



POSTBUS 3007 2001 DA HAARLEM

Provinciale Staten van Noord-Holland
door tussenkomst van de statengriffier mw. drs. K. Bolt
Dreef 3, tweede etage
2012 HR Haarlem

Gedeputeerde Staten

Uw contactpersoon

P.A.M. Dammers

CZ

Doorkiesnummer +31 2351 44334

dammersp@noord-holland.nl

1 | 10

Betreft: outsourcing Bediening kunstwerken

Geachte leden,

Op 9 mei 2016 is in de Commissie Mobiliteit en Financiën gesproken over de ontwerp voordracht Uitbreiding programma investering steunpunten als gevolg van toevoeging van de 24 uurs-bediening centrale aan steunpunt Langedijk. Tevens is in de commissie ingesproken door vakbond Nautilus International over de hernieuwde uitbesteding resp. outsourcing van de brugbediening en dan met name over de vermeende gevolgen daarvan voor de veiligheid bij centrale brugbediening. Daardoor kwam het accent in de discussie in de commissie over de ontwerp voordracht te liggen bij de veiligheidskwestie. Onder meer werd de vraag gesteld wat de gevolgen van outsourcing voor de veiligheid zijn en hoe de provincie aankijkt tegen het behoud van vaste banen in de brug- en sluisbediening. Meerdere fracties vroegen hoe het zat met gekwalificeerd personeel bij de centrale brugbediening. De gedeputeerde Mobiliteit heeft in de commissie aangegeven dat uitbesteding (inkoop) resp. outsourcing niet tot haar portefeuille behoort waardoor zij geen antwoord kon geven op de daarover gestelde vragen. Door haar is voorgesteld de vragen schriftelijk door GS te laten beantwoorden alvorens de voordracht Uitbreiding programma investering steunpunten op 23 mei a.s. in PS wordt behandeld. In deze brief worden de gestelde vragen door ons beantwoord. Voorafgaand lichten wij de trajecten centrale bediening en outsourcing toe. Deze twee trajecten hebben weliswaar raakvlakken met elkaar maar staan los van elkaar.

Centrale bediening

Centrale bediening van bruggen en sluizen is niet nieuw voor de provincie. Op dit moment worden tien bruggen en één sluis op afstand vanaf Knooppunt de Kooy te Den Helder bediend, dit naar tevredenheid van de vaarweggebruikers.

Verzenddatum

18 MEI 2016

Kenmerk

710429/809328

Uw kenmerk

Postbus 3007

2001 DA Haarlem

Telefoon (023) 514 3143

Fax (023) 514 3030

Houtplein 33

Haarlem [2012 DE]

www.noord-holland.nl

De invoering van centrale bediening kent de volgende voorgeschiedenis.

Op 12 november 2007 namen PS een motie aan met de opdracht aan GS om de mogelijkheid van uitbreiding van brugopeningstijden op provinciale vaarwegen te onderzoeken en 24-uurs brugbediening te stimuleren¹. Achtergrond daarvan was onder meer dat de capaciteit van de vaarwegen sterk onderbenut was en het vanuit maatschappelijk oogpunt wenselijk was dit potentieel te benutten. Ook speelde mee dat de binnenvaart de meest energiezuinige vervoersmodaliteit is met de laagste CO2-uitstoot. Kortom, vanuit het oogpunt van bereikbaarheid, economie en duurzaamheid is het goed om de binnenvaart te stimuleren.

Op 2 oktober 2008 concludeerde het toenmalige college van GS op basis van onderzoek dat het uitbreiden van brugopeningstijden en bedientijden mogelijk is. Daarbij zijn twee varianten onderzocht:

1) 24-uurs lokale bediening en 2) trajectbediening met 24-uurs centrale bediening. GS kozen voor dat laatste vanwege het huidige gebruik van de vaarwegen, het efficiënt omgaan met inzet van mensen en geld, de mogelijkheid een betrouwbare, vlotte en efficiënte doorstroming op de vaarwegen te bieden en de relatief eenvoudige mogelijkheid om brugopeningstijden en bedientijden te verruimen. Verder besloten GS om een trajectgewijze aanpak van centrale brugbediening nader te laten uitwerken voor de meest rendabele trajecten, te weten het Noord-Hollands kanaal, de route Ringvaart west en Ringvaart oost.

