

Smart mobility.  
Dutch reality.



# LANDELIJKE TOEPASSING iDIENSTEN MOBILITEIT, VEILIGHEID EN SLIMME CENTRALES ALS EEN DIENST

landelijk programma **iCentrale**

Gestart met de toepassing van iDiensten  
bij gemeenten en provincies.



Tunnelbediening  
en -bewaking



Brug- en  
sluisbediening



Verkeers-  
management



Parkeerbeheer  
en -toezicht



Stadstoezicht  
en -beheer



Crowdmanagement



as a Service



## HOGERE KWALITEIT EN FORS LAGERE KOSTEN VOOR DECENTRALE OVERHEDEN

De afgelopen jaren hebben decentrale overheden en bedrijven samen landelijke iDiensten ontwikkeld. Gemeenten en provincies kunnen deze iDiensten afnemen om delen van hun werkzaamheden efficiënt en effectief te laten uitvoeren. Dit bespaart aanzienlijk in de kosten, vraagt geen initiële investeringen en verbetert de (netwerk)prestaties en diensten aan (vaar)weggebruikers. Alle ontwikkelingen zijn nu gereed en de iDiensten 'liggen op de plank'. Om in de praktijk de baten te kunnen plukken van de ontwikkelingen is gestart met het regionaal gaan toepassen van iDiensten. Meerdere stads- en wegbeheerders zijn al betrokken en zij worden maximaal gefaciliteerd door het landelijke programma iCentrale. Het Ministerie en de Minister van Infrastructuur en Waterstaat en de Krachtenbundeling ondersteunen de landelijke toepassing, onder meer door de mogelijkheden van iDiensten onder de aandacht te brengen bij de regionale bestuurders.







De kracht van het inzetten van iDiensten zit enerzijds in het managen van samenhangende overheidsdomeinen gericht op **beleidsdoelen en -prestaties** (beter) en anderzijds in het **slim combineren en professionaliseren** (goedkoper).

### DUURZAAM, VEILIG EN LEEFBAAR: BELEIDSDOELEN STAAN CENTRAAL

Door het standaardiseren, professionaliseren en slim combineren staat niet meer de uitvoering van de taken zelf centraal, maar de beleidsdoelen waartoe deze taken worden uitgevoerd. Bij de meeste stads- en wegbeheerders is dit een eigen combinatie van duurzaamheid, veiligheid en leefbaarheid. Het management, de bediening en het beheer van overheidsdomeinen en -objecten worden **prestatiegericht** en kunnen in samenhang worden ingezet op het realiseren van heldere beleidsdoelen. De uitvoering zelf wordt een effectief en efficiënt **beleidsinstrument**: overheden stellen doelen en **voeren regie** gericht op -en betalen voor- het halen van de beleidsdoelen.

### UITVOERING BETER EN GOEDKOPER

Door de behoeften vanuit decentrale overheden te combineren met de mogelijkheden vanuit bedrijven is gezamenlijk gekomen tot landelijk gestandaardiseerde diensten voor het beheren, bedienen en managen van domeinen van stads- en wegbeheerders. Bedrijven kunnen zo dezelfde diensten aanbieden voor meerdere domeinen en meerdere stads- en wegbeheerders. Investerings in gebouwen en systemen, ontwikkeling van instrumenten en processen en inzet van mensen en middelen komen zo niet ten laste van één decentrale overheid, maar worden maximaal gespreid. Dit heeft veel voordelen:

- Stads- en wegbeheerders hoeven zelf niet meer de (operationele) uitvoering te doen: grote eigen investeringen, kostbare exploitatie, beheer, onderhoud, afschrijving en risicovolle overheidsontwikkeling zijn niet nodig en betaling vindt maandelijks plaats o.b.v. **feitelijk geleverde prestaties**.
- De **feitelijke (operationele) bediening** kan (grotendeels) worden uitgevoerd door private partijen die zich hierin hebben gespecialiseerd en dit heel efficiënt kunnen doen doordat zij hun landelijke diensten kunnen uitvoeren voor meerdere overheden en meerdere domeinen.
- Bediencentrales van verschillende overheden, bijvoorbeeld in een regio, kunnen slim worden gecombineerd zodat de totale tijd dat een gezamenlijke bediencentrale inclusief de medewerkers **'in de wachtstand'** beperkt is.
- Domeinen kunnen slim worden gecombineerd om de **(netwerk)prestaties** te verbeteren, zoals het afstemmen van een brugopening op de drukte op de weg, of de (in- en uitstroom) van het parkeren op managen van verkeer in steden. Dit draagt nog verder bij effectieve en efficiënte uitvoering van beleidsdoelen.

