

VCMAP ALGEMENE WERKINSTRUCTIE



23-
9-
2019

Wegwijs binnen maptm



VCMAP Algemene werkinstructie

WEGWIJS BINNEN MAPTM

VERSIEBEHEER

Versie	Datum	Auteur	Controle	Status
0.1	21-02-2018	Bart Lijmbach		
0.95	25-04-2018	Bart Lijmbach		
1.0	30-04-2018	Bart Lijmbach		
2.0	15-03-2019	Mariken Weijs		
3.0	23-09-2019	Luc van der Lecq Eline Hoogers		



Inhoudsopgave

1	MAPtm	3
1.1	WIE ZIJN WIJ?	3
1.2	HOE WERKEN WIJ?	3
1.3	TOEGANG TOT PAND	3
1.3.1	<i>Betreden van het pand</i>	3
1.3.2	<i>Verlaten van het pand</i>	4
1.4	GEHEIMHOUDINGS- EN INTENTIEVERKLARING	4
1.5	SLEUTELONTVANGSTVERKLARING	4
2	VCMAP	5
2.1	HOE ZIET DE SERVICEDESK ERUIT?	5
2.1.1	<i>Deskuitrusting van de VCMAP</i>	5
2.2	HOE ZIET EEN DIENST ERUIT?	5
2.2.1	<i>Aanvang operationele dienst (ochtend- of avonddienst)</i>	6
2.2.2	<i>Afronding operationele dienst (ochtend- of avonddienst)</i>	6
2.2.3	<i>Dienst dalperiode</i>	6
2.3	WELKE SYSTEMEN ZIJN ER?	6
2.3.1	<i>Algemene systemen</i>	6
2.3.2	<i>VKB-BG</i>	7
2.3.3	<i>Traffic Logging</i>	7
2.3.4	<i>Inloggegevens</i>	7
2.4	PROBLEMEN MET ICT	7
2.5	COMMUNICATIEKANALEN	7
2.5.1	<i>Telefoon</i>	7
2.5.2	<i>Mail</i>	8
2.5.3	<i>Whatsapp</i>	8
2.5.4	<i>Teams</i>	9
2.6	MOGELIJKHEID TOT OPSCHALING NAAR TACTISCH OVK	9
2.6.1	<i>Urgentieniveau</i>	9
2.7	ALGEMENE LOGGING PER SHIFT	10
2.8	ROOSTER EN CONTACTGEGEVENS	10
2.9	ZIEK MELDEN	10
2.10	WEKELIJKS UREN BOEKEN	10
3	VKB-BG	11
4	Traffic Logging	11
4.1	PLAATJES MAKEN	11
4.2	HEATMAP INCIDENTEN MAKEN	11
5	Bijlagen	12
5.1	AFKORTINGEN- EN BEGRIPPENLIJST	12



1 MAPtm

1.1 Wie zijn wij?

Welkom! Jij komt te werken als operator bij het Verkeerscentrum van MAPtm; de VCMAP.

Bij MAPtm werken wij met een fantastische club van ongeveer 25 professionals. Samen verbreden wij de markt van verkeersmanagement en C-ITS met de kennis en kunde van MAPtm. Voel je welkom om langs te lopen bij de collega's van MAPtm, zij zullen op hun beurt ook eens binnen lopen bij de VCMAP.



Staan v.l.n.r.: Guido – Ivo (inmiddels elders werkzaam) – Martijn – Marieke- Shelly (inmiddels elders werkzaam) – Patrick – Angelo – Giovanni – Bert – Nuno – Wim – Tessel – Mark – Bart – Steven – Ruud – Jaap

Gehurkt v.l.n.r.: Robbert – Audrey – Anton

1.2 Hoe werken wij?

Wij verwachten van jou dat je op tijd aanwezig bent, een actieve en betrokken houding aanneemt bij de dienstverlening van de VCMAP en jezelf pro-actief opstelt in de continue verbetering van VCMAP.

