



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer

KwaNtiteit

Versie 0.91

30 maart 2011

Decos 2010-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	V 0.1	V 0.2	V 0.3	V 0.4	V 0.5	V 0.91
Bert Visschers	Programma manager	X	X		X	X	
Frank Keijzer	Procesleider	X	X	X	X	X	
Henry Rutten	Adviseur	X	X	X	X		
Jeroen Overbeek	Functioneel Coördinator	X					
WAC		X					
Simon Bouwman	Afdelingshoofd				X		
BC	Vaststellen					X	
I-platform	Advies nieuwe ontwikkelingen					X	
Programmaraad							X

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Dec-2010	Initiële versie ter beoordeling	
0.2	27 jan 2011	Nieuwe versie met input WAC leden	
0.3	27 jan 2011	Redigeerslag	
0.31	1 febr 2011	Commentaar WAC leden verwerkt	
0.4	1 febr 2011	Ander format (Blue Bricks)	
0.5	2 febr 2011	Commentaar Bert Visschers verwerkt, begroting toegevoegd	
V0.6	3 febr	Redigeerslag	
V0.91	24 febr	Kapitaallasten	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit.....	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	6
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	7
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	8
4.1	Te behalen Resultaten.....	9
4.2	Doelen en resultaten Watersysteembeheer KwaNtiteit	10
4.3	Risico's	13
a.	Risico's bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit	13
b.	Risico's Watis	13
c.	Risico's Bagger	13
d.	Risico's ERGO	14
e.	Risico's GISratio	14
f.	Risico's Watertoets	15
5	Benodigde middelen exploitatie	16
5.1	Exploitatiekosten.....	16
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	17
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	18
	Bijlage 2: Legenda Hoofdposten	19

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's en beheersmaatregelen benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

In de bijlage vindt u de financiële uitwerking van de bedrijfsfunctie inclusief een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Watersysteembeheer (WSB) KwaNtiteit houdt zich bezig met de gemeenschappelijke informatievoorzieningen die ondersteuning bieden van diverse waterschapsprocessen, te weten:

- onderhoud (waterlopen en kunstwerken)
- verlening van keurontheffingen
- baggeren
- peilbesluiten
- monitoring watersysteem (modellering)
- watertoets (plannen van derden)
- Eigendommenregistratie en grondaankoop

Producten die gerelateerd zijn aan deze processen zijn:

- Legger wateren en kunstwerken
- Beheerregister wateren en kunstwerken
- Onderhoud wateren en kunstwerken (inclusief baggeren)
- Peilbesluiten
- Monitoring waterkwantiteit (modellering)
- Waterbeheerplan (integraal beheerplan)
- Eigendommenregistratie