Op 26 mei 2009 besloten GS over te gaan op centrale bediening, onder voorbehoud van het vinden van dekking van de investerings- en exploitatiekosten².

Coalitieakkoord 2011-2015

In het coalitieakkoord 2011-2015 is opgenomen dat de provincie streeft naar 24-uurs bediening. In dat kader is onderzoek gedaan naar het inrichten van bediencentrales. De resultaten, verwerkt in een business case, laten zien dat het gezamenlijk inrichten van een centrale met andere beheerders het meeste rendement oplevert. Op basis daarvan namen GS op 8 juli 2014 de volgende besluiten (nr. 374942/374995):

1. de ambitie uit te spreken om in samenwerking met andere beheerders 80 objecten (waarvan 40 van PNH) gecentraliseerd te gaan bedienen vanuit twee bediencentrales.
2. dit gefaseerd uit te voeren, waarbij wordt gestart met het centraal bedienen van objecten die nu al door de provincie worden bediend en die liggen in het Basisnet Beroepsvaart.

¹ Motie 8-12 'brugbediening' ingediend door PVDA, CDA, VVD en Groen Links (12 november 2007).

² Op basis van de onderzoeksrapportage 'Uitvoeringsstrategie Centrale Bediening Kunstwerken' (mei 2009).

3. te starten met de inrichting van één bediencentrale en hieraan 40 provinciale objecten te koppelen.
4. toekomstig te realiseren provinciale bruggen en sluizen aan te sluiten op de bediencentrale(s).
5. een tweede bediencentrale in te richten op het moment dat er concrete afspraken zijn gemaakt met andere beheerders over gezamenlijke centrale bediening.
6. glasvezel te huren ten behoeve van het op afstand bedienen van bruggen en sluizen (in plaats van te investeren in een eigen net).

Provinciale Staten zijn over deze besluiten geïnformeerd.

Door dit alles krijgen de bedienaren een andere rol. Kenmerkend voor de gewenste toekomstige situatie, waarbij bediening vanuit een bediencentrale plaatsvindt, is dat de medewerkers in een complexe omgeving meerdere objecten tegelijkertijd kunnen bedienen. Dit vereist beter gekwalificeerde medewerkers. Voor het werken in een bediencentrale is een bedienconcept³ en een instructieprotocol vastgesteld. Daarnaast wordt voor de bedienaren een individueel ontwikkelplan opgesteld. In het ontwikkelplan is aandacht voor agressie- en communicatietraining en voor het opdoen van kennis over de plaatselijke situatie bij de bruggen. Ook wordt in het ontwikkelplan aandacht besteed aan competentieontwikkeling om voorbereid te zijn op het werken op een bediencentrale. Voorts worden er zwaardere eisen gesteld aan de kennis en ervaring van de bedienaren.

Aanbevelingen Onderzoeksraad voor Veiligheid in relatie tot het programma 24-uurs centrale bediening

Naar aanleiding van het dodelijke ongeval op de Den Uylbrug te Zaandam heeft de Onderzoeksraad voor Veiligheid onderzoek gedaan. Een van de belangrijkste conclusies uit het onderzoeksrapport is dat de veiligheid van brugbediening niet alleen vanuit een technische invalshoek moet worden benaderd maar integraal moet worden gezien. De Provincie Noord-Holland volgt die integrale benadering. Deze bestaat uit een standaard configuratie voor bediening. De standaard configuratie is tot stand gekomen na een uitgebreide risico-inventarisatie waarbij bedienaars, technici, overige brugbeheerders etc. inbreng hebben gehad. Achter de configuratie zit een duidelijke integrale veiligheidsfilosofie. Deze configuratie is verwoord in het bedienconcept.