Hiervoor krijg je een prettige werksfeer terug, waar ruimte is voor ontwikkeling en verbetering. Daarnaast bieden wij natuurlijk de basisbenodigdheden die jij nodig hebt om je shift zo soepel mogelijk te laten verlopen. Dus voel je vrij om voor tijdens je dienst gratis koffie, thee, Cup-a-Soup en koekjes te pakken. MAPtm heeft echter geen eigen kantine voor lunch of avondeten. Wel bestaat er de mogelijkheid om eten op te warmen in een combi-magnetron en is er een koelkast aanwezig.

Tussen 2 diensten in kan/mag je 'eigen werkzaamheden' uitvoeren binnen het kantoor van MAPtm. Natuurlijk houden we hier wel rekening met je collega's, zij zullen dit op hun beurt ook voor jou doen.

1.3 Toegang tot pand

1.3.1 Betreden van het pand



MAPtm is gevestigd aan de Van Deventerlaan 20. Middels een druppel/tag kan toegang tot de entree van het pand verkregen worden. MAPtm bevindt zich op de eerste etage, toegang tot het kantoor van MAPtm gaat met een sleutel. De druppel/tag en sleutel zijn verkrijgbaar via Audrey Hardenberg en/of Wim Broeders.

1.3.2 Verlaten van het pand

Wanneer je als laatste het pand verlaat, dienen de volgende acties ondernomen te worden:

- Zet het koffiezetapparaat uit.
- Controleer of alle ramen gesloten zijn en sluit deze indien open.
- Doe de lichten uit via de lichtschakelaar bij de deur.
- Sluit het kantoor af met de verkregen sleutel.

1.4 Geheimhoudings- en intentieverklaring

Operator dient een geheimhoudings- en intentieverklaring te ondertekenen, waarin de operator aangeeft:

- alle informatie met betrekking tot MAPtm vertrouwelijk te behandelen;
- de werkzaamheden voor MAPtm uiterst serieus te nemen;
- de intentie te hebben om zich voor langere tijd (minimaal 1 jaar) aan VCMAP-onderdeel van MAPtm te binden;
- een opzegtermijn van 1 maand aan te houden.

Zie hoofdstuk 5 bijlagen.

1.5 Sleutelontvangstverklaring

De operator dient een sleutelverklaring te ondertekenen, waarin de operator aangeeft:

- een sleutel voor het kantoor van MAPtm te hebben ontvangen;
- eventueel verlies onmiddellijk door te geven aan MAPtm;
- bij beëindiging van het dienstcontract de sleutel weer in te leveren bij MAPtm.

Zie hoofdstuk 5 bijlagen.



2 VCMAP

2.1 Hoe ziet de servicedesk eruit?

Op de VCMAP maken wij gebruik van verschillende soorten tooling. Door gebruik te maken van verschillende databronnen, portals, en programma's zijn we in staat om verkeer te monitoren, acties te registreren en indien nodig maatregelen te treffen.

2.1.1 Deskuitrusting van de VCMAP

- Bureaustoel
- VCMAP-PC
- VCMAP-telefoon (iPhone)
- Headset
 - Deze is automatisch via bluetooth verbonden met de VCMAP-telefoon (Bluetooth iPhone moet ingeschakeld zijn).
 - De zijkant heeft een aan/uit schuifje, die richting het bluetooth logo (omhoog) geschoven moet worden. Op de oorschelp zit aan de buitenkant een ronde knop, waarmee telefoongesprekken aangenomen en beëindigd kunnen worden.

2.2 Hoe ziet een dienst eruit?

Afhankelijk van de verschillende (soorten) projecten die lopen bij de VCMAP, kan een dienst er ook verschillend uitzien. Zo kan het voorkomen dat verschillende soorten projecten gelijktijdig (door dezelfde operator) uitgevoerd moeten worden. Ook kan de manier van actie/reactie verschillen. Het ene project vraagt pro-actieve monitoring en pro-actief handelen. Het andere project vraagt meer re-actief handelen, daarbij kan er logischerwijs gewacht worden op een trigger uit een systeem of melding van derden.