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden door het waterschapshuis. Voor het programma Watersysteembeheer KwaNtiteit gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status Productie/in ontwikkeling
IRIS module WATIS	<p>IRIS Watis biedt functionaliteit voor het ondersteunen van de processen rond het beheer van de natte infrastructuur ofwel het waterkwantiteitsbeheer. Hierbij is het mogelijk een uitgebreid beheerregister met objectgegevens van alle, voor waterkwantiteitsbeheer relevante objecten op te slaan en te beheren. Daarnaast kan de (concept)legger met onderhoudsafspraken en (normatieve) objectgegevens worden beheerd. Tevens biedt de module functionaliteit voor het hanteren van beheersinstrumenten zoals peilbesluiten, leggers voor waterlopen en kunstwerken en wordt onderhoud van deze objecten ondersteund.</p>	Productie Kernonderdeel
IRIS module Bagger	<p>IRIS Bagger is een IRIS-module met functionaliteit voor het ondersteunen van het baggerproces of bedrijfsproces baggeren van lijnvormige wateren. Dit proces is bij een waterschap een samenstel van 5 werkprocessen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • plan en programma vormen (P); • peilen en volumes bepalen (V); • kwaliteit van bagger: bemonsteren, toetsen, beheren kwaliteitsdata (K); • bestek voorbereiden (bestemmen bagger, aanbesteden: e.a.) (B); • directie voeren over een baggerwerk in uitvoering tot en met betaling (D). <p>Elk werkproces is een cluster van verrichtingen waarbij data worden gebruikt, verwerkt, nieuw gegenereerd. Het geheel van deze data, los van de rest van de handelingen, is de 'dataschaduw', de afbeelding in termen van data, van het baggerproces.</p>	In ontwikkeling Aanbevolen onderdeel
IRIS module ERGO	<p>ERGO staat voor Eigendommen Registratie, Grondaankoop en Objecten. Deze module vult de IRIS-familie aan met functionaliteit rond het proces van grondaankoop, grondverkoop en het sluiten van andere overeenkomsten. Naast het realiseren van deze processen biedt de module functionaliteit voor het effectief opslaan en beheren van rechten die het waterschap aan derden heeft verleend op eigen percelen, zoals pacht-, jacht-, vis- en publiekrechtelijke gebruiksrechten. Daarmee kunnen ook de rechten en beperkingen worden geregistreerd die ten behoeve van de taken van het waterschap op percelen van derden zijn gevestigd.</p>	Productie Aanbevolen onderdeel
GISratio	<p>Gisratio is het pakket waarmee beheer- en onderhoudsactiviteiten worden gedefinieerd en gekoppeld aan objecten in GIS (ArcGIS). De activiteiten kunnen worden gepland in de tijd en bijgehouden. Rapportages kunnen worden gegenereerd over kosten en uitgevoerd werk. Het pakket kan gebruikt worden voor het integrale beheer van de buitenruimte, aangezien beheer- en onderhoudsactiviteiten kunnen worden gekoppeld aan verschillende type te onderhouden objecten:</p>	

	watergangen, groenobjecten, wegmeubilair, etc.	
Watertoets	De 'watertoets' is een instrument dat waterhuishoudkundige belangen expliciet en op evenwichtige wijze laat meewegen bij het opstellen van ruimtelijke plannen en besluiten. Het is niet een toets achteraf, maar een proces dat de initiatiefnemer van een ruimtelijk plan en de waterbeheerder met elkaar in gesprek brengt in een zo vroeg mogelijk stadium. De digitale watertoets is een website (www.dewatertoets.nl) die helpt bij het doorlopen van de watertoets.	

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit voorziet voor het jaar 2012 een belangrijke ontwikkeling t.a.v. het harmoniseren en uniformeren van het datamodel op basis van de ontwikkelingen in 2011 rond de uniformering van de legger waterlopen, kunstwerken en zonerings. Een positief gevolg van het uniformeren en harmoniseren van het datamodel is dat processen meer in één lijn komen te liggen. Binnen het onderzoek zal hiervoor ook aandacht zijn.

Verder is voor het jaar 2012 een herijking voorzien van een aantal systemen. Deels omdat geconstateerd is dat enkele systemen niet goed aansluiten op de bedrijfsprocessen, deels vanwege het streven naar zoveel mogelijk standaard oplossingen (uit de markt). Onderzoek hiernaar vindt plaats in 2011 zodat op dit moment nog niet te zeggen of en zo ja welke systemen vervangen zullen worden.

Een andere (doorlopende) ontwikkeling is het verder uitbreiden en optimaliseren van de ondersteuning van de bedrijfsprocessen middels functionaliteiten. Het bepalen van minimaal benodigde functionaliteit is een van de activiteiten voor 2012.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		J *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

*1= Met het standaardiseren en uniformeren van het datamodel zullen werkprocessen naar verwachting meer in één lijn komen. Ook op onderdelen binnen het waterkwantiteitsbeheer zullen processen meer worden gestandaardiseerd (zoals bijvoorbeeld peilbesluiten). De WIA zal daarbij als generieke kapstok dienen.

*2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.

De doelstellingen van de Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis.

In de paragraaf 4.1. zijn de doelen en bijbehorende activiteiten beschreven die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit.

