



> Retouradres Postbus 20901 2500 EX DEN HAAG

De voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Infrastructuur en
Waterstaat**

Rijnstraat 8
2515 XP Den Haag
Postbus 20901
2500 EX DEN HAAG
T 070-456 00 00
F 070-456 11 11

Ons kenmerk
RWS-2023/12436

Bijlage(n)
1

Datum 11 mei 2023
Onderwerp Advies van het Adviescollege ICT-toetsing over het
programma CHARM

Geachte voorzitter,

Hierbij ontvangt u het adviesrapport van het Adviescollege ICT-Toetsing (AcICT) over het programma CHARM van Rijkswaterstaat. In deze brief wordt toegelicht hoe invulling wordt gegeven aan de aanbevelingen uit dat rapport.

Achtergrond programma CHARM

Het programma CHARM (Common Highways Agency Rijkswaterstaat Model¹) is gericht op het uniformeren en standaardiseren van enkele verkeersmanagementprocessen die worden uitgevoerd door de verkeerscentrales van Rijkswaterstaat. Het gaat om procesveranderingen en uniformeren van werkwijzen om samenwerking tussen de verkeerscentrales mogelijk te maken.

Het harmoniseren van de ondersteunende ICT in de verkeerscentrales is hierbij een belangrijk middel. Zesentwintig verouderde afzonderlijke systemen worden vervangen door één uniform systeem. Dit heeft een positieve invloed op de verkeersdoorstroming, er kan letterlijk sneller worden geschakeld en er kan beter worden ingespeeld worden op verdergaande ontwikkelingen op het gebied van digitalisering rondom infrastructuur en (auto)mobiliteit. De totale verwachte investeringskosten bedragen €169 mln.²

Om de vernieuwingen in de zes verkeerscentrales beheerst te laten verlopen, wordt CHARM fasegewijs geïmplementeerd. De dienstverlening aan de weggebruikers moet immers altijd door kunnen gaan. Inmiddels is de eerste fase, de technische backbone, opgeleverd en werken alle verkeerscentrales met het systeem voor cameratoezicht en spitsstroken. De implementatie van de volgende fase is in 2023 voorzien. Dit is het meest omvangrijke onderdeel. De functionele en technische testen zijn afgerond en de opleidingen voor de medewerkers die er mee zullen gaan werken zijn gestart.

¹ Het programma is opgestart in samenwerking met Highways Agency, een met Rijkswaterstaat vergelijkbare dienst in Engeland

² Dit betreft het bedrag dat vermeld staat op het Rijks ICT-dashboard (€123,40 mln) aangevuld met de kosten die in beeld gebracht zijn ten behoeve van de herijking van het programma in 2022.

De resterende drie fases, de aansturing van de matrixborden (pijlen en kruisen), het inzetten van maatregelen samen met andere wegbeheerders en de koppeling met verkeersinformatiediensten, zijn volgens de huidige planning eind 2024 live in verkeerscentrale Zuid-Nederland en klaar voor daaropvolgende uitrol naar de andere verkeerscentrales.

Advies AcICT

Het adviescollege onderschrijft nut en noodzaak van de uniformering van werkwijze en ondersteunende (ICT-)processen in de verkeerscentrales. Bovendien geeft AcICT aan dat het programma CHARM de potentie heeft om de standaardisering te ondersteunen. AcICT bevestigt dat de gebruikers tevreden zijn over het deel dat al in gebruik is genomen voor cameratoezicht en de bediening van spitsstroken.

Tegelijkertijd kent het programma uitvoeringsproblemen. AcICT beveelt aan om (verder) in te grijpen, vooral op het gebied van leveranciersmanagement en het na oplevering verder inrichten van het beheer van applicaties. Ook vraagt zij aandacht voor een robuust terugvalscenario. Alle aanbevelingen AcICT worden overgenomen. De opvolging van deze aanbevelingen worden door Rijkswaterstaat als cruciaal beschouwd voor het slagen van het programma.

De volgende maatregelen zijn of worden genomen.

1. Versterken (aansturing) programma
Conform het advies is de stuurgroep van het programma uitgebreid met de CIO RWS. Het programmateam is versterkt met de geadviseerde expertise. Ook is gestart met het inrichten van een onafhankelijke kwaliteitsmonitoring door een externe partij en wordt een gedetailleerde mijlpalenplanning opgeleverd. Hiermee is de capaciteit ten behoeve van het programma vergroot en beter in balans met de ambitie.
2. Verstevinging regie op de leverancier
Het AcICT constateert dat het contract uit 2015 niet past bij een ICT-project van deze omvang en adviseert om alle mogelijkheden die er zijn te benutten om stevig op de leverancier te sturen. Dit is inmiddels in gang gezet. Onderzocht wordt op welke manier deze afspraken in het contract beter kunnen worden geborgd, zodat het mogelijk wordt de leverancier steviger aan te spreken op zijn verantwoordelijkheid.
3. Geef beheer van CHARM-systeem topprioriteit
Geadviseerd wordt het verder inregelen van het beheer van het nieuwe systeem een topprioriteit te maken. De capaciteit van het beheerteam is daarom vergroot. Verder wordt de benodigde support gecontracteerd. Het uitvoeren van updates is reeds onderdeel van het beheercontract. Ook de andere geadviseerde maatregelen worden uitgevoerd.
4. Zorg voor een terugvalscenario als leverancier niet levert
Het AcICT waarschuwt voor de situatie waarin de hierboven geschetste maatregelen onverhoopt niet het gewenste effect hebben en de taken van de verkeerscentrales langer moeten worden ondersteund door de huidige

systemen. De noodzaak om een dergelijk terugvalsscenario beschikbaar te hebben, om het te kunnen inzetten indien dat nodig mocht blijken wordt onderschreven. De optie om het beheer van het huidige applicatielandschap langer in stand te houden in combinatie met de 1-op-1 vervanging van individuele applicaties is en blijft beschikbaar. Hiermee wordt het functioneren van het verkeersmanagement geborgd, hoewel de door CHARM beoogde efficiency en uniformering niet of slechts in beperkte mate bereikt. Deze optie wordt ingezet indien de noodzaak (leverancier levert niet) zich voordoet. In het geval we op het terugvalsscenario over moeten gaan, wordt veiliggesteld wat tot dan toe bereikt is. Dit wordt vervolgens ingepast in de doelarchitectuur van verkeersmanagement. De consequenties voor continuïteit op wegverkeersmanagement op langere termijn zal ik op dat moment opnieuw laten beoordelen en daar gevolg uit trekken.

AcICT wordt bedankt voor het grondige onderzoek en de aanbevelingen. Alle aanbevelingen van het AcICT worden ter harte genomen en uitgevoerd.

Hoogachtend,

DE MINISTER VAN INFRASTRUCTUUR EN WATERSTAAT,

Mark Harbers