

ARS | Traffic & Transport Technology

SLIM Prijzen

Stadsregio Arnhem Nijmegen

Plan van Aanpak



ARS Traffic & Transport Technology BV

Leidschendam, 26 november 2009

ARS T&TT Dr. J.H. Linssen Algemeen Directeur	Datum: Handtekening:
--	-------------------------

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Globale beschrijving SLIM Prijzen	4
2.1	Het Basissysteem	4
2.2	RegioRing specifiek	6
2.3	Advisering	7
2.4	Project management	7
3	Product Breakdown SLIM Prijzen.....	8
4	Planning SLIM Prijzen	10
5	Plan van Aanpak tot start RegioRing.....	11
5.1	Beschrijving en Afbakening.....	11
5.2	Resultaten/producten	11
5.3	Beschrijving van de systemen en hun technische specificaties	11
5.4	Fasering van de periode tot de start.....	13
5.4.1	Fasering van de periode tot de start	14
5.4.2	Deelresultaten van deze fase	16
5.4.3	Beslismomenten in deze fase	16
5.4.4	Verwachtingen van de opdrachtgever	17
5.5	Gedetailleerde specificaties.....	17
5.5.1	Systeemeisen	18
5.5.2	Algemene projecteisen	20
5.5.3	Specifieke projecteisen RegioRing	23
5.6	Projectbeheersing	25
5.6.1	Algemeen	25
5.6.2	Tijdbeheersing	27
5.6.3	Kwaliteitsbeheersing.....	27
5.6.4	Informatiebeheersing.....	29
5.6.5	Organisatiebeheersing	29
5.6.6	Geldbeheersing.....	33
5.6.7	Risicobeheersing	34
6	BIJLAGE 1: Gantt Chart.....	35

Afkortingen	
ANPR	Automatic Number Plate Recognition
CRM	Customer Relation Management
DRIP	Dynamisch Reis Informatie Paneel
HW	Hardware
NAW	Naam/adres/woonplaats
OG	Opdrachtgever
ON	Opdrachtnemer
OBU	On Board Unit
PDA	Personal Digital Assistant
PvE	Programma van Eisen uitgegeven door OG
SP	SLIM Prijzen
SPR	SLIM Prijzen deelproject Regio Ring
SW	Software
VAS	Value Added Service

1 INLEIDING

De Nederlandse regering heeft besloten om in 2012 de kilometerprijs in te voeren. Als voorbereiding daarop worden in zes regio's Mobiliteitsmanagement projecten uitgevoerd om leerervaringen op te doen en tegelijkertijd daadwerkelijke verbeteringen van de bereikbaarheid te realiseren. De leerervaringen betreffen:

- De gedragsbeïnvloeding van automobilisten door middel van financiële prikkels (prijsprikkels).
- De gedragsbeïnvloeding van automobilisten door middel van VAS diensten (informatieprikkels).
- Het publiek te laten wennen aan betalen voor mobiliteit.
- De technische aspecten van in-car en centrale systemen.
- De marktontwikkeling voor VAS serviceproviders.
- De samenwerking tussen overheid en private partijen.

SLIM Prijzen is uniek door het grote aantal deelnemers (tot 15.000) en het tijdens de 4-jarige looptijd uitvoeren van meerdere projecten (startend met de RegioRing) waarin de uitvoeringswijze bijgesteld kan worden.

Dit Plan van Aanpak beschrijft de door opdrachtnemer aangeboden aanpak voor de opbouw van het basissysteem van SLIM Prijzen en voor de implementatie van het deelproject SLIM Prijzen RegioRing (SPR) tot aan de start van de uitvoering (1 juli 2010). Het Plan van Aanpak voor deze fase kan niet worden losgezien van de totale aanpak van SLIM Prijzen. Daarom wordt eerst in hoofdstuk 2 een globale beschrijving gegeven van de aanpak voor het gehele SLIM Prijzen project. Hoofdstuk 3 beschrijft de resultaten/producten, hoofdstuk 4 de planning en hoofdstuk 5 het Plan van Aanpak tot start van de uitvoering van RegioRing.



2 GLOBALE BESCHRIJVING SLIM PRIJZEN

Doelstellingen van SLIM Prijzen (SP) zijn:

- Vermindering van de verkeershinder op de RegioRing (structureel (in SPR) en in vervolgproujecten bij specifieke wegwerkzaamheden).
- Maximaliseren leerervaringen, onder andere door tijdens de uitvoering van de diverse projectten de effecten te onderzoeken en de aanpak te optimaliseren.
- Het publiek op een positieve manier bewust maken van 'betalen voor mobiliteit' en daarbij een duurzame (dus ook na 4 jaar SLIM Prijzen) gedragsverandering teweegbrengen.

ON biedt daartoe een uitgebreid Basissysteem (Centraal systeem, Projectbureau, VAS diensten) en een ervaren projectorganisatie aan dat gedurende het gehele SLIM Prijzen project operationeel is en inzetbaar voor meerdere projecten. Daarnaast biedt ON de uitvoering van SLIM Prijzen RegioRing aan.

2.1 Het Basissysteem

De aanpak voor het basissysteem is:

- Front-office en back-office worden ingericht op basis van reeds bestaande systemen. De back-office bevat de centrale databases voor het opslaan en bewerken van kentekenregistraties, GPS posities en deelnemergegevens. Een uitgebreide set van tools wordt gebruikt om de inkomende data te monitoren en te analyseren. De front-office bevat de webserver en de website en tevens de Helpdesk met een CRM (Customer Relation Management) systeem dat onder andere per deelnemer alle communicatie (mail/telefoon/internet/post) met de Helpdesk vastlegt.

Mijlpaal → De centrale infrastructuur geïnstalleerd en operationeel.

- In overleg met OG worden de potentiële deelnemers (inclusief eventuele huidige Waalbrug deelnemers) bepaald op basis van hun referentieniveaus, hun woon- en werkplaats, reisgedrag, etc. Zij worden via een brief uitgenodigd deel te nemen, waarbij een communicatie campagne voor veel extra aandacht zorgt (via media, werkgevers, leasemaatschappijen, etc.). Website en helpdesk zijn operationeel, zodat potentiële deelnemers vragen kunnen stellen en meer informatie kunnen krijgen. Deelnemers melden zich aan en moeten na acceptatie onder andere akkoord gaan met de Voorwaarden voor Deelname en het Referentieniveau.

Mijlpaal → De deelnemers geworven en de eerste enquête ingevuld.

- Met de deelnemers wordt een afspraak gemaakt voor de inbouw van de OBU. Inbouw en controle duurt ongeveer ½ tot 1 uur. De OBU's registreren iedere seconde de GPS posities en zenden deze iedere minuut naar de centrale. De OBU's zijn fraudebestendig.

Mijlpaal → Alle OBU's geïnstalleerd en operationeel.

- Continu worden centraal de GPS gegevens van de voertuigen en de cameraregistraties gelogd en opgeslagen. Op de Persoonlijke Pagina's zijn de gemaakte ritten continu zichtbaar (ook grafisch). Deelnemers krijgen regelmatig een digitale Nieuwsbrief over de voortgang van het project. Nieuwe deelnemers worden geworven om de omvang van de deelnemersgroep op pijl te houden. Om de zes maanden moet men de DGMO Monitoring en Evaluatie enquête invullen.

Mijlpaal → Alle GPS data, camera data en de enquête resultaten beschikbaar in centrale database en geleverd aan DGMO.

- In overleg met OG wordt de functionaliteit van de minimale en aanvullende VAS diensten vastgesteld, ON komt eerst met een gedetailleerd voorstel. De functionaliteit omvat
 - Een geavanceerd, **dynamisch, multimodaal routenavigatiesysteem**, met een route-planner die rekening houdt met tenminste voorspelde reistijden, kosten, verkeersmanagement informatie, parkeer mogelijkheden, P&R routes, wegwerkzaamheden, events, basisscholen, duurzaamheid, veiligheid.
 - Een geavanceerde manier om **dynamische informatie** te **tonen** van objecten zoals Nuttige Plaatsen, gegevens van de geplande route, Parkeer garages, wegwerkzaamheden, events, etc. Al deze informatie is actueel, wordt continu dynamisch bijgewerkt (iedere 30 seconde) en wordt verkeersveilig getoond.
 - **Local Warnings:** Het automatisch geven van dynamische informatie aan de gebruiker, die verkeersveilig getoond (of uitgesproken) wordt afhankelijk van het tijdstip, de locatie en rijrichting van het voertuig. Hiermee wordt alleen informatie gegeven die op dat moment op die locatie relevant is.
 - **Integratie met een website** die zowel de gepersonaliseerde informatiediensten (het internet deel van de VAS diensten) geeft, als algemene voor verkeer- en vervoer relevante diensten ontsluit. De functionaliteit van de VAS diensten is zo groot dat deze ondersteund moet worden door een website, waar de gebruiker meer informatie en uitleg krijgt en waar hij/zij voorkeuren kan instellen die door zijn of haar smartphone worden gebruikt.

In het budget is tevens **extra ruimte** (€ 50.000,-) opgenomen om nieuwe ideeën/functionaliiteit van de opdrachtgever ook te implementeren en aan te bieden.

Zie het deel VAS diensten voor een gedetailleerde beschrijving van deze diensten.

Mijlpaal → Specificaties van de VAS diensten.

- Ontwikkeling, implementatie en testen van de VAS functionaliteit, zowel op de VAS server, de website als op smartphones. Een acceptatietest met de opdrachtgever en een Proof-of-Concept door een 30-tal gebruikers zijn onderdeel van de testen. De gebruikersinterface van de smartphone wordt volgens bestaande veiligheidsnormen ontworpen en volgens een wetenschappelijk onderbouwde methodiek in een simulatieomgeving getest.

Mijlpaal → Ontwikkeld en geteste software voor de VAS diensten.

- Aan 200 deelnemers wordt (via loting) een geavanceerde smartphone met deze functionaliteit ter beschikking gesteld tot het einde van SLIM Prijzen. Anderen kunnen deze tegen een gereduceerde prijs kopen of afbetalen met de opgebouwde beloningen. Inbouw is niet nodig, de gebruikers kunnen de smartphone zelf installeren in hun voertuig, eventueel ondersteund door de helpdesk. De smartphone kan ook buiten het voertuig (thuis, op kantoor, etc.) worden gebruikt. Deelnemers met een eigen smartphone wordt de software voor de VAS diensten kosteloos ter beschikking gesteld. Deelnemers met een standaard mobiele telefoon ontvangen informatiediensten via SMS.

Mijlpaal → Alle deelnemers hebben de beschikking over de VAS diensten (pre-trip en on-trip).

- Operationeel gebruik van de VAS functionaliteit via PC en (smart)phone. Via website en helpdesk kunnen gebruikers vragen stellen en informatie krijgen omtrent het gebruik van de VAS diensten. Tevens wordt continu het gebruik centraal gemonitord en wordt het gebruik vergeleken met de camera registraties. Smartphones die niet meer werken of niet meer worden gebruikt zijn aanleiding om de betreffende deelnemer te benaderen.

Mijlpaal → De deelnemers gebruiken de VAS diensten zoveel mogelijk.

- Aan het einde van SLIM Prijzen worden de OBU's uit de voertuigen verwijderd. Alle camera-systemen worden verwijderd. Het project wordt gearchiveerd en alle projectgegevens geleverd aan de opdrachtgever.

Mijlpaal → Alle OBU's en camerasystemen terug naar ON. Project gearchiveerd en alle gegevens naar opdrachtgever.

2.2 RegioRing specifiek

Het volgende geeft een globale beschrijving van de aanpak voor SLIM Prijzen RegioRing.

- Op de RegioRing worden op 12 locaties ongeveer 40 kentekenherkenningsystemen (camera-systemen) geplaatst. Dit systeem heeft de volgende functies:
 - Selectie van de potentiële deelnemers.
 - Bepaling van de referentieniveaus.
 - Bepaling van de nulsituatie van een referentiegroep en van het totale verkeer.
 - Controle goed functioneren van de OBU's.
 - Fraude controles. Controle of tijdens de uitvoering van de proef gebruik van een andere auto (bijvoorbeeld van hetzelfde adres of een nieuwe) wordt gemaakt om zo onterecht vergoedingen te verwerven.
 - Bepaling van de intensiteiten en reisgedrag van de deelnemers, de referentiegroep en van het totale verkeer.
 - Alle gemeten passages worden gelogd en tot na het einde van het project bewaard, zodat zij ook voor nadere analyses en controles beschikbaar zijn, inclusief die van de referentiegroep en van het totale verkeer.

Mijlpaal → De weginfrastructuur is geïnstalleerd en operationeel.

- ON maakt een gedetailleerd voorstel voor de proefopzet en de beloningsstructuur in SPR. In overleg met de OG wordt de definitieve aanpak vastgesteld na de analyse van de nulmeting. De beloningsstructuur volgt een afwaardeersysteem, waarbij de maximale beloning per beloningsperiode vooraf wordt bepaald door de kentekenregistraties tijdens de nulmeting en de afwaardering door de gemeten GPS posities tijdens de beloningsperiode.

Mijlpaal → De proefopzet en de beloningsstructuur vastgesteld.

- In overleg met OG worden de uit te nodigen potentiële deelnemers voor SPR bepaald. Dit kan een subset zijn van alle deelnemers van SLIM Prijzen. De potentiële deelnemers worden via een uitnodigingsbrief uitgenodigd deel te nemen aan SPR.

Mijlpaal → De deelnemers voor RegioRing geworven.

- Continu word centraal de afwaardering bepaald op basis van de gelogde GPS gegevens. Op de Persoonlijke Pagina's is de afwaardering en de opgebouwde beloning continu zichtbaar. Iedere vier weken vindt de verrekening plaats. Deelnemers krijgen regelmatig een digitale Nieuwsbrief over de voortgang van het project. Om de zes maanden moet men de *DGMO Monitoring en Evaluatie* enquête invullen.

Mijlpaal → Alle GPS data en de enquête resultaten beschikbaar in centrale database.

- Uitvoerige analyses van de data in de centrale database stelt gedragsveranderingen en andere effecten vast. Daartoe worden onderzoeksvragen gedefinieerd en afgestemd met de OG. De resultaten worden op een wetenschappelijke manier geanalyseerd en gerapporteerd.

