



iDienst: ST&BaaS

StadsToezicht & -Beheer as a Service



Doel van de iDienst StadsToezicht & -Beheer as a Service

De iDienst ST&BaaS is erop gericht om het stadstoezicht effectief in te vullen, door op afstand toezicht te houden op de openbare ruimte met behulp van daar aanwezige camera's en andere 'ogen en oren op straat', zoals meldingen door burgers en bedrijven, en het op basis daarvan aansturen van toezichthouders en handhavers. Waar zinvol en mogelijk, worden hierbij ook andere domeinen betrokken, zoals verkeersmanagement om het verkeer om te leiden als dat nodig is. Een dienst die aan belang wint, nu gemeenten de kosten van stadstoezicht fors zien stijgen. Op basis van prestatieafspraken waarborgt een private partij aan een decentrale overheid:

- Permanent actuele informatie over het omgevingsbeeld binnen de openbare ruimte.
- Efficiënte inzet van toezichthouders en handhavers.
- Het inzetten, bewaken en bedienen van pollers, om de (selectieve) toegang tot de (binnen)stad te regelen en actie te kunnen ondernemen als dat nodig is.
- Adequate communicatie met betrokken derden (o.a. wegbeheerders en andere instanties).
- Een verhoging van het gevoel van veiligheid.

Daarmee draagt het als een dienst afnemen van stadstoezicht en -beheer 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 sluizen, tunnels en openbare ruimten nu vanuit ruim 150 locaties. Vanuit deze bediencentrales worden tunnels bewaakt, bruggen en sluizen (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. Stadstoezicht en stadsbeheer worden dus een iDienst: ST&BaaS StadsToezicht & -Beheer as a Service.

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

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.

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

De iDienst ST&BaaS 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 ST&BaaS schaalbaar. Het is dus mogelijk om op te schalen en deze iDienst af te nemen samen met andere (aangrenzende) decentrale overheden. Ook afschalen is mogelijk, bijvoorbeeld het beperken van de dienstverlening tot een bepaald gebied.

De diensten met betrekking tot stadstoezicht en -beheer kunnen variëren. Zo kan een dienstverlener worden gevraagd om met deze iDienst de strategische (beleids)doelen van de decentrale overheid te realiseren. Dit omvat dan bijvoorbeeld het coördineren van de hulpverlening bij grootschalige incidenten. Afrekening vindt dan plaats op basis van de geleverde prestatie.

Maar de iDienst PM&BaaS kan ook kan afgebakend zijn qua gebied of worden ingezet voor een beperkte periode, bijvoorbeeld de vakantieperiode, weekenden of nachten of het opvangen van (tijdelijke) onderbezetting, waarbij de dienstverlener tijdelijk taken overneemt van de door een decentrale overheid zelf bemande centrale.

Inzichtelijke kosten abonnement

Bij het kiezen voor de iDienst ST&BaaS neemt u als decentrale overheid dus een 'abonnement' bij een private partij voor het leveren van diensten rond stadstoezicht en -beheer. De afrekening daarvan vindt plaats op basis van de omvang van het gebied.

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:

