



Aan de leden van de
verenigde vergadering

V.V: 30 juni 2010
Agendapuntnr. 10

Datum 18 mei 2010
Bijlagen 1. Rapport Informatiebeleidsplan 2011-2015
2. Toelichting Waterschapshuis
3. Stand van zaken investeringen

Onderwerp Informatiebeleidsplan 2011-2015

1. Inleiding

Voor u ligt het Informatiebeleidsplan 2011-2015 met een raming van de investering en de kosten. Dit plan is voorbereid door en in samenspraak met alle afdelingen en de directie opgesteld.

Volgens eerdere berichtgevingen aan uw vergadering zou al eerder een nieuw meerjarig informatiebeleidsplan aan uw vergadering worden voorgelegd. In samenspraak met directie en portefeuillehouder is eind vorig jaar ervoor gekozen om tussentijds een éénjarig informatiebeleidsplan 2010 voor te leggen. In dat plan is opgenomen om in de verenigde vergadering van juni 2010 een nieuw meerjarig informatiebeleidsplan te agenderen.

Het nieuwe informatiebeleidsplan 2011-2015 is als *bijlage 1* bijgevoegd. Verder vindt u in *bijlage 2* een toelichting op de ontwikkelingen van het Waterschapshuis en in *bijlage 3* een overzicht van de stand van zaken van eerdere investeringsvoorstellen.

2. Voorstel

Wij stellen u voor om kennis te nemen van de ontwikkelingen op het gebied van de informatisering en automatisering en in te stemmen met het informatiebeleidsplan, het investeringsprogramma en de effecten op de exploitatie.

3. Achtergrondinformatie

3.1 Korte terugblik op eerdere plannen

Het jaar 2004 was een jaar van voorbereiding en overgang van de bestaande organisaties Schieland, Krimpenerwaard en het Zuiveringsschap Hollandse Eilanden en Waarden naar het nieuwe fusiewaterschap per 1 januari 2005. Op het gebied van de informatisering en de automatisering betekende dit dat in 2004, na het opstellen van een I&A fusieplan, de gegevensbestanden en de geautomatiseerde gegevensverwerking voor het nieuwe waterschap zijn voorbereid op de samenvoeging.

In 2005 werd naast het verder in goede banen leiden van de samenvoeging van bestaande automatiseringsvoorzieningen tevens projecten opgestart om de toekomstige informatievoorziening voor onze nieuwe organisatie verder te ontwikkelen.

Uw verenigde vergadering stelde daarvoor in 2005 een investeringskrediet van € 670.000,- beschikbaar.

In 2006 is door uw vergadering het eerste meerjarige informatiebeleidsplan van het nieuwe fusiewaterschap HHSK vastgesteld. Voor de uitvoering van projecten uit dit plan heeft uw vergadering in de periode 2006 t/m 2009 jaarlijks de volgende investeringskredieten beschikbaar gesteld.

| Jaar | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 |
|-----------|-------|------|-------|-------|
| Investing | 1.025 | 475 | 1.130 | 1.970 |

bedragen in € 1.000

Eind 2009 is door uw vergadering tussentijds een éénjarig informatiebeleidsplan 2010 vastgesteld. Uw verenigde vergadering stelde gelijktijdig daarvoor een investeringskrediet van € 1.180.000,- beschikbaar.

3.2 Uitgangspunten voor het nieuwe informatiebeleidsplan

Het informatiebeleidplan is afgeleid van de strategie van onze organisatie, externe ontwikkelingen, de behoeften vanuit de bedrijfsprocessen, de inzichten van de medewerkers en de mogelijkheden van de organisatie.

Ten aanzien van de strategie van onze organisatie zijn bij het opstellen van het Informatiebeleidsplan 2011–2015 de volgende zaken leidend geweest:

1. De paragraaf over informatietechnologie in het bestuursprogramma 2009–2012. Hierin is onderdeel van de visie op de organisatie het volgende gesteld:
'Informatietechnologie is in deze tijd een voorwaarde voor een efficiënte en doelmatige uitvoering van de primaire taken en de bedrijfsvoering. ... We zullen moeten investeren in informatisering en automatisering om in de pas te blijven lopen met deze eisen. ... '
2. Het Waterbeheerplan 2010–2015. Hierin hebben wij ons gecommitteerd aan o.a. de ambitie om de basisgegevens op orde te krijgen en tijdig en helder met derden te communiceren;
3. De strategiekaart met daarin ook concrete doelstellingen voor informatievoorziening en ICT:
 - Ontwikkel en implementeer nieuwe technieken;
 - Standaardiseer systemen;
 - Verbeter de registratie van gegevens;
 - Vergroot de toegankelijkheid van informatie.