Mijlpaal → Wetenschappelijke rapporten omtrent de effecten van Prijsprikkel

- Het gebruik (tijd en context) van functies op de (smart)phones wordt gelogd en enquêtes worden uitgezet om de mate van tevredenheid van de gebruikers te bepalen. De deelnemers kunnen de VAS diensten tot einde SLIM Prijzen gebruiken. Uitgebreide analyses worden gedaan om de tevredenheid van de gebruikers vast te stellen en om hun – duurzame - gedragsveranderingen tgv. de VAS diensten te bepalen.

Mijlpaal → Wetenschappelijk rapporten omtrent de effecten van de VAS diensten.

2.3 Advisering

SLIM Prijzen wordt gekarakteriseerd door het toepassen van prijsprikkel in meerdere projecten en daarbij te onderzoeken hoe maximale effecten bereikt kunnen worden. ON zal OG daarbij adviseren over de proefopzet, de beloningsstructuur, de deelnemers-doelgroep, de optimale communicatie, de optimale uitvoering van de proef en de aanpak van de analyses. Advisering is een vast onderdeel van het reguliere voortgangsoverleg. Daarnaast zal ON gedurende de looptijd van het project op verzoek van de OG conceptvoorstellen uitwerken en bespreken. Tevens zijn vier workshops gepland waarin de OG, ON en derden de resultaten tot dan toe bespreken en overleg voeren over verbeteringen. ON organiseert deze workshops. ON heeft reeds afspraken gemaakt met de universiteiten VU en RUG om hiervoor ondersteuning te leveren, ieder met hun eigen specifieke ervaring. Waar relevant, worden deze universiteiten nauw betrokken bij de advisering aan de OG. ON heeft in haar budget een post van € 50.000 gereserveerd voor deze advisering.

2.4 Project management

Het project wordt beheerst en effectief uitgevoerd volgens de Prince2 projectmanagement methodiek (zie hoofdstuk 5.6.5). Deze gestructureerde project management methode biedt een heldere definitie van de Producten (en tussenproducten), een duidelijke fasering van het project (zie onder) en een gedetailleerd Risicomanagement.

Het project SLIM Prijzen kent de volgende fasering:

Vorbereidingsfase	tot en met 19 januari 2010
Opstart fase	tot en met 26 februari 2010
Implementatie fase	tot en met 28 mei 2010
RegioRing 1 fase	tot en met 31 december 2010
RegioRing 2 fase	tot en met 8 juni 2012
SLIM Prijzen 3 fase	tot en met 8 nov. 2013
Afrondingsfase (nazorg)	tot en met 19 jan 2014

3 PRODUCT BREAKDOWN SLIM PRIJZEN

Onderdeel van Prince2 is een heldere definitie van de project resultaten, zowel aan het einde van het project ("wat is klaar als het klaar is") als de tussenresultaten tijdens de uitvoering van het project (Product breakdown). De hoofdproducten van het project zijn:

- De gerealiseerde verbetering van de bereikbaarheid op de RegioRing.
- Rapportage Onderzoek gedragseffecten Prijsprikkels.
- Rapportage Onderzoek gedragseffecten Informatieprikkels.
- Rapportage Onderzoek Imago bij deelnemers en publiek.
- Rapportages gebruik in-car/on-trip systemen.
- Rapportages onderzoek gebruik VAS diensten.

Onderstaand wordt de Product Breakdown van deze producten weergegeven.

Hoofdproducten	Tussenproducten	(Sub-)producten / resultaten	Datum	
1. Verbetering van de bereikbaarheid van de Stadsregio tijdens en na het project (meetbaar en duurzaam)	a. Nulmeting	1	Camera-infrastructuur	Feb. 2010
		2	Back-office (incl. centrale database)	Feb. 2010
		3	Acceptatietest plan (Camera's)	Feb. 2010
		4	Acceptatietest rapport (Camera's)	Feb. 2010
		5	Gelogde meetdata nulmeting (Camera, ruw en geaggregeerd, incl. data uit andere bronnen en gegevens over verstoringen)	Continu
	b. Belonings-structuur	1	Specificatie Prijsprikkels	Feb. 2010
		2	Specificatie extra incentives voor werving en spitsmijden	Feb. 2010
		3	Voorwaarden voor deelname	Feb. 2010
		4	Fraudebestrijdings- en detectieplan	Feb. 2010
	c. Werving	1	Specificatie doelgroepen potentiële deelnemers (incl. selectiecriteria)	Maart 2010
		2	Front-office (incl. website met Persoonlijke Pagina's)	Feb. 2010
		3	Helpdesk	Feb. 2010
		4	Marketing en Communicatie plan voor werving en spitsmijden	Feb. 2010
		5	Communicatiemiddelen	Feb. 2010
		6	Acceptatietest plan (Back-office en Front-office)	Feb. 2010
		7	Acceptatietest rapport (Back-office en Front-office)	Feb. 2010
		8	Minimaal 5.500 deelnemers geworven	Juni 2010
	d. Tijdens de belonings-periode	9	Maximaal 15.000 deelnemers geworven	Dec. 2010
		1	Inbouw OBU's bij minimaal 5.500 deelnemers	Juni 2010
		2	Inbouw OBU's bij alle deelnemers	Dec. 2010
		3	Nieuwsbrieven en andere communicatie uitingen	Continu
		4	Enquête resultaten (incl. DGMO enquêtes)	Continu
		5	Gelogde meetdata beloningsperiode (GPS en camera, ruw en geaggregeerd, incl. data uit andere bronnen en gegevens over verstoringen)	Continu
		6	Gelogde gegevens Helpdesk	Continu
	e. Na-meting	7	Rapportages uitbetalingen aan deelnemers	Continu
		1	Uitbouw OBU's	Jan. 2014
		2	Enquête resultaten (incl. DGMO enquête)	Jan. 2014
	f. Analyses	3	Gelogde meetdata nameting (GPS en camera, ruw en geaggregeerd, incl. data uit andere bronnen en gegevens over verstoringen)	Jan. 2014
1		Performance rapportage OBU's	Sept. 2012	
2		Performance rapportage Camera-infrastructuur	Sept. 2012	
3		Performance rapportage Centraal Systeem (front- en back-office)	Sept. 2012	
2. Rapportages Onderzoek gedragseffecten prijsprikkels	4	Rapport Analyse bereikbaarheidseffecten	Sept. 2012	
	1	Rapport Proefopzet Onderzoek gedragseffecten Prijsprikkels	Nov. 2010	
	2	Rapport Analyse deelnemergroepen (incl. representativiteit) - Welke deelnemersgroepen zijn te onderscheiden.	Maart 2011	
	3	Rapport Analyse gedragseffecten in relatie tot de Prijsprikkels en in relatie tot de verschillende deelnemersgroepen	Jan. 2012	
	4	Rapport Analyse Duurzaamheid in tijd (op basis van de nameting, bv. na RegioRing)	Juni 2010	
5	Rapport Analyse Additionele effecten (voor deelnemers en het totale verkeer; duurzaamheid - milieueffecten (CO2, Nox, fijnstof, etc.); vermindering voertuigverliesuren (tijd en dus geldwinst); veiligheidseffecten; deelnemerstevredenheid)	April 2012		

Hoofdproducten	Tussenproducten	(Sub-)producten / resultaten		Datum
3. Rapportages Onderzoek gedragseffecten informatieprikkels	a. Rapport-tages	1	Rapport Proefopzet Onderzoek gedragseffecten Informatieprikkels	Nov. 2010
		2	Rapport Analyse gedragseffecten in relatie tot de Informatieprikkels (VAS diensten) en tot de verschillende deelnemersgroepen	Jan. 2012
		3	Rapport Analyse Duurzaamheid in tijd (op basis van de nameting, bv. na RegioRing)	Juni 2012
		4	Rapport Analyse Additionele effecten (voor deelnemers en het totale verkeer; duurzaamheid - milieueffecten (CO2, Nox, fijnstof, etc.); vermindering voertuigverliesuren (tijd en dus geldwinst); veiligheidseffecten; deelnemerstevredenheid)	April 2012
4. Rapportages Onderzoek Imago	a. Rapport-tages	1	Enquête resultaten imago onder deelnemers en publiek voor start RegioRing	Aug. 2010
		2	Enquête resultaten imago onder deelnemers en publiek na RegioRing	April 2012
		3	Enquête resultaten imago onder deelnemers en publiek na SLIM Prijzen	Jan. 2014
		4	Rapportages veranderingen in imago onder deelnemers en publiek	Jan. 2014
5. Rapportages gebruik in-car systemen	a. Rapport Ervaringen OBU's	1	Installatietijden en (de-)installatie problemen	Dec. 2010
		2	Beschikbaarheid OBU's	Feb. 2012
		3	Beschikbaarheid GPS-posities	Feb. 2012
		4	Nauwkeurigheid GPS-posities (afstandbepalingen) in relatie tot het bepalen van de afwaardeerkosten	Feb. 2012
		5	Communicatiekosten	Feb. 2012
		6	Gedetecteerde fraude (-pogingen)	Feb. 2012
		7	Deelnemerstevredenheid (incl. privacy issues)	Feb. 2012
		8	Vervangingsrate (hoe vaak wordt van voertuig - en dus OBU - veranderd)	Feb. 2012
	b. Rapport Ervaringen Smart-phones	9	Verdere door opdrachtgever aan te dragen onderwerpen	Feb. 2012
		1	(De-)installatie problemen	Feb. 2012
		2	Gebruik smartphone (hoe vaak wordt deze daadwerkelijk gebruikt, door welke deelnemersgroepen en onder welke omstandigheden)	Feb. 2012
		3	Beschikbaarheid smartphones	Feb. 2012
		4	Beschikbaarheid GPS gegevens	Feb. 2012
		5	Communicatiekosten	Feb. 2012
6. Minimale en aanvullende VAS diensten	a. Rapportages	1	Functionele specificatie VAS diensten (minimale en aanvullende)	April 2010
		2	Acceptatietest plan VAS diensten	April 2010
		3	Acceptatietest rapport VAS diensten (incl. rapportage Proof-of-Concept met 30 gebruikers)	Dec. 2010
		4	Rapport Ervaring gebruik minimale en aanvullende VAS Diensten (gebruik per VAS dienst en per deelnemersgroep; per VAS dienst kwaliteit van de geleverde informatie; deelnemerstevredenheid en reacties per VAS dienst; communicatiekosten per VAS dienst; verdere door opdrachtgever aan te dragen onderwerpen)	Feb. 2012
7. Goede en effectieve samenwerking tussen overheid en ON tijdens en na het project	a. Rapportages	1	Afspraken rolverdeling, verantwoordelijkheden, eigendomsverhoudingen en aansprakelijkheden tussen overheid (als data leverancier) en ON	April 2010
		2	SLA afspraken levering data van opdrachtgever aan ON	April 2010
		3	Afspraken randvoorwaarden gebruik data door ON	April 2010
		4	SLA afspraken levering data van ON aan opdrachtgever	April 2010
		5	Afspraken rond gebruik data uit externe bronnen (inwinsystemen OG, NDW, etc.)	April 2010
8. Goed project management en project management rapportages (conform Prince2 en inclusief Leerervaringen)	a. Bemensing	1	Project Board, Project Manager, Kwaliteit en system-test manager, Communicatie manager, Data Manager, Software ontwikkel team, Monitoring Team, Systeem beheerders, Installatie team (camera's, OBU's)	Jan. 2010
	b. Overleg structuur	1	Interne overleg structuur (wie, wanneer, waar en welke agenda voor interne reguliere overleggen)	Jan. 2010
		2	Externe overleg structuur (wie, wanneer, waar en welke agenda voor reguliere overleggen) met de OG en notulen van dit overleg	Jan. 2010
	c. Project management documenten	1	Project Mandaat, Project Brief en Project Initiation Document	Jan. 2010
		2	Project Plan en Product Descriptions (Het uitvoeringsplan)	Feb. 2010
		3	Risk log	Continu
		4	Quality Plan	Feb. 2010
		5	Stage Plan voor iedere fase	Continu
		6	End of Stage report voor iedere fase	Continu
7		Exception reports (waar nodig)	Continu	
8	Rapport Leerervaringen (Lessons Learned report)	Dec. 2013		
9	Project End report	Dec. 2013		

Tabel 1: SLIM Prijzen Product breakdown. Geel gemarkeerd zijn de producten tot start uitvoering SPR.

4 PLANNING SLIM PRIJZEN

Teneinde snel met de uitvoering te kunnen starten heeft ON ervoor gekozen om reeds in deze inschrijvingsfase een complete en gedetailleerde planning op te stellen. Deze Gantt chart is opgenomen in de bijlage. Deze planning levert:

- Een beter inzicht op de benodigde activiteiten en resources (uren, geld) voor het gehele project.
- Een beter inzicht in de kritische paden en waar de doorlooptijden voor bepaalde activiteiten kort zijn.
- Een beter inzicht in de onderlinge afhankelijkheden van de activiteiten.
- Een goede inventarisatie van de risico's binnen het project.
- Een beter inzicht in de financiële onderbouwing en de cash flow tijdens het project.

In de planning zijn ook de mijlpalen en het kritische pad in rood opgenomen, tezamen met beslismomenten van de opdrachtgever.

In de detailplanning in de bijlage is per activiteit de doorlooptijd en het aantal benodigde uren weergegeven.

De periode tussen definitieve gunning (20 jan. 2009) en eerste installaties in de voertuigen (1 juni 2009) bedraagt 18 weken. Het kritieke pad is hierin het implementeren van de camera-infrastructuur, de nulmeting, de werving en met name de daarop volgende installatie in 5.500 voertuigen. ON treft daarom reeds voor de gunningsdatum op eigen initiatief en kosten voorbereidingen (locale schouw, beschikbaarheid camera-systemen, voorbereiden vergunningaanvragen installaties), zodat na de definitieve gunning onmiddellijk met de installatie kan worden begonnen. Camera-infrastructuur, back-office, front-office en helpdesk zijn operationeel per 1 maart 2010.

