

## Nationaal verkeerskundecongres 2018

### **Intermediair in opmars:**

*De transitie van een servicecentrum, inzichtelijk gemaakt  
middels drie concrete praktijkvoorbeelden*

Mark Olivierse, Traffic Manager  
*werkzaam bij MAP traffic management*

Bart Lijmbach, Traffic Manager  
*werkzaam bij MAP traffic management*

### **Samenvatting**

De rolverdeling tussen aannemers en wegbeheerders in werk in uitvoeringsprojecten is aan het verschuiven op het gebied van verkeersinformatie en -management. Weggebruikers hebben niet altijd (even gemakkelijk) de beschikking over actuele verkeersinformatie van de wegwerkzaamheden, voornamelijk op het onderliggend wegennet. Een grote rol in de informatieverstrekking is weggelegd voor serviceproviders, aanbieders van navigatiesystemen en -apps, maar ook zij moeten zoeken naar actuele informatie. De leemte die ontstaat in de keten van verkeersinformatie wordt opgevuld door een nieuwe rol: de intermediair. De exacte rol van de intermediair kan per project verschillen, maar het is duidelijk dat de intermediair een belangrijke spil is tussen werk in uitvoeringsprojecten (wegbeheerders en aannemers) en weggebruikers (direct en via serviceproviders).

### **Trefwoorden**

Intermediair, transitie, servicecentrum, werk in uitvoering, verkeersinformatie.

## Inleiding

De overheid is als wegbeheerder verantwoordelijk voor de bereikbaarheid, de veiligheid en leefbaarheid van de omgeving. Er zijn echter taken die niet noodzakelijkerwijs door de overheid zelf uitgevoerd hoeven te worden en steeds meer aan de markt worden overgelaten. Voor de meer operationele en uitvoerende taken treedt de wegbeheerder al heel vaak enkel kaderstellend op, waarbij de daadwerkelijke uitvoering door marktpartijen uitgevoerd wordt. Een bekend voorbeeld hierin is het verkeer- en omgevingsmanagement binnen werk in uitvoeringsprojecten. Het is juist in dit soort projecten (welke zijn afgebakend in tijd en locatie) waar een interessante nieuwe business aan het ontstaan is.

Op het gebied van verkeersmanagement, verkeersinformatie, communicatie met de individuele weggebruiker en het omgevingsmanagement richting omwonenden binnen werk in uitvoeringsprojecten zijn komende jaren meer verschuivingen te verwachten in de verantwoordelijkheden én samenwerking tussen markt en overheid. Deze verschuivingen vinden hun oorsprong in een aantal verschillende aspecten, te weten:

- Technologische vernieuwing en innovatie: nieuwe technieken zijn in opkomst waarbij de marktpartijen een grote rol spelen. Denk hierbij aan het gebruik van smartphones en apps, intelligente voertuigen en C-ITS/ coöperatieve systemen. Ook komen er nieuwe spelers in de markt, voornamelijk uit de hoek van de serviceproviders (denk bijvoorbeeld aan een Google/ Waze);
- Collectief versus individueel verstrekken van verkeersinformatie; zal een wegbeheerder zich nog veelal richten op communicatie richting het collectief, zo richten de serviceproviders zich veelal op de individuele gebruikers. Het samenbrengen van beide werelden levert nieuwe inzichten en interessante oplossingen op;
- Kerntaken: de overheid richt zich steeds meer op haar kerntaken. Uitvoerende, operationele taken staan steeds vaker ter discussie;
- Financiering: overheid en markt (aannemer en advies-, ingenieursbureaus) zijn op zoek naar nieuwe financieringsmodellen.

Niet alleen veranderen de rollen tussen de markt en wegbeheerder (B2G), maar ook in de Business-to-Business (B2B) relaties zijn er verschuivingen waar te nemen. Met name als het gaat om social media, inzet van servicecentra, helpdesk functies en meldkamer gerelateerde werkzaamheden. Steeds vaker neemt een aannemer voor een werk in uitvoeringsproject een derde (private) partij in de hand om een tijdelijke verkeerscentrale in te zetten, het omgevingsmanagement te verzorgen en/of om verkeerskundige vragen over het infraproject op social media snel en juist te kunnen beantwoorden.