## BESCHIKBARE iDIENSTEN

Onder een iDienst wordt hier verstaan een **landelijke uniforme dienst** die voldoet aan hiervoor vastgelegde **landelijke CROW standaarden**, en wordt aangeboden door meerdere concurrerende private partijen en kan worden afgenomen door een of meerdere decentrale overheden om het managen van een of meerdere domeinen slim te laten uitvoeren.

Er zijn landelijke iDiensten voor de **domeinen** verkeersmanagement, parkeermanagement en -beheer, brug- en sluisbediening, tunnelbewaking en -bediening, stadtoezicht en -beheer en crowd- en eventmanagement. Deze iDiensten worden aangeboden **'as a service'**, bijvoorbeeld Verkeersmanagement as a Service, (VMaaS).

Er zijn landelijke iDiensten voor stads- en wegbeheerders die zelf:

- Nog **geen eigen bediencentrale** hebben en deze ook niet zelf willen realiseren, maar wel de baten willen behalen van het slimmer en beter managen van hun publieke ruimte.
- Al een of meerdere eigen bediencentrales hebben en deze **slimmer willen inrichten en gebruiken**.
- Al een of meerdere eigen bediencentrales hebben, **uitbreiding** nodig hebben bij bijvoorbeeld piekbelasting en gebruik buiten kantoortijden, in de weekenden en 's nachts, maar hierin niet zelf willen investeren.

Alle producten zijn beschikbaar op [www.iCentrale.nl/kennis](http://www.iCentrale.nl/kennis).  
Alle landelijke standaarden zijn ook beschikbaar op [www.crow.nl](http://www.crow.nl).

## PUBIEK-PRIVATE PRODUCTEN EN LANDELIJKE STANDAARDEN

Middels publiek-private samenwerking zijn de afgelopen jaren de volgende producten ontwikkeld:

- Ruim 40 **projecten**, met ruim 300 **deliverables**.
- 19 beschikbare **iDiensten** die 'as a Service' kunnen worden afgenomen.
- Ruim 20 **praktijktoepassingen** bij en met decentrale overheden.
- 9 **landelijke CROW standaarden**.

## CROW STAPPENPLAN AFNEMEN iDIENSTEN DOOR GEMEENTEN EN PROVINCIES

Om decentrale overheden te ondersteunen bij het gaan afnemen van een of meerdere iDiensten is i.s.m. CROW een praktisch stappenplan opgesteld. In vijf relatief eenvoudige stappen worden medewerkers van een gemeente of provincie aan de hand genomen.

- Stap 1 Verkennen kansen.  
Welke **ambities en doelstellingen** heeft de eigen organisatie waaraan iDiensten kunnen bijdragen en op welke momenten zou dat kunnen?
- Stap 2 Uitwerken aanpak.  
Wat vraagt dit van **de eigen interne organisatie**?
- Stap 3 Kiezen iDiensten.  
Benoemen van **de gewenste iDiensten** die intern binnen de eigen organisatie worden gedragen.
- Stap 4 Afnemen as a service.  
Selecteren van een of meerdere iDiensten uit de **'landelijke Menukaart iDiensten'** die private partijen hebben aangeboden in de landelijke raamovereenkomst.
- Stap 5 Leren presteren.

### Samen met de private partij in de praktijk

leren wat het van beide kanten vraagt om prestatiegericht te werken (de private uitvoerder van de iDienst) en regie te voeren (de overheid).





## LANDELIJKE RAAMOVEREENKOMST iDIENSTEN BESCHIKBAAR

Elke iDienst is zeer uitgebreid gespecificeerd in landelijke specificaties. Deze specificaties omvatten alle aspecten van een iDienst, waaronder eisen aan:

- Alle **functionaliteiten** die behoren tot de iDienst, inclusief het voor de iDienst in te zetten eigen personeel van de aanbieder (kwalificaties) en door de aanbieder van de iDienst te gebruiken systemen en applicaties, inclusief betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de iDienst.
- Wettelijke eisen t.a.v. **cybersecurity en privacy**.
- Teruglevering van data door de aanbieder aan de overheid t.b.v. **Digitalisering overheden**.
- Feitelijke **prestaties op straat**, afgeleid uit de eigen beleidsdoelen van de overheid.