Zo snel mogelijk na gunning, doch uiterlijk 1 maart 2010 wordt begonnen met de werving onder de huidige deelnemers van SLIM Prijzen Waalbrug. Bij deze deelnemers start de inbouw op 2 april 2010. Voor 1 juli 2010 zijn er 5.500 systemen ingebouwd, voor 31 dec. 2010 is het maximum aantal voertuigen (maximaal 15.000) van een OBU voorzien.

5 PLAN VAN AANPAK TOT START REGIORING

5.1 Beschrijving en Afbakening

Het hier beschreven Plan van Aanpak betreft de periode van de start van het SP project tot en met het moment dat SPR start (1 juni 2010). Start wil zeggen:

- Het Centrale systeem (Back-office, Front-office, Helpdesk) is operationeel.
- Minimaal 5.500 deelnemers zijn geworven en een groot deel van de voertuigen zijn voorzien van een OBU.
- Alle minimale VAS diensten zijn operationeel en beschikbaar voor de RegioRing deelnemers.

Zie planning in Bijlage. In deze periode wordt het basissysteem opgebouwd zoals beschreven in hoofdstuk 2; hoofdstuk 5.3 geeft een gedetailleerde beschrijving van de verschillende onderdelen en hoofdstuk 5.4 de beheersmaatregelen die zorgen dat alle resultaten correct en op tijd worden bereikt.

5.2 Resultaten/producten

De fase tot 1 juni 2010 leidt reeds tot een groot aantal (deel)producten. Tabel 1 geeft een overzicht van alle producten van SLIM Prijzen (inclusief RegioRing), waarin de producten voor de huidige fase met geel zijn gemarkeerd. De belangrijkste zijn:

- Specificaties van proefopzet, beloningsstructuur, functionaliteit minimale VAS diensten, functionaliteit aanvullende VAS diensten.
- Het Centrale systeem: Back-office, Front-office, Helpdesk.
- Communicatie middelen: website, persoonlijke pagina, Voorwaarden voor deelname, uitnodigingsbrieven, folders, posters, billboards, campagnepakket voor werkgevers, etc.
- Camera-infrastructuur.
- Minimaal 5.500 deelnemers, waarvan 3.500 voertuigen reeds voorzien van OBU's op 1 juni 2010.
- Operationele minimale VAS diensten.
- Ervaring van de gedragsverandering tijdens het eerste half jaar van RegioRing.
- De DGMO enquête en alle verdere gegevens voor DGMO.
- Project management documenten.

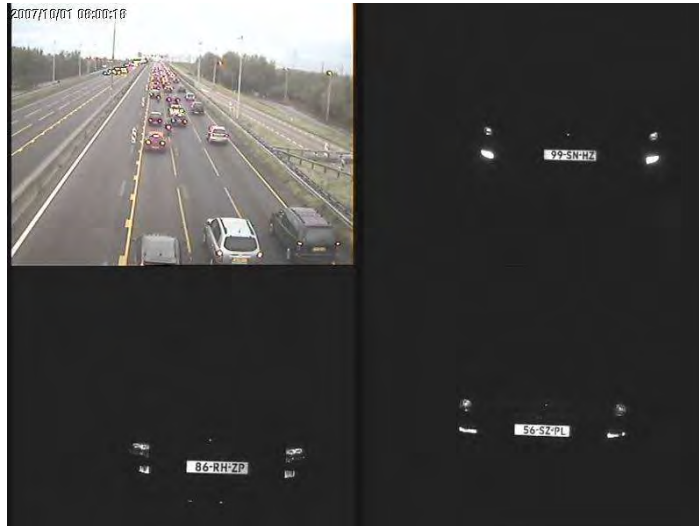
5.3 Beschrijving van de systemen en hun technische specificaties

In deze fase worden de volgende systemen door de ON ingezet. Deze blijven eigendom van ON en ON verzorgt het volledige beheer en onderhoud tijdens het gehele project.

- Servers
 - Tien servers worden specifiek voor dit project ingezet: Voor de back-office, front-office, helpdesk, VAS-server en ontwikkelserver wordt ieder een operationele en hot-standby server beschikbaar gemaakt.
 - Technische specificaties: HP ProLiant met 2.5 GHz processor (QC), 8 GB ram, 620 GB hard-disk
- Kentekenherkenningssystemen
 - Veertig kentekenherkenningssystemen (ANPR) worden ingezet. Deze systemen hebben een IR-verlichting zodat zij zowel overdag als 's nachts goed werken. De detectierate is beter dan 90%. De systemen kunnen eenvoudig gemonteerd worden aan bestaande portalen of straatlantaarns. Een locale Tripstar processor analyseert de beelden en zendt de geregistreerde kentekens (inclusie passagetijd en locatie) via GPRS naar de centrale. Bij een GPRS onderbreking logt de locale processor alle passages, zodat geen data verloren gaat. Een separate overzichtscamera neemt volcontinu beelden op (in kleur), deze worden, tezamen met

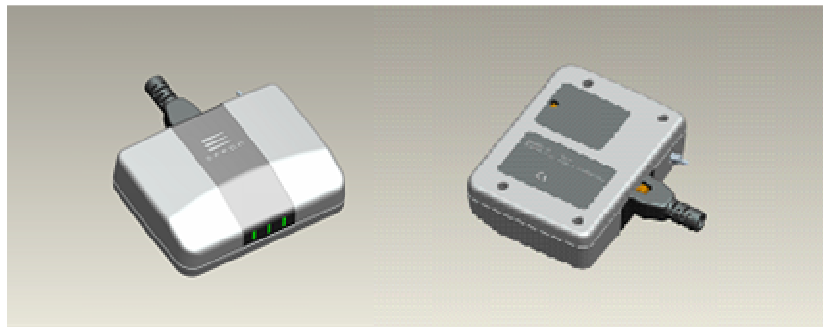
de beelden van de kentekenherkenningscamera's op een harddisk opgeslagen. De kwaliteit van de systemen wordt zo gecontroleerd en de verkeerssituatie bekeken.

- o De kwaliteit van de ANPR systemen (oa. de detectierate) wordt continu gemonitord door de metingen te vergelijken met lusgegevens van Rijkswaterstaat en regelmatig door de video-beelden van de overzichtscamera's te analyseren (handmatig tellen van voertuigen gedurende een bepaalde periode).



Figuur 1: Registraties ANPR en overzichtscamera boven snelweg

- OBU's
 - o De voertuigen worden door lokale installatiepartners voorzien van een vaste On-board unit (OBU) met GPS ontvanger en GPRS communicatie.
 - o Technische specificaties: ON is voornemens de OBUs bij EFKON af te nemen. EFKON is een van de grootste leveranciers ter wereld van elektronische tolsystemen en heeft in samenwerking met licentie-houder Delphi alleen al meer dan 400.000 OBU's geleverd aan het Duitse TollCollect.



Figuur 2: EFKON OBU

- o Om het risico van leverproblemen te beheersen beschikt ON ook over de mogelijkheid als backup OBUs van TomTom WORK in te zetten.
- Smartphones
 - o Tweehonderd deelnemers krijgen via loting een smartphone (Samsung Omnia II of vergelijkbaar) ter beschikking, overige deelnemers kunnen een smartphone kopen tegen een gereduceerd tarief.

- o Technische specificaties: 800MHz processor, 4GB geheugen, HSDPA ondersteuning, WM 6.1 besturingssysteem, 3.7" scherm van 480x800 pixels.

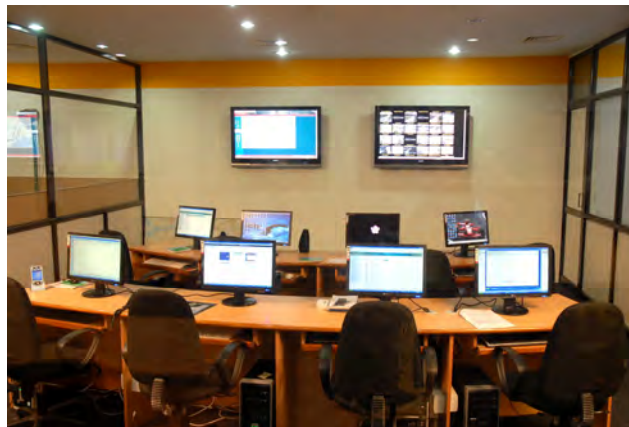


Figuur 3: Samsung OmniaII

Alle systemen worden door het Monitoring Team vanuit een verkeerscentrale volcontinu (24 uur per dag, 7 dagen per week) automatisch en handmatig gemonitord. Bij problemen met de servers worden onmiddellijk de hot-standby servers ingezet. Problemen aan de camera-systemen worden binnen 2 uur gedetecteerd en doorgegeven aan de supportorganisatie van ON.

De verkeerscentrale monitort automatisch de kwaliteit van de ontvangen GPS posities (plausibility), checkt de HDOP (error-waardes), vergelijkt OBU gegevens met camera-registraties, etc. De verkeerscentrale waarschuwt de Helpdesk waarnodig. Indien een OBU zelf een storingsbericht stuurt, onderzoekt de Helpdesk de melding en neemt uiterlijk de eerst volgende werkdag contact op met de betreffende deelnemer. De deelnemer kan ook zelf aan de LED's op de OBU zien of deze nog werkt. Bij een storing moet de deelnemer zelf contact opnemen met de helpdesk.

De verkeerscentrale checkt of een OBU on-line is en indien dit na 12 werkdagen (17 werkdagen tijdens de zomervakantie) niet het geval is wordt de helpdesk gewaarschuwd.



Figuur 4: Traffic Control & Monitoring Centre van ON

5.4 Fasering van de periode tot de start

De Gantt chart in bijlage 1 geeft een gedetailleerde planning van het gehele SLIM Prijzen project met extra focus op de fase tot de start (1 juni 2010).

5.4.1 Fasering van de periode tot de start

De periode tot 1 juni 2010 bestaat uit de volgende formele projectfasen:

Vorbereiding fase	tot en met 19 januari 2010
Opstart fase	tot en met 26 feb. 2010
Implementatie fase	tot en met 28 mei 2010

De volgende paragrafen beschrijven de belangrijkste activiteiten in deze periode. Hoofdstuk 5.5 beschrijft gedetailleerd de systeemonderdelen en de wijzen van implementatie.

5.4.1.1 Vorbereidingen (9 okt. 2009 – 5 jan. 2010)

Al voor de voorlopige gunning van het project voert ON voorbereidende werkzaamheden uit met name om onmiddellijk na gunning te kunnen starten met het installeren van camerasystemen.

5.4.1.2 Opbouw camerasysteem (5 jan. 2010 – 28 feb. 2010)

Voor de nulmeting van de nieuwe deelnemers wordt een camera-infrastructuur opgebouwd in de periode van 5 jan. tot 1 maart 2010. Op 12 rijbanen (de door de OG geïdentificeerde probleemlocaties) wordt per rijstrook een kentekenherkenning camera (totaal ongeveer 40 camerasystemen) geïnstalleerd.

5.4.1.3 Nulmeting (vanaf 1 maart 2010)

Voor de bestaande SLIM Prijzen Waalbrug deelnemers wordt de nulmeting gebruikt zoals die in SLIM Prijzen Waalbrug is vastgesteld. Deze deelnemers hebben hun reisgedrag reeds aangepast (vooral rijden op andere momenten) en het is niet correct om het huidige – aangepaste – reisgedrag als referentie te gebruiken.

De nulmeting voor nieuwe deelnemers start op 1 maart 2010 en blijft doorlopen gedurende het gehele project. Vijftien werkdagen na de start van de nulmeting begint de analyse van de eerste resultaten, worden de mogelijke doelgroepen bepaald en wordt een selectie gemaakt van de uit te nodigen potentiële deelnemers (privé en leaserijders). Dertig dagen na de start van de nulmeting start de werving (versturen van de uitnodigingsbrieven). Pas na acceptatie en tijdens het activeren van deelname worden de referentieniveaus definitief berekend. Voor iedere deelnemer is de nulmeting zo minimaal 40 werkdagen.

5.4.1.4 Definitie proefopzet en beloningsstructuur (20 jan 2010 – 9 feb 2010)

De specificaties van de proefopzet en de beloningsstructuur worden in de periode tot 9 februari 2010 in nauw overleg met de OG vastgesteld. In de proefopzet wordt de nulmeting gespecificeerd, wordt vastgelegd wanneer de deelnemers welke VAS diensten ter beschikking krijgen, variatie tijdens het project tussen deelnemergroepen (extra leerervaringen), definitie van de controle groep, regels voor vervanging van deelnemers, etc.

Tijdens het bepalen van de beloningsstructuur worden de regels voor het bepalen van het mobiliteitsbudget gespecificeerd, alsmede de afwaardeerkosten en locaties en tijd (spitstijden) hiervan. De beloningsstructuur specificeert ook de extra beloningen voor werving en Spitsmijden, zoals een premie voor iedere honderdste deelnemer, SLIM Prijzen reiziger van de maand, tell-a-friend, etc.

5.4.1.5 Opzetten en inrichten back-office (5 jan 2010 – 28 feb 2010)

Onmiddellijk na voorlopige gunning wordt gestart met het opzetten en inrichten van de back-office. De back-office is volledig operationeel voor 1 maart 2010. Tijdens de implementatie is er input van de activiteit voor definitie van de proefopzet en beloningsstructuur.

5.4.1.6 Opzetten en inrichten website (5 jan 2010 – 28 feb 2010)

Onmiddellijk na de voorlopige gunning wordt gestart met het opzetten van de Front-office en de Helpdesk. Ook worden de communicatiemiddelen (uitnodigingsbrieven, brochures, posters, billboards, persberichten, etc.) ontworpen en geproduceerd.

5.4.1.7 Werven deelnemers en bepalen persoonlijk mobiliteitsbudget (vanaf 1 maart 2010)

De werving onder de huidige SLIM Prijzen Waalbrug deelnemers start op 1 maart 2010. Zij worden enthousiast gemaakt om te blijven deelnemen. Naast een continuering (met een andere be-

loning) van hun huidige deelname, krijgen zij ook de beschikking over de VAS diensten. ON verwacht dat meer dan 2/3 (meer dan 4.500 deelnemers) van de SPW deelnemers mee doet aan SPR.

