

Casussen

Kijk het college terug via <https://platformwow.nl/terugblikken/2021/02/praktijkcollege-ketensamenwerking-terugkijken>. De casussen worden besproken na +- 35 minuten

Voorbeeldcasus (besproken door Edwin)

Een tram kan een kruising niet veilig passeren

Toch werken de verkeerslichten. De leverancier onderzoekt en stelt de diagnose dat een onderdeel in de verkeerslichtautomaat dat de detectielussen aanstuurt (de detectorkaart) niet goed functioneert.

- Is de casus voorbij als die kaart vervangen is?
- Wat verwacht je van je opdrachtnemer?

Vervolg informatie:

De monteur vervangt de detectorkaart en vertrekt. De wegbeheerder constateren echter dat de tram nog altijd niet veilig de kruising kan passeren en roepen de monteur terug. Die is echter op een volgende klus. Er dreigt een gesprek over voorrijdkosten, uren, tarieven en opdrachtvoorwaarden. De casus wordt geëvalueerd met de leverancier/onderhoudspartij. Er ontstaat een gesprek over doel en resultaat, letter en geest, verwachtingen bedoelingen.

- Wat is het verschil tussen doel en resultaat?
- Waar zou het om moeten gaan voor de een én de ander?
- Wat hebben beide partijen van elkaar nodig?
- Hoe breng je dat bij elkaar, niet alleen voor deze ene keer, maar duurzaam?

Casus 1 Verkeerslichten voor tunnel op rood voor OV

Je krijgt de klacht/melding van de tunnelbeheerder/openbaar vervoermaatschappij dat de verkeerslichten op de eerste kruising voor de tunnel sinds 02:00 uur op rood blijven staan voor openbaar vervoer dat de tunnel in wenst te rijden. Om de tunnel in te kunnen moet de OV bestuurder na contact met de OV-centrale door rood rijden. Andere weggebruikers hebben dus op dat moment groen: veiligheid! De vervoerder neemt aan dat er een storing zal zitten in de verkeerslichten.

- Wat ga je doen?
- Wat zijn je hypothesen wat het probleem is?
- Welke beheersmaatregelen kan je treffen?
- Wie heb je nodig om een stap verder te komen?

Vervolg informatie:

De tunnelsystemen en de verkeerslichten zijn met elkaar verbonden. Ze communiceren met elkaar.

Deze topcategorie “storing” wordt direct 's ochtends opgepakt. Al snel blijkt er geen sprake te zijn van een storing of defect. Sterker nog: de tunnelsystemen geven aan de verkeerslichten aan dat de tunnel afgesloten zou zijn. Vandaar dat het OV rood krijgt. Er wordt om 9:30 uur contact opgenomen met de tunnelbeheerder/OV-maatschappij met het verzoek om de tunnelsystemen na te laten lopen. Men onderneemt gedurende de dag echter geen actie. Tot op hoog niveau “duwt” men wel aan tegen de wegbeheerder en dringen aan op spoedige oplossing. Het lijkt erop dat men voor het probleem en de oplossing naar de verkeerslichten blijft kijken. Inmiddels is het 17:30 uur.

- Wat doe je en wat zou je willen?
- Hoe beheers je de situatie naar je eigen achterban?
- Waar praat je over als je om 17:45 uur de coördinator van de OV-maatschappij van deze casus te spreken krijgt?

Geef antwoord op onderstaande vragen:

1. Wat zijn jullie belangrijke eyeopeners wat betreft deze casus?
2. Wat betekent dat voor de aanpak die je zou kiezen?
3. Wordt met deze aanpak de kans groter dat je een sneller, leuker en beter gesprek bereikt met een beter resultaat?

Casus 3 De datastroom rond een Intelligente verkeersregelinstallatie (iVRI) is niet in orde

Achtergrond – een iVRI: De intelligente verkeersregelinstallatie (iVRI) “communiceert” niet alleen met weggebruikers door middel van groene, gele/oranje en rode lampen, maar zendt die informatie ook uit naar navigatiesystemen in voertuigen en naar apps (bijvoorbeeld Flitsmeister). In de toekomst kunnen toepassingen ontwikkeld worden om reizigers daarmee beter te informeren en het comfort van reizigers te verhogen.

Om die informatie bij de reiziger te krijgen is er sprake van een ingewikkelde dataketen: van verkeerslicht, naar centraal dataplatform, via serviceproviders terug naar het verkeerslicht en naar de reiziger.

