



Ministerie van Verkeer en Waterstaat

Directoraat-Generaal Rijkswaterstaat

Bouwdienst Rijkswaterstaat

Evaluatie Verkeerscentrales

19 augustus 2002

Colofon

Uitgegeven door: Reinier van der Klooster

Informatie:

Telefoon: 079-3292777

Uitgevoerd door: Jolanda Boogerd

Opmaak: Bouwdienst NIE Zoetermeer

Datum: 23 augustus 2002

Inhoudsopgave

	Inhoudsopgave	3
1	Inleiding Evaluatie Verkeerscentrales	4
2	Inventarisatie knelpunten	5
3	Ranken & Clusteren	7
4	Oorzaken en oplossingen Team 1	8
5	Oorzaken en oplossingen Team 2	9
6	Tot slot	10
7	Bijlage	11

1 Inleiding Evaluatie Verkeerscentrales

Deelnemers

Ronald de Brabander –BD
Ruud Derksen - BD
Leen van Gelder - BD
Pierre Goovaerts – BD
Wil René Jansen – BD
Reinier van der Klooster – BD
Stijn de Kruijf – BD
Harry Lammeretz – DUT.RWS
Hélène Leerschoon – BD

Opening

Vanuit zijn rol als Bevoegd Gezag voor het project VMC-ZWN opent Wil René Jansen om 09.00 uur de Evaluatie Verkeerscentrales en heet een ieder van harte welkom. Reinier van der Klooster is vandaag dagvoorzitter. Door middel van een korte presentatie brengt Wil René Jansen de volgende punten onder de aandacht:
Werkveld V&M
VMC-ZWN is geslaagd als...
Evaluatie VC's; Waarom? Wat? Hoe?

De Evaluatie Verkeerscentrales heeft tot doel leer- en/of knelpunten te achterhalen uit eerder doorlopen projecten. Deze kennis is van grote waarde om het VMC-ZWN tot een geslaagd project te maken.

Programma

Het programma van deze ochtend ziet er als volgt uit:

Tijd:	Onderwerp:
09.00 - 09.15 uur	Opening door W.R Jansen
09.15 - 10.00 uur	Inventarisatie knelpunten uit vorige projecten (plenair)
10.00 - 10.30 uur	Ranken & Clusteren (plenair)
10.30 - 11.00 uur	Inventarisatie oorzaken (plenair)
11.00 - 12.00 uur	Inventarisatie en presentatie oplossingen (groepen)
12.00 - 13.00 uur	Lunch

Spelregels

Reinier neemt vervolgens de taak van dagvoorzitter over en legt de spelregels uit:

- Kwantiteit boven kwaliteit
- Uitstel van oordeel, geen discussie
- Inhaken op andermans ideeën
- Ja, en..... In plaats van ja, maar.....
- Openheid naar binnen, geslotenheid naar buiten

2 Inventarisatie knelpunten

Om de brainstormsessie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen is van te voren aan de deelnemers gevraagd na te denken over leer- en/of knelpunten. Dit heeft tot onderstaande punten geleid.

1. Geen eenduidig beeld afkortingen en begrippen.
2. Lange wachttijden verhuizen KPN lijnen.
3. Invloed planningen op elkaar (binnen/buiten project).
4. Kennis/ervaring betrokkenen en belanghebbenden (aannemers).
5. Communicatie/afstemming met juiste gebruiker en beheerder.
6. Moeizame afstemming met collega's en andere diensten.
7. Duidelijke informatie naar opdrachtgever.
8. Toetsing vooraf bedieningsfilosofie en technische mogelijkheden.
9. Doorlooptijd ontwerp / innovatie contracten complexiteit.
10. Opgelegde einddatum versus kwaliteit.
11. Kosten beheer/onderhoud/vervanging niet meegewogen.
12. Onduidelijke beslissingsbevoegdheid en taken binnen RWS.
13. Organisatie beheer DVM opdrachtgever.
14. Te veel informatie.
15. Eindproduct komt niet overeen met verwachtingen klant.
16. Onbekendheid AS-Built situatie.
17. Afhankelijkheden MD/AVV.
18. Kennis verdeeld over RWS.
19. Vanessa (Samenhang, complex, deelproject)
20. Onduidelijke rolverdeling.
21. Te veel/te hoge integratie van systemen (complexiteit).
22. Onvoldoende kwaliteit voorgeschreven systemen.
23. Leverancier afhankelijkheid.
24. Andere inzichten specialisten (MD/AVV/TNO).
25. Werkelijke voortgang komt niet overeen met planning aannemer.
26. Raakvlakken hulpdiensten.
27. Ontwerpkennis aannemers.
28. Onderschatting impact verhuizing (+IP adressen).
29. Voldoende test/training mogelijkheden.
30. Demarcaties (deelprojecten).