De beschrijving van de afgeleide doelen voor de bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit op informatie voorziening niveau vindt u beschreven in paragraaf 4.2

4.1 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen. Voor de bedrijfsfunctie watersysteembeheer KwaNtiteit wordt gewerkt aan een uniform datamodel (start in 2011, doorlopend in 2012). Met dit traject wordt een bijdrage geleverd en invulling gegeven aan de WRA.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB. Het Waterschaps Beveiligings Beleid beschrijft standaarden, processen en procedures op het gebied van de beveiliging van de IT systemen en infrastructuur. De WBB bevat ook concrete acceptatiecriteria waaraan door alle systemen zal moeten worden voldaan.

3. Doelmatig systeem beheer ondersteunen

Voor de bedrijfsfunctie watersysteembeheer KwaNtiteit vindt een onderzoek plaats naar een generiek systeem voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen in het domein van grondverwerving en eigendommen beheer. Resultaat zijn vastgestelde requirements voor die voorziening, een advies voor de uitfasering (Ergo) en implementatie van de voorziening.

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. SLA met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd. Voor de bedrijfsfunctie watersysteembeheer KwaNtiteit vindt een onderzoek plaats naar een generiek systeem voor de ondersteuning van de bedrijfsprocessen in het domein van grondverwerving en eigendommen beheer.

8. Standaardisering van processen

Met het standaardiseren en uniformeren van het datamodel zullen werkprocessen meer in één lijn komen. Ook op onderdelen binnen het waterkwantiteitsbeheer zullen processen meer worden gestandaardiseerd (zoals bijvoorbeeld peilbesluiten). De WIA zal daarbij als generieke kapstok dienen.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een Tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en **rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van** relatiemanagement. Er zijn echter geen specifieke activiteiten binnen de bedrijfsfunctie voorzien die aan dit doel bijdragen.

4.2 Doelen en resultaten Watersysteembeheer KwaNtiteit

1. Informatiesysteem Watis

De module Watis speelt in eerste plaats bij alle waterschappen een primaire rol in het beheer van de kerngegevens in relatie tot de bedrijfsfunctie watersysteembeheer.

a. Legger gegevens

Doel	Voldoen aan de WaterWet voor opslag Legger gegevens
Resultaat	Voldoen aan de WaterWet voor wat betreft het registreren van Leggergegevens; zowel nieuwe alsmede de uitbreiding – mutaties van de bestaande set
Activiteit	Het uniform inrichten van Leggers door de waterschappen vraagt om aanpassing van de module Watis aan de nieuwe wet en regelgeving. Op basis van onderzoek naar en het bepalen van entiteiten en attributen zullen requirements worden bepaald. In 2012 zal implementatie van entiteiten en attributen worden gerealiseerd.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

b. Datamodel

Doel	Opschonen van het Watis datamodel
Resultaat	Data model Watis is in lijn gebracht met het IRIS conform de bevindingen uit het onderzoek Evaluatie Kwaliteit Modules (EKM) spoor 1.
Activiteit	Onderzoek naar globaal nieuw datamodel voor Watis en de gewenste business rules. Dit traject wordt in 2011 opgestart en loopt door in 2012. Daarbij wordt ook de aanschakeling aan andere processen zoals Modelling en Calamiteitenplan meegenomen. Het Watis datamodel zal daarmee een nog bredere gebruiksbasis krijgen binnen het waterkwantiteitsbeheer. Advies in de vorm van een voorstel.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3	

c. Functionaliteit

Doel	Verbeteren functionaliteit Watis
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit. Dit betreft ondermeer realisatie Functionaliteit voor registreren en uitwisselen gegevens peilbesluiten.

Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7

2. Informatie voorziening Bagger

De Module Bagger is specifiek ontwikkeld ter ondersteuning van het baggeren van watergangen.