Op maandag 29 maart start de analyse om de doelgroep van de nieuwe potentiële deelnemers te bepalen uit de resultaten van de nulmeting tot dan toe. In overleg met de OG worden de doelgroepen vastgesteld. Deze worden via een brief uitgenodigd voor deelname. Werving loopt door tot einde SLIM Prijzen, maar de focus ligt op de eerste batch in de periode 12 april tot 1 juli 2010 wanneer het grootste deel van de maximaal 15.000 deelnemers wordt geworven.

5.4.1.8 Plaatsen/uitleveren voertuigsystemen aan deelnemers (vanaf 2 april 2010)

De inbouw van OBU's start reeds op 2 april 2010 bij SPW deelnemers die ook aan RegioRing willen meedoen. De inbouwcapaciteit van de betrokken werkplaatsen is groter dan 2.000 voertuigen per maand. In de periode 2 april tot 1 juli 2010 kunnen meer dan 6.000 voertuigen van een OBU worden voorzien door inzet van meerdere ketens van inbouwbedrijven en mobiele inbouwteams.

Na 1 juli 2010 loopt de inbouw van nieuwe deelnemers door tot 31 december 2010, er is dan voldoende inbouw capaciteit om eventueel tot 15.000 voertuigen in te bouwen.

Na 1 jan. 2011 loopt de inbouw ook door, maar alleen voor ombouw of voor nieuwe deelnemers die andere deelnemers vervangen.

5.4.1.9 Opstellen fraudebestrijdingsplan

Onmiddellijk na gunning wordt begonnen met het ontwerpen van Back-office en Front-office en parallel wordt het fraudebestrijding- en detectieplan opgesteld. Dit plan is van belang voor de implementatie van de Back-office, Front-office en Helpdesk. Belangrijke onderdelen zijn:

- Informatie mbt. fraude in website, Algemene Voorwaarden, etc.
- Handhaving gebruik OBU's via ANPR camera-infrastructuur, naast bestaande vaste camera's zullen hiervoor steekproefsgewijs ook mobiele camera's worden ingezet.



Figuur 5: Mobiel ANPR camerasysteem

- Storingsmeldingen uit de OBU.
- Gebruik andere auto (twee auto, nieuwe auto).
- Plausibility-check reisgedrag veranderingen.

- Fraude in het Centrale systeem door eigen medewerkers.
- Etc.

5.4.1.10 Advisering

Advisering van ON aan de OG vormt een integraal onderdeel van het project. ON heeft een grote ervaring op het gebied van financiële prikkels, OBU's en VAS-diensten. Daarnaast werkt ON nauw samen met een aantal universiteiten in Nederland (Vrije Universiteit Amsterdam, Rijksuniversiteit Groningen, Radboud Universiteit Nijmegen), die ook hun expertise en ervaring inzetten tijdens het project en met name tijdens de advisering. Advisering is een onderdeel van het voortgangsoverleg en de stuurgroepvergaderingen. Uitgangspunt is een zo constructief mogelijke samenwerking teneinde tot een succesvol SLIM Prijzen project te komen.

Specifieke onderdelen van de advisering zijn:

- Voorstellen en afstemming Proefopzet en Beloningsstructuur.
- Voorstellen alle communicatie-uitingen en middelen richting potentiële deelnemers.
- Voorstellen en afstemming doelgroepen voor potentiële deelnemers.
- Overleg communicatie met externen.
- Voorstellen en afstemming met OG mbt. functionaliteit van minimale en aanvullende VAS diensten.
- Reservering in het budget van € 50.000 voor de ontwikkeling van VAS diensten die nu nog niet worden voorzien, maar voor OG van belang zijn.
- 3 bijstuurmomenten waarbij ON op basis van uitgebreide analyses mbt. de gedragsveranderingen (en de voortgang van andere onderdelen van het project) verbetervoorstellen doet.
- De resultaten van een groot aantal wetenschappelijke analyses van de effecten van het huidige project in de tweede helft van het SLIM Prijzen RegioRing project, voor bijsturing van RegioRing en een verbeterde aanpak van vervolgprojecten.
- Reservering van een budget van € 20.000 voor de analyse van andere, door de OG aan te dragen onderzoeksvragen.

5.4.1.11 Opstellen plan voor fase na ingebruikname systeem

Conform de toe te passen Prince2 projectmanagement aanpak worden aan het einde van iedere fase een "Einde fase rapport" en een gedetailleerd "Fase plan" voor de volgende fase opgesteld. In de huidige aanbidding is reeds een plan voor het gehele project (4 jaar) opgenomen. In mei 2010 wordt een gedetailleerd plan voor het vervolg van RegioRing opgesteld en voor "geen bezwaar" aan de OG voorgelegd.

5.4.2 Deelresultaten van deze fase

In Tabel 1 zijn de deelresultaten voor deze fase gegeven (geel gemarkeerd) en is aangegeven op welk moment deze worden opgeleverd.

5.4.3 Beslismomenten in deze fase

In deze fase zijn de beslismomenten in de volgende tabel weergegeven.

Datum	Beslismoment	Besluit
20-jan-10	Definitieve gunning	Akkoord met contract.
20-jan-10	Goedkeuring camera locaties	De voorgestelde camerolocaties zijn de juiste om daarmee de nulmeting, handhaving, etc. te doen.
20-jan-10	Vergunning voor de camera systemen	Het geven van vergunning voor het plaatsen van de camera's en aansluiten op de aanwezige stroombronnen, voor zover het locaties zijn waarover de OG vergunning kan geven. ON draagt zorg voor en is verantwoordelijk voor het verkrijgen van alle vergunningen.
5-feb-10	Functionaliteit minimale VAS	De voorgestelde functionaliteit van de minimale VAS diensten en afspraken mbt. het leveren van data van OG aan ON (voor zover dat relevant is) zijn akkoord.
9-feb-10	Goedkeuring Proefopzet	De voorgestelde opzet van de uitvoering van het Basissysteem en het RegioRing project is akkoord.
9-feb-10	Goedkeuring Beloningsstructuur	De voorgestelde opzet voor de beloningsstructuur (inclusief berekening mobiliteitsbudget) is akkoord.
16-feb-10	Aanpak werving onder de SPW deelnemers	De voorgestelde aanpak van de werving onder de bestaande SPW deelnemers is akkoord.
26-feb-10	Acceptatie Centraal systeem	Het Centrale Systeem voldoet aan de in de uitvraag gestelde eisen.
26-feb-10	Acceptatie Camera-systeem	Het Camerasysteem voldoet aan de in de uitvraag gestelde eisen.
29-mrt-10	Aanpak werving nieuwe deelnemers	De voorgestelde aanpak van de werving onder de nieuwe deelnemers, inclusief de doelgroep selectie, is akkoord.
26-mrt-10	Functionaliteit aanvullende VAS	De voorgestelde functionaliteit van de aanvullende VAS diensten is akkoord.
23-apr-10	Datalevering voor aanvullende VAS	De voorgestelde afspraken mbt. het leveren van data van OG aan ON (voor zover dat relevant is) zijn akkoord.

Tabel 2: Beslismomenten periode tot de start

5.4.4 Verwachtingen van de opdrachtgever

In deze fase worden de volgende bijdragen, inspanningen, middelen e.d. verwacht van de OG:

- Project management overleg, reguliere voortgangsoverleg en stuurgroepvergaderingen.
- De activiteiten behorende bij de beslismomenten uit §5.4.3.
- Overleg met betrekking tot proefopzet, beloningsstructuur, functionaliteit minimale VAS, functionaliteit aanvullende VAS.
- Externe communicatie. De externe communicatie is de verantwoordelijkheid van de OG. Verwacht wordt dat OG deze, in redelijkheid, zo uitgebreid en positief mogelijk doet om daarmee ook het proces van deelnemerwerving te ondersteunen.
- Interne communicatie. De interne communicatie (van ON naar (potentiële) deelnemers) is de verantwoordelijkheid van ON, maar OG dient voor deze uitingen (brieven, website, nieuwsbrieven, Voorwaarden, etc.) een 'geen bezwaar' af te geven.
- Waar relevant voor de VAS diensten afspraken maken over de data levering van OG aan ON en deze data dan ook daadwerkelijk (laten) leveren.
- Goedkeuren acceptatietesten voor het Centrale systeem, het Camerasysteem, de OBU's en de VAS diensten.
- Waar mogelijk ondersteuning bij het aanvragen van vergunningen voor plaatsen camera's.

5.5 Gedetailleerde specificaties

In de uitvraag zijn heldere eisen gesteld in het Programma van Eisen. De huidige aanbieding voldoet volledig aan alle gestelde eisen. In de volgende paragrafen wordt nader ingegaan op deze eisen.

5.5.1 Systemeisen

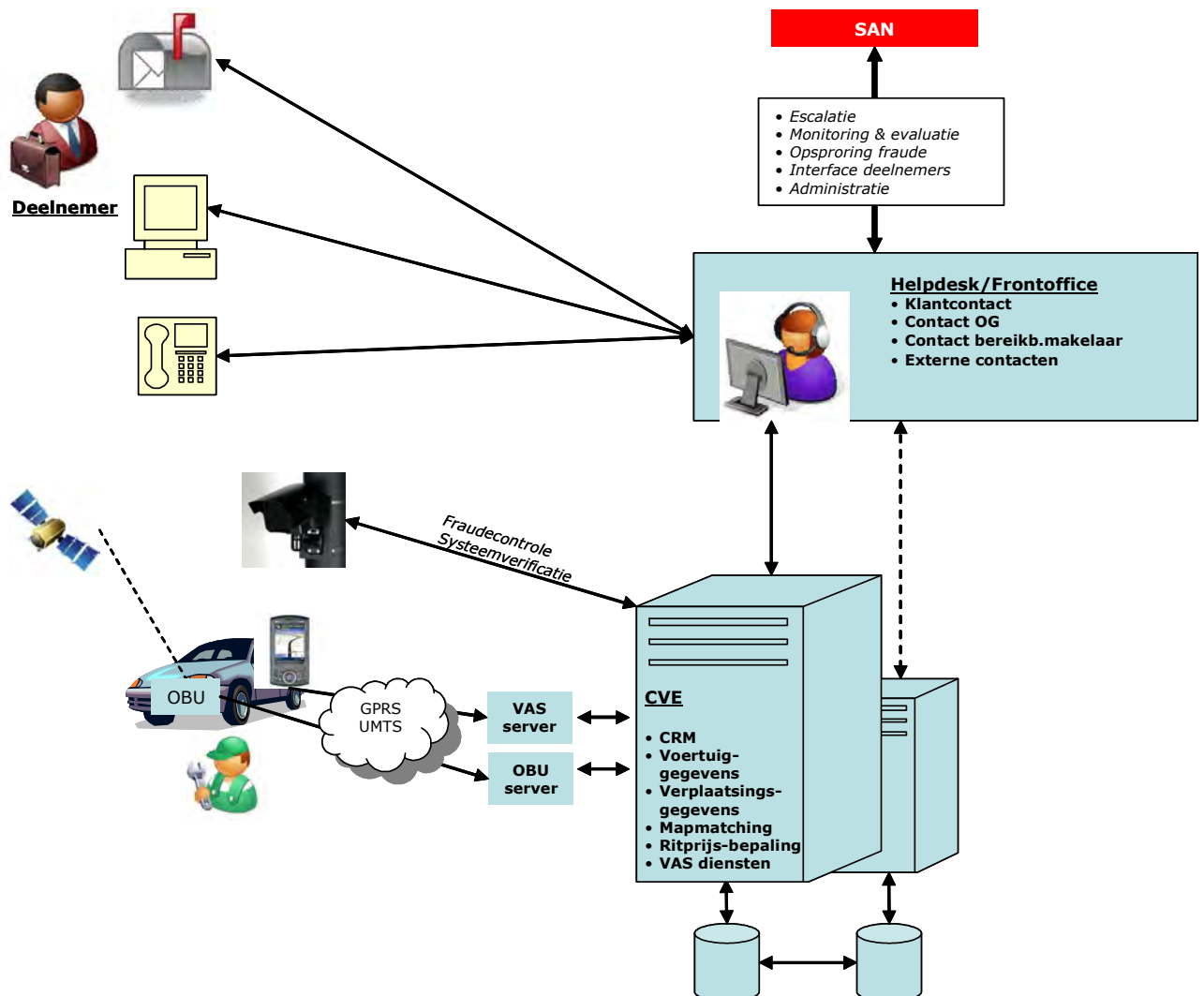
5.5.1.1 Algemeen

Eis

S10.01✓
S10.02✓
S10.03✓
S10.04✓

ON levert twee weken na contracttekening een concept uitvoeringsplan op en binnen een maand de definitieve versie. ON detailleert het uitvoeringsplan verder en neemt een acceptatie testplan (uitgaande van de gestelde eisen), een kwaliteitsplan (conform Prince2) en een fraudebestrijdingplan op. Het systeem en de uitvoering van het project voldoen volledig aan de vigerende Nederlandse privacy wetgeving en is ontworpen volgens de interne richtlijn Privacy en Gegevensbeveiliging (op verzoek zal deze aan OG beschikbaar worden gesteld).

Onderstaande figuur geeft schematisch het complete SLIM Prijzen systeem weer. In de navolgende paragrafen worden de componenten beschreven.



Figuur 6: Systeem SLIM Prijzen

5.5.1.2 Helpdesk

Eis

S20.01✓
S20.02✓
S20.03✓
S20.04✓
S20.05✓
S20.07✓

De reeds bestaande Helpdesk beantwoordt de vragen, opmerkingen en klachten, ondersteund door een geavanceerd CRM systeem dat exact bijhoudt welke contacten er zijn geweest, inclusief inhoud van het gesprek (wat is gevraagd, wat is geantwoord). Helpdesk medewerkers kunnen direct alle gegevens en alle registraties (GPS, camera) bekijken. Scripts en FAQ's worden opgesteld en steeds bijgewerkt. Het CRM kan altijd een gedetailleerd overzicht geven van de afgeronde en de nog openstaande contacten. De helpdesk medewerkers doen zoveel mogelijk 1^e-

Eis
S20.06√
S20.07√
S20.08√
S20.09√

lijns beantwoording. In de 2^e-lijn wordt de beantwoording afgestemd met de communicatieadviseur en/of projectmedewerkers (experts). In 3^e-lijn wordt afgestemd met de projectmanager, deze beoordeeld of er afstemming met de OG nodig is.

