

iDienst: Managing Agent Prestatiesturing voor decentrale overheden



Doel van de iDienst Managing Agent

De iDienst Managing Agent is een organisatievorm die als doel heeft een decentrale overheid te faciliteren bij de taken die moeten worden uitgevoerd. De decentrale overheid wordt in hoge mate ontzorgd door een private partij, die als een managing agent zorgt dat taken van de decentrale overheid worden gerealiseerd, op basis van gezamenlijk hierover te maken prestatieafspraken. De dienstverlener vult daarbij een aantal activiteiten in voor de decentrale overheid (zoals het zorgen voor goed functioneren van de objecten en ingebrachte systemen van de decentrale overheid).

Ontzorging op twee fronten

De iDienst Managing Agent kan betrekking hebben op de objecten zelf, zoals tunnels, bruggen, sluisen en het verkeersmanagementinstrumentarium zoals VRI's, op de operatie rond deze objecten, of op beide aspecten:

- Beheer van de objecten en systemen
 - Namens de decentrale overheid wordt het operationele (technische en/of functionele) beheer en onderhoud van de objecten georganiseerd en uitgevoerd. Dit asset management omvat de diverse objecten die vanuit een centrale worden bediend, alsmede de bijbehorende beheer- en bediensystemen. De taken die hierbij behoren zijn:
 - o Het beheren, organiseren en optimaliseren van de instandhoudingsprocessen van objecten.
 - o Het (laten) uitvoeren van preventief en correctief onderhoud aan het object, eventueel via contractmanagement op uitvoerende partijen.
 - o Vervanging van de objecten is geen onderdeel van de instandhouding. Wel kan hierbij ondersteuning worden geleverd.
- Het uitvoeren van de operationele bedientaak
 - o Het organiseren van de operationele bedientaak, waarbij de verantwoordelijkheid van de decentrale overheid voor de kwaliteit van de bedienhandelingen wordt ingevuld. Hierbij zorgt de private partij voor personeel waarmee de bedienprocessen goed worden georganiseerd en uitgevoerd en waar nodig en mogelijk worden geoptimaliseerd. Bedienend personeel (operators, netwerkmanagers) valt hierbuiten. Dit personeel wordt geleverd via de iDienst Leveren Multidomein Personeel.

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.

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

De iDienst Managing Agent is zowel beschikbaar voor decentrale overheden met een eigen centrale, als voor overheden zonder zo'n eigen bediencentrale. In het laatste geval gaat het alleen over het beheer van de objecten en systemen. Dit kan in beide gevallen worden ondersteund door de dienstverlener. Het faciliteren van het organiseren van de operationele bedientaak geldt alleen voor decentrale overheden die binnen hun eigen centrale(s) hun bedientaken nu zelf (laten) uitvoeren, al dan niet door ingehuurd personeel.

Schaalbaar

Bovendien is de iDienst Managing Agent 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 door het beheer en onderhoud te beperken tot bepaalde objecten.

Inzichtelijke kosten abonnement

Bij het kiezen voor de iDienst Managing Agent neemt u als decentrale overheid dus een 'abonnement' bij een private partij voor het leveren van diensten om de eigen taken uit te (laten) voeren. De afrekening daarvan vindt plaats op basis van het aantal objecten en systemen.

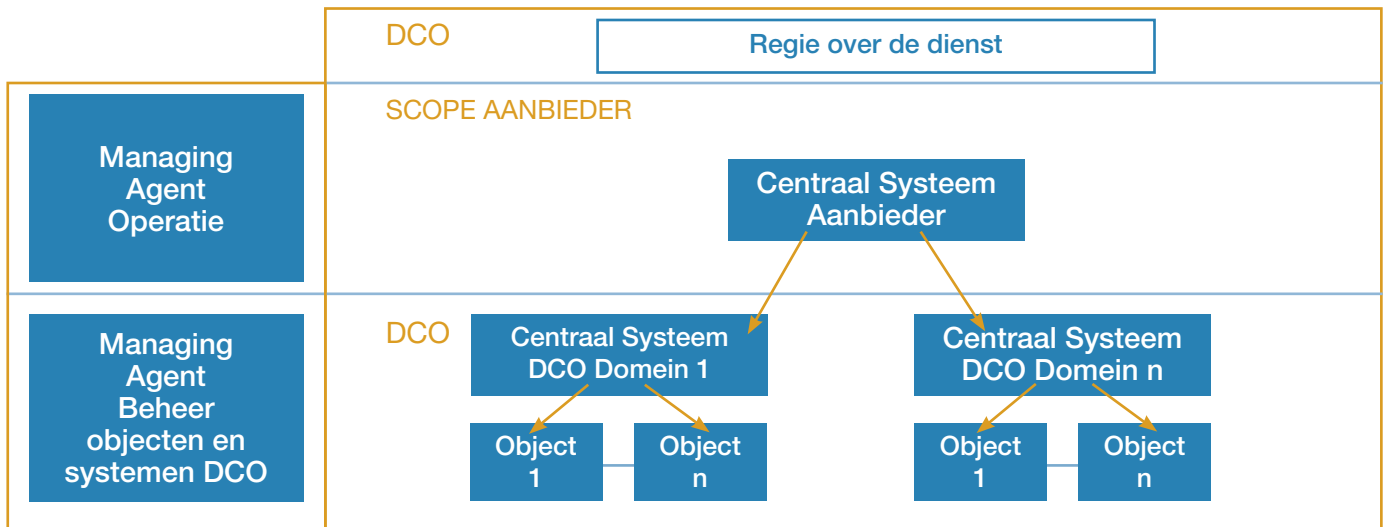
Als decentrale overheid kunt u kiezen op welke wijze het beheer wordt ingevuld. De private partij kan de lopende onderhoudscontracten overnemen en daarbij prestatieafspraken met u maken over de gewenste beschikbaarheid en (technische en functionele) staat van de objecten. Ook is het mogelijk om te kiezen voor contractmanagement, waarbij u als decentrale overheid zelf verantwoordelijk blijft voor het afsluiten van contracten met de leveranciers van uw objecten en systemen. De dienstverlener bewaakt als managing agent dan de naleving van de contractuele verplichtingen door die leveranciers.

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*

kennisplatform
CROW



Wat de decentrale overheid aanlevert of zelf verzorgt

- Informatie over de staat van de objecten en systemen.
- Informatie over de lopende onderhoudscontracten.

Onderdeel van een samenhangend pakket van iDiensten

De iDienst Managing Agent 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.MaasandMore.com