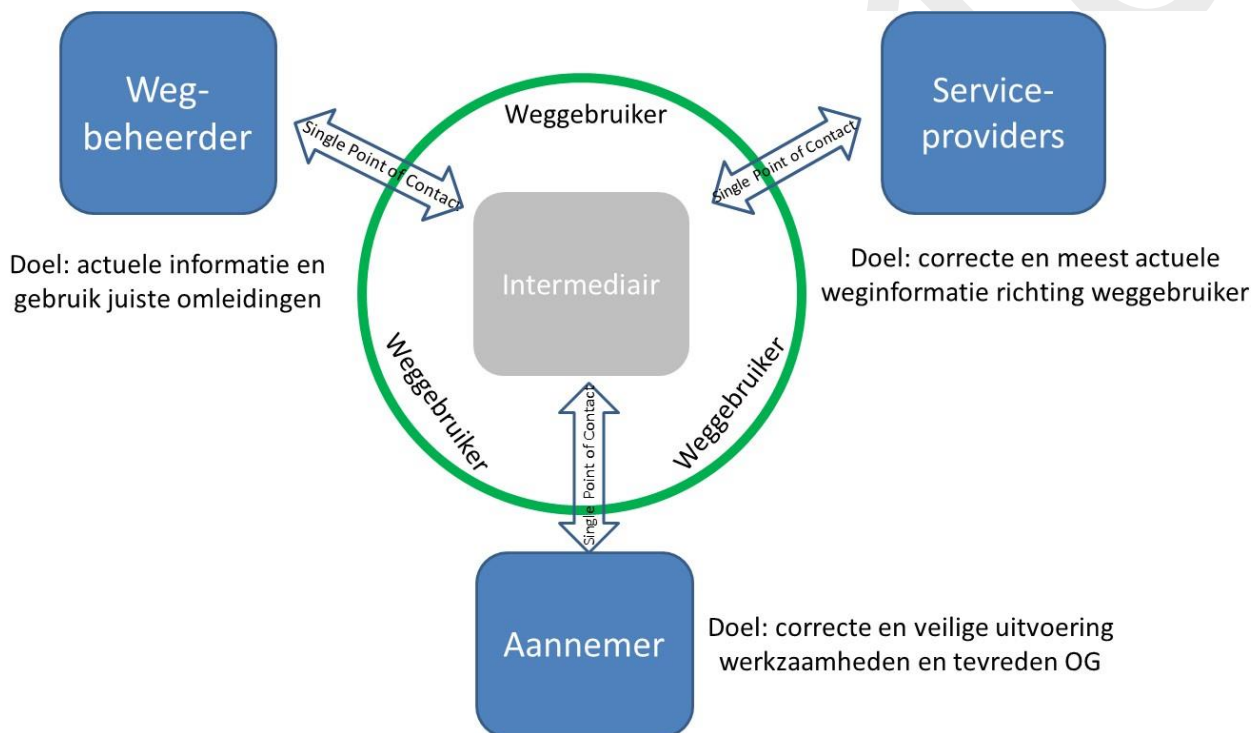
## Het landschap, de driehoek van partijen + 1

Voor het overzicht kijken we in het landschap van werk in uitvoeringsprojecten naar vier partijen; de wegbeheerder, serviceprovider, aannemer en uiteindelijk de eindgebruiker (weggebruikers en/of omwonenden). Als we kijken naar de verantwoordelijkheden en taken zijn wegbeheerders gebaat bij goede collectieve informatievoorzieningen en duidelijke omleidingsroutes gedurende de afwijkende situaties. In het geval van werk in uitvoeringsprojecten kan een wegbeheerder besluiten een omleidingsroute in te stellen en middels de verschillende verkeerslichten de belangrijkste verkeersstroom juist wel of niet te faciliteren. Serviceproviders zijn gebaat bij een correcte en meest actuele informatievoorziening over de werkzaamheden richting hun individuele weggebruikers. De aannemer van het werk in uitvoeringsproject is gebaat bij een correcte en veilige uitvoering en een tevreden opdrachtgever (wegbeheerder). Een goede doorstroming, leefbaarheid en veiligheid is hierin essentieel.