De huidige projecten van de VCMAP zijn:

- Verkeerskundig Beheer Blauwe Golf (VKB-BG)
- Aanvullend:
 - Traffic Logging
 - Stedelijk Incident Management (SIM) Amsterdam
 - Social Traffic Management (STM) Zeeland + A2
 - Socrates 2.0 – Smart Tunnel Service (STS) Antwerpen
 - A12 Galecopperbrug
 - Traffic Incident Monitor (TIM) helpdesk

Het kan gebeuren dat de operator op de luwe momenten geen actieve taak heeft vanuit de VCMAP. In dat geval worden werkzaamheden op- of aangevuld met meer back-office gerelateerde werkzaamheden. Ook is er dan de mogelijkheid om te werken aan projecten van of in opdracht van een collega MAPtm-er.

De volgende diensten worden op een werkdag (07:00 – 19:00) ingevuld:

- Ochtenddienst
 - 07:00 – 10:00
 - Ochtendspits
 - Actief uitgevoerd door operator
- Dalperiode
 - 10:00 – 16:00
 - Piketdienst door Operationeel Verkeerskundige (OVK) (zie paragraaf 2.2.3)



- Avonddienst
 - 16:00 – 19:00
 - Avondspits
 - Actief uitgevoerd door operator

2.2.1 Aanvang operationele dienst (ochtend- of avonddienst)

Aan het begin van de dienst loop je een aantal stappen door:

- Gebruik het overzicht in [Dropbox\VCMAP\00 Algemeen\02 Werkinstructies\Checklist VCMAP en Blauwe Golf.xlsx](#).
- (Ochtenddienst) Zet vliegtuigstand uit op de VCMAP-telefoon
- (Avonddienst) Zet doorschakeling uit op de VCMAP telefoon of neem de telefoon fysiek over. Neem contact op met de OVK zodat deze eventuele meldingen door kan geven.
- Schat vervolgens in of er urgente meldingen spelen en of deze direct opgepakt moeten worden. Dit kan je baseren op basis van logging, overdracht vanuit een andere dienst of via de OVK.
- (Ochtenddienst) Ruim vervolgens de vaatwasser uit.

2.2.2 Afronding operationele dienst (ochtend- of avonddienst)

Aan het einde van de dienst is het de bedoeling dat de verschillende systemen worden afgesloten. De volgende stappen horen daarbij:

- De logging van events moet netjes en compleet zijn ingevuld. Dit is vooral belangrijk als er losse notities zijn gemaakt.
- (Ochtenddienst) Zorg dat de inhoud van eventuele meldingen duidelijk is voorafgaand aan de overdracht naar de OVK. Neem vervolgens contact op (bellen of bericht via Teams) met de OVK. Schakel na overleg de VCMAP-telefoon door of draag de VCMAP-telefoon fysiek over.
- (Avonddienst) Zet de VCMAP-telefoon op vliegtuigstand. Vliegtuigstand schakel je in door onderin het scherm omhoog te vegen en het vliegtuig aan te klikken, of via Instellingen -> Vliegtuigmodus.
- (Avonddienst) Zet de vaatwasser aan. Blokjes liggen in het keukenkastje onder het aanrecht.

2.2.3 Dienst dalperiode

De periode tussen de ochtend- en avonddienst is de VCMAP niet fysiek bemenst door een operator. Het is voor de kwaliteit van de dienstverlening wel belangrijk dat ook gedurende deze periode de VCMAP bereikbaar is (welliswaar met een lager service-niveau, namelijk alleen telefonische bereikbaarheid). Dit wordt als volgt ingevuld:

- Op werkdagen heeft er in de dalperiode altijd één MAPtm-er een OVK-piketdienst (zie paragraaf 2.8 voor het rooster).
- Deze OVK neemt de doorgeschakelde VCMAP-telefoon waar en neemt inkomende oproepen op. Daarna volgen er een aantal stappen:
 - Bij urgente meldingen wordt er actie ondernomen. De verwachting is dat dit uitzonderlijk zal zijn.
 - Alle meldingen worden aangenomen en genoteerd in de relevante systemen.
 - De binnengekomen meldingen worden doorgegeven aan de operator van de avonddienst. Die operator gaat er vervolgens daadwerkelijk mee aan de slag.
- Om 16:00 uur vindt de overdracht plaats tussen de OVK en de operator van de avonddienst.