Doel	Verbeterd ondersteunend systeem voor bedrijfsproces Baggeren
Resultaat	Geïntegreerde oplossing voor ondersteuning van het bedrijfsproces
Activiteit	<p>In 2010 is de module Bagger opgeleverd. Op basis van onderzoek van 2011 (aantal waterschappen zal "Bagger" testen) wordt bepaald of functionaliteit voldoet respectievelijk of er nog functionele aanpassingen nodig zijn. Er is dan ook duidelijkheid of Bagger past op het primaire proces.</p> <p>Waterschappen maken nu nog veelvuldig gebruik van diverse applicaties die "stand alone" draaien. Op basis van de resultaten t.a.v. de functionaliteit wordt bepaald of wordt doorontwikkeld op de bestaande module of dat een alternatief wordt gekozen. Ook de technische basis (het systeem is deels ontwikkeld op basis van verouderde techniek) is onderdeel van de afweging. In 2012 wordt een principe keuze gemaakt voor een bepaald systeem en wordt deze geïmplementeerd.</p> <p>De concrete activiteiten voor 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principekeuze voor toekomstig systeem voor de waterschappen (op basis van bevindingen test 2011); • Opstellen Programma van Eisen (indien keuze valt op Bagger: wenswijzigingen, indien keuze valt op alternatief systeem: Programma van Eisen voor aanbesteding); • Realisatie / ontwikkeling; • Implementatie.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

3. Informatie voorziening ERGO

De module Ergo is ontwikkeld ten behoeve van de ondersteuning van de bedrijfsprocessen in het domein van grondverwerving en eigendommenbeheer.

a. Keuze en implementatie standaard systeem

Doel	Mogelijke vervanging door standaard oplossing
Resultaat	Een gerealiseerd en getest systeem voor grondverwerving en eigendommenbeheer
Activiteit	<p>Bij eerder behoefte onderzoek bij waterschappen is de voorkeur uitgesproken voor standaard oplossingen. Dit sluit aan op een van de beleidsdoelstellingen (standaard systemen waar mogelijk). In 2011 wordt een behoefte onderzoek uitgevoerd naar verbeterde aansluiting op aanpalende processen. Tevens zal in 2011 onderzoek worden gedaan naar (beschikbare) standaard oplossing op de markt en een advies worden afgegeven vanuit de WAC. De verwachting is dat het onderzoek een positief antwoord oplevert (er zijn standaard (OTS) oplossingen beschikbaar). In 2012 wordt (bij een positief besluit) een standaard systeem gekozen en geïmplementeerd. De uitfasering van ERGO kan daarna plaatsvinden.</p> <p>De concrete activiteiten voor 2012 (uitgaande van positief besluit OTS oplossing):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afronding marktverkenning (gestart in 2011); • Opstellen Programma van Eisen (op basis van onderzoeken in 2011); • Aanbesteding; • Implementatie nieuw systeem voor grondverwerving en eigendommenbeheer. • Uitfasering ERGO (vanaf 2013)
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1,B2,B3, B4 en B7	

b. Functionaliteit

Doel	Verbeteren functionaliteit ERGO (<i>Alleen in het geval er toch wordt doorontwikkeld op</i>
------	--

	ERGO!)
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving ERGO
Activiteit	Onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

4. Informatie voorziening GIS ratio

GISratio is het pakket waarmee beheer- onderhoudsactiviteiten worden gedefinieerd en gekoppeld aan objecten in GIS.

Doel	Verbeterd ondersteunend systeem voor beheer en onderhoudsactiviteiten
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Op dit moment is GIS-ratio in gebruik bij diverse waterschappen. Parallel loopt een onderzoek naar een nieuw OnderhoudsBeheerSysteem (OBS) waarvoor, naar verwachting, in 2011 een Programma van Eisen wordt opgesteld (PWSO). De verwachting is dat gekozen zal worden voor een nieuw systeem. In 2012 zal dit worden geïmplementeerd. De concrete activiteiten voor 2012 (uitgaande van keuze voor nieuw systeem): <ul style="list-style-type: none"> • Eventueel afronden Programma van Eisen (start in 2011); • Aanbesteding; • Implementatie nieuw systeem voor beheer en onderhoudsactiviteiten. • Uitfasering GISratio (vanaf 2013)
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

5. Informatie voorziening "De Watertoets"

De Watertoets.nl is een website die helpt bij het doorlopen van de watertoets als onderdeel van bestemmingsplan procedures.