De strategische koers van onze organisatie is een belangrijk uitgangspunt geweest in het definitief vormgeven van het informatiebeleidsplan. Maar wellicht even belangrijk in dit plan en dit voorstel is de acceptatie en betrokkenheid van het gehele managementteam. Om daar te komen hebben de afdelingshoofden tijdens interviews aangegeven waar naar hun mening, in het licht van de ambities van HHSK, de informatiebehoefte ligt. Tevens hebben zij in een gezamenlijke bijeenkomsten afgestemd welke prioriteit aan de voorgestelde projecten moet worden toegekend. Het is uiteindelijk het management die de vernieuwingen en veranderprojecten, die worden voorgesteld, zullen gaan dragen en realiseren.

3.3 Externe ontwikkelingen in het kort

Bij het bepalen of bijsturen van de richting waarin HHSK qua informatievoorziening en ICT gaat bewegen, leveren ook ontwikkelingen in de directe omgeving van ons waterschap belangrijke uitgangspunten en randvoorwaarden.

De voornaamste zijn de Nederlandse Overheids Referentie Architectuur (NORA), het Nationaal Uitvoerings Programma voor e-overheid (NUP) en de ontwikkelingen onder regie van Het Waterschapshuis. Daarnaast is ook van belang dat de afdeling I&A per 1 januari jl. ook ICT diensten aan de RBG levert.

3.3.1 De elektronische overheid

Naast de informatiebehoeften die voornamelijk worden afgeleid van de interne processen van het waterschap, heeft de steeds verdergaande digitalisering van de overheidsdiensten een nadrukkelijke invloed op het informatiebeleid. De NORA en het NUP zijn hiervan de voornaamste exponenten.

NORA staat voor Nederlandse Overheids Referentie Architectuur. De NORA moet ondersteuning bieden bij het verbeteren van de overheidsdienstverlening en de verlichting van de administratieve lasten. De NORA maakt de samenhang tussen diensten, processen en systemen van de overheid inzichtelijk en geeft richtlijnen voor de verdere ontwikkeling daarvan. De NORA borgt tevens de samenhang en betere samenwerking binnen de elektronische overheid. Ook HHSK krijgt in het kader van digitale gegevensuitwisseling (bijvoorbeeld vanwege OLO/ Wabo¹) te maken met NORA afspraken.

De realisatie van de "e-overheid" m.b.v. NORA is niet vrijblijvend. Daarom is het NUP in het leven geroepen. NUP staat voor het Nationaal Uitvoerings Programma betere dienstverlening en e-overheid. Met de ondertekening van de akkoordverklaring met het NUP zijn afspraken gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen om de potentie van de infrastructuur van de e-overheid gericht vorm te geven en te benutten. In het NUP worden de voornemens die in de akkoordverklaring verwoord zijn nader uitgewerkt. Een belangrijk onderdeel van het NUP is de realisatie van de basisvoorzieningen waaronder de basisregistraties.

3.3.2 Het Waterschapshuis

De waterschappen hebben samenwerkingsafspraken gemaakt op het vlak van ICT, uitmondend in de oprichting van Het Waterschapshuis. Belangrijke resultaten uit deze samenwerking zijn o.a. de WIA² en de nog op te leveren overheidsdatabase (ODB). de ODB kan alle basisregistraties bevatten voor een waterschap en via de uitwisseling van berichten aansluiten op andere overheden. De samenwerking in Het Waterschapshuis heeft eveneens geleid tot een gezamenlijke visie van de waterschappen op het gebied van ICT. In *bijlage 2* bij dit voorstel is een toelichting uitgewerkt om u een beeld te geven van de status, doelstelling en actuele projecten van het Waterschapshuis.

3.3.3 De RBG

De samenwerking met en dienstverlening aan de RBG is nog niet geheel uitgekristalliseerd. Medio 2010 wordt een samenwerkingsovereenkomst tussen HHSK en de RBG opgesteld, waarin de kenmerken van de dienstverlening ICT worden vastgesteld. Er is nu sprake het bieden van de kantoorautomatisering en het 'hosting' van primaire applicaties en gegevens. De RBG laat momenteel een onderzoek uitvoeren naar de toekomstige situatie op ICT gebied. De dienstverlening door HHSK wordt geëvalueerd en onderzocht wordt op welke wijze in de toekomst de ICT georganiseerd dient te worden. Het is waarschijnlijk dat de RBG de huidige ondersteuning ook in 2011 bij HHSK zal gaan afnemen.

