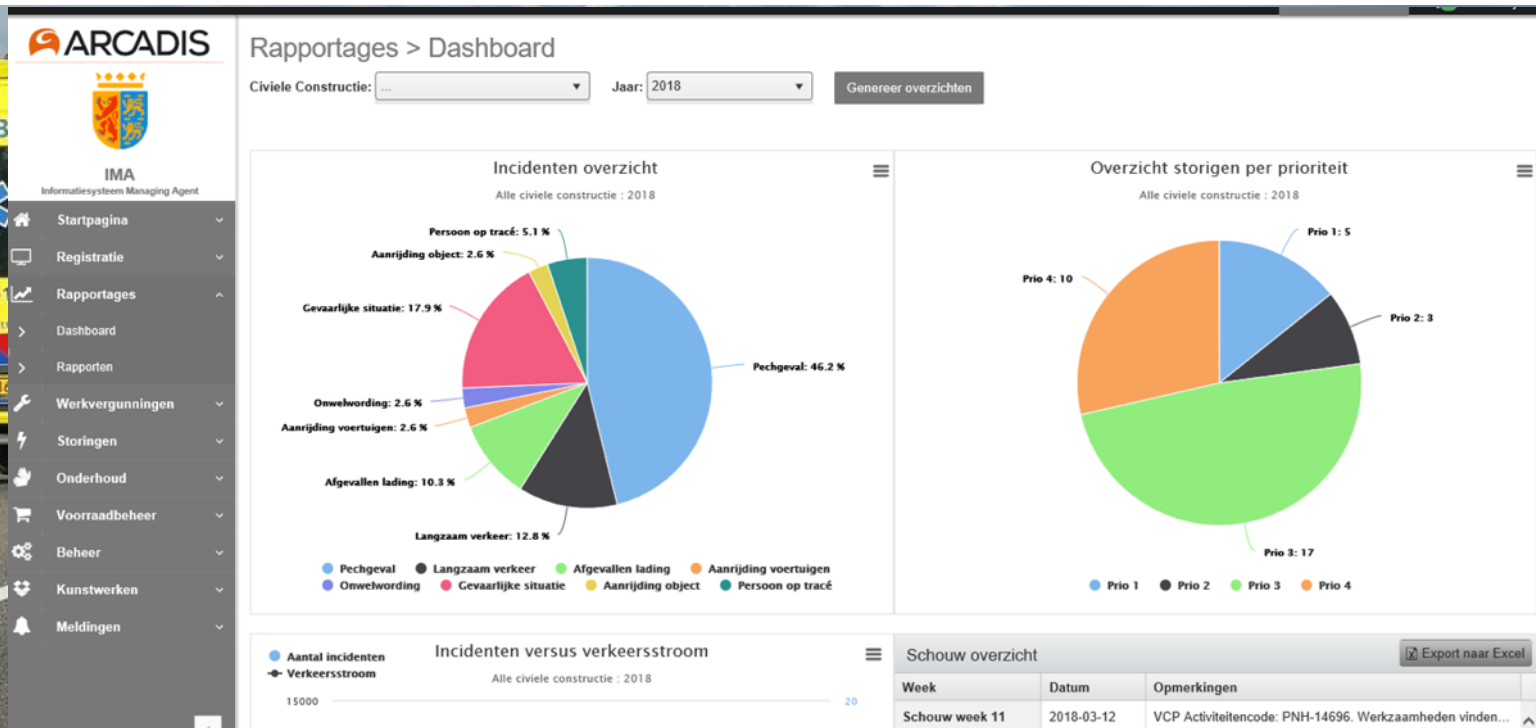
Doel praktijkcase 1

- Beproeven van KPI's: zijn ze werkbaar? zegt de KPI voldoende over de prestatie? wat is de normwaarde?
- Vertaald naar welke KPI's (dus niet standaard alle KPI's) zijn meegenomen in het contract van de MA voor de prestatiefase