Binnen dit landschap is één op één afstemming aan de orde van de dag en is ook goed mogelijk; een wegbeheerder stemt af met één aannemer en één serviceprovider. Afstemming met meerdere wegbeheerders en met verschillende serviceproviders gaat ten koste van de kwaliteit van

dienstverlening en kost onder de streep meer tijd en geld. Zeker op het moment dat er ook nog meerdere aannemers met diverse werk in uitvoeringsprojecten in beeld zijn. Wij stellen dat de rol van een intermediair hierin uitkomst kan bieden. De intermediair speelt een bemiddelende rol; een partij die de vier werelden en belangen kent (die van de wegbeheerder, die van de serviceprovider, die van de aannemer én die van de weggebruiker). Hierdoor ontstaat er een single point of contact voor alle actoren binnen dit landschap. Dit zorgt voor duidelijkheid, eenduidigheid en borging van kwaliteit. Doordat de intermediair actuele informatie heeft over werk in uitvoeringsprojecten, bijbehorende omleidingen en de status van de wegwerkzaamheden kent, is dit hét single point of contact voor serviceproviders. De gebundelde collectieve informatie van wegbeheerders wordt met serviceproviders gedeeld, die deze informatie gebruikt voor het optimaliseren van individuele routeadviezen.

Het toevoegen van waarde door de intermediair op de te verstrekken verkeersinformatie kan er bovendien voor zorgen dat de weggebruiker "the best of both worlds" krijgt (samenbrengen/mergen van collectieve en individuele verkeersdata). Een win-win-win situatie hierin creëren is een belangrijk doel voor de intermediair.



**Figuur 1: De driehoek van partijen + de rol van intermediair hierbinnen (bron: MAPtm)**

### **Opkomst van een intermediair**

Een intermediair vervult de brugfunctie tussen één of meerdere gelijksoortige partijen enerzijds en één of meerdere gelijksoortige andere partijen anderzijds. Zoals in het landschap hierboven is geschetst zijn dit wegbeheerders, serviceproviders en/of aannemers (met een gezamenlijke eindgebruiker; de weggebruiker/omgeving). In de verschillende projecten en initiatieven die op dit moment lopen, zijn de landschappen nog relatief eenvoudig. Dat wil zeggen dat er een beperkt aantal serviceproviders zijn. De verwachting is dat dit landschap in de toekomst (snel) zal groeien en het aantal verschillende serviceproviders toeneemt. Hiermee neemt de complexiteit ook toe. Een intermediair zorgt er dan voor dat wegbeheerders niet met alle serviceproviders en aannemers (en visa versa) hoeven af te stemmen, maar dat de afstemming door de intermediair geregeld wordt. Belangrijk is om goede afspraken met elkaar te maken, en als intermediair ervoor te zorgen dat er direct waarde wordt toegevoegd aan de keten.



