

iDienst: Leveren Multidomein Personeel as a Service



Doel van de iDienst Leveren Multidomein Personeel as a Service

De iDienst Leveren Multidomein Personeel levert gekwalificeerde professionals voor een bediencentrale. Een multidomein operator in een iCentrale moet in staat zijn om zelfstandig de bedientaken van de verschillende domeinen uit te voeren. Daarvoor zijn kennis en vaardigheden nodig. De iDienst Leveren Personeel levert zowel operationeel personeel als netwerkmanagers, die in een iCentrale over de verschillende domeinen heen taken regisseren, coördineren en uitvoeren.

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

- Het bieden van professionals, die volledig zijn toegerust voor het werken volgens de multi-domein bedienfilosofie van een iCentrale. Ook wanneer de taak slechts één domein omvat, handelen de operators vanuit hun kennis rond een multidomeinbenadering.

Dit personeel kan structureel worden ingezet als een decentrale overheid zelf geen (extra) personeel wil of kan aannemen. Dit personeel kan ook tijdelijk worden ingezet bij verwachte piekbelastingen, zoals ingrijpende en langdurige (weg)werkzaamheden.

Daarmee draagt de iDienst Leveren Multidomein Personeel ook bij aan de klanttevredenheid van de decentrale overheid. Maar belangrijker nog dan een beter imago is dat met gekwalificeerd personeel een efficiëntere inzet van de beschikbare financiële middelen kan worden gerealiseerd.

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. Ook het leveren van de mensen die als operator of netwerkmanager in een bediencentrale werken wordt als iDienst aangeboden: Leveren Multidomein Personeel as a Service.

Operators en netwerkmanagers voor DCO's met eigen bediencentrale

De iDienst Leveren Multidomein Personeel biedt gemeenten, provincies en regio's met een eigen centrale gekwalificeerde professionals voor verschillende rollen:

- Netwerkmanagers

Een netwerkmanager heeft een coördinerende taak en is verantwoordelijk voor alle taken die horen bij multidomein bediening, zoals het veilig, tijdig en juist bedienen van objecten, en het extern bij- en aansturen van de afwikkeling van verkeersstromen in een netwerk. Bij complexe taken zorgt de netwerkmanager in de bediencentrale voor het volledige overzicht van alle domeinen waarvoor hij/zij verantwoordelijk is: de zogenoemde situational awareness. Hij/zij behoudt het overzicht, verdeelt de taken over de operators en fungeert als achtervang. In het geval van een grootschalige calamiteit is de netwerkmanager in staat om een crisisteam op te zetten en de communicatie met externe partijen te verzorgen.

Als lid van het team kan een netwerkmanager ook de rol van operator vervullen, waarbij hij/zij alleen wanneer dat nodig is de rol van netwerkmanager vervult.

- Operators

Het operationeel personeel voert in teamverband de bedientaken in een centrale uit voor de verschillende domeinen. Een multidomein operator is opgeleid om te kunnen werken aan alle zes de domeinen.

Landelijke standaarden onderlijnen de kwaliteit

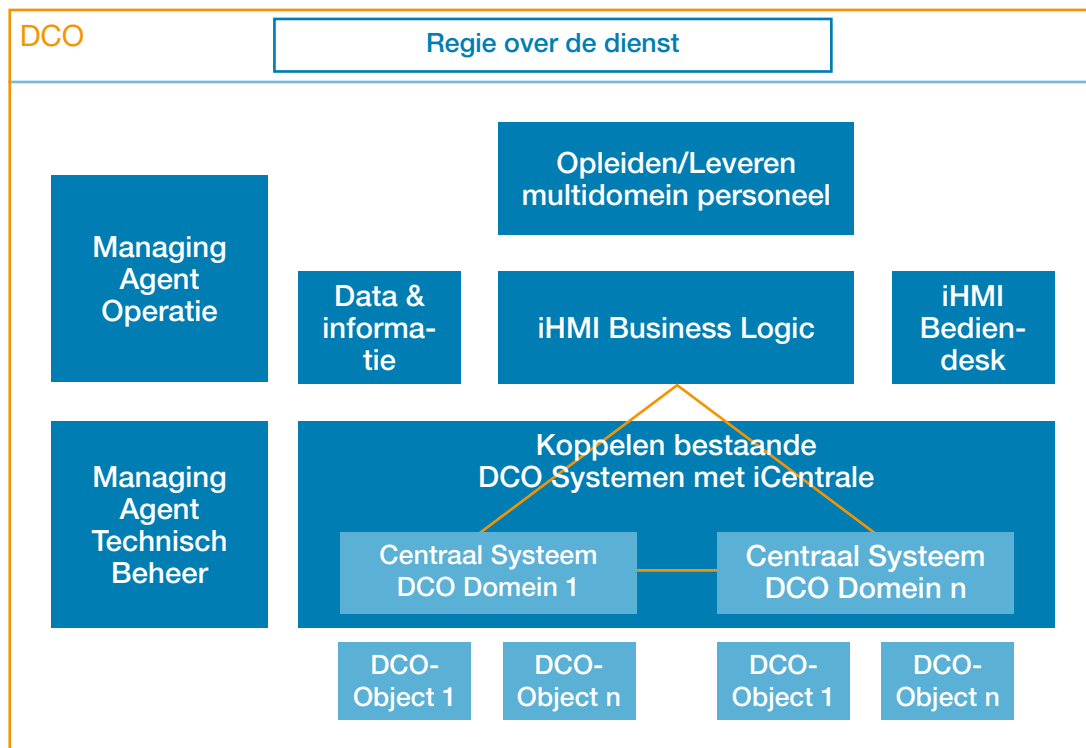
De iDiensten zijn gebaseerd op een aantal landelijke standaarden. Deskundigen van overheden en bedrijven hebben deze standaarden samen ontwikkeld. CROW heeft deze standaarden laten toetsen en omgezet in CROW-publicaties. Het gebruik van deze landelijke afspraken biedt overheden en bedrijven de zekerheid 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

Een private partij levert de gekwalificeerde professionals, zowel kortdurend als voor een langere periode, als aanvulling op uw team of als een eigen, volledig team. De aanbieder van de iDienst Leveren Multidomein Personeel gaat de presentatieverplichting aan om netwerkmanagers en operators te bieden die beschikken over de specifieke competenties die voor uw bediencentrale gewenst zijn, en die bekend zijn met de iBedienfilosofie en -indien nodig- multidomein werken. Operators en netwerkmanagers kennen vooraf uw bediensystemen, procedures en protocollen, en de lokale situatie.



Onderdeel van een samenhangend pakket van iDiensten

De iDienst Leveren Multidomein Personeel maakt deel uit van een pakket van 19 iDiensten voor decentrale overheden, die publiek-privaat 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.



Voor meer informatie

www.iCentrale.nl

www.iDiensten.nl