2.3 Welke systemen zijn er?

2.3.1 Algemene systemen

- Het algemene overzicht in [Dropbox\VCMAP\00 Algemeen\03 Logging\Logging Algemeen.xlsx](#)



- Microsoft Outlook
- Whatsapp
- Microsoft Teams
- [Dropbox\VCMAP\Algemeen](#)

2.3.2 VKB-BG

- [Brugmanagement systeem \(BMS\)](#)
- [Registratiesysteem Servicedesk Blauwe Golf \(RSBG\)](#)
- [Registratiesysteem Topdesk Provincie Noord-Holland \(Topdesk\)](#)
- [Dropbox\Verkeerskundig beheer Blauwe Golf](#)

2.3.3 Traffic Logging

- [MAPtm Traffic Viewer \(NDWViewer\)](#)
- Zie de bladwijzermap Monitoring Verkeer in Chrome voor verkeersinformatie van derde partijen
- [Dropbox\VCMAP\05 TrafficLogging](#)

2.3.4 SIM Amsterdam

- [sIM Amsterdam](#)
- MAPtm teams, kanaal sIM Amsterdam
- [Dropbox\VCMAP\09 SIM scenario's amsterdam](#)

2.3.5 STS Antwerpen

- [STS Antwerpen](#)
- MAPtm teams, kanaal Socrates Network Manager Antwerp
- [Dropbox\VCMAP\11 Smart Tunnel Services Antwerp](#)

2.3.6 Inloggegevens

In principe zijn alle inloggegevens opgeslagen in de wachtwoordmanager LastPass. Dit is een browserextensie voor zowel Google Chrome als Microsoft Edge. Een fysiek kopie van de meestgebruikte inloggegevens is te vinden in de oranje bak.

2.4 Problemen met ICT

Indien er zich ICT-problemen voordoen, dan loopt de opschaling via de OVK. Deze neemt vervolgens contact op met de ICT contactpersoon van MAPtm.

2.5 Communicatiekanalen

2.5.1 Telefoon

- Telefoonnummer VCMAP: +31 6 38 77 36 13
- Pin: 0000
- Puk: 0000

Aanspreekvorm:

- We nemen de telefoon als volgt op:
Goedemorgen/-middag/-avond, Servicecentrum VCMAP met <naam operator>, waarmee kan ik u helpen?
- **Gebruik 'u' in de beantwoording en vraagstelling.**



- Bedank de melder voor de feedback, indien van toepassing.

2.5.2 Mail

- Inkomende mail dient gelezen te worden en vervolgens te worden gecategoriseerd. Een mail kan in meerdere categorieën tegelijk geplaatst worden, afhankelijk van de huidige staat van de mail. De categorieën zijn:
 - **Handel ik <naam operator> af**
Als er actie nodig is en er meer kennis van de melding vereist is.
 - **Ticket aangemaakt GEEN actie ondernomen**
Als de ticket al in het registratiesysteem is ingevoerd, maar er nog actie nodig is.
 - **Ticket aangemaakt WEL actie ondernomen**
Als de ticket al in het registratiesysteem is ingevoerd en er al wel actie is uitgevoerd, maar de mail nog niet afgehandeld is.
 - **Wachten op feedback EXTERN**
Als er feedback van een derde partij nodig is voor de afhandeling van deze mail.
 - **Wachten op feedback INTERN**
Als er feedback van iemand binnen VCMAP of MAPtm nodig is voor de afhandeling van deze mail.
 - **Wachten op reactie**
.Als er reactie van de geadresseerde nodig is voor de afhandeling van deze mail
- In het geval dat inkomende mail nog niet is verwerkt in het registratiesysteem, dient deze op Ongelezen gelaten te worden. De volgende operator kan de mails dan zorgeloos oppakken.
- Zolang een mail relevant is voor een openstaand ticket, of ter informatie/context voor de operatoren laten we deze in de inbox staan, voorzien van de relevante categorieën.
- Als de mail niet meer relevant is voor tickets en niet meer gelezen/gezien hoeft te worden door operatoren dient deze verplaatst te worden naar de map Afgehandeld van de betreffende inbox.