In het uitvoeringsplan wordt de opzet en uitvoering van de Helpdesk in detail beschreven. De Helpdesk is operationeel vanaf 1 maart 2010 tot einde van het raamcontract. Zij is volcontinu (24/7) bereikbaar via info@slimprijzen.nl en www.slimprijzen.nl. De capaciteit is voldoende voor meer dan 15.000 deelnemers en waar nodig kunnen anderen helpdesk medewerkers bijspringen (piek belasting, ziekte). De voertaal is Nederlands. 1^e-, 2^e en 3^e-lijns responsetijden zijn conform de gestelde eisen.

5.5.1.3 Centraal system

Een Centraal systeem wordt opgezet, bestaande uit:

Eis
S30.01√
S30.02√
S30.03√
S30.04√
S30.05√
S30.06√
S30.07√
S30.08√
S30.09√
S30.10√
S30.11√
S30.12√
S30.14√
S30.15√
S30.16√

- De Back-office: interfaces naar GPS en camera's, database voor GPS en camera registraties, databases voor deelnemergegevens, berekeningen van nulmeting, berekening van beloningsbudgetten en afwaarderingen, controle van fraude, analyses van onder andere gedragsveranderingen en interfaces naar de front-office en de helpdesk.
- De Front-office: webserver met website, alle Persoonlijke pagina's met up-to-date informatie van en voor iedere deelnemer, Content Management Systeem (CMS) om de website op afstand te beheren, voorbereiden, verzenden en loggen van bulk-mail en van nieuwsbrieven, interface met de Back-office.
- De Helpdesk: ontvangen van vragen via telefoon, e-mail, website en post. Customer Relation Management (CRM) systeem voor het beheren van alle contacten met de deelnemers, interface met de Back-office. De helpdesk beheert ook (de actuele wijzigingen in) de deelnemergegevens.

Het Centrale systeem wordt gebouwd uitgaande van bestaande, bewezen modules en is ruim voor 1 maart 2010 operationeel. De Back-office registreert en bewaart alle ruwe en geaggregeerde data (registraties, deelnemergegevens, loggegevens en andere informatie, bijvoorbeeld uit enquêtes) tot 6 maanden na einde SLIM Prijzen. De effecten van prijsprikkels (en informatieprikkels) kunnen worden geanalyseerd naar tijd en plaats, maar ook naar doelgroep of andere Sociaal Economische Gegevens. OG krijgt via internet direct toegang tot het centrale systeem. OG dient daarbij de privacy wetgeving in acht te nemen. OG heeft zo ook altijd direct toegang tot verwerkte mutaties. In het uitvoeringsplan wordt in detail weergegeven hoe het systeem tegen misbruik (van buitenaf en van binnenuit (eigen mensen)) wordt beschermd.

De uptime van het in een geconditioneerd rekencentrum ondergebrachte Centrale systeem is bewezen beter te zijn dan 99,5%. Storing worden gelogd en gerapporteerd in de voortgangrapportages. Het systeem wordt intern door ON uitgebreid getest (module testen, system integratietests), tijdens de acceptatietesten wordt vastgesteld, conform het acceptatietestplan, of het systeem aan de gestelde eisen voldoet en OG wordt een 'geen bezwaar' verklaring gevraagd. ON voert regressietesten uit bij systeemwijzigingen en wederom wordt een 'geen bezwaar' verklaring aan de OG gevraagd.

Eis
S31.01√
S31.02√
S31.03√

Een geavanceerde mapmatcher maakt onderdeel uit van de Back-office. Deze vult tevens 'gaten' in de gemeten GPS-posities op, zoals tijdens Time-To-First-Fix, tunnels en andere verstoringen door een route te plannen tussen de wel bekende posities. De mapmatcher zorgt ervoor dat meer dan 99% van de daadwerkelijk afgelegde weg wordt geregistreerd.

ON integreert haar deel van de website in de bestaande website www.slimprijzen.nl door middel van i-frames. ON verzorgt en beheert de content voor haar deel van de website (specifieke info over SLIM Prijzen projecten, Persoonlijke Pagina's, FAQ's, Voorwaarden, aanmelden, archief, etc.) en vraagt OG 'geen bezwaar' voordat deze content op de website wordt geplaatst. OG wordt maandelijks geïnformeerd omtrent veelgestelde vragen die niet in de FAQ's staan met een voorstel voor aanpassingen.

5.5.1.4 Voertuigsysteem

Eis
S40.01√
t/m
S40.12√

Het voertuigsysteem bestaat uit een On-board unit (OBU) dat de GPS-posities meet (1 per seconde) en deze iedere minuut doorstuurt naar de centrale. Bij GPRS-storingen worden de posities gelogd en later alsnog verstuurd. De OBU is zeer fraudebestendig: gedetecteerd wordt onder andere: afscherming GPS, afscherming GPRS, stroomonderbreking, verwijderen SIM en

openbreken behuizing (zie Figuur 2). Fraude wordt verder gedetecteerd in de centrale door de GPS-posities te vergelijken met de cameraregistraties en door een plausibility check op de GPS-posities. Bij inbouw wordt de kilometerstand geregistreerd en in de Voorwaarden wordt medewerking aan een eventuele controle van de kilometerstand geëist. Voorts vindt controle van gebruik tweede auto en van verkoop van de auto plaats.

Inbouw duurt ½ tot 1 uur, inclusief testen. In overleg met de OG worden in de periode tot 1 jan 2011 zoveel mogelijk deelnemers geworven en van OBU's voorzien (maximaal 15.000). Met de deelnemers wordt afgesproken dat zij in principe tot het einde van het raamcontract deel blijven nemen, maar zij kunnen stoppen indien zij aandringen. Gebleken is dat VAS diensten en een goede communicatie een blijvende deelname stimuleren. Het projectbureau bepaalt of deelnemers die van woon- of werkadres veranderen kunnen blijven meedoen. Tijdens de definitie van de beloningsstructuur wordt nader onderzocht hoe om te gaan met de referentieniveaus, met name vanwege het feit dat deze na enkele jaren sterk verouderd zijn.

Eis

S41.01✓
S41.02✓
S43.01✓
S43.02✓
S43.03✓
S43.04✓

Het defect zijn van een OBU kan zowel door de deelnemer als de centrale worden geconstateerd; er wordt dan een afspraak voor vervanging gemaakt. Indien een deelnemer een andere auto koopt, wordt de OBU omgebouwd naar het nieuwe voertuig. MTBF van de OBU is 20 jaar. Iedere OBU heeft een eigen, uniek identificatienummer. GPS-, GPRS- en voedingstoring worden via de LED's direct aan de deelnemer getoond. GPS, SW, GPRS, voeding en andere types storingen worden op de Persoonlijke Pagina getoond. Deelnemers met een mobiele telefoon (vrijwel iedereen) krijgen deze informatie ook via SMS. Door de OBU gedetecteerde pogingen tot fraude worden ook direct verzonden naar de centrale. Een acceptatietestplan wordt opgesteld en uitgevoerd voordat met de eerste inbouw wordt begonnen.

De communicatie tussen voertuig en centrale verloopt via GPRS en is beveiligd met SSL, gemeenten verplaatsingsgegevens worden niet over het Internet verstuurd. Doordat bij eventuele communicatie storing de gegevens tijdelijk op de OBU worden bewaard, zal minimaal 99% van alle gemeten posities succesvol naar de centrale worden gestuurd. Maandelijks wordt er een overzicht gemaakt van alle actieve OBU's, alle storingen, alle defect geraakte OBU's en alle ombouwen. Storingen worden onderzocht om de oorzaken te achterhalen. Binnen 2 weken nadat zij bekend zijn geworden bij de helpdesk worden storingen verholpen, de deelnemer kan dat op kosten van ON laten doen op een locatie van zijn keuze of de reparatie kan door een mobiel team worden uitgevoerd.

5.5.1.5 Value Added Services**Eis**

S50.01✓
t/m
S50.08✓

ON biedt de deelnemers een uitgebreid pakket van VAS diensten aan. Dit bevordert zowel de deelname, de gedragsverandering, het blijven deelnemen als het imago van het project. Alle VAS diensten zijn zowel pre-trip (via PC of mobiele telefoon) als on-trip (via mobiele telefoon) kosteloos beschikbaar. De VAS diensten zijn ontworpen om de gebruiker in alle facetten van zijn/haar reis te ondersteunen en de gedragsverandering op een positieve manier te beïnvloeden. Zij dragen significant bij aan de verbetering van de bereikbaarheid, aan de leerervaringen (wat werkt wel en wat niet) en aan het verbeteren van het imago. Derden kunnen via de webportal, via de webportal voor PDA's en via de Local Warnings zelf extra diensten aanbieden.

De gebruikersinterfaces op de smartphone worden ontworpen volgens internationale standaarden en uitgebreid wetenschappelijk getest in een autosimulator op gebruiksvriendelijkheid en verkeersveiligheid (door Rijksuniversiteit Groningen).

In het separaat aangeboden VAS-plan worden deze diensten in detail verder beschreven.

5.5.2 Algemene projecteisen**5.5.2.1 Overleg met en verantwoording aan de opdrachtgever****Eis**

P10.01✓
P10.02✓
P10.03✓
P10.04✓
P10.05✓
P10.06✓
P10.07✓
P10.08✓
P10.09✓
P10.10✓

ON overlegt tijdens de voorbereidingsfase van een project iedere twee weken met (en bij) de OG en tijdens de uitvoeringsfase ieder twee maanden. ON maakt binnen 5 werkdagen de notulen. ON levert maandelijks een voortgangsverslag conform de gestelde eisen. De voortgangsverslagen bevatten onder andere analyses van de gedragsverandering van de deelnemers (per doelgroep, locatie, etc.) en, waar nodig, aanbevelingen voor extra aandacht of aanpassingen. Via een website heeft OG altijd direct inzage in de meest actuele situatie van een project. Ook heeft OG altijd direct toegang tot het centrale systeem met de registratiegegevens. Een aantal tools worden ter beschikking gesteld aan de OG, zodat deze ook zelf een aantal analyses kan doen en/of overzichten kan maken.

5.5.2.2 Aanvullende algemene projecteisen helpdesk

Eis
P20.01✓
t/m
P20.05✓

Tijdens het project is de helpdesk op werkdagen telefonisch bereikbaar van 8:00 – 20:00 uur. De tijden van telefoongesprekken worden gelogd (wanneer, wachttijd, lengte gesprek), in minder dan 5% van de gevallen is de wachttijd meer dan 1 minuut. De responsetijden voor de 1^e-, 2^e- en 3^e-lijns helpdesk voldoen aan de gestelde eisen.

5.5.2.3 Aanvullende algemene projecteisen centraal system

Eis
P31.01✓
t/m
P31.12✓

Op basis van eigen reeds bestaande, bewezen Spitsmijden websites bouwt ON een projectspecifieke website (www.slimprijzen.nl), geschikt voor IE 6 en hoger en Mozilla Firefox 3. De site voldoet aan de actuele W3C CSS en XHTML standaarden. De website wordt gedimensioneerd op meer dan 7.500 gelijktijdige gebruikers. Via de website kunnen potentiële deelnemers zich online aanmelden en later hun deelname activeren. De website wordt beheerd met een Content Management Systeem, waardoor wijzigingen snel (binnen 2 werkdagen) kunnen worden doorgevoerd. Onderhoud aan de site gebeurt maximaal 1 keer per week tussen 0:00 en 6:00 uur en wordt ruim van tevoren gemeld aan de deelnemers.

Eis
P32.01✓
P32.02✓
P32.03✓
P32.04✓
P32.05✓
P32.06✓
P32.07✓
P32.08✓
P32.09✓
P32.10✓

Website en Persoonlijke Pagina zijn alleen via een beveiligde internetverbinding (HTTPS) bereikbaar, de Persoonlijke Pagina is afgeschermd met een inlogcode/password. Vergeten inlog codes of passwords zijn via e-mail weer op te vragen mbv. een controle vraag. De Persoonlijke Pagina toont alle persoonlijke gegevens die in het centrale systeem bekend zijn van de betreffende deelnemer. De deelnemer kan deze ook aanpassen, dat wordt door de helpdesk gecontroleerd en onmiddellijk doorgevoerd in het gehele centrale systeem. De Persoonlijke Pagina geeft ook het (resterende) beloningsbudget, het verplaatsingsgedrag tot nu toe (inclusief een ritten overzicht en een grafische weergave van deze ritten) en een voorspelling van het budget tot aan einde van het project. Binnen een uur na het einde van een rit is deze op de Persoonlijke Pagina zichtbaar. De Persoonlijke Pagina geeft verder de status van de OBU en bij storingen de mogelijkheid afspraken te maken deze te verhelpen.

5.5.2.4 Voorbereiding

Eis
P40.01✓
P40.02✓
P40.03✓
P40.04✓

Binnen een maand na contractering levert ON een uitvoeringsplan aan OG (inclusief een acceptatietestplan en een kwaliteitsplan) voor 'geen bezwaar'.

In SLIM Prijzen RegioRing worden op 12 meetlocaties de passages van voertuigen gemeten door middel van camerasystemen (detectierate beter dan 90%). Voor ieder voertuig wordt daaruit per locatie en per spits het referentieniveau (het gemiddeld aantal spitspassages per week) bepaald. Belangrijk is dat de nulmeting minimaal 30 werkdagen beslaat maar bijvoorkeur 60 werkdagen. Vanwege de lange looptijd van het project is een nauwkeurige nulmeting vitaal.

ON stelt de volgende beloningsbudget berekening voor. Van de veel geregistreerde kentekens worden de postcodes van de voertuigeigenaren opgevraagd bij de RDW. Op basis van de referentieniveaus, de meetlocaties en de postcodes worden doelgroepen van potentiële deelnemers gedefinieerd en via brieven uitgenodigd (Leaserijders via de leasemaatschappijen). Potentiële deelnemers worden gevraagd zich aan te melden en daarbij zowel hun woon- als werkadres op te geven. Op basis van de referentieniveaus en het woon- en werkadres wordt een schatting gemaakt van het aantal kilometers dat men in de spits op de RegioRing rijdt en hoe vaak per week men een van de andere bruggen passeert. Het beloningsbudget wordt berekend op basis van deze gegevens volgens kilometers maal €0,10 en aantal bruggen maal €5,- plus een 10% marge naar boven.