¹ OLO/ Wabo: de Waterwet gaat uit van de één-loketgedachte. Het digitale omgevingsloket, het toekomstige Omgevingsloket online (OLO), zal niet alleen worden gebruikt voor de Wet algemene bepalingen omgevingsrecht (Wabo), maar ook voor de Waterwet.

² Waterschaps Informatie Architectuur met daarin de hoofdprocessen van een (referentie-) waterschap.

Indien de RBG besluit op 1 januari 2012 het nieuwe waterschapsbrede belastingsysteem TAX-i (van het Waterschapshuis) in te voeren, moet rekening worden gehouden met een nog onbekende investering en zeker tien maanden aan implementatietijd.

De impact van deze ontwikkeling voor de RBG (en eventueel HHSK) is niet meegenomen in het informatiebeleidsplan. Een nadere verkenning van de gevolgen hiervan, ook op onze dienstverlenende rol aan de RBG, lijkt heel relevant. Dit is wel buiten dit plan en voorstel gelaten.

4. Motivering voorstel

4.1 Hoofdconclusie informatiebeleidsplan

Met het opstellen van het informatiebeleidsplan is door alle niveau's in onze organisatie duidelijk gemaakt dat de bedrijfsvoering verbeterd kan worden door verdere en slimmere ondersteuning van informatievoorziening en ICT. Daarvoor zijn de komende jaren investeringen noodzakelijk in informatiesystemen, mensen en tijd.

Ook is duidelijk geworden dat het niet ontwikkelen van nieuwe onderdelen op een later moment tot aanzienlijke kostenverhogingen gaat leiden. De buitenwereld digitaliseert in hoog tempo door en het is van belang hier aansluiting mee te houden. Mochten wij deze aansluiting verliezen dan zal dit gaan leiden tot een forse groei van handmatige werkzaamheden. Het gevolg hiervan is dat wij niet meer of alléén met uiterste krachtinspanningen kunnen voldoen aan de verwachtingen van de buitenwereld op het gebied van informatievoorziening en informatie uitwisseling. Onze geloofwaardigheid als serieuze overheidsorganisatie kunnen wij hiermee op het spel zetten.

4.2 Belangrijke andere conclusies

Om aansluiting te houden op de verdere digitalisering van de buitenwereld is het aan te bevelen om onze werkprocessen aan te passen. Het inzetten van digitale werkvormen, vastlegging en raadpleging en uitwisseling zullen daar de succesbepalend factor in zijn. Onze elektronische dienstverlening dient minimaal te blijven voldoen aan wet- en regelgeving en de eisen vanuit de e-overheid. Als er vanuit eigen werkprocessen meer behoefte is dan dient te worden onderbouwd met een businesscase.

Er is een groeiende behoefte aan stuurinformatie. Het ontwikkelen van goed afgestemde stuurinformatie vraagt om stapsgewijze ontwikkeling. Op een dergelijke manier wordt voorkomen dat de organisatie een forse inspanning in korte tijd moet gaan leveren en door die tijdsdruk een teleurstellend resultaat aan stuurinformatie gaat ontstaan. Een evoluerende aanpak voor de verdere ontwikkeling van een stuurinformatie(systeem) ligt het meest voor de hand.

Het belang van een goede informatievoorziening neemt voor de individuele bedrijfsprocessen sterk toe. Informatie wordt al aangeduid als de 4^e productiefactor. Een goede verankering in de bedrijfsprocessen is een must. Dit vraagt om een goede advisering en ondersteuning op het gebied van de informatievoorziening. Onze organisatie betreft een informatie intensieve omgeving waar spoedig de vraag om de beantwoording van adequate informatie vraagstukken aan orde van de dag zal zijn. Een personele versterking in de functieveld van informatieadvies en ondersteuning lijkt een logische stap.

Ongestructureerde gegevens wordt in onze organisatie voor 90% vastgelegd op papier. Indien deze gegevens digitaal worden vastgelegd kunnen deze op eenvoudige wijze worden teruggevonden. Dit betekent een grote winst op zoektijd van medewerkers ten opzichte van de huidige situatie.

Het is sterk aan te bevelen om het gebruik van de centrale applicatiesystemen als GIDS, IRIS en Oracle applicaties te intensiveren. Dat geldt ook voor een toekomstig applicatiesysteem

voor de digitalisering. Hiermee wordt voorkomen dat belangrijke kernregistraties 'onzichtbaar' binnen onze organisatie worden vastgelegd. Het voordeel dat hiermee wordt bereikt betreft ook het terugdringen van de benodigde tijd voor dubbele vastlegging en zoekwerk.