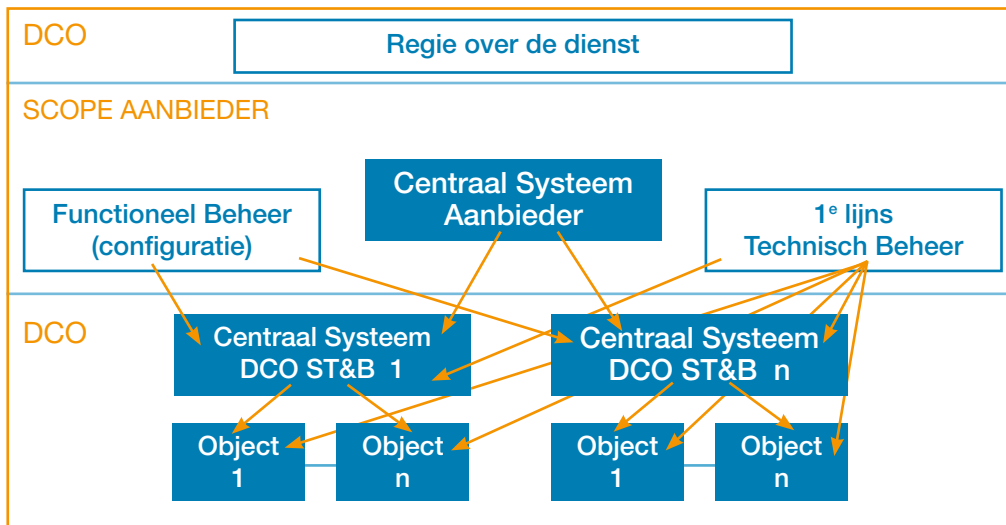
- *iBedienfilosofie*
- *Koppelvlakken*
- *Blauwdruk architectuur*
- *Samenhang koppelvlakken en blauwdruk*
- *Veiligheidskaders*
- *Machinerichtlijn in relatie tot bruggen en sluizen*
- *Tunnelveiligheid in relatie tot multidomeincentrale*
- *Stappenplan implementatie BIO IA*
- *Stappenplan afnemen iDiensten*



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. Uitgangspunt is dat de bedienlocatie van de private partij op afstand verbonden wordt met de centrale bedienlocatie van de decentrale overheid. Tot de scope van deze iDienst behoren:

- Het voortdurend vergaren, verwerken en interpreteren van het omgevingsbeeld van de openbare ruimte (hangjongeren, afval, parkeerproblematiek, overlast honden, et cetera).
- Het permanent analyseren van het actuele beeld (situational awareness). Op basis daarvan wordt de inzet van toezichthouders en handhavers bepaald en worden eventuele risicovolle situaties geïdentificeerd.
- Het aansturen op basis van situational awareness. De operator maakt informatiegestuurd werken door toezichthouders en handhaver mogelijk, en zorgt voor een effectieve communicatie met derden, zoals wegbeheerders, partners en andere instanties.
- Incidenten worden effectief opgevolgd en afgehandeld, doordat de operator actuele informatie verstrekt, zoals routegegevens en/of informatie over aanwezige gevaarlijke personen. Bij een groot incident coördineert de operator ook de operationele inzet.
- Het registreren van gegevens en bijzonderheden voor eventueel nader onderzoek, zowel tijdens de reguliere inzet als bij incidenten.



Bij de iDienst ST&BaaS voert een private partij voor een gemeente, provincie of regio stadstoezichtwerkzaamheden 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 over de geleverde dienstverlening en de bijdrage aan de veiligheid. Dit stimuleert het voortdurend verbeteren.

Wat de decentrale overheid aanlevert of zelf verzorgt

- De sensoren (camera's) waarmee het toezicht moet worden uitgevoerd en het technisch beheer daarvan.
- De beschikbaarheid van toezichthouders/BOA's.
- Het aanpassen van de bediensystemen van de decentrale overheid ten behoeve van bediening op afstand met een iCentrale.
- Het verlenen van vergunningen.
- Het behandelen van klachten.

Onderdeel van een samenhangend pakket van iDiensten

De iDienst ST&BaaS 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 ST&BaaS heeft belangrijke raakvlakken met de iDienst:

- ParkeerManagement & -Beheer as a Service - Het ontvangen van storingen/meldingen (denk aan storingen betaalpaal, aanmelden via mobiele betaalplatforms voor parkeren, of het niet kunnen aanmelden van bezoekersvergunningen). Problemen met parkeren op straat kunnen samenhangen met overlast. Meldingen daarvan kunnen opgepakt worden door BOA's/toezichthouders;
- VerkeersManagement as a Service - Enerzijds om de informatie uit verkeersdetectoren te gebruiken om een goed beeld te krijgen van de situatie op straat, en anderzijds om verkeer om te leiden als een situatie in de openbare ruimte daartoe noodzaakt.

Voor meer informatie

www.iCentrale.nl
www.iDiensten.nl