De beloningsbudgetten van de huidige SLIM Prijzen Waalbrug deelnemers worden met dezelfde methode bepaald op basis van de waarnemingen medio 2009.

De aangemelde potentiële deelnemers met een voldoende hoog beloningsbudget wordt bevestigd dat zij deel kunnen nemen en met welk budget.

De referentiemetingen, doelgroepbepaling en de berekeningen van en beloningsbudgetten lopen het gehele SLIM Prijzen project door, vanwege de werving van vervangende deelnemers.

5.5.2.5 Werving en registratie deelnemers

Eis
P42.01√
t/m
P42.22√

OG streeft naar zoveel mogelijk deelnemers (maximaal 15.000). Een uitgebreide, intensieve en effectieve communicatie is daarvoor noodzakelijk. Binnen een maand na opdracht levert ON een definitief Marketing en Communicatieplan met de volgende uitgangspunten:

- Werving gaat via uitnodigingsbrieven en via leasemaatschappijen. Via VCC-Oost wordt medewerking van werkgevers gevraagd. Tegelijkertijd wordt er een grote campagne opgezet, zodat de potentiële deelnemers in een korte tijd zo vaak mogelijk gewezen worden op het project. ON maakt daartoe gebruik van de diensten van een communicatieadviseur, van een verkeerspsycholoog en van een reclameadviesbureau. Voor werkgevers wordt een campagnepakket gemaakt.
- Personen die denken ook voor deelname in aanmerking te komen (bv. naar aanleiding van publiciteit, billboards, informatie van werkgevers, etc.) kunnen zich via de website aanmelden.
- Alle communicatie gaat op een positieve, vriendelijke manier met respect voor de deelnemers en het besef dat de deelnemers cruciaal zijn voor het succes van het project. Een groepsgevoel wordt onder de deelnemers gekweekt (de SLIM Prijzen Reizigers). Deelnemers krijgen ook een deelnemerspas.
- De Voorwaarden voor deelname zijn helder en eenduidig, maar wel vriendelijk van toon.
- Naast de prijsprikkel per kilometer worden extra incentives aangeboden, zoals: gratis gebruik van de VAS diensten, een goedkope Smartphone, €100,- voor iedere honderdste deelnemer, €200,- voor de SLIM Prijzen Reiziger van de maand, €25,- voor Tell-a-friend, een webwinkel met extra goedkope mobiliteitsproducten, etc.

Eis
P43.01√
P43.02√
P43.03√
P43.04√
P43.05√
P43.06√
P43.07√
P43.08√
P43.09√
P43.10√

- Afhakers worden vervangen door nieuwe deelnemers. De VAS diensten, de nieuwsbrieven, de Persoonlijke Pagina, de afbetaling van een eventuele smartphone, de SLIM reiziger van de maand, etc. zijn allemaal incentives om deel te blijven nemen en zoveel mogelijk de spits te mijden.
- Deelnemers die via werkgevers worden geworven hebben voorrang.
- De werving loopt het gehele project door.
- Op aangeven van de OG kan de deelname van een deelnemer binnen twee werkdagen worden beëindigd. Potentiële deelnemers kunnen via de website eenvoudig aangeven als zij niet meer benaderd willen worden. ON zal hen dan geen enkele informatie meer sturen.
- ON stelt een betalingschema op conform de daartoe gestelde eisen. De betalingen aan de deelnemers zijn geen onderdeel van het betalingschema.

5.5.2.6 Uitvoering

Communicatie met deelnemers

Eis
P50.01√
P50.02√
P50.03√

Het Marketing- en Communicatieplan beschrijft in detail de communicatie met de deelnemers. Deze is erop gericht om zoveel mogelijk deelnemers te behouden en ze zoveel mogelijk de spitsen te laten mijden. Op eigen verzoek kan een deelnemer altijd stoppen met deelname, er wordt dan een vervangende deelnemer geworven. Via nieuwsbrieven, website, Persoonlijke Pagina en bulk e-mails worden deelnemers regelmatig geïnformeerd. Ook worden de mogelijkheid van Twitteren als communicatiemiddel onderzocht.

Eis
P51.01√
P51.02√
P51.03√
P51.04√
P51.05√
P51.06√
P51.07√
P51.08√
P51.09√
P51.10√

In-, om-, en uitbouw van voertuigstroom

Een zorgvuldige inbouw is belangrijk ter voorkoming van fouten en fraude. De inbouwcapaciteit is > 500 voertuigen per week bij een tiental werkplaatsen in de Stadsregio (open tussen 8 – 20 uur op werkdagen en 9 – 17 uur op zaterdag). Ook worden mobiele teams ingezet. Inbouw duurt gemiddeld ½ tot 1 uur. Bij storingsen kan via de Persoonlijke Pagina een verzoek tot ombouw of uitbouw worden gedaan. Bij inbouw, reparatie, ombouw en uitbouw wordt de deelnemer door de betreffende werkplaats benaderd voor een afspraak. Via SMS wordt de deelnemer een dag voor de afspraak daaraan herinnerd.

Uitbetaling

Eis

P52.01✓
P52.02✓
P52.03✓
P52.04✓
P52.05✓
P52.06✓
P52.07✓
P52.08✓
P52.09✓
P52.10✓

Voor de uitbetaling van de resterende beloningsbudgetten wordt een aparte rekening geopend bij de ING. In principe vindt uitbetaling ieder kwartaal plaats, de bedragen zijn dan ver genoeg opgelopen en er zit niet teveel tijd tussen twee uitbetalingen. Voor iedere uitbetaling worden extra controles gedaan op mogelijke fraude en OBU storingsen en wordt een 'geen bezwaar' verklaring gevraagd aan de OG. Deelnemers krijgen per kwartaal een digitale factuur via de Persoonlijke Pagina en via e-mail of nieuwsbrief worden zij daarover geïnformeerd. Van tenminste 99% van de verstuurd facturen wijkt het bedrag niet meer af dan 3% van het daadwerkelijk resterende beloningsbudget. ON geeft in het acceptatietestplan aan hoe zij dat aantoon. Afhakers krijgen een uitgebreid overzicht van gemaakte ritten, passages, resterend mobiliteitsbudget tot dan toe en een schatting van het resterende mobiliteitsbudget tot einde project.

Fraudebestrijding en handhaving

Eis

P53.01✓
P53.02✓
P53.03✓
P53.04✓
P53.05✓
P53.06✓
P53.07✓
P53.08✓
P53.09✓
P53.10✓
P53.11✓

In het uitvoeringsplan wordt ook een fraudebestrijding- en detectieplan opgenomen. Belangrijke vormen van fraude zijn:

- Het rijden met een ander voertuig → Deelnemers moeten ook de andere kentekens uit het huishouden opgeven en dit wordt door ON steekproefsgewijs gecontroleerd.
- Het onklaar maken of verwijderen van de OBU. → Controle via de kentekencamera's.
- Het afschermen van GPS of GPRS. → Gedetecteerd door de OBU en controle door de kentekencamera's.
- Het verkopen van het voertuig en rijden met een nieuw voertuig. → Controle door de kentekencamera's.
- Rijden met een Duits kenteken → is niet toegestaan, steekproefsgewijze controle.

Er vindt ook een plausibiliteitcontrole plaats op de GPS posities en op de gedragsverandering. Bij twijfel wordt de deelnemer telefonisch benaderd met het vriendelijk verzoek de geconstateerde wijzigingen te verklaren. Steekproeven worden uitgevoerd om de mate van fraude vast te stellen en te valideren dat de fraude minder is dan 2% en valse meldingen in minder dan 5% voorkomen. Maandelijks wordt de gedetecteerde fraude gerapporteerd.

5.5.2.7 Nazorg

Er wordt zoveel mogelijk met de deelnemers afgesproken dat zij deel blijven uitmaken van het SLIM Prijzen project, ook na afloop van een specifiek deelproject. Van deelnemers die toch willen stoppen (een deelnemer kan altijd stoppen als hij dat wil) wordt de OBU binnen anderhalve maand uitgebouwd.

Eis

P60.01✓
P60.02✓

ON biedt OG diverse analyses aan, waaronder de analyse van de deelnemersgroep, de gedragseffecten ten gevolge van prijsprikkels, de gedragseffecten ten gevolge van informatieprikkels, performance/evaluatie van de centrale systemen, de website en van de in-car systemen, gebruikersvriendelijkheid van de VAS diensten. Deze analyses worden in samenwerking met twee universiteiten op een wetenschappelijk verantwoorde manier uitgevoerd en gerapporteerd. Er is een extra budget gereserveerd voor additionele onderzoeksvragen van de opdrachtgever. Alle ruwe en geaggregeerde gegevens worden (binnen de privacy regels) aan de OG geleverd in een gangbaar database formaat en de hulpmiddelen om deze gegevens te ontsluiten, presenteren en te verwerken.

5.5.3 Specifieke projecteisen RegioRing

Algemeen

ON heeft een analyse gemaakt van het aantal voertuigkilometers op de RegioRing in de ochtend en de avondspits (6 – 10 uur en 15 – 19 uur). Op een negental locaties zijn daartoe de spitsverkeersintensiteiten uit Monica opgevraagd en deze intensiteiten zijn vermenigvuldigd met de

lengte van de corresponderende wegdelen om de vervoersprestatie (aantal voertuigkilometers) te bepalen, zie Tabel 3.

Nr.	Rijksweg	Hmp1	Richting	Li ochtend	Li avond	Re ochtend	Re avond	Lengte [km]	VP (spits) [km]
1	A12	122.000	Den Haag (Li) en Arnhem (Re)	9997	10562	8414	15084	8	352.456
2	A12	130.000	Den Haag (Li) en Arnhem (Re)	8000	8992	6406	12119	4	142.068
3	A50	164.000	Den Bosch (Li) en Utrecht (Re)	6332	7025	7145	9231	15	445.995
4	A50	150.000	Den Bosch (Li) en Utrecht (Re)	15805	20907	8513	11961	7	400.302
5	A15	156.000	Nijmegen (Li) en Rotterdam (Re)	6253	5987	4388	8062	10	246.900
6	A325	16.000	Nijmegen (Li) en Arnhem (Re)	5246	9389	7024	8550	20	604.180
7	A73	114.000	Nijmegen (Li) en Maastricht (Re)	-	-	5322	5101	5	52.115
8	A73	108.000	Nijmegen (Li) en Maastricht (Re)	-	-	3327	4649	6	47.856
9	A326	5.000	A50 (Li) en Wijchen (Re)	2707	4542	2743	3278	5	66.350
	Totaal							80	2.358.222

Eis

R10.01✓
R10.02✓
R10.03✓
R10.04✓
R10.05✓
R10.06✓
R10.07✓
R10.08✓
R10.09✓

Tabel 3. De vervoersprestaties op de RegioRing op een representatieve donderdag

De totale vervoersprestatie in de spits is 2,4 miljoen voertuigkilometer (geschat voor de geanalyseerde dag). Indien 10.000 deelnemers in de nulsituatie gemiddeld 30 km op de RegioRing rijden (15 km per spits), dan is dat totaal 300.000 km. Indien zij, in overeenstemming met eerdere spitsmijden projecten die volgens deze aanpak zijn gerealiseerd, hun spitsritten met 40% reduceren, wordt er dus ongeveer 120.000 voertuigkilometers per dag gemeden. Dit is 5% van het totaal van 2,4 miljoen voertuigkilometers, een reductie van 3% is daarmee realiseerbaar.

Eis

R11.01✓
R11.02✓
R11.03✓
R11.04✓
R11.05✓
R11.06✓
R11.07✓
R11.08✓
R11.09✓

Mobiliteitsbudget en prijsprikkel

ON stelt voor als beloningsbudget berekening naast het aantal gepasseerde schakels per week ook het woon- en werkadres mee te nemen en daaruit het gemiddeld aantal kilometers in de spits op de RegioRing en het aantal gepasseerde bruggen buiten de RegioRing te bepalen (zie paragraaf 5.5.2.4). Het beloningsbudget is dan € 0,10 per kilometer op de RegioRing plus € 5 per brugpassage in de spits, dit is conform de afwaardering.

300.000 voertuigkilometers per dag komt overeen met een beloningsbudget van € 9,6 miljoen, een reductie van 40% betekent een geschatte totale uitbetaling van € 3,8 miljoen in RegioRing bij 10.000 deelnemers. Dit is gemiddeld € 24 per 4 weken per deelnemer..

Het maximale beloningsbudget is €1500 per jaar en €150 per 4 weken. In 19 maanden zijn er 16 periodes van 4 weken. Uitbetaling vindt per kwartaal plaats.

Maand	# werkdagen	Normaal verkeerspatroon (voertuig-km)	Totaal mobiliteitsbudget (x € 0,10)	reductie 40% (40%x voertuig-km)	Uit te keren per maand (x €0,10)
juni '10	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
juli '10	10	3.000.000	€ 300.000	1.200.000	€ 120.000,00
augustus '10					zomervakantie
september '10	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
oktober '10	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
november '10	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
december '10	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
januari '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
februari '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
maart '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
april '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
mei '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
juni '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
juli '11	10	3.000.000	€ 300.000	1.200.000	€ 120.000,00
augustus '11					zomervakantie
september '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
oktober '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
november '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
december '11	20	6.000.000	€ 600.000	2.400.000	€ 240.000,00
totaal		96.000.000	€ 9.600.000	38.400.000	€ 3.840.000,00

Tabel 4: Overzicht mobiliteitsbudget

Monitoring

Eis

- R12.01✓
- R12.02✓
- R12.03✓
- R12.04✓
- R12.05✓
- R12.06✓

Monitoring wordt uitgevoerd door OG, met input van de gegevens door ON, conform de DGMO eisen. Via de website van ON worden de enquêtes uitgezet, via de nieuwsbrieven worden de deelnemers geattendeerd en zonodig herinnerd aan deze enquêtes, medewerking is voorwaarde voor deelname. OG heeft on-line toegang tot de verzamelde en gegenereerde gegevens.