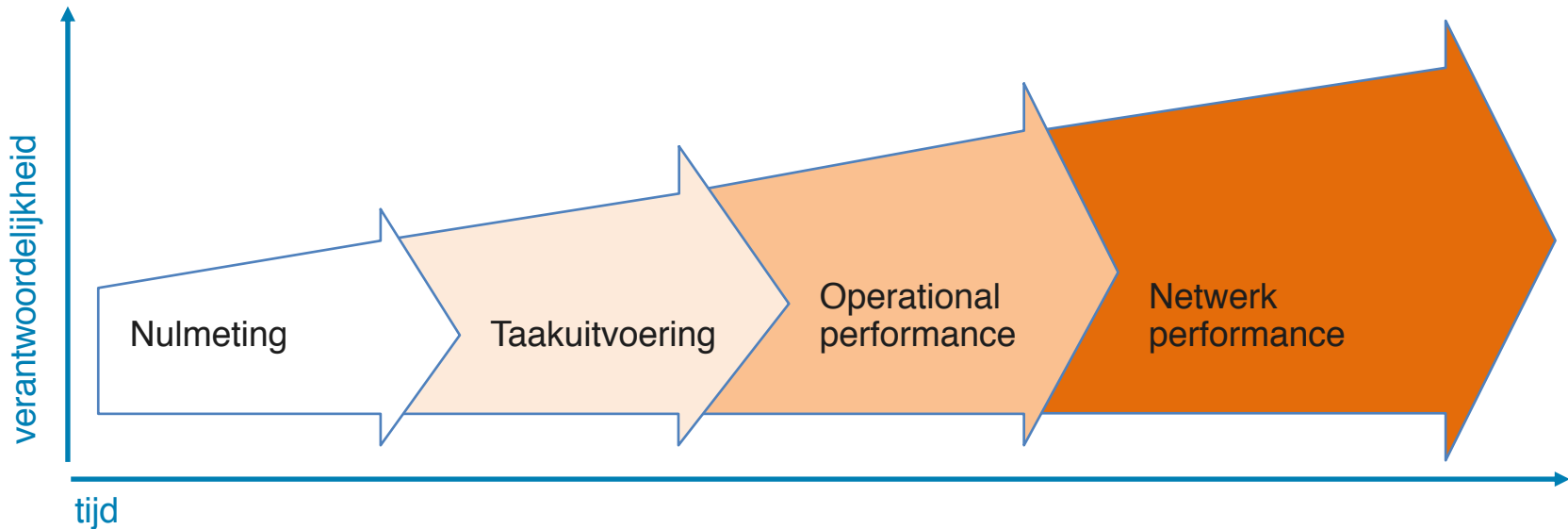
Top – down

Bottom - up

Huidige praktijk – prestatiefase



De KPI transitieladder



Verdere ambitie

PNH, Alles onder controle hier!

Verdere domeinintegratie



VC Hoofddorp



TBGB Hoofddorp



BGS Heerhugowaard

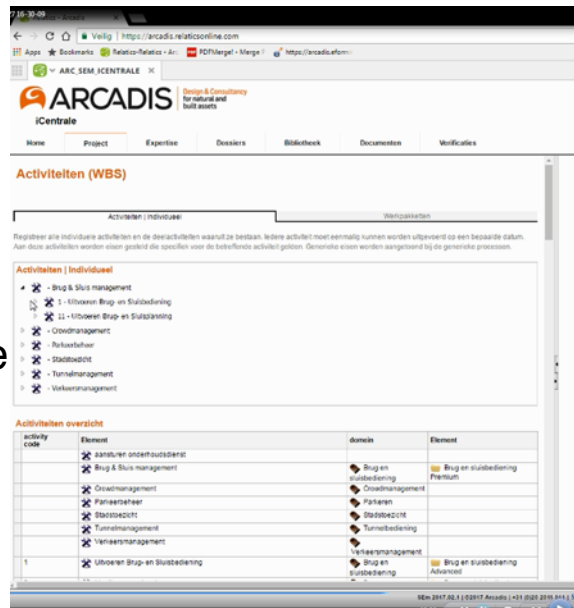
Conclusies

Overall

- Project met diverse deliverables (zowel bronnen als kennisoverdracht)
- Methodiek om te komen tot nuttige prestatieafspraken
- In aanbouw: Ordeningssysteem t.b.v. gebruiksproducten
- Live praktijkcases en –tests t.b.v. toetsing gebruikerswaarde

Gebruiksproducten en standaarden

- Domeinbeschrijvingen: wat is de gewenste dienstverlening?
- KPI's (voor de zes domein en over domeinen heen)
- Stappenplan voor scope en KPI bepaling
- Performance checks & Maturity – scans (operational readiness)
- Input voor RfP's, Roadmaps en Kosten-baten analyse



Realisatie(s) bij DCO's gemeente Rotterdam en Provincie Noord Holland

Ontmoet ons ook op

- **Vakbeurs Mobiliteit 28 - 29 november 2018 in Houten: Stand 2.4.21**
- **InfraTech 2018 15 - 18 januari 2019 in Rotterdam**
- **ITS European Congress 3 - 6 juni 2019 in Eindhoven/Helmond**

Alle presentaties zijn terug te vinden op: **<http://www.maasandmore.com>**

Jasper Caerteling
Arcadis

Jasper.Caerteling@arcadis.com

Gerben Quirijs
Arcadis

Gerben.Quirijs@arcadis.com

Sander van Beurden
Gemeente Rotterdam

ajs.vanbeurden@rotterdam.nl

Jan Willem Plomp
Provincie Noord-Holland

Plompj@noord-holland.nl