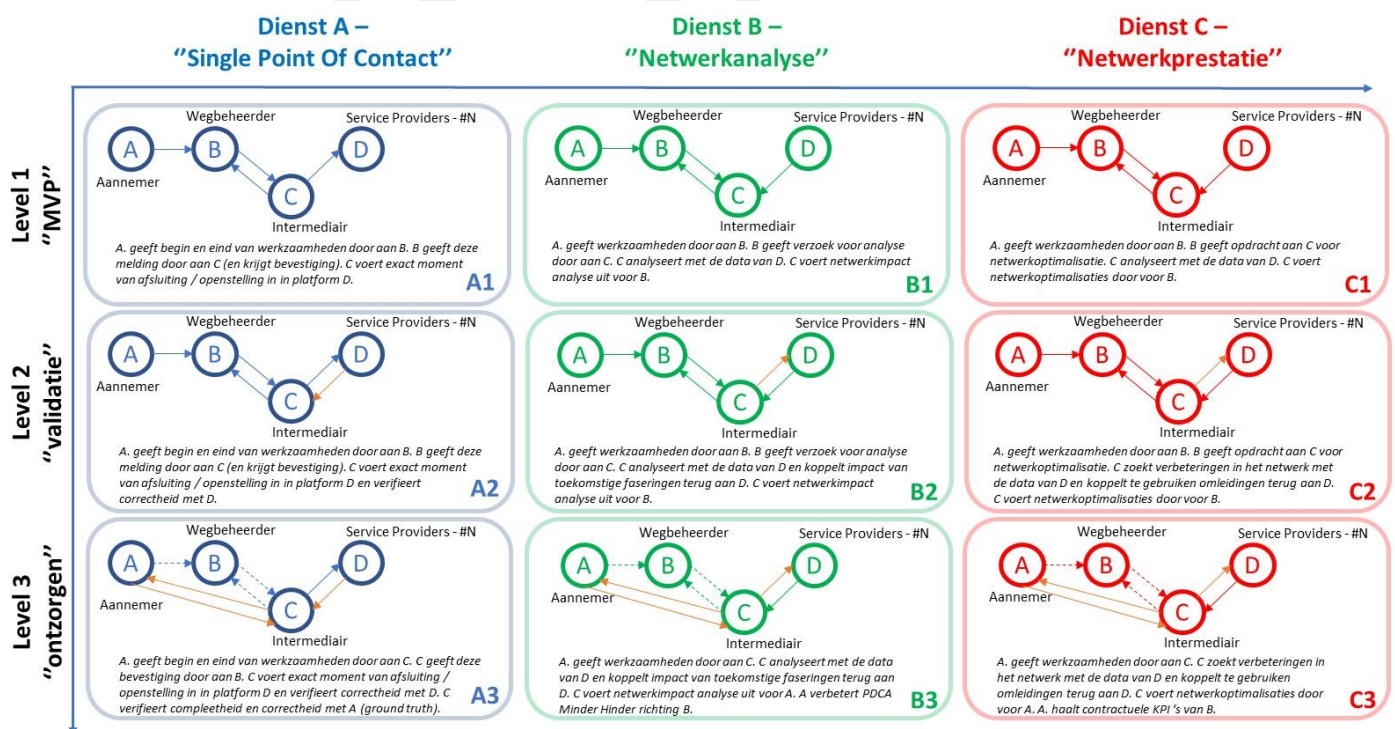
Binnen verschillende innovatieprojecten, waarin MAPtm is betrokken, (o.a. Socrates 2.0, Talking Traffic) wordt de rol van intermediair genoemd en worden de eerste definities opgesteld en gehanteerd.

Onze definitie van een intermediair is als volgt:

*“Een intermediair is een onafhankelijke servicegerichte partij die proactief win-win-win situaties identificeert, kwantificeert en managet t.b.v. het oplossen van verkeer- en omgevingsmanagement problemen. Hierbij worden verkeer- en omgevingsmanagement diensten richting de eindgebruiker verbeterd, gebruikmakend van zowel publieke als private verkeersdata en informatie. De intermediair maakt hierbij gebruik van een eigen servicecentrum met operationeel personeel, datavoorzieningen en tools.”*

### Welke waarde wordt er toegevoegd door een intermediair?

Middels het werk in uitvoeringslandschap en de driehoek van aannemer (partij A), wegbeheerder (partij B) en serviceproviders (partij D) geven we hieronder een beeld welke waarde een intermediair (partij C) toevoegt. We zetten hierbij het servicelevel 1,2 en 3 (y-as) af tegen het type dienstverlening A, B en C (x-as). In servicelevel 1, het “Minimum Viable Product” (MVP), worden faseringswijzigingen van de aannemer (o.a. welke weg wanneer is afgesloten) via de wegbeheerder doorgegeven richting de serviceproviders en ingevoerd door de intermediair in desbetreffend navigatiesysteem en/of applicatie. De rol van intermediair varieert hierbij van een single point of contact voor de wegbeheerder richting de serviceproviders (A1) tot aan een partij die zich committeert aan en verantwoordelijk stelt voor een bepaalde netwerkoptimalisatie van de wegbeheerder (C1). Servicelevel 3, “ontzorgen”, biedt een volledige ontzorging van de wegbeheerder (aannemer stemt nu met intermediair af i.p.v. de wegbeheerder) in de keten waarbij er richting dienst C ook naar de netwerkprestaties gekeken wordt (A3 t/m C3). Het tussenliggende servicelevel 2, “validatie”, richt zich op de correctheid en verificatie van ingevoerde faseringswijzigingen.