Inventarisatie knelpunten (vervolg)

- 31. Onduidelijkheid procedure storingsafhandeling.
- 32. **Storingsafhandeling bij integratie systemen (technisch).**
- 33. Afhankelijkheid/aangewezen op aannemer bij wijzigingen in onderhoudstermijn.
- 34. **Afstemming met/door Dir.UAV tijdens ontwerp (in diverse fasen).**
- 35. **Overzichtelijk vastleggen beslispunten tijdens ontwerp.**
- 36. Gedeelde eindverantwoordelijkheid project.
- 37. Suboptimalisaties.
- 38. Overbelasting Projectteam tijdens uitvoering en voorbereidingstraject.
- 39. **Coördinatie tussen aannemers onderling (gebouw/systemen).**
- 40. **Onvoldoende kennis/ervaring methodes/techniek tijdens ontwerp.**
- 41. **Doorontwikkelen tijdens realisatie fase.**
- 42. **Moeilijk inschatten tijd,-kostenraming. (voorbereiding/uitvoering)**
- 43. **Te weinig gericht op integrale kwaliteitsfactoren.**
- 44. Te veel inhuur/kennis management.
- 45. **Klanten herinneren zich afspraken niet meer.**
- 46. **Betrokkenheid opdrachtgever.**
- 47. Bestekstekst niet eenduidig.
- 48. **Onvoldoende basis (informatie) om vragen van de klant te beantwoorden.**
- 49. **Te late invulling details.**
- 50. Locatie antennemasten.
- 51. Invloed architect.
- 52. **Onduidelijkheid toekomst DMS/Migratie.**
- 53. Ehternet over Sattline.
- 54. **Invloed op mate van uitwerking bij functioneel specificeren.**
- 55. **Reële eisen beschikbaarheid/performance.**
- 56. Beperkingen door bestaande situatie.
- 57. **Te laat betrekken grote partijen.**
- 58. **Onduidelijkheid over gewenste bediening systemen/applicatie.**
- 59. **Kennis systemen / applicatie.**
- 60. Onvoldoende aandacht (testen) voor wegkant systemen.
- 61. **Toetsingsproces (intern/extern).**
- 62. Samenhang tussen (deel)projecten en kwaliteit.
- 63. **Te weinig tijd voor aannemer voor het maken van een prijs bij functioneel specificeren.**

3 Ranken & Clusteren

Na de inventarisatie heeft iedere deelnemer 8 rode stickers gekregen om zijn/haar belangrijkste knelpunten aan te geven. De hoogst scorende knelpunten zijn geclusterd met punten die hiermee in verband staan. De volgende vier aspecten zijn hierdoor tot stand gekomen:

1. Communicatie intern RWS en Collega's

Nummer	Knelpunten	Score
6	- Moeizaam afstemmen met collega's en andere diensten	4
12	- Onduidelijke beslissingsbevoegdheid en taken binnen RWS	2
18	- Kennis verdeeld over RWS	1
20	- Onduidelijke rolverdeling	2
17	- Afhankelijkheden MD/AVV	0
24	- Andere inzichten specialistische diensten (MD/AVV/TNO)	2

