



iDienst: C&EMaaS

Crowd- & EventManagement as a Service



Doel van de iDienst Crowd- & EventManagement as a Service

De iDienst C&EMaaS richt zich op het waarborgen van de veilige en adequate doorstroming van verkeer voor, tijdens en na een evenement, en op het waarborgen van de veiligheid van het publiek dat het evenement bezoekt. Een dienst die aan belang wint, nu de verkeersdrukke toeneemt en er bij evenementen extra veiligheidsmaatregelen worden genomen.

Op basis van prestatieafspraken waarborgt een private partij aan een decentrale overheid:

- De doorstroming van het wegverkeer.
- Een goede bezetting van parkeervoorzieningen en spreiding van het verkeer daarnaartoe.
- Het bewaken van de veiligheid door permanente observatie en het signaleren van en acteren op risicovolle of afwijkende situaties.
- De koppeling (qua techniek en qua communicatie) met de overige diensten van de decentrale overheid.

Daarmee draagt het als een dienst afnemen van crowd- en eventmanagement ook bij aan de leefbaarheid en de klanttevredenheid van de decentrale overheid. En minstens zo belangrijk als een beter imago is de efficiëntere inzet van de beschikbare financiële middelen.

Gemeenten, provincies en regio's worden regisseur

Decentrale overheden werken bij het realiseren van beleid steeds vaker samen met burgers en bedrijven, om gezamenlijk doelen te realiseren. De gemeente, provincie of regio wordt dan regisseur van beleid en uitvoering. Die rol vraagt om een herijking van de positie, om het durven loslaten, zodat zowel talenten in huis als externe partners kunnen excelleren. Zo'n transitie gaat niet van de ene dag op de andere. Daarom kennen de iDiensten een stappenplan, waarbij de samenwerking groeit in logische stappen, afgestemd op het karakter van decentrale overheden.

Hogere kwaliteit tegen lagere kosten

Gemeenten en provincies in Nederland monitoren en managen (vaar)wegen, bruggen en sluisen, tunnels en openbare ruimten nu vanuit ruim 150 locaties. Vanuit deze bediencentrales worden tunnels bewaakt, bruggen en sluisen (op afstand) bediend en wordt verkeersmanagement ingezet. Ook vindt hier centrale monitoring en aansturing plaats van stadstoegang en -beheer (cameratoezicht), parkeren en crowdmanagement. Bovenop de eenmalige investeringskosten zijn daarmee forse kosten gemoeid: jaarlijks besteden decentrale overheden zo'n € 200 miljoen aan deze 150 centrales, vooral aan de personele bezetting ervan.

Vanuit het breed gedragen inzicht dat het beter en goedkoper kan, is het landelijk programma iCentrale opgezet. In een iCentrale worden activiteiten slim gecombineerd en geïntegreerd. In samenwerking tussen gemeenten, provincies en private partijen en het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zijn diverse iDiensten ontwikkeld en beproefd. Vanuit een afgestemde rolverdeling tussen publieke en private partijen kunnen decentrale overheden de activiteiten rond bediencentrales nu afnemen als dienst, in de vorm van een abonnement. Zo bieden moderne technologie en specialistische kennis een hogere efficiency tegen lagere kosten. Doordat de iDiensten landelijk worden aangeboden, kunnen de ontwikkelde systemen, applicaties, data en personeel worden ingezet voor meerdere domeinen tegelijk en/of voor meerdere decentrale overheden. Dit schaalvoordeel verlaagt de kosten voor een individuele decentrale overheid fors. Crowd- en eventmanagement worden dus een iDienst: C&EMaaS Crowd- & EventManagement as a Service.

Voor gemeenten, provincies en regio's met of zonder eigen centrale

De iDienst C&EMaaS is zowel beschikbaar voor decentrale overheden met een eigen centrale, als voor overheden zonder zo'n eigen bediencentrale. Als een decentrale overheid geen eigen bediencentrale heeft, dan voert de private partij de gehele centrale bediening uit en verzorgt deze hiervoor zelf de benodigde technische (bedien)systemen, intelligente (bedien)software, databronnen en personeel, zowel op locatie bij de decentrale overheid als op afstand bij de private partij. Als er wel een eigen bediencentrale is, dan kan de private partij (bedien)systemen, databronnen en personeel leveren om de bediening beter en goedkoper uit te voeren.