Figuur 2: De rol van de intermediair in beeld gebracht middels drie diensten en servicelevels (bron: MAPtm)

Uit het figuur komt naar voren dat de intermediair een prominente rol vervult en kan variëren van een 'simpel' doorgeefloket richting meerdere serviceproviders, tot aan een partij die zich volledig inzet voor de netwerkprestatie van een wegbeheerder zonder daarbij de wegbeheerder te belasten. In deze paper is specifiek ingegaan op de rol van de intermediair bij werk in uitvoeringsprojecten, maar de intermediair kan dezelfde waarde aan de keten bieden bij andere domeinen, zoals evenementen en incidenten. De rol van intermediair blijft voorlopig nog wel aan verandering onderhevig, aangezien het landschap met de driehoek van partijen in beweging is.

## Service-Level Agreement (SLA)

Voor partijen is het definiëren van een SLA met bijhorende Key Performance Indicators (KPI's), m.n. richting dienst C, op dit gebied uniek. 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 door de intermediair, voornamelijk in Dienst A. In de nabije toekomst en bij meer ervaringen met deze aanpak, kan er ook gekozen worden om een SLA in te vullen op basis van netwerk- en verkeersprestaties (bijv. op voertuigverliesuren/ netwerkprestatie), voornamelijk richting een dienst C. Ook zal het business model hierin (wie betaalt wie) verschillende vormen kunnen aannemen en zal de toekomst moeten uitwijzen wat een interessante en levensvatbare (financiële) vorm is.

## De transitie van een servicecentrum

MAPtm heeft in de afgelopen jaren veel ervaring opgedaan met het inzetten van private verkeerscentrales en servicecentra bij zowel werk in uitvoeringsprojecten als evenementen. Binnen deze projecten hebben we ervaren dat taken van wegbeheerders, aannemers en serviceproviders verschuiven naar de intermediair. Het servicecentrum van MAPtm heeft in een aantal projecten al een prominente rol vervuld en een eerste stap naar de rol van intermediair gezet. In onderstaande voorbeelden wordt inzichtelijk gemaakt hoe het servicecentrum van MAPtm deze transitie heeft meegemaakt.

## Drie praktijkvoorbeelden, de eerste stappen naar een intermediair

### 1. Werk in uitvoeringsproject Rijnlandroute A4/A44 – Gedelegeerd servicecentrum namens aannemer

*Project:* De RijnlandRoute wordt de nieuwe wegverbinding van Katwijk, via de A44, naar de A4 bij Leiden. De weg lost huidige knelpunten op en garandeert de doorstroming in de regio Holland Rijnland, met name rondom Leiden en Katwijk.

*Servicecentrum:* Het COMOL5 Service Centrum (CSC) levert een persoonlijke service aan de stakeholders (weggebruikers/omwonenden) van de Rijnlandroute. Mensen kunnen terecht met al hun vragen/klachten en krijgen een persoonlijk antwoord via social media (Twitter, Facebook, WhatsApp). Daarnaast is er vanaf 2019, 24/7 een telefoonnummer beschikbaar voor vragen, meldingen en calamiteiten omtrent alle bouwwerkzaamheden binnen de geografische scope van het project Rijnlandroute. Bij deze meldkamer kunnen meldingen of klachten binnenkomen vanuit de omgeving, de wegbeheerder, de opdrachtgever en intern vanuit de aannemer zelf (bijvoorbeeld vanuit andere bouwdisciplines).

*Opmars intermediair:* Door de inzet van het CSC als single point of contact verloopt het afhandelproces van klachten en meldingen eenduidig, gestructureerd en vlot. Dit project is een duidelijk voorbeeld van het servicelevel 3 "ontzorgen". Aannemer en intermediair optimaliseren samen het bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid, en communicatie proces (namens en voor de wegbeheerder), gebruik makend

van het servicecentrum, tools en personeel van de intermediair. De intermediair staat in contact met de serviceproviders en koppelt voortgang terug aan de wegbeheerder.