In het bedienconcept zijn de behoeftes van de bedienaren voor een veilige bediening opgenomen en is er rekening mee gehouden dat de techniek niet leidend wordt voor een veilige bediening. Een deel van de

³ In het bedienconcept bruggen en sluizen is vastgesteld op welke wijze wordt bediend bij centrale bediening, zodat objecten op uniforme wijze vanuit centrales worden bediend en personeel en middelen efficiënt en effectief worden ingezet.

aanbevelingen uit het rapport van de Onderzoeksraad is al ondervangen door het bedienconcept van de provincie. Voor een bedienaar in de centrale is het bijvoorbeeld niet mogelijk extra (andere) taken uit te voeren wanneer hij/zij bezig is met kritische taken. Verder is er vanuit het programma 24-uurs centrale bediening opdracht gegeven om kritisch naar de rol van de coördinator in de centrale te kijken zodat de bruggen en sluizen op een veilige manier toegedeeld kunnen worden aan de bedienaren. In het ter zake uit te brengen rapport worden vanuit het oogpunt van "human performance" adviezen geformuleerd over de opstelling van de camera's bij de bruggen. Dit naar aanleiding van het ongeluk op de Den Uylbrug en de bevindingen van de Onderzoeksraad. Alle bruggen en sluizen die in de toekomst vanuit de nieuwe centrale in Heerhugowaard op afstand zullen worden bediend, dienen aan deze eisen te voldoen. De overige aanbevelingen uit het rapport van de Onderzoeksraad zullen wij opvolgen door gesprekken te laten voeren met het bedieningspersoneel om nader zicht te krijgen op de eventuele risico's die de bedienaren zelf ervaren.

Outsourcing Bediening kunstwerken

Wij hebben de brug-, sluis- en pontbediening op dit moment geregeld met 12 eigen bedienaren (in de loop van 2016 zijn dat er nog 11). Voor het grootste deel zijn de werkzaamheden al uitbesteed door de inhuur van gekwalificeerd personeel bij ODV Maritiem. Vanaf 2000 wordt de inhuur van bedieningscapaciteit door middel van aanbestedingen om de vier jaar in de markt gezet. Aanbesteding is verplicht en vloeit voort uit Europese regelgeving. De opdracht wordt gegund aan de inschrijver met de economisch meest voordelige inschrijving. In 2003 is besloten geen provinciale bedienaren meer in dienst te nemen en, zodra een provinciale bedienaar met pensioen gaat, dit in te vullen via de genoemde aanbestedingen. Jaarlijks is er circa 72.622 uur (46 FTE) nodig om alle provinciale bruggen en sluizen te bedienen. De verhouding intern/extern is op dit moment ca. 20% eigen personeel en ca. 80% inhuur. De huidige raamovereenkomst met ODV Maritiem liep af op 1 november 2015 en is vanwege de lopende aanbesteding van de outsourcing verlengd tot 1 november 2016.

Bij brieven van 23 april 2013 en 2 december 2014 hebben wij Provinciale Staten geïnformeerd over de voorgenomen uitbesteding/ outsourcing van de taak Bediening kunstwerken en de daarbij betrokken provinciale medewerkers. Achtergrond hierbij is de doorontwikkeling van de directie B&U naar een regieorganisatie. Dat houdt in dat wij, in lijn met de meer algemene organisatieprincipes, de aansturing van grote, strategische klussen zoveel mogelijk zelf doen en dat uitvoerend werk wordt uitbesteed. Na de aanbesteding (inclusief de outsourcing) wordt de bediening van bruggen en sluizen net als nu door de marktpartij verzorgd, maar neemt de marktpartij tevens zes

provinciale bedienaren in dienst. Vijf oudere provinciale bedienaren worden gedetacheerd bij de marktpartij (maatwerk).

Op de in 2015 uitgeschreven aanbesteding hebben drie partijen ingeschreven waaronder de huidige opdrachtnemer. Met de vakbonden in het Georganiseerd Overleg wordt overleg gevoerd over de personele overgang van de zes provinciale bedienaren die in dienst zullen treden van de marktpartij. De Ondernemingsraad moet daarna nog adviseren over de voorgenomen gunning. Pas daarna zal de uitslag van de aanbesteding worden gepubliceerd en gecommuniceerd met de drie betrokken inschrijvers.

Het dienstverleningscontract heeft een looptijd van vijf jaar en kan twee keer met telkens één jaar worden verlengd. Daarna moet de dienstopnieuw Europees worden aanbesteed.

