

## **Bijlage 1 - Programma Gebruikersgericht Netwerkmanagement**

**Minder hinderbeleving en betrouwbare informatie voor gebruikers: met Gebruikersgericht Netwerkmanagement (GNM) stelt B&U de gebruikers centraal en ondersteunt zij dit met de inrichting van de infrastructuur. Dit vereist anders denken, handelen en aansturen. B&U kijkt over haar beheergrenzen heen om samen met andere wegbeheerders de gebruikers van onze (vaar) wegen zo optimaal mogelijk te bedienen.**

### **Wat zijn de doelstellingen van dit programma?**

Als gebruikersgerichte netwerkbeheerder richt B&U zich bij alles wat zij doet op het zo goed mogelijk bedienen van de weggebruikers, omwonenden en belanghebbenden. Niet meer de infrastructuur staat centraal, maar de kwaliteit van diensten die hiermee aan de gebruikers wordt geboden. Dit betekent bijvoorbeeld dat bij wegwerkzaamheden de gebruiker op een betrouwbare manier wordt geïnformeerd over mogelijke vertraging, maar ook over alternatieve routes. Dit kan met heldere, duidelijke en juiste bebording, maar ook door omwonenden tijdig te informeren met bijvoorbeeld een bewonerbrief. Daarnaast houden we in de programmering van wegwerkzaamheden rekening met de gebruiker en zorgen we dat we een betrouwbare doorstroming kunnen garanderen zodat de gebruiker zo min mogelijk hinder ervaart. De voornaamste doelen van GNM zijn dan ook:

- minimale hinderbeleving
- betrouwbare gebruikersinformatie.

De gebruiker staat centraal in ons denken, handelen en aansturen. Al ons handelen is gericht op de wensen en behoeften van de gebruiker of het publiek, waarbij we uiteraard rekening blijven houden met de voorkeuren en besluiten van het bestuur.

### **Wie zijn de gebruikers?**

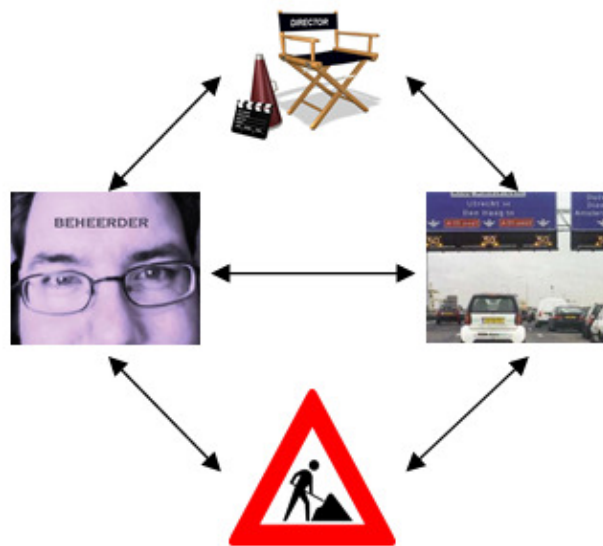
De gebruikers zijn alle burgers die gebruik maken van de diensten en producten van B&U. Dat zijn de gebruikers van al onze netwerken zoals weg, vaarweg, OV en fiets, maar ook omwonenden en belanghebbenden als omliggende bedrijven en andere wegbeheerders.

### **Hoe zetten we de gebruiker centraal?**

Het centraal stellen van de gebruiker wordt gedaan in zo concreet mogelijke (dagelijkse) activiteiten, zoals het sturen op gebruikersgerichtheid bij de opdrachtverlening aan aannemers, overzichtelijke bebording bij wegafzettingen en het meten van de waardering van de weggebruiker.

### ***Het rollenmodel***

Als gebruikersgerichte Netwerkbeheerder maken wij gebruik van het rollenmodel, waarin de verschillende belangen binnen B&U duidelijk worden. Alle rolhouders zijn gelijkwaardig aan elkaar.



De **infraprovider** (sector BSP) zorgt ervoor dat de beschikbaarheid en technische kwaliteit van het netwerk gewaarborgd wordt. De netwerken voldoen aan de kwaliteitsniveaus die door GS en PS zijn vastgesteld om zo een goed onderhouden en veilig netwerk te garanderen. De infraprovider coördineert alle maatregelprogramma's (PMI/PMO/VM/vast onderhoud), biedt mobiliteitsgaranties en levert realistische budgetramingen.

De **verkeersmanager** (sector VM) staat voor het optimaliseren van de doorstroming. Daarvoor stuurt hij op optimaal gebruik van de netwerken, bewaakt hij de afgesproken capaciteit op de netwerken, stemt de netwerkcapaciteit af met de regio en ontwikkelt gereedschappen om de capaciteit zo maximaal mogelijk te behouden. Vanuit de verkeerscentrale wordt het verkeer gemonitord en waar nodig gestuurd om het netwerk bereikbaar te houden.

De **realisator** is verantwoordelijk voor het daadwerkelijke tot stand komen van infrastructuur. De realisator garandeert voor, tijdens en na de werkzaamheden zowel een optimale verkeersveiligheid als optimale bereikbaarheid en betrouwbare informatie voor de gebruiker. Daarnaast is hij verantwoordelijk voor het toetsen van verkeersmaatregelen op CROW-richtlijnen en gebruikersgerichtheid.

De **regisseur** (directeur B&U) neemt bij belangentegenstellingen tussen de rolhouders de finale besluiten. Hij maakt duidelijke keuzes tussen organisatiebelang en gebruikersbelang, stuurt op het realiseren van GNM-doelen en maakt daarover (contract)afspraken met de rolhouders.

### Ondersteunende sectoren

De sectoren IGI en DBO spelen een rol bij alle onderdelen van het rollenmodel. Projectondersteuners hebben een signalerende rol: zijn de belangen nog zuiver, wordt alles meegewogen? IGI zorgt ervoor dat de juiste informatie (data, kaarten, contracten) aan de rolhouders wordt aangeleverd zodat zij hun rol optimaal kunnen uitoefenen en de regisseur op basis van volledige informatie beslissingen kan nemen.