Toekomstige wijzigingen van applicaties en ICT-voorzieningen dienen pas te worden gerealiseerd nadat deze zijn getoetst aan de ICT bedrijfsarchitectuur en standaarden. Hiermee wordt de beheerlast van de ICT-voorzieningen teruggedrongen en ontstaat er op termijn een goed overdraagbare ICT infrastructuur.

Door de fusie en jaarlijkse (autonome) groei zijn het aantal (digitale) werkplekken de afgelopen 8 jaar verdubbeld (van 150 naar ruim 300). Door slimmer te gaan werken is in diezelfde periode de personele capaciteit voor het systeembeheer gelijk gebleven. Inmiddels gaan er knelpunten ontstaan op het gebied van kennisdeling, beschikbaarheid en robuustheid bij het systeembeheer. In praktische zin blijkt dit ook uit het vele overwerk van de systeembeheerders. Personele uitbreiding bij het systeembeheer van 3 naar 4 medewerkers is nodig om de beschikbaarheid en continuïteit van de computersystemen te blijven waarborgen en uit de gevarenzone te blijven.

Voordat HHSK begint aan nieuwe ICT-projecten zal steeds opnieuw bewust worden stilgestaan bij de zakelijke rechtvaardiging en het verandervermogen en draagkracht van de (beheer-)organisatie.

In het bijgevoegde Informatiebeleidsplan 2011–2015 (*bijlage 1*) vindt u de verantwoording van deze conclusies.

4.2 Aanpak

Onze organisatie vraagt om een gedoseerde ontwikkeling van informatievoorziening en automatisering afgestemd op het draagvermogen van onze organisatie. Op die manier kan, in relatie tot andere ontwikkelingen, een evenwichtige investering in geld en capaciteit worden bereikt. Om tot een goede afweging te komen in de fasering en de prioriteitstelling van projecten zijn er 4 ontwikkelplateau's benoemd. De plateau's zijn in volgorde van prioriteit en afhankelijkheid gerangschikt. Zo heeft plateau 1 de hoogste prioriteit en vormt een belangrijke basis voor de andere plateau's enz.

Om de beoogde resultaten te bereiken en te prioriteren zijn de volgende plateau's gebruikt:

1. de basis op orde (prioriteit hoog);
2. management rapportages op peil (prioriteit middel);
3. digitaliseren backoffice (prioriteit o.b.v. businesscases);
4. e-diensten leveren (prioriteit laag).

Plateau 1 betreft de noodzakelijke projecten om te voldoen aan wet- en regelgeving, bestaande applicaties beter te benutten en de gegevens op orde te hebben.

Plateau 2 betreft het vergroten van de toegankelijkheid van de vastgelegde gegevens en de verbetering van de rapportagevoorzieningen.

Plateau 3 betreft het digitaliseren van ongestructureerde gegevens en documenten als ook het inrichten van digitale werkprocessen. Om meer inzicht te krijgen in onze ambities en de voor- en nadelen van het digitale werken zal een businesscase worden uitgewerkt. Op grond van de resultaten daarvan zullen investeringsbeslissingen worden voorbereid.

Plateau 4 betreft het ontwikkelen van elektronische diensten voor burgers en gegevensuitwisseling met partners anders dan door wet- en regelgeving verplicht wordt gesteld.

Wij zijn ons ervan bewust dat het informatiebeleidsplan een stap is in een groter veranderproces. De nieuwe doelstellingen uit het plan zijn opgenomen in onze meerjarige ontwikkelagenda, waarbij in de jaarplannen rekening wordt gehouden met de consequenties

vanuit het informatiebeleidsplan voor medewerkers, investeringen en exploitatie. Tussentijds discussies, verdieping en voortschrijdend inzicht zullen naar verwachting leiden tot aanvullingen, correcties en nieuwe versies van dit plan. Het vaststellen van deze aanpassingen zal onderdeel zijn van de vaste planning & control cyclus. De eerstvolgende versie zal in aanloop naar de voorjaarsnota 2011 worden aangeboden.

4.3 Toekomstbeeld 2015

Als onze organisatie de ambities en projecten uit het informatiebeleidsplan realiseert, dan voorzien wij een organisatie met een gerichte dynamiek op het behouden en benutten van een goede informatievoorziening, volledig in lijn met haar bestuurlijke en ambtelijke ambities.