Aanspreekvorm:

- Begin de mail met een aanhef als:
Goedemorgen/-middag/-avond <voornaam geadresseerde>,
of
Beste <voornaam geadresseerde>,
 - **Gebruik 'u' in de beantwoording en vraagstelling.**
- Bedank de melder voor de feedback, indien van toepassing.
- Sluit de mail af met de juiste handtekening.

Let op: Soms worden mails niet verzonden, maar blijven ze in Postvak UIT hangen. Dit is te verhelpen door te reageren op een andere mail, dan alles er uit te gooien en je nieuwe bericht erin te kopiëren. Dit kan echter wel tot verwarring leiden omdat Outlook dan zegt dat de mail waar je op hebt geantwoord niet het laatste bericht in de conversatie is. Wanneer je het nieuwere bericht probeert te zoeken, is het echter niet te vinden omdat je alle inhoud hebt veranderd. Daarom is het handig om een oud en afgehandeld bericht te gebruiken om op te reageren.

Let op 2: Verzonden mails van BMS@noord-holland.nl komen terecht in de Verzonden items van het account lijmbachb@noord-holland.nl. Verplaats deze mails naar de Verzonden items van BMS@noord-holland.nl. Controleer ook bij het schrijven van een nieuwe mail of je vanuit het juiste account gaat versturen. Voor BMS: kies Van > Ander e-mailadres... > Van... > Zoek naar "BMS" > Dubbelklik

2.5.3 Whatsapp

- Reageer zo snel mogelijk, ook wanneer er nog geen antwoord op het bericht is.



- Schep de juiste verwachtingen bij de melder. Teleurstelling ontstaat wanneer de verwachting van de melder anders is dan wat wij kunnen bieden.

Aanspreekvorm:

- **Gebruik 'u' in de beantwoording en vraagstelling.**
- Bedank de melder voor de feedback, indien van toepassing.

2.5.4 Teams

Teams wordt gebruikt voor interne communicatie binnen MAPtm. Er is een VCMAP Team met meerdere kanalen:

- **Algemeen**
Algemene aankondigingen
- **Random**
Onbelangrijke (leuke) dingen
- **Rooster**
Ruilen van diensten met andere operators
- **RSBG**
Bugs, mogelijke verbeteringen, vragen
- **Tips and Tricks**
Algemene andigheidjes die ook voor andere operators als je iets bent tegengekomen waar anderen ook iets aan kunnen hebben wat niet gelinkt is aan een specifieke vraag. Als het wel gelinkt is zet je het (ook) in de Q&A.
- **OVK VCMAP**
Overleg over OVK-rooster, voor operators irrelevant
- Projectkanalen, worden actief gevolgd door de projectleider:
 - **VKB-BG**
 - **STM**
 - **Traffic logging**
Opvallende vertragingen of incidenten in het verkeer, evenementen, weersomstandigheden

2.6 Mogelijkheid tot opschaling naar tactisch OVK

Tijdens operationele dienst kan het voorkomen dat de operator vastloopt. Dit kan komen door een lastige keuze of omdat er bijvoorbeeld een systeem is uitgevallen. Tijdens de dienst fungeert de OVK als achterwacht voor de operator. De operator kan in zo'n geval contact opnemen met de OVK (zie paragraaf 2.8 voor de contactgegevens). De OVK moet beslissen hoe de operator de situatie af moet handelen. De volgende opties zijn mogelijk:

- De OVK kan meedenken met de operator om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
- De OVK kan beslissen om de situatie te parkeren en de operator vragen om de betreffende projectleider te informeren.
- De OVK kan beslissen om de opdrachtgever te informeren over de situatie. In eerste instantie gaat dit via de betreffende projectleider. Dit kan voorkomen als bijvoorbeeld een andere partij zijn verantwoordelijkheid niet nakomt en hierdoor de werking van het project verslechtert.

Ook kunnen andere (meer praktische) problemen gemeld worden bij de OVK.

2.6.1 Urgentieniveau

Als je als operator vastloopt in je reguliere werk en inschat dat er grote problemen ontstaan in de dienstverlening naar de opdrachtgever:



- **Bij grote urgentie**
Bellen
- **Bij geen grote urgentie**
Melden in Teams of per mail

2.7 Algemene logging per shift

Voor algemene zaken wordt er gebruik gemaakt van het overzicht in [Dropbox\VCMAP\00 Algemeen\03 Logging\Logging Algemeen.xlsx](#), waarin de specials per dienst worden beschreven. Dit is ook een manier om collega-operators een korte update van de dienst te geven.