2. Onduidelijkheid over Techniek

Nummer	Knelpunten	Score
59	- Onduidelijkheid over gewenste bediening systemen / applicatie	3
1	- Geen eenduidig beeld afkortingen en begrippen	2
8	- Toetsing vooraf bedieningsfilosofie en technische mogelijkheden	2
56	- Reële eisen beschikbaarheid / performance	1
53	- Onduidelijkheid toekomst DMS/migratie	1
32	- Storingsafhandeling (technisch) bij geïntegreerde systemen	0
60	- Kennis systemen / applicatie	0

3. Einddatum en kwaliteit (Planning)

Nummer	Knelpunten	Score
10	- Opgelegde einddatum versus kwaliteit	4
64	- Te weinig tijd voor aannemer voor het maken van een prijs bij functioneel specificeren	0
3	- Invloed planning op elkaar (binnen/buiten project)	1
2	- Lange wachttijden verhuizing KPN lijnen	0
50	- Te late invulling details	1
58	- Te laat betrekken grote bedrijven	0
43	- Te weinig gericht op integrale kwaliteitsfactoren	2
28	- Onderschatting impact verhuizing (+IP adressen)	0
42	- Moeilijk inschatten tijd en kosten raming	0
9	- Doorlooptijd ontwerp / innovatie contracten complexiteit	0

4. Communicatie met Klant

Nummer	Knelpunten	Score
5	- Communicatie met juiste gebruiker en beheerder	6
7	- Duidelijke informatie naar opdrachtgever	1
15	- Eindproduct komt niet overeen met verwachting klant	3
47	- Betrokkenheid opdrachtgevers	2

4 Oorzaken en oplossingen Team 1

Na het Ranken&Clusteren is de groep in twee teams verdeeld om over de geclusterde punten te brainstormen, oorzaken te vinden en oplossingen aan te dragen.

Uitwerking Team 1

Hélène Leerschoon, Ruud Derksen, Ronald de Brabander, Wil René Jansen, Ronald de Brabander

Communicatie Intern RWS en met Collega's		
Nr.	Knelpunten	Score
6	- Moeizaam afstemmen met collega's en andere diensten	4
12	- Onduidelijke beslissingsbevoegdheid en taken binnen RWS	2
18	- Kennis verdeeld over RWS	1
20	- Onduidelijke rolverdeling	2
17	- Afhankelijkheden MD/AVV	0
24	- Andere inzichten specialistische diensten (MD/AVV/TNO)	2
Oorzaak		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Geen gezamenlijk beleid ▪ Te decentrale doelstellingen 		
Oplossing		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 Projectteam; BD/MD/AVV ▪ Afstemming/draagvlak creëren ▪ Communicatie op verschillende niveaus met specialistische diensten ▪ Afstemming binnen BD projecten en hier bewust mee omgaan. ▪ Task Force 		

Onduidelijkheid over Techniek		
Nr.	Knelpunten	Score
59	- Onduidelijkheid over gewenste bediening systemen/applicatie	3
1	- Geen eenduidig beeld afkortingen en begrippen	2
8	- Toetsing vooraf bedieningsfilosofie en technische mogelijkheden	2
56	- Reële eisen beschikbaarheid / performance	1
53	- Onduidelijkheid toekomst DMS/migratie	1
32	- Storingsafhandeling (technisch) bij geïntegreerde systemen	0
60	- Kennis systemen / applicatie	0
Oorzaak		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iedere regio kan bepalen wat men wil hebben ▪ Eenduidigheid beslissingsbevoegdheid BD ▪ Te weinig kennis van elkaanders organisatie en werkwijze 		
Oplossing		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kennis bedieningsfilosofie verder uitbouwen ▪ Samenwerking / afstemming VANESSA team ▪ Goede inventarisatie / afstemming met MD/AVV ▪ Eenduidige afspraken en opdrachten van de Principaal ▪ Operator training voor Projectteam ▪ Operator en Verkeersmanager in Projectteam 		