Vragen uit de commissie met betrekking tot de voorgenomen outsourcing

Vraag 1

De heer Papineau Salm (PvdA) heeft gevraagd hoe kan worden geregeld dat bij de gunning veiligheid rond bruggen en sluizen wordt gegarandeerd. Veiligheid kan volgens hem onder meer worden bewerkstelligd door de inzet van deskundig en goed opgeleid personeel met nautische ervaring.

Antwoord:

Een veilige bediening kan worden gewaarborgd door de inzet van goed opgeleid personeel in combinatie met een goede organisatie van de dienstverlening. In het programma van eisen, onderdeel van de aanbestedingsstukken, is de eis gesteld dat de opdrachtnemer vakbekwaam bedieningspersoneel dient in te zetten dat voldoet aan de opleidingseisen en dat beschikt over de modules van de nautische leerlijnen zoals aangegeven in onderstaande tabel.

Opgemerkt wordt dat de opleidingseisen zijn aangescherpt ten opzichte van de huidige eisen voor inhuur bedienaren.

Module	Beschrijving	Categorie A (Nautop 1)	Categorie B (Nautop 2)	Categorie C (Bediening veerpont)	Categorie D (Eisen aan Medewerker Centrale Bediening)
1,01	Signaalfunctie binnenwater				
1,06	Gevaarlijke stoffen BO				
2,01	Eenvoudig rapporteren				
2,02	Rapporteren				
3,02	Brug- en sluisbediening				
3,03	Samenwerking op de corridor				
3,06/3.07	Technische kennis bruggen en sluizen				
3,04	Afstandsbediening				
6,01	Marifonie *				
6,02	Communicatie				
6,04	IVS *	alleen bij Willem 1 sluis	alleen bij Koopvaarderschutsluis		
6,05	Gespreksdiscipline marifoon				
7,02	Algemene nautische kennis				
8,01	Incidentmanagement algemeen				
8,06	EHBO **				
8,07	Kleine blusmiddelen **				
	Omgang met agressie en geweld **				
	Klein Vaarbewijs I				
*	medewerkers dienen in het bezit te zijn van een gekdig certificaat, niet dat ze in bezit zijn van module				
**	medewerkers dienen hierin getraind te zijn en in het bezit van niet ouder dan 2 jaar certificaat, niet dat ze in het bezit zijn van modules				

Het in te zetten bedieningspersoneel moet voorts voldoen aan de volgende competenties:

- goede contactuele vaardigheden;
- een goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid in de Nederlandse taal;
- kennis en vaardigheden m.b.t. het werken op een PC: tekstverwerking, spreadsheets, email-programma's, registratie- en datasystemen, intra- en internet
- ervaring met relevante aspecten van de scheepvaartwetgeving
- kennis van werking en bediening van technische installaties
- kennis van veiligheidsvoorschriften en technische voorschriften

De opdrachtnemer dient per te bedienen object te werken met een vast team van bedienaren, dat wil zeggen dat een object met enige regelmaat wordt bediend door dezelfde bedienaren en niet telkens door een andere bedienaar. De bedienaar die deel uitmaakt van het vaste team dient minimaal één keer in de drie weken een volledige dienst op het betreffende object te doen. De provincie wil dat de objecten worden bediend door bedienaren die affiniteit/feeling hebben met hun bedieningsobject, hetgeen ten goede komt aan de gewenste continuïteit en veiligheid.

Naast deze personele eisen zijn in het PvE organisatorische eisen ten aanzien van de bediening van objecten opgenomen die de gewenste veiligheid bevorderen:

- de opdrachtnemer dient de bedieningsinstructies per object up to date te houden. Eventuele wijzigingen dient de opdrachtnemer direct door te geven aan de provincie, met als doel de bedieningsinstructies actueel en correct te houden.
- de opdrachtnemer zorgt in geval van calamiteiten op verzoek van de provincie voor inzet van een bedienaar binnen 4 uur. Het verzoek van de provincie kan 24 uur per dag worden gedaan.
- de opdrachtnemer heeft een meldingsplicht bij het niet functioneren van het te bedienen object, de bedieningsinstallatie daarvan of het bedieningsmateriaal.