2.8 Rooster en contactgegevens

Rooster VCMAP		VCMAP >> VERKEERSCENTRUM	
datum			
	18	19	20
	ma di wo do vr za zo	ma di wo do vr za zo	ma di wo do vr za zo
	os as os as os as os as	os as os as os as os as	os as os as os as os as os as
	30 apr 1 mei 2 mei 3 mei 4 mei 5 mei 6 mei 7 mei 8 mei 9 mei 10 mei 11 mei 12 mei 13 mei 14 mei 15 mei 16 mei 17 mei 18 mei 19 mei 20 mei 21 mei 22 mei 23 mei 24 mei 25 mei 26 mei 27 mei		
Operators			
1. Mariken Wlejs			
2. Koen Hekkelman			
3. Leroy op den Kelder			
4. Philippe van der Voorn			
Tactische OVK (opschaling)			
1. Bart Lijnbach			
2. Guido op 't Hof			
3. Shelly van der Meulen			
4. Timen Groot (10-16)			
5. Mark Olivierse			

Zie het overzicht in [Dropbox\VCMAP\00 Algemeen\01 Rooster\RoosterVCMAP.xlsx](#). Een fysiek kopie van de contactgegevens van de OVK en de operators is te vinden in de oranje bak.

2.9 Ziek melden

In geval van ziekte dient er voor aanvang van de dienst telefonisch contact opgenomen te worden met de OVK. Indien deze niet opneemt dient er een voicemail ingesproken te worden. De OVK zal vervolgens contact opnemen met Bart om in te schatten of er vervanging geregeld moet worden.

2.10 Wekelijks uren boeken

Per dienst ben je bezig met verschillende projecten. Voor elk project wordt er een inschatting gemaakt hoeveel tijd de operators daaraan besteden. Het is daarom van belang dat je elk weekend via Studentalent aangeeft hoeveel tijd je aan welk project besteed hebt. Dit doe je door middel van verschillende projectcodes. Bij het boeken van je uren kan je een projectcode selecteren en vervolgens aangeven hoeveel uur je aan dat project besteed hebt. Dit doe je vervolgens voor alle projecten waar je die afgelopen week aan gewerkt hebt. Markt controleert dit voor alle operators op maandag. Een overzicht van alle projectcodes en de tijd die je gemiddeld per dienst aan elk project zal besteden staat in [Dropbox\VCMAP\00 Algemeen\04 Projectcodes\Projectcodes boeken Studentalent.xlsx](#) (nog updaten)



3 VKB-BG

Zie [Dropbox\Verkeerskundig beheer Blauwe Golf\01 Werkinstructie\Werkinstructie VKB-BG \(Handleiding\).docx](#) voor de algemene werkinstructie van VKB-BG. Dit project heeft ook een eigen mappenstructuur in [Dropbox\Verkeerskundig beheer Blauwe Golf](#).

4 Traffic Logging

De mappenstructuur voor Traffic Logging is [Dropbox\VCMAP\05 TrafficLogging](#).

4.1 Plaatjes maken

Tijdens elke shift monitoren we het verkeer in Nederland (Zie ook paragraaf 2.3.3). Het doel is dat we hierdoor een beeld krijgen van een normale spits. Als er iets opvallends gebeurt, dan kunnen we dat inzichtelijk maken en op LinkedIn delen.

Er is een R-script waarmee je plaatjes kan maken van opvallende vertragingen of incidenten in het verkeer. Zie de uitleg in [Dropbox\VCMAP\05 TrafficLogging\Plaatjes maken\Uitleg plaatjes maken.odt](#). Als de plaatjes je observatie duidelijk laten zien, kom je met een voorstel naar Bart of Mark. Denk hierbij aan de insteek en relevantie van de post. Bedenk ook commentaar bij bepaalde frames om het incident uit te leggen. Voorbeelden van eerdere posts staan op [LinkedIn](#). Mark of Bart besluit vervolgens of er daadwerkelijk een LinkedIn-post van komt. Zo ja, dan produceert Koen een video van de plaatjes en publiceert die (na check met Mark of Bart) op LinkedIn.