5 Oorzaken en oplossingen Team 2

Uitwerking Team 2

Pierre Goovaerts; Stijn de Kruijf; Leen van Gelder, Harry Lammeretz

Einddatum en Kwaliteit (Planning)		
Nr.	Knelpunten	Score
10	- Opgelegde einddatum versus kwaliteit	4
64	- Te weinig tijd voor aannemer voor het maken van een prijs bij functioneel specificeren	0
3	- Invloed planning op elkaar (binnen/buiten project)	1
2	- Lange wachttijden verhuizing KPN lijnen	0
50	- Te late invulling details	1
58	- Te laat betrekken grote bedrijven	0
43	- Te weinig gericht op integrale kwaliteitsfactoren	2
28	- Onderschatting impact verhuizing (+IP adressen)	0
42	- Moeilijk inschatten tijd en kosten raming	0
9	- Doorlooptijd ontwerp / innovatie contracten complexiteit	0
Oorzaak		
Opgelegde einddatum:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Politieke besluiten genomen door ondeskundige in stuurgroep VC's 		
Kwaliteitsverlies door tijd:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Bovenstaand punt ▪ Er wordt geen rekening gehouden met afstemming, uitvoeringsaspecten en besispunten 		
Oplossing		
Opgelegde einddatum:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ BD moet eerst haalbaarheid onderzoeken alvorens akkoord te gaan ▪ Eventuele randvoorwaarden benoemen ▪ Knelpunten terugkoppelen aan stuurgroep 		
Kwaliteitsverlies door tijd:		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gedetailleerde overall planning met raakvlakken ander partijen ▪ Projectgroep opstarten waarbij alle betrokken partijen aanwezig zijn 		
Communicatie met de Klant		
Nr.	Knelpunten	Score
5	- Communicatie met <u>juiste</u> gebruiker en beheerder	6
7	- Duidelijke informatie naar opdrachtgever	1
15	- Eindproduct komt niet overeen met verwachting klant	3
47	- Betrokkenheid opdrachtgevers	2
Oorzaak		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ BD denkt oplossingen van klant al te weten ▪ Organisatie opdrachtgever is nog niet zo ver ▪ Onduidelijke afspraken met klant 		
Oplossing		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Duidelijke afspraken maken wie voor welk onderwerp mag beslissen. (zwart op wit en op hoog niveau) ▪ Afspraken maken met klant over beschikbaarheid personeel. (tijd vrijmaken) ▪ Opstellen ontwerpnota over bediening en beheer. Dit wordt door beide partijen geaccodeerd en als basis fungeert voor het bestek ▪ Systeem integrator BD die overall toeziet of alle afspraken en problemen van klant worden opgelost 		

6 Tot slot

De Evaluatie is naar volle tevredenheid verlopen. Echter wordt het als een gemis ervaren dat er geen vertegenwoordigers vanuit de uitvoering en specialistische diensten aanwezig waren. Hiervoor zullen nog aparte sessies worden georganiseerd.

Van de Evaluatie Verkeerscentrales wordt een rapport opgemaakt en verstuurt naar alle deelnemers. Tevens zal dit rapport dienen om beheersmaatregelen op te stellen. De knelpunten die tijdens deze sessie niet zijn behandeld zullen op hun relevantie worden beoordeeld en worden meegenomen in het PT VMC-ZWN.

Alle deelnemers worden hartelijk bedankt voor hun inzet en nuttige input!

7 Bijlage

Presentatiesheets

- Werkveld V&M
- VMC-ZWN is geslaagd als.....
- Evaluatie Verkeerscentrales; Waarom? Wat? Hoe?

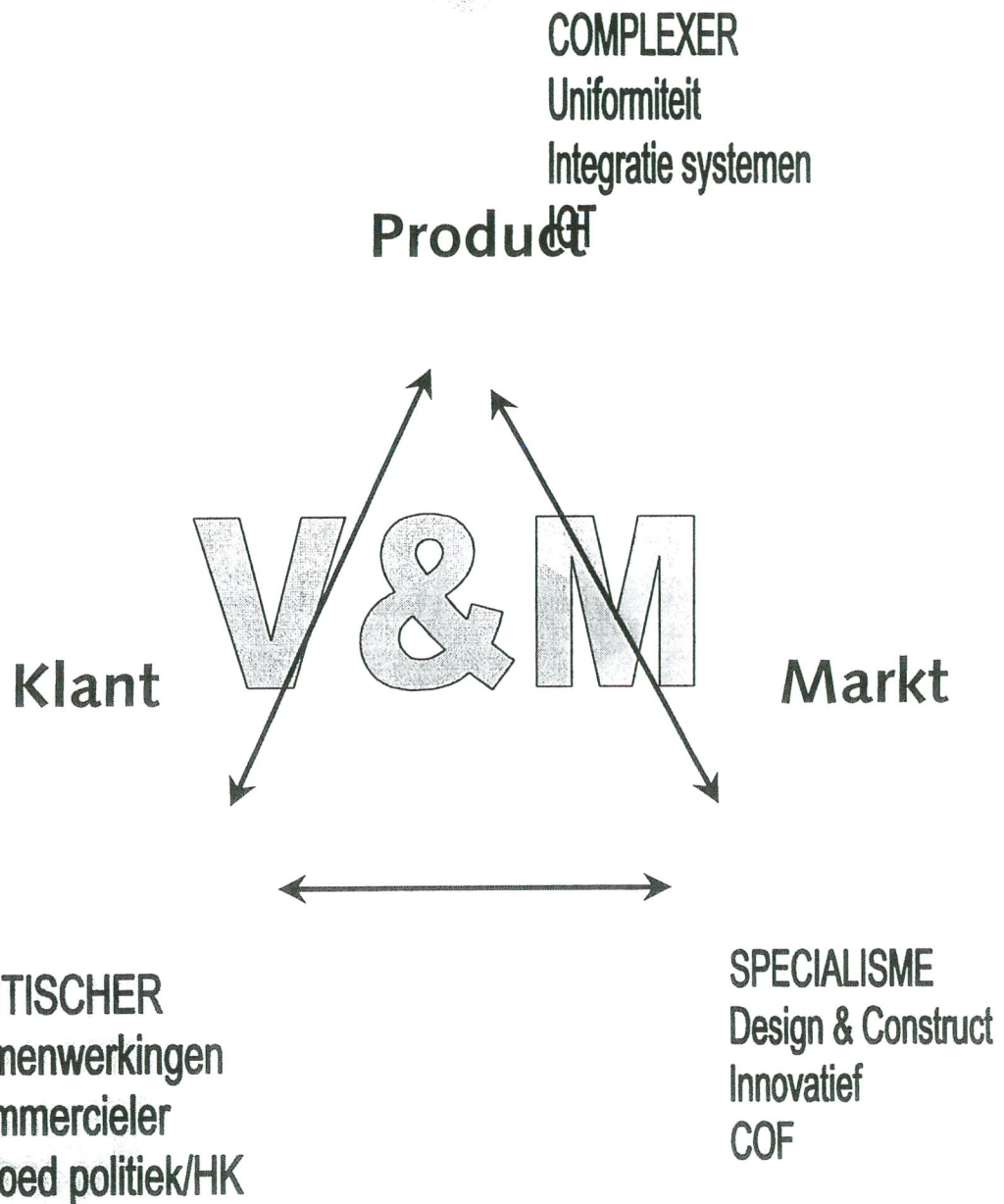


Evaluatie Verkeerscentrales

19 augustus 2002

W.R. Jansen

Werkveld V&M



VMC-ZWN is geslaagd als:

- Tevreden klant
- Beheerst uitgevoerd
- Verantwoording over keuzes/oplossingen
- Maar ook: Referentie centrale



Evaluatie Verkeerscentrales

- Waarom?
 - Kennis en ervaring van VC's bij **JULLIE**
 - Middel om project team VMC-ZWN, V&M en NIE hierbij te helpen
 - Niet tweemaal dezelfde fout
- Wat?
 - Leerpunten
 - Aanbevelingen
- Hoe?
 - Evaluatie dmv metaplan methode olv Reinier
 - Verslag van Jolanda