Schaalbaar en variabel

Bovendien is de iDienst C&EMaaS schaalbaar. Het is dus mogelijk om op te schalen en deze iDienst af te nemen samen met andere (aangrenzende) decentrale overheden. In de regel zal dit gaan om een gebied waar permanent sprake is van grote voetgangersstromen. Ook afschalen is mogelijk, bijvoorbeeld voor kortstondige dienstverlening rond een bepaald evenement.

De diensten met betrekking tot crowd- en eventmanagement kunnen variëren. Zo kan een dienstverlener worden gevraagd om met deze iDienst de strategische (beleids)doelen van de decentrale overheid te realiseren. Afrekening vindt dan plaats op basis van de geleverde prestatie.

De iDienst C&EMaaS kan ook worden ingezet voor een beperkte periode, bijvoorbeeld voor een vakantieperiode, voor periodieke evenementen, of voor het opvangen van (tijdelijke) onderbezetting, waarbij de dienstverlener tijdelijk taken overneemt van de door een decentrale overheid zelf bemande centrale (bijvoorbeeld bij de inzet van een verkeersmanagementcentrale voor een evenement).

Inzichtelijke kosten abonnement

Bij het kiezen voor de iDienst C&EMaaS neemt u als decentrale overheid dus een 'abonnement' bij een private partij voor het leveren van diensten rond crowd- en eventmanagement.

Landelijke standaarden onderlijnen de kwaliteit

De iDiensten zijn gebaseerd op een aantal landelijke standaarden. Deskundigen van overheden en bedrijven hebben deze standaarden samen ontwikkeld. CROW heeft deze standaarden laten toetsen en omgezet in CROW-publicaties. Het gebruik van deze landelijke afspraken biedt overheden en bedrijven de zekerheid dat de daarop gebaseerde iDiensten kwalitatief goed en betrouwbaar zijn, goed aansluiten op elkaar, en onderling uitwisselbaar zijn. De beschikbare landelijke CROW-standaarden zijn:

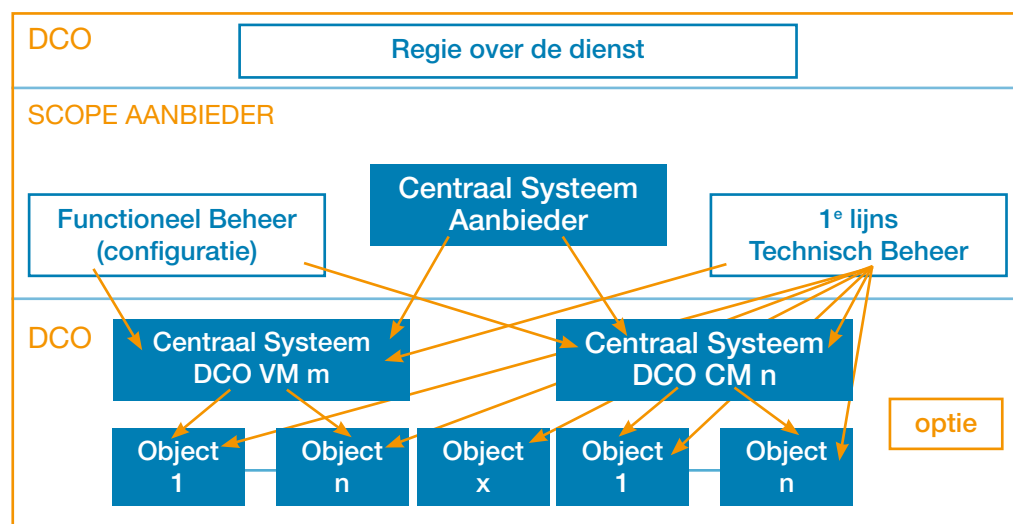
- iBedienfilosofie
- Koppelvlakken
- Blauwdruk architectuur
- Samenhang koppelvlakken en blauwdruk
- Veiligheidskaders
- Machinerichtlijn in relatie tot bruggen en sluisen
- Tunnelveiligheid in relatie tot multidomeincentrale
- Stappenplan implementatie BIO IA
- Stappenplan afnemen iDiensten