4.2 Heatmap incidenten maken

Er is een R-script waarmee de locatie van alle incidenten in een maand verzameld wordt. Daarna kan er met QGIS een hittekaart van gemaakt worden als datavisualisatie. Zie de uitleg in [Dropbox\VCMAP\05 TrafficLogging\Heatmap incidenten\Uitleg heatmap incidenten maken.docx](#)

5 SIM Amsterdam

Handleidingen en uitleg staan in de MAPtm teams, kanaal SIM Amsterdam. De relevante informatie voor de VCMAP is:

- **Tabblad Bestanden**
Projectformulier, handleidingen, overzicht van het verzorgingsgebied
- **Tabblad Logging**
Vastleggen als er gebeld wordt
- **Tabblad Q&A**
Antwoord op de meest gestelde vragen



6 STS Antwerpen

Zie [Dropbox\VCMAP\11 Smart Tunnel Services Antwerp\Werkinstructies STS Antwerpen.docx](#) voor de werkinstructie voor STS Antwerpen. De mappenstructuur is [Dropbox\VCMAP\11 Smart Tunnel Services Antwerp](#).

7 Bijlagen

7.1 Afkortingen- en begrippenlijst

VCMAP	Verkeerscentrum MAPtm
VKB-BG	Verkeerskundig Beheer Blauwe Golf
STM	Social Traffic Management
SIM	Stedelijk Incident Management
TIM	Traffic Incident Monitor
OVK	Operationeel Verkeerskundige
BMS	Brugmanagement systeem
RSBG	Registratiesysteem Servicedesk Blauwe Golf



GEHEIMHOUDINGSOVEREENKOMST EN INTENTIEVERKLARING VCMAP

De ondergetekenden :

1) MAP traffic management B.V., Ptolemaeuslaan 54 te Utrecht, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door Wim Broeders, directeur, hierna te noemen, 'Partij 1';

en

2) <naam operator>, uitzendkracht via Studententalent, hierna te noemen, 'Partij 2';

Komen overeen;

3) Partij 1 en Partij 2 zullen alle informatie die in het kader van dit project wordt versterkt, alsmede van andere bedrijfs- en persoonsinformatie, vertrouwelijk behandelen.

4) De werkzaamheden worden uiterst serieus genomen. Ongeoorloofd gedrag kan leiden tot beëindiging van de werkzaamheden van Partij 2.

5) Partij 2 heeft de intentie voor een langere tijd op dit project te gaan werken, Partij 1 heeft de intentie dit voor langere tijd te faciliteren. Gezien de investering welke Partij 1 maakt voor cursus en opleiding, wordt geacht dat Partij 2 minimaal de intentie heeft een jaar op dit project te gaan werken.

6) Partij 2 heeft het recht de werkzaamheden te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand, dit in verband met overdracht en het vinden van een eventuele opvolger.

7) Partij 1 heeft het recht ten alle tijden de werkzaamheden van Partij 2, te beëindigen.

8) Deze overeenkomst en geheimhouding geldt voor alle gesprekken gevoerd tussen ondertekenden.

Ondertekening;

Aldus in tweevoud ondertekend:

<p>Partij 1 MAP traffic management B.V.</p> <p><i>Handtekening</i></p> <p>te Utrecht</p> <p>Datum</p>	<p>Partij 2 <Naam operator></p> <p><i>Handtekening</i></p> <p>te Utrecht</p> <p>Datum</p>
---	---



Ontvangstverklaring sleutel kantoor MAPtm

Hierbij verklaar ik een sleutel te hebben ontvangen voor het kantoor van MAPtm.

Eventueel verlies dient onmiddellijk te worden doorgegeven aan MAPtm.

Bij verlies wordt €25,- in rekening gebracht.

Bij beëindiging van het dienstcontract dient de sleutel weer te worden ingeleverd bij MAPtm.

Ondertekening;

Naam ontvanger:

Handtekening

te Utrecht

datum: