

Jaarplan 2024





Inhoud

- 3** Inleiding
- 4** Missie, visie en doelstellingen
- 6** Verhogen klanttevredenheid
- 8** Database op orde
- 9** Bekendheid NBd verhogen (inclusief het zijn van kennisinstituut)
- 11** Medewerkerstevredenheid
- 13** Overige activiteiten

Inleiding

Dit jaarplan 2024 bouwt voort op de speerpunten waaraan de NBd in 2023 heeft gewerkt. De GatewayReview die in 2023 is gehouden heeft bovendien een aantal aanbevelingen opgeleverd om als NBd nog beter voorbereid te zijn op onze taken en verantwoordelijkheden. Deze aanbevelingen zijn verwerkt in de activiteiten voor 2024. Het Jaarplan 2024 kent veel ambitie. Als management van de NBd hebben we, in samenwerking met de Stuurgroep en alle stakeholders, er vertrouwen in dat de gestelde doelstellingen ook realistisch zijn. Samen kunnen we het maken!

Speerpunten 2023

- het verbeteren van een aantal werkprocessen.
- het opstellen van een rapport voor het aanpassen van de organisatie en formatie op de aangepaste en verbeterde werkprocessen.
- het automatiseren van het ontwerpproces van bewegwijzeringsborden (Bordentool).
- een 5-jarige evaluatie (Gateway Review) aan de hand van de vraag in hoeverre de NBd robuust en toekomstvast is voor de aan haar toegewezen taken.
- het productportfolio door de Stuurgroep NBd is in juni 2023 gewijzigd (verkleind) en vastgesteld.
- de aanbesteding is gedaan voor een nieuwe periode van vier jaar waarin de NBd bewegwijzering ‘op straat’ realiseert in opdracht van wegbeheerders en in samenwerking met marktpartijen.
- een discussie is gestart over de lange-termijnvisie op de taken van de NBd.

In de tweede helft van 2023 zijn de missie en visie opnieuw benoemd en zijn strategische doelstellingen (tot en met 2026) daarbij geformuleerd. In dit compacte Jaarplan 2024 zijn deze doorvertaald naar operationele doelen voor 2024 en

gekoppeld aan de belangrijkste activiteiten voor 2024. Deze belangrijkste activiteiten bouwen voort op de speerpunten uit 2023 en moeten de geformuleerde strategische doelen dichterbij brengen.

Missie, visie en doelstellingen

Missie

De NBd zorgt voor een samenhangend, continu en uniform netwerk van bewegwijzering voor automobilisten en fietsers in Nederland.

Visie

NBd is een deskundige, betrouwbare en daardoor gewilde partner in het werkveld van bewegwijzering.

Operationele doelen 2024

De volgende operationele doelen zijn voor 2024 vastgesteld:

≥ 6,8

Klanttevredenheid bij projecten (planprojecten en realisatieprojecten)

40/35%

Data zijn voor 40% gecontroleerd en 35% gecorrigeerd en akkoord

85%

85% van de wegbeheerders is bekend met (het werk van) de NBd en 85% van de wegbeheerders zien de NBd als hét kennisinstituut voor bewegwijzering

7,0

De medewerkerstevredenheid is gewaardeerd op 7,0

Strategische doelstellingen 2026

De volgende strategische doelen zijn voor 2026 vastgesteld:

≥ 7,5

Klanttevredenheid bij projecten (planprojecten en realisatieprojecten)

98%

Data zijn voor 98% gecontroleerd en 98% gecorrigeerd en akkoord

95%

95% van de wegbeheerders is bekend met (het werk van) de NBd en 95% van de wegbeheerders zien de NBd als hét kennisinstituut voor bewegwijzering

7,5

De medewerkerstevredenheid is gewaardeerd op 7,5 (van 6,3 naar 7,5)

“In 2026 ziet 95% van de wegbeheerders NBd als hét kennisinstituut voor bewegwijzering”



Verhogen klanttevredenheid

In 2020 is de klanttevredenheid gemeten en kwam deze uit op een 6,3 (op schaal van 0-10). Wat zijn de meest in het oog springende punten die verbetering behoeven?

- de doorlooptijd van de schadeafhandeling
- de prijs-kwaliteitverhouding van de schadeafhandeling
- een goede prijs-kwaliteitverhouding
- op tijd leveren
- actief de samenwerking opzoeken
- informatie eenvoudig kunnen benaderen

Het streven is de klanttevredenheid in 2024 te verhogen naar 6,8.

