

Nieuwe rolverdeling uitvoerende taken Wegbeheerder - Markt

Giovanni Huisken
(MAPtm)

Wim Broeders
(MAPtm)

Samenvatting

In verschillende uiteenlopende sectoren, zoals openbaar vervoer en reinigingsdiensten is een terugtrekkende overheid waarneembaar. Hoe zit dat op het gebied van verkeer, verkeerskunde en verkeersmanagement? Eerste ervaringen zijn opgedaan in Den Haag waar een serviceprovider de dagelijkse bediening van de StadsDRIPs verzorgt, in opdracht van de gemeente.

Trefwoorden

Operationeel Verkeersmanagement, Rolverdeling, SLA, Outsourcing, DRIP

Inleiding

In verschillende uiteenlopende sectoren, zoals openbaar vervoer en reinigingsdiensten is een terugtrekkende overheid waarneembaar. Hierbij wordt niet weggelopen van verantwoordelijkheden, maar juist gezocht naar de meest efficiënte en effectieve manier van samenwerking tussen de overheid en de markt.

De overheid is als wegbeheerder verantwoordelijk voor de veiligheid en de afwikkeling van het verkeer. Echter er zijn taken die niet noodzakelijkerwijs door de overheid zelf uitgevoerd behoeven te worden. Voor meer operationele uitvoerende taken kan de wegbeheerder kader stellend optreden, waarbij de daadwerkelijke uitvoering door marktpartijen gedaan kan worden. Hierbij dient voldoende ruimte te blijven voor innovatie en creativiteit vanuit de markt.

Hoe zit dat op het gebied van verkeer, verkeerskunde en verkeersmanagement? Kunnen eventuele taken door de markt opgepakt worden en wat zijn hierbij dan de randvoorwaarden en kaders? Wat is de ideale vorm van samenwerking tussen de overheid en marktpartijen en hoe blijft er voldoende competitie in de markt?

Wat zijn de voordelen?

Door het verkeersmanagement uit te besteden aan serviceproviders, kunnen lokale en regionale overheden direct profiteren van de kennis en ervaring die de aanbieders van operationeel verkeersmanagement elders hebben opgedaan. Bovendien neemt de schaalgrootte daardoor toe, wat per gemeente of regio zorgt voor lagere kosten. Misschien nog wel belangrijker is dat door deze stap een van de belangrijke belemmeringen voor het realiseren van de doelstellingen van GGB (Gebiedsgericht Benutten) kan worden weggenomen, doordat op alle niveaus gelijkwaardige partijen zich bezighouden met verkeersmanagement. Verkeersmanagement 2.0, waarbij serviceproviders op basis van concrete afspraken worden afgerekend op de prestaties die zij leveren, brengt daarmee een betere benutting van de bestaande netwerken op lokaal en regionaal niveau binnen handbereik.

Bedreigingen?

Tot nu toe zijn overheden huiverig om het verkeersmanagement aan marktpartijen uit te besteden. Het regelen van het verkeer wordt nog altijd gezien als een kerntaak van de overheid, ook omdat de politiek verkeersveiligheid, reductie van de uitstoot en een goede afwikkeling van het verkeer bovenaan de prioriteitenlijst heeft staan. Voor het uitbesteden van het operationeel verkeersmanagement hoeft dit echter geen beletsel te zijn. Ook in dat geval bepalen de lokale en regionale wegbeheerders (in samenspraak met de andere betrokkenen) het beleid en de maatregelen die daaruit voortvloeien, inclusief de randvoorwaarden voor de scenario's om het verkeer te regelen. De wegbeheerder blijft dus de verantwoordelijkheid houden voor het beleid en de regelgeving.

Het uit handen geven van operationele taken geeft daarbij vaak een gevoel van het verliezen van de controle. Het “uit handen geven”/”delegeren” van taken vraagt daarom ook om andere aanvullende competenties.

Verkeersmanagement 2.0

Voor de daadwerkelijke uitvoering van het verkeersmanagement kan een service level agreement (SLA) worden afgesloten met een serviceprovider. In de SLA kan de opdrachtgever bijvoorbeeld eisen stellen aan de doorstroming van het verkeer, veiligheid en milieu. De serviceprovider krijgt betaald naar de mate waarin hij het beleid gestalte weet te geven. Hij wordt dus afgerekend op de geleverde prestatie, net zoals dat bijvoorbeeld het geval (of de bedoeling) is in de gezondheidszorg of in het openbaar vervoer.

Door te sturen op de SLA ontstaat er aan de kant van de markt meer vrijheid en innovatie met betrekking te de wijze waarop een en ander wordt gerealiseerd. Nieuwe concepten kunnen hierdoor ontwikkeld worden zoals bijvoorbeeld “virtuele” centrales waarbij niet lokaal geïnvesteerd hoeft te worden in zware kostbare apparatuur, maar bijvoorbeeld gebruik gemaakt kan worden van gedeelde servercapaciteit.

Praktijkvoorbeeld

Om de doorstroming en bereikbaarheid van de gemeente te bevorderen heeft de gemeente Den Haag geïnvesteerd in 75 StadsDRIPS op belangrijke routes. Zowel het ontwerp, de implementatie als de dagelijkse bediening en aansturing van het systeem is uitbesteed aan een particuliere serviceprovider. De serviceprovider biedt de wegbeheerder (gemeente) een complete oplossing en ontzorgt hiermee de gemeente bij deze operationele taken. Dit geldt ook voor de vereiste software ontwikkeling, het ontwerp van verkeersmanagement scenario's (over de 100), de werking en het functionele onderhoud. De serviceprovider gebruikt haar eigen verkeerscentrale voor de bediening op wekdagen (06u00-20u00) en op aanvraag ook in de avond, weekend en nachturen tijdens bijvoorbeeld evenementen en wegwerkzaamheden.. Door de gekozen, web-based systeem aanpak, is de serviceprovider ook buiten genoemde periodes ad-hoc, bijvoorbeeld in geval van incidenten altijd in staat om het systeem te bedienen.



Voorbeeld: Verkeerscentrale StadsDRIPS Den Haag

Huidige ervaringen

Innovatieve aanpak

De serviceprovider heeft een innovatieve aanpak gekozen om zo'n hoog mogelijke kwaliteit te leveren en toch kosten efficiënt te zijn. Het resultaat is een web-based aanpak op basis van een reeds bestaand, operationeel systeem waarbij op basis van on-line NDW data volautomatisch scenario's ingezet worden.

Service-Level Agreement

Voor zowel opdrachtgever als serviceprovider is het definiëren van een SLA op dit gebied nieuw. Dit betekent dat gezamenlijk gezocht moet worden naar de beste aanpak waarbij het uiteindelijke doel van de dienstverlening niet uit het oog verloren moet worden alsmede de meetbaarheid en referenties. Als startpunt kan uitgegaan worden van beschikbaarheid en snelheid van handelen. Met name de beschikbaarheid van de serviceprovider buiten kantooruren en in weekenden is een belangrijke meerwaarde als het gaat om het ontzorgen van de wegbeheerder.

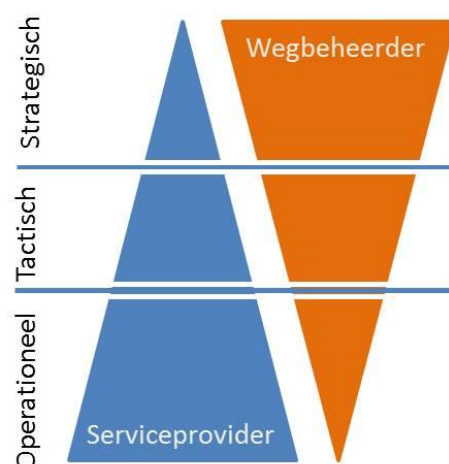
Mandaat

Vooraf moet duidelijk afgesproken worden welke verantwoordelijkheden bij de serviceproviders c.q. de wegbeheerder liggen. Met name bij incidenten is het van belang snel te kunnen handelen, hetgeen alleen mogelijk is wanneer duidelijk is waar welke verantwoordelijkheden liggen en welk mandaat de serviceprovider heeft.

Door hier duidelijke afspraken over te maken en deze ook met regelmaat te evalueren ontstaat er een situatie waarbij de samenwerking tussen de serviceprovider en wegbeheer optimaal verloopt. De wegbeheerder kan zich hierdoor richten op de beleidsuitgangspunten zonder afgeleid te worden door ad-hoc operationele zaken.

Afstemming actoren

Er dient een goede afstemming plaats te vinden met actoren in de omgeving van het gebied welke onder de verantwoordelijkheid valt van de serviceprovider. Hierbij moet gedacht worden aan hulpdiensten, andere wegbeheerders en verkeerscentrales. Deze afstemming moet plaatsvinden op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Ook hier is het van belang een duidelijke rolverdeling in deze afstemming te hanteren waarbij het belang van de service provider primair op operationeel vlak ligt en die van de wegbeheerder op strategisch.



Schema; Belang betrokkenheid