Een verkeerslicht is omgebouwd naar iVRI. Bij oplevering wordt met een app getest of de reiziger de juiste en tijdige informatie zal ontvangen én dat die correspondeert met de lichten zelf. Uit die test blijkt dat de app met circa 6 seconden vertraging het lichtbeeld geeft van het verkeerslicht?

- Ga je hier contractueel in zitten? Leverancier is kreeg toch een vlekkeloze iVRI? • Hoe krijg je deze iVRI én het uitsturen van informatie goed aan de praat? • Hoe benader je partijen en hoe wordt er gereageerd?

Vervolg informatie

De wegbeheerder benadert de direct betrokken partijen telefonisch en legt de casus voor: wat kan hier spelen? Wil je nagaan in de delen die jij n de hand hebt of alles goed werkt en deel je hypothese waar het kan zitten ongeacht in welke schakel van de keten het is. De leverancier (degene die ombouwde naar iVRI), de leverancier van de dataverbindingen en de wegbeheerder onderzoeken ieder en gezamenlijk de haar bekende schakels in de dataketen. De serviceprovider en het centrale dataplatform staan op grotere emotionele afstand. De landelijke samenwerkingsorganisatie die daar mede overgaat, wordt benaderd voor raad en advies. De reactie is: kan niet in het centrale deel zitten, moet bij de leveranciers (van de installatie en/of de dataverbindingen) liggen.

- En nu?
- Wie kan je nog meer helpen?
- Hoe ga je (op straat) om met het verschil tussen app en lichten van het verkeerslicht?

Geef antwoord op onderstaande vragen:

1. Wat zijn jullie belangrijke eyeopeners wat betreft deze casus?
2. Wat betekent dat voor de aanpak die je zou kiezen?
3. Wordt met deze aanpak de kans groter dat je een sneller, leuker en beter gesprek bereikt met een beter resultaat?

Casus 4 Effecten van de mobiliteitstransitie

Vele steden werken aan een mobiliteitstransitie. Ook in de toekomst moet de stad een prettige, leefbare, (verkeers-)veilige en bereikbare omgeving zijn. Veelal betekent dat meer ruimte voor voetgangers, fietsers en goed OV. De benodigde ruimte wordt in het wegprofiel voor een groot deel gevonden in de ruimte voor autoverkeer. Naast de te accepteren langere reistijd voor automobilisten heeft dat ook impact op de bereikbaarheid voor nood- en hulpdiensten, de rijtijd van de bus en de wegcapaciteit bij omleidingen.

Projecten worden in samenspraak met alle betrokkenen, waaronder OV-maatschappijen, nood- en hulpdiensten vormgegeven. In de voorbereiding van naderende projecten treedt nu spanning op.

- Hoe voer je het gesprek in projectgroepen waar ook OV-maatschappijen, nood- en hulpdiensten in participeren?
- Hoe voer je het gesprek in de ambtelijk adviescommissie verkeer waar (naast gemeentelijke deskundigen) deze partijen ook aan tafel zitten?
- Wat is het echte probleem en ligt dat in een project?
- Wie moet weten van dit dilemma en wie kan helpen er mee om te gaan

Vervolg informatie

De standpunten verhard. In de beleving van de partijen gaat met elk project de spreekwoordelijke kaasschaaf over het netwerk. Aan de ene kant zijn er algemeen geldende ontwerpuitgangspunten en is er een vastgestelde hoofdroudekaart (o.a. voor nood- en hulpdiensten). Aan de andere kant is er besloten tot de mobiliteitstransitie en zal dat (een tijdje) pijn doen. OV ervaart een dilemma met de haar gegeven concessie. De nood- en hulpdiensten werken met wettelijke aanrijdtijden

- Kan je dit oplossen per project of moet er een andere route zijn?
- Welk gesprek zou constructiever zijn? En met wie is dat?
- Wat hebben OV-maatschappijen, nood- en hulpdiensten eigenlijk nodig?

Geef antwoord op onderstaande vragen:

1. Wat zijn jullie belangrijke eyeopeners wat betreft deze casus?
2. Wat betekent dat voor de aanpak die je zou kiezen?
3. Wordt met deze aanpak de kans groter dat je een sneller, leuker en beter gesprek bereikt met een beter resultaat?