De volgende belangrijkste activiteiten dragen in 2024 bij aan het verhogen van de klanttevredenheid:

- Implementatie geautomatiseerd ontwerpen van bewegwijzeringsborden (bordentool). Dit moet leiden tot kostenreductie aan zijde van de NBd in het planproces, waarvan het ontwerpen van bewegwijzering een onderdeel is. Daarnaast zijn de (bord)ontwerpen dan 1:1 te gebruiken in het (borden)fabricageproces, wordt de kans op fouten verkleind en zal de uniformiteit nog verder toenemen. Gereed: Q3 2024.
- Aanbesteding en gunning nieuwe raamcontracten voor de realisatie van bewegwijzering in de buitenruimte. Speerpunt in deze nieuwe contracten is duurzaamheid, waarmee een stap wordt gezet naar duurzame bewegwijzering. Gereed (gunning): Q1 2024.
- Implementeren van verbeterde werkprocessen. In 2023 zijn de verbeteringen voor 80% uitgeschreven en vastgelegd.

Dat betekent dat nog een deel moet worden gedaan. In 2023 zal een planning op hoofdlijnen worden gemaakt om zicht te krijgen op de implementatie in 2024. Met de meest eenvoudige (no regret) verbetering is in 2023 al een start gemaakt met implementatie, zoals het gebruiken van een eenduidige (uren) begrotingstool voor het kunnen uitbrengen van offertes. Begin 2024 wordt een coördinator aangesteld (inhuur) om te komen tot een planmatige aanpak van de implementatie. Daarna ontstaat meer zicht op de reële planning. Verbeterde werkprocessen moeten een verbetering betekenen in de kwaliteit van dienstverlening door de NBd, onder andere op de punten van leverbetrouwbaarheid en kwaliteit van het bewegwijzeringsplan. Gereed: Q4 2024.

- Besluitvorming over en implementeren van een organisatie- en formatierapport dat in 2023 (in concept) is opgesteld. Hiermee wordt de organisatie gereed gemaakt om aan te sluiten op de te

implementeren verbeteringen in het werkproces. Gereed: eind Q2 2024.

- De in juni 2023 vastgestelde Producten- en Dienstencatalogus wordt, in nauw overleg met de wegbeheerders, geïmplementeerd. In 2023 is hiermee al een start gemaakt. Hiermee wordt het aantal producten en diensten meer in lijn gebracht met hetgeen de NBd aan wettelijke taken heeft. Gereed: Q4 2024.

- Houden van kennis-, voorlichtings- en klankbordsessies voor wegbeheerders.
- Houden van een klanttevredenheids-onderzoek eind 2024 (in lijn met het onderzoek uit 2020). Zo'n onderzoek iedere twee jaar uitvoeren.
- Onderzoek doen naar welke en op welke wijze opdrachtgevers voor hen relevante NBd-informatie eenvoudig kunnen raadplegen.

Gateway Review rapport 2023

- De NBd dient de zelfbewuste partner te zijn van de alliantiepartijen, die de relaties actief onderhoudt en open communiceert.
- Richt zo spoedig mogelijk relatie-management in.

“Het streven is de klanttevredenheid in 2024 te verhogen naar 6,8.”



Database op orde

Het actueel hebben en houden van een database voor bewegwijzering is een van de wettelijke taken van de NBd.

In de praktijk blijkt dat onze data niet volledig gecontroleerd en gecorrigeerd is, hetgeen vooral te wijten is aan historische invloeden. Onderzoek en praktijkproeven hebben uitgewezen dat het geautomatiseerd op orde brengen van deze database, door bijvoorbeeld data in te kopen, nog niet kan (omdat het technisch nog niet mogelijk is). Wat geautomatiseerd nog niet kan, kan handmatig wel, maar kost veel meer tijd.

Overigens is niet de NBd maar zijn de wegbeheerders eigenaar van de data. De NBd beheert deze data voor hen.

Activiteiten

Deze belangrijkste activiteiten dragen in 2024 bij aan het op orde brengen van de database:

- Eind 2023 zijn vier extra mensen (op tijdelijk contract) aangetrokken om handmatig de database te controleren en op orde te brengen. Daarbij wordt de samenwerking gezocht met wegbeheerders. In die zin is het een gezamenlijke inspanning.
- In 2023 is een (vrijblijvende) dialoog gestart met een viertal marktpartijen die mogelijk kunnen bijdragen in het op orde krijgen van de database. Daarbij wordt ook samengewerkt met het Nationaal Dataportaal Wegverkeer (NDW) en Nationaal Toegangspunt Mobiliteitsdata (NTM). De inzet hierbij is dat in 2024, mits technisch haalbaar, een pilot wordt gedaan waarin op geautomatiseerde wijze de database van NBd kan worden verrijkt. Gereed: Q4 2024.
- De aanbeveling uit de Gateway Review (zie inzet) krijgt vorm door in opeenvolgende pilots samen met weg-

beheerders (delen van) de database bewegwijzering op orde te brengen. Uit deze samenwerking worden leerpunten gehaald en weer toegepast in het verder op orde brengen van de database.