Doel	Optimaliseren van koppeling met administratieve systemen
Resultaat	Gerealiseerde koppeling tussen administratieve systemen en de Watertoets applicatie
Activiteit	Onderzoek naar de mogelijke optimalisatie van de informatievoorziening rond de watertoets door mogelijke koppelingen met de administratieve systemen. Realisatie van deze koppelingen. De verwachting is dat meer waterschappen gebruik zullen maken van de watertoets applicatie.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3,	

4.3 Risico's

a. Risico's bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaNtiteit

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de bedrijfsfunctie Watersysteembeheer (KwaNtiteit) **de onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	40%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%
4	Traject loopt te lang waardoor Waterschappen eigen keuzes maken	Waterschappen tijdens het traject betrekken en informeren	20%
5	Capaciteit Beheerorganisatie (ARCO) te beperkt voor gewenste ontwikkeling	Realistische afspraken met ARCO maken; planning van activiteiten hierop afstemmen	40%

b. Risico's Watis

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Watis de **onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	40%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	20%
4	Traject loopt te lang waardoor Waterschappen eigen keuzes maken	Waterschappen tijdens het traject betrekken en informeren	30%
5	Langere doorlooptijd bij uniformering datamodel	Deels capaciteitsissue. Echter veroorzaakt door ingewikkelde materie en proces.	50%

c. Risico's Bagger

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Bagger **de onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%

2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
3	Aanbestedingstraject loopt vertraging op	Goede aansturing op proces	30%
4	Geleverd product voldoet niet aan de kwaliteits verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%

d. Risico's ERGO

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem ERGO de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
3	Aanbestedingstraject loopt vertraging op	Goede aansturing op proces	30%
4	Geleverd product voldoet niet aan de kwaliteits verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%

e. Risico's GISratio

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem GISratio de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende draagvlak gebruikers	Intensief betrekken GO	20%
2	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%
3	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
4	Aanbestedingstraject loopt vertraging op	Goede aansturing op proces	30%
5	Geleverd product voldoet niet aan de kwaliteits verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%

f. Risico's Watertoets

Nr.	Risico	Maatregel	Waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	40%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	30%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	20%

5 Benodigde middelen exploitatie

De legenda voor de hoofdposten is opgenomen in bijlage 2.

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Tabel Exploitatiekosten 2012

1		Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Bedrijfsfunctie WSB KwaNiteit	Strategie, beleid, innovatie (Behoefte management)		25.000	25.000	25.000	25.000
3		Contractmanagement		20.000	20.000	20.000	20.000
4		Personeelslasten		120.000	121.500	123.000	124.500
5		Bureaukosten		20.000	20.000	20.000	20.000
		Totaal		185.000	186.500	188.000	189.500

Ad 1 Exploitatie Begroting 2011: op de functioneel coördinator na waren In 2011 de exploitatiekosten ondergebracht in de begroting van IRIS exploitatie. Vanaf 2012 worden deze kosten bij de bedrijfsfunctie ondergebracht.

Ad 3,5 Contractmanagement en Bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit de bedrijfsfuncties.

Ad 4 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator van de bedrijfsfunctie en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor de bedrijfsfunctie Watersysteembeheer Kwaliteit en Kwantiteit 2,7 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).

1		Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	De Watertoets	Beheer		215.000	215.000	215.000	215.000








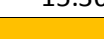


5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- Omvang groter dan 50.000 €;
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

 ontwikkelperiode

1	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
2	IRIS Watis deel 1	2011	453.651		104.523	101.761	98.998	96.235
3	IRIS Watis deel 2	2011	549.879				128.595	125.196
	Totaal		1.003.530	0	104.523	101.761	227.593	221.432
1	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
4	IRIS Bagger deel 1	2011	59.129		13.624	13.264	12.903	12.543
5	IRIS Bagger deel 2	2011	71.671				16.761	16.318
	Totaal		130.800	0	13.624	13.264	29.665	28.861
1	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
6	IRIS Ergo deel 1	2011	66.690		15.366	14.960	14.553	14.147
7	IRIS Ergo deel 2	2011	80.840				18.905	18.406
	Totaal		147.530	0	15.366	14.960	33.459	32.553
1	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
8	Onderhoudsbeheer IS	2012	300.000			69.122	67.295	65.468
	Totaal		300.000	0	0	69.122	67.295	65.468
Totaal investeringen BF			447.530	0	133.513	199.105	358.012	348.314

Ad 1, 2 en 3 In de begroting 2011 vastgestelde investeringen IRIS

In de vastgestelde "Programmabegroting 2011 Het Waterschapshuis" van IRIS is gesteld:

".....