Wij merken voorts op dat bij de aanbesteding de eis is gesteld dat de inschrijver een opdracht kan overleggen met een minimale contractduur van twee jaar met betrekking tot eerder verrichte objectbediening met een minimum van 10.000 bedieningsuren op jaarbasis. Daarnaast moet de opdrachtnemer beschikken over een kwaliteitswaarborgsysteem. Tenslotte hebben de inschrijvers diverse plannen moeten overleggen welke beoordeeld zijn door de provincie:

- een plan voor scholing en training van de bedienaren;
- een inrichtingsplan voor de dienstverlening aan de provincie en
- een transitieplan om op verantwoorde wijze vanuit de bestaande situatie over te gaan naar de nieuwe situatie waarin de opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de operationele uitvoering van de bediening.

Vraag 2

De heer Papineau Salm (PvdA) vraagt op welke wijze door de provincie in de aanbestedingsprocedure vorm wordt gegeven aan het streven om tijdelijke dienstverbanden om te zetten naar vaste banen?

Antwoord:

Uitgezonderd de zes over te nemen provinciale bedienaren, staat het de opdrachtnemer vrij om de in te zetten bedienaren een tijdelijk dienstverband aan te bieden of een vaste baan. Wij verwachten niet dat de opdrachtnemer gaat werken met tijdelijke contracten gelet op de investering in de vereiste opleiding (circa € 10.000 per bedienaar). Overigens is er na afloop van het nieuwe contract (met een looptijd van maximaal 7 jaar) sprake van overgang van onderneming waarbij de bedienaren die de dienstverlening uitvoeren na de volgende aanbesteding mee overgaan naar de opvolgende opdrachtnemer. Hierdoor blijft de ervaring van de bedienaren behouden hetgeen de veiligheid ten goede komt.

Vraag 3

Mevrouw Kirch (VVD) vraagt om apart inzicht vanuit de betreffende gedeputeerde over hoe de gedeputeerde de veiligheid ziet in het kader van beroeps- en pleziervaart (waterrecreatie). Zij verwijst naar de zogenaamde 'blinde vlekken' bij bruggen in het geval van centrale bediening. Als voorbeeld hiervan noemt zij het dodelijke ongeval bij de Den Uylbrug. Mevrouw Kirch is benieuwd of er bijvoorbeeld mogelijkheden (extra middelen) zijn voor de inzet van stewards bij sluizen in het drukke (zomer)seizoen.

Antwoord:

Wij zijn momenteel bezig met het opstellen van een visie op waterrecreatie voor de periode 2016-2030, waarin keuzes op het gebied van waterrecreatie worden gemaakt en opgaven voor de komende jaren worden benoemd. De inhoud van deze visie komt tot stand op basis van werkbijeenkomsten met de waterrecreatiesector (gebruikers, ondernemers, overheden). Vervolgens zal een bijbehorend uitvoeringsprogramma voor deze collegeperiode worden opgesteld.

Onderdeel van het programma Waterrecreatie is de gezamenlijke beheeragenda met de grootste vaarwegbeheerders in de provincie (RWS, provincie en drie waterschappen). Binnen deze beheeragenda zijn gezamenlijke opgaven op het gebied van waterrecreatie geagendeerd, waaronder bediening. Veiligheid is hierin als prioritair thema benoemd, en gaat met name over de situaties waar beroeps- en recreatievaart letterlijk in elkaars vaarwater komen. Zo werken we als vaarwegbeheerders samen in het project 'Varen doe je Samen', dat inzet op voorlichting ten behoeve van de verkeersveiligheid op het water. En zijn we als provincie trekker van het project 'Veiliger Kruisen Amsterdam-Rijnkanaal', waar betrokken partijen in gesprek zijn over hoe de oversteek van de recreatievaart over het kanaal veiliger te laten verlopen.

Op dit moment is er geen aanleiding om extra middelen ter beschikking te stellen voor de inzet van stewards. Veiligheid bij de bediening van kunstwerken is zeker van belang en daarom zetten wij als vaarwegbeheerder al stewards in bij de zeer drukke evenementen, zoals Sail Amsterdam en Sail Den Helder.