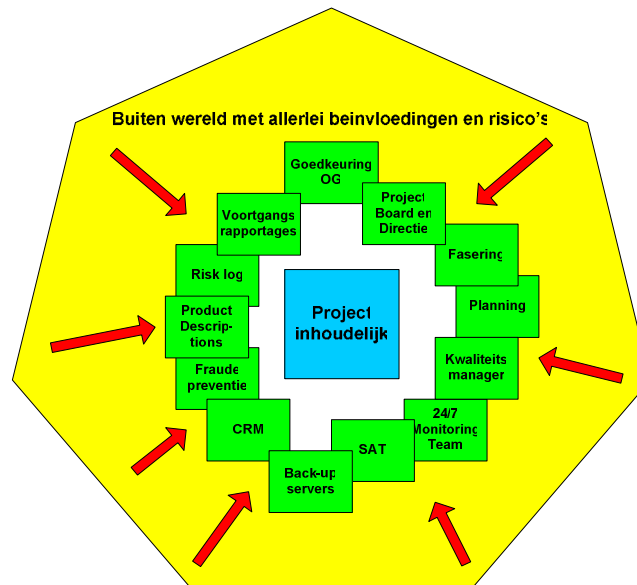
5.6 Projectbeheersing

5.6.1 Algemeen

Een complex en multi-disciplinair project als het huidige moet zorgvuldig worden beheerst om tot succesvolle resultaten te komen. Naast het projectinhoudelijke deel wordt er in het project veel aandacht besteed aan de beheersing. Dit wordt inzichtelijk gemaakt in Figuur 7, waar duidelijk wordt getoond dat de vele beheersmaatregelen het projectinhoudelijke deel afschermen van beïnvloedingen en risico's uit de buitenwereld. In Tabel 5 wordt een aantal beheersmaatregelen verder benoemd.

Prince2 project management	Het project management wordt uitgevoerd volgens Prince2, dit schrijft procedures voor voor: Fasering, Project Brief, Project Plan, Planning, Fase-plannen, Fase-rapporten, Quality Management, Risk Management, Communication Plan en Exception Reports.
Project Board	Bij ieder fase overgang moet de project manager formeel toestemming vragen aan de Project Board voor het afsluiten van een fase en het starten van de volgende.
Detail planning	Een gedetailleerde planning, uitgaande van de te bereiken resultaten/producten, inclusief benodigde resources en gelden.
Project fasering	Conform Prince2 een strakke project fasering, waarbij een fase volledig moet zijn afgerond voordat aan een nieuwe fase kan worden begonnen.
Regulier overleg met Opdrachtgever	Via Stuurgroep, Begeleidingsgroep en voortgangsoverleg wordt regelmatig aan de opdrachtgever de voortgang, inclusief eventuele risico's en problemen gerapporteerd.
Flexibiliteit en bijstelling	In het project is zowel qua budget als qua opzet rekening gehouden met mogelijk bijstellingen/uitbreidingen tijdens de proef.
Privacy beheersing	ARS werkt conform een uitgebreide interne Procedure Privacy Borging en Gegevensbeveiliging.
Data management (datakwaliteit in/out)	Een speciaal daarvoor aangestelde Data Manager is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inkomende en uitgaande data.
Risico management (continu)	Wordt conform Prince2 ingevuld. Risico's worden voor de start van het project ingeschat (inclusief verantwoordelijken, oorzaken, consequenties, maatregelen om ze te voorkomen, acties als ze voorkomen)
Goedkeuringen en 'geen bezwaren' OG	Een aantal goedkeuringsmomenten en 'geen bezwaar' momenten zijn gedefinieerd, alleen na goedkeuring of 'geen bezwaar' van de OG kunnen onderdelen van het project verdergaan.
Formele Site Acceptance Tests	Een formele acceptatietest voor de camera infrastructuur, de OBU infrastructuur en de centrale systemen wordt uitgevoerd volgens vooraf op te stellen acceptatietestplannen.
Proof-of-Concept	Een formele test met testdeelnemers om het gebruiksgemak en de verkeersveiligheid van de VAS diensten op de smartphones vast te stellen.
Wetenschappelijke integriteit	De betrokkenheid en de verantwoordelijkheden van VU en RUG staan garant voor de wetenschappelijke integriteit en kwaliteit van de onderzoeksresultaten
ITIL procedures voor beheer en onderhoud apparatuur	Standaard procedures voor beheer en onderhoud van grote implementaties. Omvat onder andere procedures voor Configuratiebeheer, Wijzigingenbeheer, Calamiteitenbeheer, etc.
24/7 monitoring door verkeerscentrale	Een volcontinue monitoring door de eigen verkeerscentrale Traffic Control en Monitoring Centre (TCMC) van de centrale servers, de camerainfrastructuur, de OBU's en de smartphones. De verkeerscentrale is volcontinu bemenst.
Redundante servers en data backup:	Alle servers in de centrale infrastructuur worden redundant (dubbel, hot-standby) uitgevoerd. Data wordt op een andere fysieke locatie gebackupt.
Eigen installatie dienst, 24/7 beschikbaar	Een eigen installatie dienst, die – indien nodig – terstond in actie kan komen bij problemen aan de camera infrastructuur of de OBU's.
Helpdesk inclusief CRM voor beheer deelnemers(informatie)	Een eigen helpdesk met een zelf ontwikkeld CRM die volledig geïntegreerd is met de database voor registraties.
Fraudebestrijding en detectieplan	Een fraudebestrijdings en -detectie plan wordt opgesteld om fraude zoveel mogelijk te voorkomen.
Duidelijke taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden	Er is een heldere organisatiestructuur met heldere verdeling van taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.
Professioneel systeembeheer	Een eigen professioneel systeembeheer voor het beheer van de centrale servers, workstations en datacommunicatie.

Tabel 5: Overzicht beheersmaatregelen voor het project inhoudelijke deel.



Figuur 7: Overzicht beheersmaatregelen voor het project inhoudelijke deel.

5.6.2 Tijdbeheersing

Teneinde snel met de uitvoering te kunnen starten heeft ON ervoor gekozen om reeds in deze inschrijvingsfase een gedetailleerde planning op te stellen die als Gantt chart op A0 formaat als Bijlage 1 is opgenomen.

De planning is als volgt opgezet. Uitgaande van de uitvraag door de opdrachtgever zijn eerst de (tussen)resultaten geïdentificeerd en in de Product breakdown opgenomen (zie Tabel 1). Aan de (tussen)resultaten zijn activiteiten toegevoegd en voor ieder van deze activiteiten is een inschatting gemaakt van de benodigde resources (in uren per type medewerker en in personeels- en directe kosten). Tevens is een inschatting gemaakt van de doorlooptijd van ieder van deze activiteiten. De activiteiten zijn daarna in de tijd geplaatst door ze te koppelen aan belangrijke projectdata en opeenvolgende activiteiten aan elkaar te koppelen.

Activiteiten en doorlooptijden zijn daarbij zo gekozen dat zij passen binnen de project fasering, met andere woorden: alle activiteiten dienen bij fase overgang afgerond te zijn en nieuwe activiteiten kunnen alleen in die volgende fase worden gestart. Iedere fase wordt op deze manier een sub-project met een eigen start en einddatum.

In de planning zijn ook de mijlpalen zoals die door de opdrachtgever (OG) zijn gespecificeerd in rood opgenomen. Per fase is er het kritische pad gedefinieerd (de activiteiten die het meeste risico lopen tot vertraging voor het gehele project te kunnen leiden), deze zijn met rode balken aangegeven.

De doorlooptijd in de projectactiviteiten wordt met name beheerst door de strakke fasering, waardoor iedere fase moet worden afgesloten en toestemming van de Project Board moet worden verkregen voordat met de volgende fase kan worden gestart. Iedere fase is op deze manier een goed beheersbaar deelproject met een duidelijk begin en eind.

5.6.3 Kwaliteitsbeheersing

5.6.3.1 Beheersing van de inhoudelijke kwaliteit

Testen tijdens de systeemontwikkelingen

ON volgt een eenvoudige, maar effectieve methode van testen tijdens de systeem ontwikkelingen:

- De ontwikkelaars zijn verantwoordelijk voor hun eigen module testen.
- Op diverse niveaus vinden er integratietests plaats, inclusief een systeem integratietest.

- Voor ieder van de hoofdsysteem-onderdelen (Centrale systemen, Camerasystemen, OBU's, Smartphones) worden acceptatie testplannen opgesteld op basis van de gestelde eisen.
- Voordat het totale systeem in productie gaat wordt een regressietest uitgevoerd.
- Testen worden conform deze testplannen uitgevoerd en gerapporteerd en ter acceptatie aan de OG voorgelegd.

Testen door externen

Een klankbordgroep van 30-50 personen wordt geformeerd uit de deelnemersgroep. Deze wordt uitgenodigd om gevraagd en ongevraagd advies/reacties/opmerkingen/klachten te geven.

De opdrachtgever zal ook enkele mystery-users inzetten. ON zorgt voor de systemen en de ondersteuning voor de OG om dit kunnen realiseren.

Systeemmonitoring

Alle systemen (Centraal systeem, Camerasystemen, OBU's, smartphones) worden door het Monitoring Team vanuit een verkeerscentrale volcontinu (24 uur per dag, 7 dagen per week) automatisch en handmatig gemonitord. Diverse tools zijn daar reeds voor aanwezig.

Bij problemen met de servers worden onmiddellijk de hot-standby servers ingezet. Problemen aan de camera-systemen worden binnen 2 uur gedetecteerd en doorgegeven aan de installateur.

De verkeerscentrale monitort automatisch de kwaliteit van de ontvangen GPS posities (plausibility), checkt de HDOP (error-waardes), vergelijkt OBU gegevens met camera-registraties, etc. De verkeerscentrale waarschuwt de Helpdesk waar nodig. Indien een OBU zelf een storingsbericht stuurt, onderzoekt de Helpdesk de melding en neemt uiterlijk de eerst volgende werkdag contact op met de betreffende deelnemer. De deelnemer kan ook zelf aan de LED's op de OBU zien of deze nog werkt. Bij een storing moet de deelnemer zelf contact opnemen met de helpdesk.

De verkeerscentrale checkt of een OBU nog live is. Indien deze na 12 werkdagen (17 werkdagen tijdens de zomervakantie) niet on-line blijkt wordt de helpdesk gewaarschuwd.

Relevante problemen worden in de voortgangsverslagen gemeld.

Data kwaliteit

De kwaliteit van de verzamelde gegevens en van de gegevens benodigd voor en geleverd door de VAS diensten zijn van cruciaal belang voor SLIM Prijzen. Een Data Manager is verantwoordelijk voor de controle van deze gegevens en voor de afspraken die met bijvoorbeeld data leveranciers voor de VAS diensten gemaakt worden.

Bijdragen door onderaannemers

ON heeft zich verzekerd van de actieve bijdrage van VU en RUG die op een wetenschappelijke manier op de gebieden van Psychologie, Verkeerspsychologie, Gebruikersinterfaces, Economie en Mobiliteit en Data analyses. Een professionele communicatieadviseur en een Reclameadviesbureau versterken de communicatie voor de werving en de gedragsveranderingen.

Bouwen op expertise

SLIM Prijzen is een sterk multi-disciplinair project: verkeerskunde, verkeersveiligheid, hardware, software, installaties, beheer en onderhoud, webdesign, communicatietechnologie, in-car technologie, gebruikersinterfaces, communicatie, direct marketing, publiciteit, etc. ON heeft een grote ervaring op alle gebieden die benodigd zijn voor SLIM Prijzen en zal de ervaren medewerkers daarop inzetten.

5.6.3.2 Beheersing van de procesmatige kwaliteit

Een kwaliteitsmanager is verantwoordelijk voor de procesmatige kwaliteit. De kwaliteitsmanager rapporteert onafhankelijk van de projectmanager aan de project board. De kwaliteitsmanager controleert enerzijds of het project binnen planning en budget blijft, of er volgens de ISO9001

normen wordt gewerkt en controleert de kwaliteit van de op te leveren formele documenten (notulen, rapportages, etc.).

Tijdens het project worden de Project planning, de Risk Log en het Lessons Learned Report regelmatig bijgewerkt. Quality management, Informatiemanagement, Planningsmanagement, Risicomanagement, Financieel management en Communicatie zijn alle onderdeel van Prince2.

5.6.3.3 Controle van de inhoudelijke kwaliteit

De inhoudelijke kwaliteit van de systeemonderdelen wordt initieel gegarandeerd door het acceptatietestrapport, waaruit zal blijken dat deze onderdelen aan alle gestelde eisen voldoen. Ook na ingebruikneming blijft ON verantwoordelijk voor deze kwaliteit en monitort deze. In de maandelijkse voortgangsrapportages rapporteert ON iedere relevante afwijking.

5.6.4 Informatiebeheersing

Tabel 1 (Product Breakdown) geeft een gedetailleerde lijst van de resultaten van SLIM Prijzen, inclusief de rapportages die worden geleverd. De specificaties van de te verwachten resultaten worden vastgelegd in een aantal specificatie documenten:

- Uitvoeringsplan
- Kwaliteitsplan
- Marketing en Communicatieplan
- Fraudebestrijdings- en detectieplan
- Proefopzet
- Beloningsstructuur
- Functionaliteit minimale VAS diensten
- Functionaliteit aanvullende VAS diensten
- Acceptatietest plannen voor Centrale systemen, Camerasystemen, OBU's en Smartphones.

Al deze documenten worden als beslisdocumenten aan de OG ter goedkeuring of 'geen bezwaar' voorgelegd, nadat de kwaliteitsmanager deze heeft goedgekeurd.