## 2. Invoeren gevalideerde gegevens van wegafsluitingen in navigatiesystemen - Gedelegeerd servicecentrum namens wegbeheerder

*Project:* De gemeente Den Haag gaat een aantal knelpunten aanpakken op de Noordwestelijke Hoofdroute (NWHR). De doelen van de beoogde herinrichting zijn een verbetering van de inpassing van de wegen in de omgeving, een verbetering van de leefbaarheid in de omgeving en een verbetering van de verkeersveiligheid voor alle weggebruikers.

*Servicecentrum:* De vooraankondigingen over de wegwerkzaamheden en de daadwerkelijke wegafsluitingen worden kenbaar gemaakt door het servicecentrum van MAPtm via de navigatie apps Waze, Google Maps en TomTom. Hierdoor wordt informatie over het werk in uitvoeringsproject meegenomen in de navigatiesystemen en in de routeadviezen.

*Opmars intermediair:* Dit project is een duidelijk voorbeeld hoe een derde partij kan bijdragen aan het afvangen van meerdere contacten en lijntjes van en naar de wegbeheerder. In deze situatie zou het aanvankelijk zo zijn dat de wegbeheerder met verschillende serviceproviders af moeten stemmen wat de werk in uitvoeringsprojecten inhouden, nu wordt dat door een intermediair gedaan. Op dit moment kenmerkt dit project zich als MVP (level 1), maar mogelijk gaat er binnenkort een level 2 of 3 service verleend worden (verificatie, validatie, compleetheid/ground truth van de wegwerkzaamheden in de navigatiesystemen). Ook het analyseren van de netwerkimpact behoort hierin tot de mogelijkheden.

## 3. Verkeerskundig beheer Blauwe Golf – Gedelegeerde klantenservice en verkeerskundig centrum namens vaarwegbeheerder

*Project:* De Provincie Noord-Holland werkt continu aan een betere doorstroming op de weg en het water. Met de komst van de digitale vaargids voor schippers en het nieuwe brugmanagement systeem (BMS 3.0) komen het wegverkeer en scheepvaartverkeer samen in een multimodaal optimalisatieproces. Hiermee worden de bedienmomenten van bruggen en sluisen afgestemd op het wegverkeer en op het scheepvaartverkeer.

*Servicecentrum:* Vanaf de introductie van het BMS is het servicecentrum van MAPtm (VCMAP) betrokken bij het verkeerskundig beheer van de Blauwe Golf. In het servicecentrum worden dagelijks vragen van de objectbedienaren van sluisen en bruggen beantwoord en wordt er zorggedragen voor een optimale verkeerskundige werking van de Blauwe Golf.

*Opmars intermediair:* De ontwikkeling en transitie die wij in dit project zien is dat, naast een duidelijke single point of contact voor alle objectbedienaren, het servicecentrum steeds meer proactief opzoek gaat naar een verbeterde dienstverlening. Zowel voor de vaarwegbeheerder als voor de objectbedienaren. De intermediair treedt hierin dus op als een gedelegeerde klantenservice en verkeerskundig centrum namens de beheerder, maar is daarbij ook op zoek naar gemeenschappelijke win-win situaties binnen o.a. netwerk analyses en prestaties (bijv. in het opvolggedrag van objectbedienaren).

**Conclusie**

In dit paper is een korte uiteenzetting gegeven van het veranderende landschap tussen wegbeheerders, aannemers en serviceproviders, met name in werk in uitvoeringsprojecten. Vanuit verschillende innovatieprojecten en praktijkvoorbeelden hebben wij een nieuwe rol in dit landschap zien ontstaan, die van intermediair. De exacte rol en functie van de intermediair kan per project verschillen, maar duidelijk is wel dat de intermediair van meerwaarde is voor alle partijen. We hebben met onze projecten inmiddels de transitie ingezet naar een volwaardige rol als intermediair en zullen deze rol verder ontwikkelen met behulp van zowel onze ervaringen als die van onze klanten, de overheid en markt.

**Presentatie - papervorm NVC2018**

- C. Praktijkcasepaper (Advies);
- Thema: Governance (organisatie, bestuur, financiering).