Scope van de iDienst

In alle gevallen verzorgt een private partij de uitvoeringsorganisatie. Met het inzetten van een eigen bediencentrale en eigen mensen worden de topdoelen van de decentrale overheid eenvoudiger en helderder gerealiseerd. Op afstand levert de private partij diensten, conform de beleidsdoelstellingen van de decentrale overheid. Uitgangspunt is dat de bedienlocatie van de private partij op afstand verbonden wordt met de objecten en, indien aanwezig, ook de centrale bedienlocatie van de decentrale overheid. Tot de scope van deze iDienst behoren:

- Het desgevraagd adviseren van de vergunningverlener over het veiligheidsplan en/of bereikbaarheids-/verkeersplan.
- Het observeren en interpreteren van het omgevingsbeeld binnen en rond de evenementlocatie.
- Het analyseren van het actuele verkeersaanbod in relatie tot het te verwachten verkeer en publiek. In deze analyse worden het profiel van het publiek en de activiteiten, de locatie en knelpunten in de lokale infrastructuur betrokken.
- Het dynamisch toepassen van maatregelen voor het verkeers- en crowdmanagement op basis van uitgevoerde analyses.
- Het vaststellen van de beschikbaarheid van verkeers-, parkeer- en publiekscapaciteit.
- Het observeren en identificeren van risicovolle en afwijkende situaties en het daarop acteren.
- Het verstrekken van informatie over verkeersstromen en publieksstromen (voor het aansturen van verkeersregelaars, beveiligers, stewards en medewegbeheerders).



Optie : realiseren verbinding met evenement-specifieke objecten

Bij de iDienst C&EMaaS voert een private partij voor een gemeente, provincie of regio crowd- en eventmanagement-werkzaamheden uit als dienstverlening. Dat betekent:

- Het inzetten van gekwalificeerd personeel en bediening op alle niveaus.
- Er worden geen producten of intellectuele eigendommen aan de decentrale overheid geleverd.
- De decentrale overheid en de ketenpartners ontvangen periodiek een rapportage met informatie rond de geleverde dienstverlening, de gerealiseerde beschikbaarheid en de bijdrage aan de veiligheid. Dit stimuleert het voortdurend verbeteren.



Wat de decentrale overheid aanlevert of zelf verzorgt

- De evenementvergunning, inclusief het beoordelen/toetsen van het bijbehorende veiligheidsplan.
- De verkeers- en veiligheidsplannen.
- De toegang op afstand van bediensystemen van de decentrale overheid, voor bijvoorbeeld verkeersmanagement en parkeerroute-informatie.
- Het functioneel en technisch beheer van de externe systemen en objecten van de decentrale overheid.
- Het leveren van uitvoerend personeel, zoals verkeersregelaars, stewards en beveiligers.

Onderdeel van een samenhangend pakket van iDiensten

De iDienst C&EMaaS maakt deel uit van een pakket van 19 iDiensten voor decentrale overheden, die publiek-pri-vaat zijn ontwikkeld in samenwerking tussen gemeenten, provincies en private partijen in het landelijk programma iCentrale. De iDiensten zijn beproefd in de praktijk, en zijn door middel van peer review nog bestendiger gemaakt. Alle iDiensten kennen meerdere concurrerende aanbieders, zodat decentrale overheden voor elke iDienst meerdere keuzes hebben.

De iDienst C&EMaaS heeft belangrijke raakvlakken met andere iDiensten:

- VerkeersManagement as a Service - Het managen van verkeersstromen.
- ParkeerManagement en -Beheer as a Service - Het invullen van het parkeerbeleid.
- StadsToezicht en -Beheer as a Service - Aansturing van BOA's, bijvoorbeeld bij signalering van parkeeroverlast.

Voor meer informatie

www.iCentrale.nl

www.iDiensten.nl