5.6.5 Organisatiebeheersing

5.6.5.1 Projectorganisatie

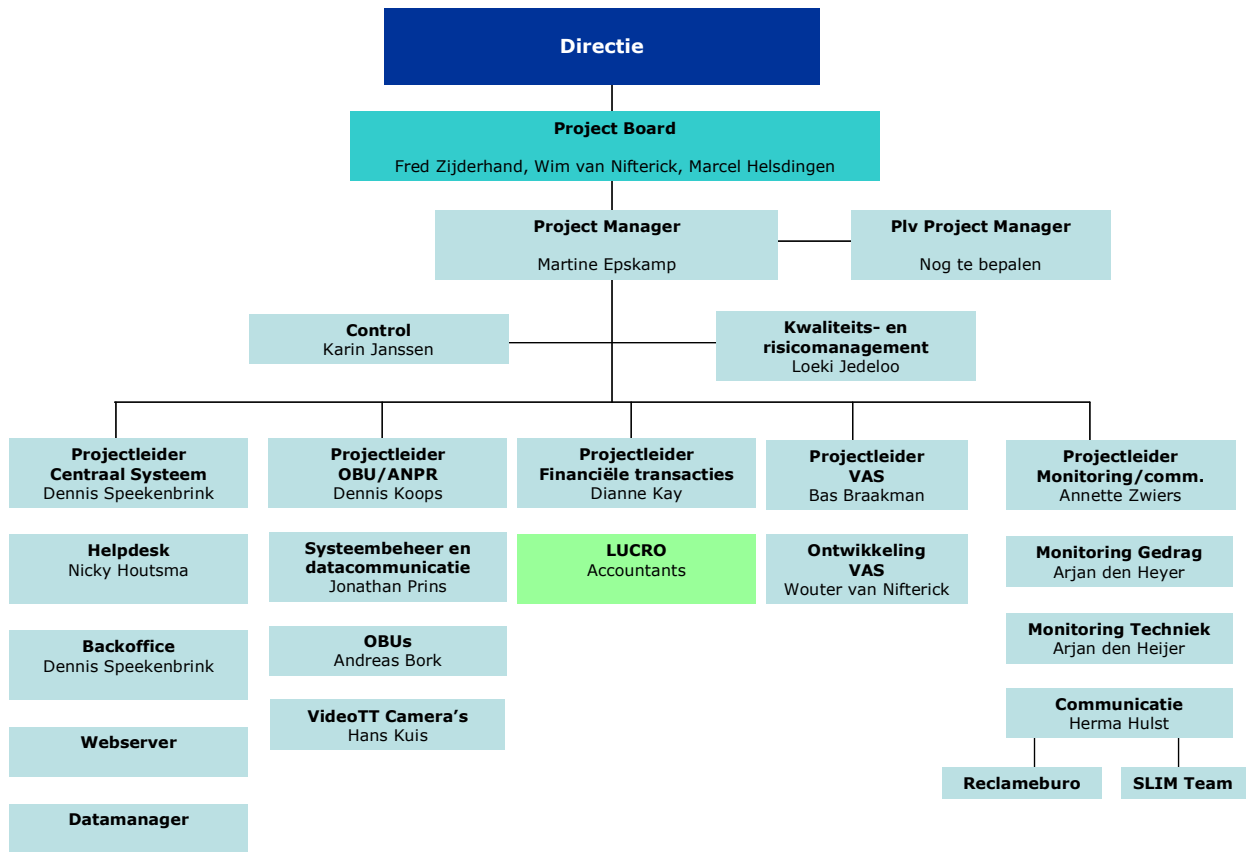
De projectorganisatie volgt de aanbevelingen in Prince2. De projectmanager rapporteert aan de Project Board (de verantwoordelijke directie binnen de ON), deze is reeds door de ON aangesteld. De Executive (voorzitter) uit deze Board zal zitting nemen in de Stuurgroep van de Opdrachtgever, de projectmanager zal zitting nemen in de Begeleidingsgroep.

De projectmanager is het directe aanspreekpunt voor de OG. De projectmanager wordt ondersteund door een plaatsvervangend projectmanager, een financiële controller en een kwaliteitsmanager.

Het project is verdeeld in vijf deelprojecten met ieder een eigen deelprojectleider:

- OBU
- Centraal systeem
- Monitoring en Communicatie
- Financiën
- VAS diensten

In de onderstaande Figuur 8 is het organigram weergegeven van de beoogde projectorganisatie.



Figuur 8: Projectorganisatie

5.6.5.2 Functionarissen met taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden

Tabel 6 geeft de rol en achtergrond van de sleutelfunctionarissen.

Functionaris	Rol SLIM Prijzen	Kwalificatie
Fred Zijderhand	Project board	Hoofd afdeling Consulting, eindverantwoordelijke voor o.m. alle beloningsprojecten.
Wim van Nifterick	Project board: Techniek	Technisch Directeur, eindverantwoordelijke voor ontwerp en ontwikkeling van alle technische systemen.
Marcel Helsdingen	Project board	Manager Marketing & Sales
Martine Epskamp	Projectmanager	Als projectmanager verantwoordelijk geweest voor eerdere beloningsmaatregelen.
Karin Janssen	Control	Medewerker financiële administratie, grote projecten.
Loeki Jedeloo	Kwaliteitsmanagement Risicomanagement	Verantwoordelijk voor kwaliteitsbeheer en ISO certificering.
Dennis Speekenbrink	Projectleider Centraal Systeem	Als ontwerper en ontwikkelaar van frontoffice, backoffice and webportal betrokken geweest bij beloningsprojecten.

Functionaris	Rol SLIM Prijzen	Kwalificatie
Dennis Koops	Projectleider Techniek	Technisch verantwoordelijk voor beheer van helpdesk en webportal.
Jonathan Prins	Systeembeheer	Hoofd IT afdeling, inrichting en operationeel beheer serverpark
Andreas Bork	Product Manager OBU	Hoofd ontwikkeling OBUs
Dianne Kay	Projectleider Financiële transacties	Hoofd financiële administratie, zeer ervaren met ERP en boekhoudapplicaties.
Annette Zwiers	Projectleider Monitoring en communicatie	Senior consultant, ervaren met werving, enquêtering, analyses en rapportage.
Herma Hulst	Communicatie	Senior communicatiemanager bij eerdere bbelonningsprojecten.

Tabel 6: Sleutelfunctionarissen projectorganisatie

5.6.5.3 Inrichting projectorganisatie

In onderstaand overzicht zijn de voor de verschillende functies uit de Projectorganisatie op hoofdlijnen de belangrijkste taken/verantwoordelijkheden weergegeven in de Voorbereidingsfase, de Implementatiefase en de Operationele fase van het deelproject RegioRing. NB: deze lijst is niet uitputtend!

Functie	Voorbereidingsfase	Implementatiefase	Operationele fase
Project Board	Ondersteunen en sturen projectorganisatie	Ondersteunen en sturen projectorganisatie	Ondersteunen en sturen projectorganisatie
Project-manager	Project plan opstellen Projectorganisatie inrichten Workpackages uitwerken Werving voorbereiden Afstemming met Opdrachtgever	Werving aansturen Proof of Concept aansturen Overleg en aan Opdrachtgever	Dagelijkse aansturing projectorganisatie Verantwoording en verslaglegging aan Opdrachtgever Dagelijkse monitoring aantal Spitsmijdingen en sturing hierop.
Control	Financiële projectplanning Facturatie afspraken met OG	Detail budget opstellen	Verantwoordelijk voor kosten uitvoering en facturatie aan Opdrachtgever
Kwaliteitsmanager	Opstellen kwaliteitsplan Afstemming met OG	Implementatie projectkwaliteits-systeem	Onafhankelijke kwaliteitscontroles

Functie	Vorbereidingsfase	Implementatiefase	Operationele fase
Projectleider Centraal Systeem	Functioneel ontwerp systemen Organisatie inrichten Database NAW gegevens Opstellen helpdesk procedures Selecteren bemensing Back-up regelen via extern call centre Technische ontwerp en ontwikkeling backoffice, website Back-up- en beveiligings-scenario's uitwerken	Implementatie en testen Inrichting helpdesk infrastructuur Inrichten backoffice Testen Live maken webserver Live maken helpdesk	Afwaarderingen Input tbv betalingen en inningen Webwinkel Uitvoeren HD taken (vragen, klachten) Bijwerken persoonlijke gegevens Operationeel houden Registraties deelnemers Bijhouden afwaarderingen beloningsaldi. Operationeel houden webserver Dagelijkse actualisatie webserver
Projectleider OBU/ANPR	Opstellen Technisch Ontwerp registratie- infrastructuur Opstellen testplan Ontwerp Interworking en datafusion OBU-ANPR Uitwerken installatieplan Ontwerp systeem infra en netwerk Vergunningen Installatie camera's en wegkantcomputers Testrijders	Logistiek installaties Uitvoering installaties Realisatie systemen en netwerken Testen backoffice interworking FAT/SAT Installatie OBUs	Kwaliteitsbewaking Beheer en onderhoud Datalogging Bijhouden mutaties Storingen In- en uitbouw OBUs Beheer Monitoring detectierate Preventief onderhoud
Projectleider financiële transacties	Ontwerp facturatie procedures, ontwerpen. Interface Facturatiesysteem Goedkeuring OG Afstemming procedures Accountant	Bewaking implementatie Aanpassen betalingsystemen Survey administratieve systemen en processen accountant	Maandelijkse betaling compensaties Maandelijkse facturatie Rapportage aan OG Accountantscontrole

Functie	Vorbereidingsfase	Implementatiefase	Operationele fase
Projectleider Monitoring en communicatie	Wervingsplan Ontwerp monitoring tools en templates Templates rapporten Ontwerp processen en technieken Communicatieplan opstellen Ontwerp website, nieuwsbrief, infopakket, wervingsbrief Ontwerp infopakket werkgevers Communicatieplan met OG afstemmen	Werving en registratie deelnemers Ontwikkeling tools Advertenties Billboards Informatie naar aangemelde deelnemers Voorlichting deelnemers tijdens inbouw OBU Bezoeken werkgevers	Doorlopende werving Maandelijkse rapportage monitoring-analyse. Maandelijkse rapportage Wekelijkse nieuwsbrief Tussentijdse wervingsacties Persberichten uitsturen Contacten met pers Enquêteren deelnemers

Tabel 7: Hoofdtaken projectorganisatie

5.6.5.4 Wijze van samenwerken

Intern vindt er iedere week een projectteam overleg plaats, waarbij de voortgang, issues, actiepunten, beslissingen worden besproken.

Tweewekelijks overlegt de projectmanager en de plaatsvervangend projectmanager met de Project Board.

Twee wekelijks is er een overleg tussen de projectmanager en de plaatsvervangende projectmanager met de projectbegeleider (en eventueel zijn plaatsvervanger) over voortgang en beslissingen in het project. Bij onoverkomelijke problemen escaleert de projectmanager naar de Project Board en de projectbegeleider naar de opdrachtgever.

Maandelijks stelt de projectmanager een voortgangsverslag op met minimaal de onderwerpen zoals vermeld in het Programma van Eisen.

ON stelt voor om drie inhoudelijke werkgroepen te vormen, waarin deelprojectleiders en experts van de opdrachtgever overleggen: Techniek, Communicatie en Monitoring en Evaluatie.

ON stelt voor om zeswekelijks een stuurgroep vergadering te beleggen tussen de voorzitter van de Project Board en de projectmanager met de verantwoordelijke bij de opdrachtgever en de projectbegeleider.

5.6.6 Geldbeheersing

Financieel beheer is zodanig kritisch dat het als deelproject is georganiseerd met een eigen deelprojectleider.

5.6.6.1 Uitbetalingen aan deelnemers

De uitbetalingen aan de deelnemers vinden ieder kwartaal plaats. Voordat tot uitbetaling wordt overgegaan worden uitgebreide controles uitgevoerd, met name om fraude vast te stellen. In de Voorwaarden wordt opgenomen dat gemaakte vergissingen/fouten in een uitbetaling met latere uitbetalingen gecorrigeerd kunnen worden.

Een lijst met uitbetalingen (deelnemer, periode, bedrag, opmerkingen) wordt aan de OG voor 'geen bezwaar' voorgelegd. Uitbetalingen vinden plaats vanaf een betaalrekening die alleen voor dit project wordt gebruikt.

Jaarlijks vindt er een accountantscontrole plaats op de uitbetalingen, het accountantsverslag wordt aan de OG aangeboden.

5.6.6.2 Projectkosten

De financiën van het project betreffen de inkomsten van OG, de eventuele inkomsten van deelnemers die iets kopen in de webwinkel (bv. de smartphone) en de uitgaven voor de aanschaf

van OBU's, camerasystemen, smartphones, communicatiemiddelen, voor de installatiekosten van camera's en OBU's en voor de samenwerking met onderaannemers en andere derden.

Een financiële controller beheert het project budget en de boekhouding en rapporteert aan de projectmanager.

5.6.7 Risicobeheersing

Risico's moeten zoveel mogelijk voor aanvang van het project worden geïdentificeerd en geïdentificeerd, en doorlopend worden getoetst. Identificatie gebeurt door aan het begin van het project al een risicodossier aan te maken en deze voortdurend te bewaken en te actualiseren.

Dit risicodossier is op verzoek beschikbaar voor inzage door OG. Onderstaande tabel geeft de 5 belangrijkste risico's en de hiervoor te treffen beheersmaatregelen.

	Risico	Beheersmaatregel
1	Tegenvallende gedragsverandering (tgv. afwaardering ipv. beloning of onduidelijkheid in de beloning of een te kleine beloning)	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke en eenvoudige communicatie via helpdesk, nieuwsbrieven etc. • Versterkende maatregelen zoals beloning van de SLIM Prijzen reiziger van de Maand • VAS diensten die gedragsverandering extra stimuleren.
2	Budgetoverschrijding (15 miljoen) door te groot succes	<ul style="list-style-type: none"> • Frequente en accurate kostenrapportage • Max. aantal deelnemers per deelproject
3	Complexiteit van de VAS diensten	<ul style="list-style-type: none"> • VAS diensten zoveel mogelijk baseren op proven technology binnen de eigen organisatie • Klein deskundig core team inzetten voor VAS ontwikkeling, eenvoudige architectuur
4	Overschrijding installatietijd camera's of OBU's	<ul style="list-style-type: none"> • Tijdig aanvragen vergunningen • Tijdig veel regionale inbouwcapaciteit OBU's organiseren
5	Onvoldoende project bemensing	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruikt ervaren projectleiders • Opschaling in flexibele functies (e.g. helpdesk) • Reservering resources ontwikkeling. • Outsourcing installatie OBU's

Tabel 8: Top 5 risico's

6 BIJLAGE 1: GANTT CHART