De specificaties omvatten ook meer algemene eisen, waaronder eisen aan:

- Het **aantonen van de goede werking** van de iDienst door de aanbieder.
- **Continuïteit** van de aangeboden iDienst en afspraken over het waar nodig vroegtijdig ontbinden.
- **Structurele afstemming met de regievoerende overheid**.
- Jaarlijks doorvoeren van **innovatie**, ook innovatie die vanuit de overheid zelf komt.
- Indien de overheid dit wenst, afspraken over het **overnemen** van bestaande eigen systemen, applicaties en zelfs personeel van de overheid door de aanbieder.

De **landelijke Raamovereenkomst iDiensten** bevat al deze gestandaardiseerde eisen en de aanbesteding hiervan wordt verzorgd door de landelijk penvoerder van het programma iCentrale, de provincie Noord-Holland, met ondersteuning van het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en met instemming van decentrale overheden die overwegen om al op korte termijn een of meerdere iDiensten af te nemen.





# LANDELIJKE MENUKAART IDIENSTEN

Het resultaat van de aanbesteding van de landelijke overeenkomst is een **landelijke Menukaart iDiensten**. Deze bevat meerdere concurrerende concrete aanbiedingen voor iDiensten die voldoen aan alle gestelde eisen. Een decentrale overheid die een of meerdere iDiensten wil afnemen kan dit **relatief eenvoudig** doen vanuit de landelijke Menukaart iDiensten en hoeft hiervoor zelf geen Europese aanbesteding meer te uit te schrijven. Deze eigen afname heeft de vorm van een **Nadere Overkomst** tussen de decentrale overheid en de aanbieder die het best voldoet aan de behoeften van de decentrale overheid.

landelijk  
programma iCentrale

iCentrale.nl  
iDiensten.nl

## ANNEX A1 INLEIDING EN GENERIEKE EISEN BIJ DE PROGRAMMA'S VAN EISEN CLUSTER 1, 2 EN 3

Bij Beschrijvend document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure iDiensten in het kader van het programma iCentrale



DIENSTEN VOOR PROVINCIE

Werk: Concept n.v.a.  
Doel: n.v.a.  
Aanbieder: Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, G10 Ministerie

landelijk  
programma iCentrale

iCentrale.nl  
iDiensten.nl

## ANNEX A2 PROGRAMMA VAN EISEN CLUSTER 1

Bij Beschrijvend document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure iDiensten in het kader van het programma iCentrale



DIENSTEN VOOR PROVINCIE

Voor de dienstverlening:  
1. Managing Agent Beheer en Onderhoud Object  
2. Opleiden Personeel as a Service  
3. Leveren Multidomain Personeel as a Service  
4. Data & Informatie  
5. HMI & Business Logic  
6. Bedrijfsdesk (Integratie Bedrijfsdesk)  
7. Koppelen bestaande systemen met iCentrale

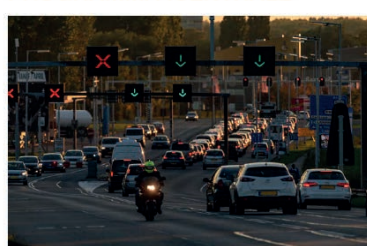
Voor provincies en gemeenten:  
- Als toevoeging op bestaande bedieningscentrales

Werk: Concept n.v.a.  
Doel: n.v.a.  
Aanbieder: Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, G10 Ministerie

landelijk  
programma iCentrale

iCentrale.nl  
iDiensten.nl

## BESCHRIJVEND DOCUMENT EUROPESE AANBESTEDING VOLGENS DE OPENBARE PROCEDURE IDIENSTEN IN HET KADER VAN HET PROGRAMMA ICENTRALE



Werk: n.v.a.  
Doel: n.v.a.  
Aanbieder: Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, G10 Ministerie  
Naam: n.v.a.

landelijk  
programma iCentrale

iCentrale.nl  
iDiensten.nl

## ANNEX A5 VERPLICHTINGEN VAN DE DCO

Bij Beschrijvend document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure iDiensten in het kader van het programma iCentrale



DIENSTEN

landelijk  
programma iCentrale

iCentrale.nl  
iDiensten.nl

## ANNEX H1 MENUKAART BIJ DE PROGRAMMA'S VAN EISEN CLUSTER 1, 2 EN 3

Bij Beschrijvend document Europese aanbesteding volgens de openbare procedure iDiensten in het kader van het programma iCentrale



DIENSTEN VOOR PROVINCIES EN GEMEENTEN

Werk: Concept n.v.a.  
Doel: n.v.a.  
Aanbieder: Landelijk programma iCentrale, in overleg met het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat, G10 Ministerie

## KANSENKAART iDIENSTEN IN NEDERLAND

Met een groot aantal gemeenten en provincies zijn de eerste stappen van het Stappenplan iDiensten al doorlopen. Zij hebben een **Instemmingsverklaring** ondertekend om de provincie Noord-Holland als landelijk penvoerder instemming te verlenen om mede namens hen de landelijke raamovereenkomst aan te besteden. Zij hebben vaak ook al een **roadmap** opgesteld, waarin is benoemd welke iDiensten op welke momenten kansrijk zouden zijn om af te nemen om kosteneffectieve bijdragen te leveren aan de eigen ambities en beleidsdoelen. Soms hebben zij ook

al een **maatschappelijke kostenbatenanalyse** (MKBA) uitgevoerd om kwantitatief te onderbouwen hoeveel zij kunnen besparen door bepaalde taken niet meer zelf uit te voeren, maar als iDienst af te nemen. Of hoeveel extra baten zij kunnen bereiken door de iDienst 'Verkeersmanagement as a Service' te gaan afnemen als zij op dit moment nog geen gebiedsgericht verkeersmanagement uitvoeren en bijvoorbeeld alleen nog iVRI's hebben gerealiseerd. Voor veel decentrale overheden blijkt de iDienst Management Agent aantrekkelijk te zijn om het relatief nieuwe **beheer en onderhoud van 'iVRI's as a service'** te laten uitvoeren.

### Gemeenten

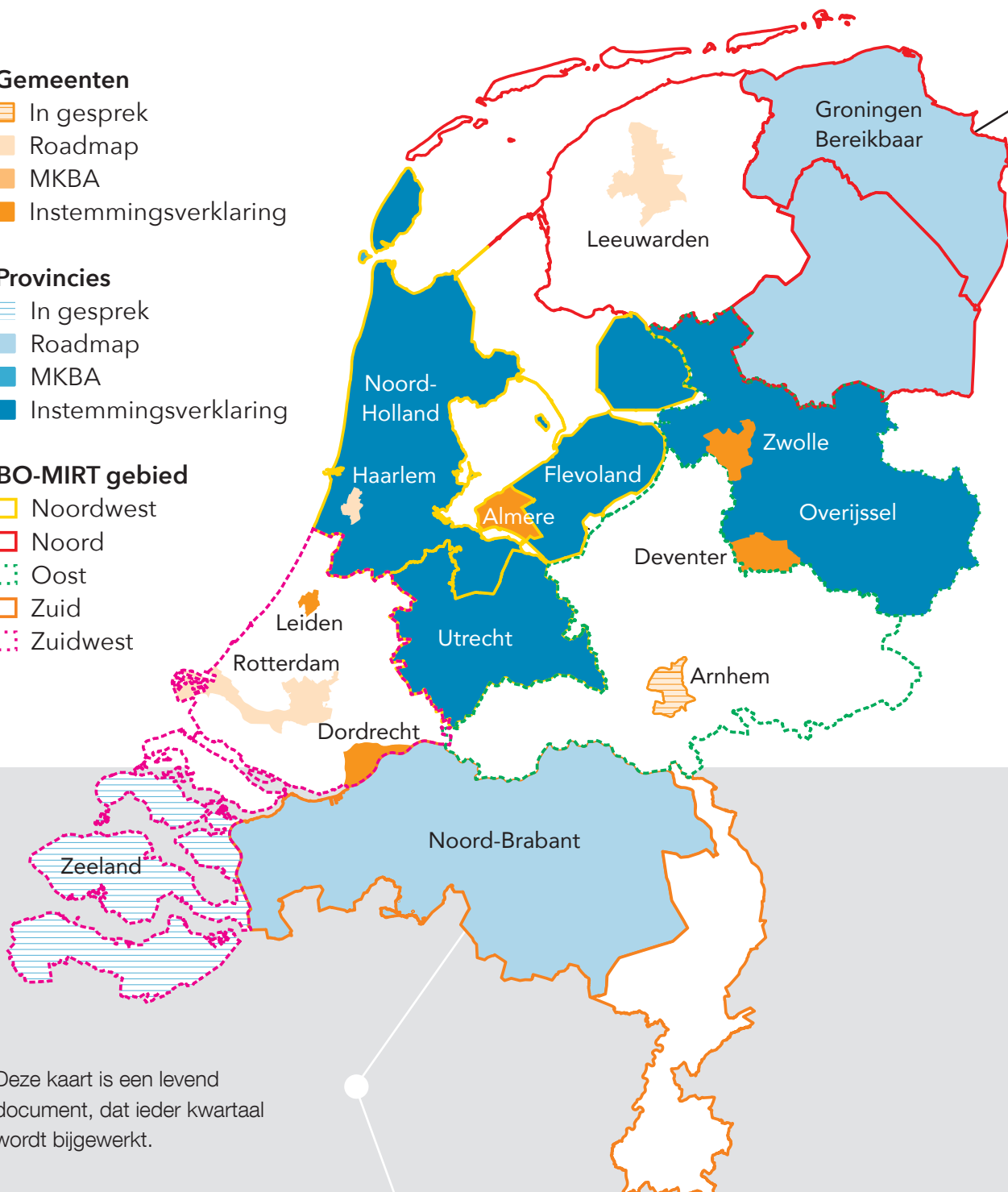
- In gesprek
- Roadmap
- MKBA
- Instemmingsverklaring

### Provincies

- In gesprek
- Roadmap
- MKBA
- Instemmingsverklaring

### BO-MIRT gebied

- Noordwest
- Noord
- Oost
- Zuid
- Zuidwest



Deze kaart is een levend document, dat ieder kwartaal wordt bijgewerkt.

## MAATSCHAPPELIJKE KOSTENBATENANALYSE (MKBA)

In de uitgevoerde MKBA zijn alle kosten in beeld gebracht die een gemiddelde decentrale overheid maakt als deze **het beheren, bedienen en managen van een domein zelf uitvoert**. Hierin zijn werkelijk alle kosten betrokken, zoals de investering in een eigen bediencentrale, de investering, ontwikkeling en het beheer van eigen systemen en applicaties, de kosten voor eigen innovaties en personeelslasten voor eigen tactisch en operationeel personeel. Dit is gedaan met deskundigen op het gebied van MKBA's en deskundigen in de domeinen verkeersmanagement, tunnels en bruggen en sluizen. Met hen zijn ook de **kosten van de iDiensten** in beeld gebracht.

Samengevat en los van nuances laat de MKBA zien dat een decentrale overheid het volgende kan besparen door het beheer van een domein niet meer zelf uit te voeren, maar dit af te nemen als een iDienst (zichtperiode tien jaar):

- **Besparing iDienst Verkeersmanagement € 16,2 miljoen, oftewel 49%:**
  - Kosten zelf uitvoeren door decentrale overheid: € 33,4 miljoen.
  - Kosten vergelijkbare iDienst: € 17,2 miljoen.
- **Besparing iDienst Bedienen van bruggen en sluizen € 15,2 miljoen, oftewel 28%:**
  - Kosten zelf uitvoeren door decentrale overheid: € 54,8 miljoen.
  - Kosten vergelijkbare iDienst: € 39,6 miljoen.
- **Besparing iDienst Bedienen van tunnels € 13,4 miljoen, oftewel 52%:**
  - Kosten zelf uitvoeren door decentrale overheid: € 25,6 miljoen.
  - Kosten vergelijkbare iDienst: € 12,2 miljoen.

## FACILITERING DOOR HET LANDELIJKE PROGRAMMA iCENTRALE

Met alle producten die de afgelopen jaren publiek-privaat zijn ontwikkeld en nu beschikbaar zijn, is het voor een gemeente en provincie **relatief eenvoudig** om over te gaan tot het afnemen van een of meerdere iDiensten. Het landelijke programma iCentrale kan een decentrale overheid hierbij actief faciliteren, met **deskundige expertise** op het gebied van techniek, domeinspecifieke functionaliteit, aanbestedingen en 'gewoon' algehele ondersteuning bij het gehele proces. Deze facilitering wordt mede mogelijk gemaakt door het **Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat**. De **Minister van Infrastructuur en Waterstaat** zal de voortgang van de landelijke toepassing van iDiensten periodiek bespreken met haar bestuurlijke collega's in de regio's. Doordat het afnemen van iDiensten ook onderdeel is van de **Krachtenbundeling**, wordt ook de voortgang periodiek besproken.

## GEÏNTERESSEERD IN HET AFNEMEN VAN iDIENSTEN?

Bent u als medewerker van een gemeente of provincie geïnteresseerd om na te gaan of iDiensten voor uw organisatie mogelijk zinvol zijn? Wilt u concrete ondersteuning bij het doorlopen van het CROW stappenplan Afnemen iDiensten door gemeenten en provincies? Of wilt u ondersteuning bij het gaan afnemen van iDiensten?

Neem dan graag contact op met het landelijke programma iCentrale. Dit is **ingericht en toegerust op het faciliteren van decentrale overheden m.b.t. iDiensten**.



[www.iCentrale.nl](http://www.iCentrale.nl)



[info@iCentrale.nl](mailto:info@iCentrale.nl)

Mede mogelijk gemaakt door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.