- Aan de 'voorkant' wordt het dagelijks werkproces, waarbij nieuwe data wordt ingevoerd, geoptimaliseerd door aanpassing van de werkprocessen en IT-ondersteuning. Gereed: Q4 2024.
- Onderzoek en stel een advies op over de mogelijkheden om wegbeheerders zelf de bewegwijzeringsdata te kunnen benaderen en te muteren.

Gateway Review rapport 2023

Bepaal in afstemming met de alliantiepartners de verantwoordelijkheden wat betreft de databank en de data. Zorg ervoor dat de wegbeheerders hun eigen data kunnen beheren. Spreek sancties af bij het niet nakomen van de afspraken.

Bekendheid NBd verhogen (inclusief het zijn van kennisinstituut)

In de dagelijkse praktijk wordt ervaren dat de NBd (en daarbij zijn verantwoordelijkheden en taken) onvoldoende bekendheid geniet.

In de dagelijkse praktijk zijn er wegbeheerders die nooit contact hebben met de NBd, zowel voor het laten uitvoeren van de wettelijke taken als de niet-wettelijke uitvoeringstaken. Onvoldoende bekendheid en onvoldoende contact met wegbeheerders kan ertoe leiden dat aanpassingen worden gedaan aan de bewegwijzering (onbedoeld en onbewust, maar soms ook doelbewust) die de NBd niet kent of gemeld krijgt. Buiten het feit dat het planmatige deel wettelijke activiteiten van de NBd betreft, worden hierdoor de samenhang, continuïteit en uniformiteit van bewegwijzering ondermijnd en klopt de database bewegwijzering niet meer. Er zijn voldoende voorbeelden uit de praktijk die dat aantonen.

Onder de noemer van bekendheid wordt ook het zijn van kennisinstituut verstaan.

Activiteiten

Om de bekendheid van de NBd te verhogen worden in 2024 de volgende activiteiten ondernomen:

- Continueren van de aanpak zoals opgezet met het Strategisch Communicatieframe, aangevuld met een communicatieplan (gereed Q1) en implementatie (start Q2).
- Opstellen relatiemanagement-strategie (gereed Q1) en starten met implementatie daarvan (start in Q2).
- Gesprekken opstarten met wegbeheerders (vanaf Q3), te beginnen bij de wegbeheerders die (afgelopen 5 jaar) geen contact met NBd hebben gehad.
- Voorbereiding NBd 10 jaar (per 1-1-2025). Uitvoering in Q1 2025.
- Opstellen NBd Terugblik 2023. Gereed: Q2 2024.
- Opstellen meerjarig samenwerkingscontract met CROW inzake actueel hebben en houden van de Richtlijnen voor Bewegwijzering. Gereed: Q3 2024. Voor de eerste helft van 2024 is eind 2023 een

kortlopende opdracht van een halfjaar aan het CROW verstrekt om een goede (door)start te kunnen maken.

- Opstellen inhoudelijke visie op de toekomst van bewegwijzering (in gezamenlijkheid met wegbeheerders). Gereed: Q4 2024.

Gateway Review rapport 2023

- Richt zo spoedig mogelijk opnieuw het relatiemanagement in.
- Maak met de alliantiepartijen, het CROW en onderliggende wegbeheerders afspraken over totstandkoming en vastlegging van nieuwe en/of aangepaste richtlijnen inzake de bewegwijzering. Maak expliciet duidelijk wie de richtlijnen vaststelt.
- Neem als NBd meer het voortouw in visie en strategie m.b.t. de toekomst van de bewegwijzering. Doe dit samen met alliantiepartners en hun achterban.

“In de dagelijkse praktijk zijn er wegbeheerders die nooit contact hebben met de NBd ”



Medewerkerstevredenheid

Begin 2023 is onder NBd-medewerkers een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgezet (als onderdeel van een groter onderzoek binnen Rijkswaterstaat). Ruim 40% van de medewerkers heeft hieraan mee gedaan.

De uitkomsten op hoofdlijnen



Minder hoge score

- relatie met collega's
- proactiviteit
- inhoud werk
- inspiratie/bevlogenheid
- autonomie
- prestaties



Hoge score

- informatievoorziening
- mensen meenemen in beleidsverandering
- suggestie van medewerkers toepassen/gebruiken
- transparante besluitvorming

De uitkomsten op medewerkersniveau werken door in het beeld (cultuur) dat er van de NBd organisatie als geheel is en door klanten en andere samenwerkingspartners wordt ervaren.

Cultuur is daarin het geheel van normen en waarden zoals die gedeeld worden door een groep.

De NBd is een organisatie in verandering waar wordt gestreefd naar het verhogen van de efficiency, kwaliteit en effectiviteit (en alles wat daarvoor in het werk wordt gesteld). Dat vraagt om een cultuur die daarop aansluit. Groei en doorontwikkeling is daarbij nodig in o.a. eigenaarschap, zelfstandigheid, proactiviteit en het nemen van eigen verantwoordelijkheid. Aspecten die aansluiten bij de scores uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek. Om de aansluiting met onze omgeving te maken en dit vervolgens te borgen is het noodzakelijk om als organisatie te groeien in onze externe gerichtheid en het omvormen van de 'eilandjescultuur' naar een

open cultuur waarin medewerkers elkaar versterken.

Alleen met die groei wordt het mogelijk samen vorm te geven aan de noodzakelijke veranderingen in de organisatie. Noodzakelijk, met als resultaat het leveren van een goed product en een organisatie te zijn waarin medewerkers met plezier werken en blijven leren.

Ter ondersteuning van deze opgave start de NBd een traject waarin we hier met elkaar expliciet aandacht en tijd aan gaan besteden. Een traject waarin we met elkaar benoemen wat de cultuur nu kenmerkt, wat de gewenste cultuur zou moeten zijn en hoe we dat met elkaar gaan bereiken. Dit alles met de expliciete aandacht voor de individuele medewerker daarin.

Hoe dat eruit gaat zien, werken we begin 2024 verder uit. We verwachten dat de resultaten van dit cultuurtraject leiden tot een hogere medewerkerstevredenheid en bijdragen aan het beter presteren van de NBd in brede zin (realisatie van strategische doelen).



“We verwachten dat de resultaten van dit cultuurtraject leiden tot een hogere medewerkerstevredenheid”

Overige activiteiten

Opstellen langetermijnvisie NBd

Voor de komende vier jaar ligt de koers vast: de NBd voert zowel wettelijke als niet-wettelijke taken uit conform de in 2023 afgesproken Producten- en Diensten-catalogus. Per 1 februari 2024 start dan ook een nieuw raamcontract waarmee voor de komende vier jaar realisatie van bewegwijzering in de buitenruimte (materiaallevering en plaatsingsdiensten) is voorzien.

In 2023 is een start gemaakt met het gesprek over een langetermijnvisie op de NBd (> 5-10 jaar). Op 27 juli 2023 is daartoe een gezamenlijke bijeenkomst gehouden met Stuurgroep en Adviesraad NBd. De uitkomst hiervan zijn drie mogelijke scenario's waarlangs de NBd zich zou kunnen ontwikkelen, te weten:

- A *NBd voert alleen de wettelijke taken uit.*
- B *NBd voert de wettelijke taken uit en ontzorgt de wegbeheerders op de realisatie daarvan (huidige situatie).*
- C *NBd voert de wettelijke taken uit en ontzorgt de wegbeheerders op de realisatie daarvan plus aanvullende taken (als aankoopcentrale voor wegbeheerders). Wegbeheerders benoemen daarbij welke taken zij graag door de NBd uitgevoerd zien worden.*

In 2024 wordt een langetermijnvisie opgesteld die voortbouwt op hetgeen in 2023 al voorzichtig is opgepakt en uitgewerkt (opbrengst

bijeenkomst 27 juli 2023). Hierbij worden ook de voor de lange termijn relevante aanbevelingen uit de Gateway Review 2023 betrokken.

Gateway Review rapport 2023:

- De sturing op de NBd wordt consequent ingericht volgens het driehoeksmodel (opdrachtgever-opdrachtnemer-eigenaar). De betrokken partijen spreken elkaar aan op hun rolnemings. De politiek-bestuurlijke escalatielijns werkt.
- Onderzoek of het opstellen van de bewegwijzeringplannen i.h.k.v. de wettelijke taak en het realiseren van deze plannen (niet-wettelijke taak) als geheel door andere partijen (mogelijk ingehuurd/aanbesteed door betreffende wegbeheerder) kan worden gedaan
- Onderzoek tevens hoe de formulering en de uitvoering van de wettelijke taak verder geoptimaliseerd kan worden. Kijk hierbij ook naar de aanpalende domeinen.

Colofon

Bezoekadres

Graadt van Roggenweg 400

Postadres

Postbus 2232 3500 GE Utrecht

www.bewegwijzeringsdienst.nl

Samenstelling

Nationale Bewegwijzeringsdienst

Fotografie

Nationale Bewegwijzeringsdienst
en Chantal van den Berg

De Nationale Bewegwijzeringsdienst is een alliantie van het Interprovinciaal Overleg (IPO), Rijkswaterstaat (RWS), de Unie van Waterschappen (UvW) en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Hiermee zijn alle wegbeheerders vertegenwoordigd.