Vraag 4

De heer Leever (ONH) verzoekt het college van GS nadrukkelijk te kijken naar de bediening van sluizen. Het op afstand bedienen van sluizen lijkt ONH geen goed idee. De gebruikers van de sluizen hebben vaak hulp en begeleiding nodig van ervaren en deskundige mensen aan wal.

Antwoord:

Momenteel worden er diverse sluizen van de provincie lokaal bediend door middel van camera's. Hierbij blijft de bedienaar binnen zijn bedieningsruimte en heeft hij niet de mogelijkheid om naar buiten te gaan om bijvoorbeeld een touw aan te pakken etc. De bij de sluizen aangebrachte camera's geven een goed beeld van de sluis en directe omgeving. De privacy van opvarenden, omwonenden en anderen wordt gegarandeerd. Via intercoms kan een brugwachter de voetgangers, fietsers en overige (vaar)weggebruikers bereiken als dit nodig is. Dit zal ook in de nieuwe centrale mogelijk zijn. De communicatie met de scheepvaart vindt plaats via marifoon en intercom waardoor de bedienaar aanwijzingen kan geven.

Vraag 5

Mevrouw De Meij (50PLUS) constateert dat beroeps- en pleziervaart niet altijd goed samengaan. Nu is opgeleid personeel bij bruggen en sluizen aanwezig om een en ander in goede banen te leiden. Die aanwezigheid van goed opgeleid personeel valt straks weg. Hoe kan de veiligheid worden gegarandeerd? Voordat 50PLUS kan instemmen met de voordracht wil de fractie garanties over de veiligheid.

Antwoord:

Voor het antwoord op deze vraag verwijzen wij naar het antwoord op vraag 1.

Tot slot:

De commissie heeft te kennen gegeven voor de Statenvergadering duidelijkheid te wensen over de arbeidsaspecten, onder meer in relatie tot veiligheid en over werkgelegenheid. De provincie zou volgens de commissie in de aanbesteding als voorwaarde moeten stellen dat wordt gewerkt met medewerkers met een nautische achtergrond. De commissie wenst de gedeputeerden die outsourcing, personeel en waterrecreatie in hun portefeuille hebben, uit te nodigen voor een nadere toelichting in de commissie.

Reactie

Wij zijn bereid een en ander toe te lichten in de commissie.

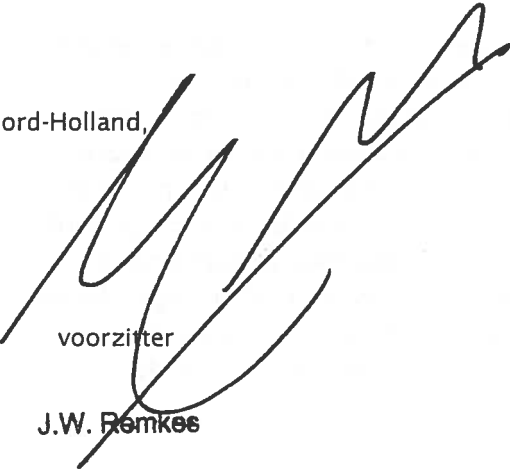
Wij benadrukken dat bij de aanbesteding de eis is gesteld dat vakbekwaam bedieningspersoneel dient te worden ingezet dat beschikt over de modules van de nautische leerlijnen. Verder wijzen wij er op dat wij bij de beantwoording van de vragen van mw. C. Boelhouwer over de inhuur van nautisch personeel (nr. 73-2015) hebben aangegeven dat wij, mocht de aanbesteding worden gewonnen door een andere partij dan de huidige opdrachtnemer, bereid zijn de overname van het nautische personeel van ODV Maritiem door de nieuwe (andere) opdrachtnemer na gunning aan de orde te stellen in het met de nieuwe opdrachtnemer te voeren transitieoverleg.

Hoogachtend,
Gedeputeerde Staten van Noord-Holland,



provinciesecretaris

G.E.A. van Craaikamp



voorzitter

J.W. Remkes