Gerealiseerde bestuurlijke doelen in 2015:

Onze organisatie zal aan de betreffende doelstellingen uit het bestuursprogramma (zie boven) hebben kunnen voldoen. De uitvoering van de primaire taken en de bedrijfsvoering zijn effectiever en doelmatiger. Zo is enkelvoudige opslag van gegevens de standaard. En hoeft informatie die al bij de overheid bekend is niet meer te worden opgevraagd en verstrekt. Het delen van informatie met andere overheden is een feit en sterk vereenvoudigd.

Ambtelijke doelen (kwaliteit en efficiency) in 2015:

Mede door te investeren in kwaliteit en efficiency van gegevens, informatievoorziening en ICT (werkafspraken, capaciteit en systemen) zijn de voornoemde bestuurlijke doelen behaald.

Functionaliteit die op meerdere afdelingen benodigd is, wordt dan uitsluitend door één van de concernbrede basissystemen geleverd. Systemen waarvan de gegevens niet via moderne technieken centraal konden worden opgeslagen, zijn opgenomen in (bestaande) multifunctionele toekomstvast informatiesystemen. Ook kost het daardoor minder inspanning (en geld) om betrouwbaar data uit te wisselen met ketenpartners, overheidsinstanties en burgers. Tevens zullen de beheerkosten, in vergelijking met ongewijzigd beleid, minder zijn toegenomen.

Vrijwel alle gegevens en documenten zullen gedigitaliseerd en eenduidig vastgelegd (gearchiveerd) zijn, waardoor de informatie snel en eenvoudig is op te vragen en te distribueren. De (bij ongewijzigd beleid) verwachte toename van administratieve handelingen is daarmee voorkomen en betrokkenen (bestuurders, ambtenaren en derden) beschikken altijd snel over de volledige en actuele informatie.

Door speciale aandacht voor de registratie van de gegevens in de informatiesystemen heeft de actualiteit, betrouwbaarheid en compleetheid grote vooruitgang geboekt (ABC-kwaliteit), waardoor werkzaamheden effectiever en efficiënter zijn geworden. Bovendien kunnen we via technische hulpmiddelen locatie- en tijdsafhankelijk werken, c.q. de gewenste informatie beheren en opvragen en is voor medewerkers van onze organisaties een aantrekkelijke werkomgeving aanwezig. Dit komt de werkmotivatie en de productiviteit in algemene zin ten goede.

5. Gevolgen/consequenties

De totale raming van het nieuwe informatiebeleidsplan 2011-2015 omvat een investering € 6.400.000. Dit zou een verhoging betekenen van € 1.190.000 ten opzichte van de huidige meerjaren investeringsprogramma.

Het meerjaren investeringsprogramma ziet er als volgt uit:

| <i>Jaar</i> | <i>2011</i> | <i>2012</i> | <i>2013</i> | <i>2014</i> | <i>2015</i> | <i>Totaal</i> |
|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| <i>Nieuw plan</i> | 1.755 | 1.310 | 1.635 | 850 | 850 | 6.400 |
| <i>Huidig</i> | 1.630 | 1.030 | 850 | 850 | 850 | 5.210 |
| <i>Verschil</i> | 125 | 280 | 785 | 0 | 0 | 1.190 |

bedragen in € 1.000

Om een juiste en zorgvuldiger beslissing te kunnen nemen over deze verhoging is besloten eerst een businesscase uit te werken voor de digitalisering van de backoffice (plateau 3). Dat betekent dat de huidige meerjaren investeringsprogramma I&A voor dit moment ongewijzigd kan blijven.

In het plan wordt een personele versterking voorzien op het gebied systeembeheer en informatie advies. De personele versterking op het gebied van informatie advies hangt sterk samen met de uitkomsten van de eerder genoemde businesscase en is nog niet meegenomen in de financiële reeks. Door de personele versterking van het systeembeheer samen met de effecten van de eerder genoemde investeringen betekent dit een verhoging van de exploitatie:

| <i>Jaar</i> | <i>2011</i> | <i>2012</i> | <i>2013</i> | <i>2014</i> | <i>2015</i> |
|------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <i>Verhoging</i> | 55 | 87 | 87 | 112 | 120 |

bedragen in € 1.000

De investeringsraming en de effecten op de exploitatie zijn meegenomen in de voorjaarsnota 2010.

Dijkgraaf en hoogheemraden van Schieland en de Krimpenerwaard,

secretaris-directeur,

dijkgraaf,

w.g.

w.g.

M.J.H. van Kuijk

mr. J.H. Oosters