NB:

- Voor 2010 – 2011 wordt een initiële investering van 2 miljoen beschikbaar gesteld voor de bedrijfsfuncties inclusief de roadmap, deze is in hoofdstuk 4 uitgewerkt.
- Voor 2012 – 2013 is een extra investering geraamd van 2 miljoen, deze is verwerkt in de meerjarenraming hierboven.
- **De programma's van de bedrijfsfuncties moeten nog verder worden geprioriteerd en uitgewerkt.** Als blijkt dat een programma grote wijzigingen ondergaat, het mogelijk is dat de investering voor 2012 en later naar boven of naar beneden zal worden bijgesteld. Bovendien is geen rekening gehouden met middelen die nodig zijn als in gezamenlijkheid wordt besloten dat een bepaalde **module "end-of-life" is en opnieuw moet worden ontwikkeld. Dit zal vanaf 2011 tijdig met de waterschappen worden afgestemd en ter besluitvorming worden voorgelegd....."**

Voor de IRIS modules Watis en Ergo is nog onvoldoende aanleiding af te wijken van de in 2010 vastgestelde noodzakelijke investeringen. De investeringenposten van IRIS Ergo voorzien ook (gedeeltelijk) in de kosten van eventuele nieuwe ontwikkelingen op basis van onderzoek.

De IRIS modules GISratio en Watertoets zijn niet in dit overzicht meegenomen. Financiering loopt rechtstreeks via de deelnemende waterschappen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en investeringen

WSB KwaNiteit	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	0	400.000	401.500	403.000	404.500
Investering	0	133.513	199.105	358.011	348.313
Totaal BF	0	533.513	600.607	761.012	752.814

Bijlage 2: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
 - Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Personeelslasten
- Bureaunkosten werkveld;
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie

Watersysteembeheer KwaLiteit

Versie 0.91

16 maart 2011

Decos 2010-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	V 0.1	V 0.2	V 0.3	V 0.4	V 0.5	V 0.9
Bert Visschers	Programma manager	X	X				
Frank Keijzer	Procesleider	X	X	X	X	X	
Leo van der Vlist	Adviseur	X	X	X	X		
Bert Knol	Functioneel Coördinator	X					
Anita Busschgens	WAC lid	X					
Simon Bouwman	Afdelingshoofd				X		
BC	Vaststellen					X	
I-platform	Advies nieuwe ontwikkelingen						
Programmaraad							X

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	28-01-2011	Initiële versie ter beoordeling en aanvulling	
0.2			
0.3	03-02-2011	Ter review Leo van der Vlist	
0.4	03-02-2011	Gereviewed en in nieuwe template geplaatst	
0.5	03-02-2011	Review opmerkingen Simon Bouwman verwerkt	
0.8	9-2-2011	Besluiten BC 8 febr 2011 verwerkt Middelen aangepast	
0.9	16-2-2011	Check op consistentie e.d.	
0.91	24-02-2011	Kapitaallasten toegevoegd.	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer Kwaliteit	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	6
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	6
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	8
4.1	Doelen en resultaten Watersysteembeheer Kwaliteit	9
4.2	Te behalen Resultaten.....	11
4.3	Risico's	13
A.	Risico's bedrijfsfunctie Watersysteembeheer Kwaliteit	13
B.	Risico's (PER IS)	13
5	Benodigde middelen exploitatie	15
5.1	Exploitatiekosten.....	15
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	17
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	18
	Bijlage: Legenda Hoofdposten	19

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar; bundeling programmaplannen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplannen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplannen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplannen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplannen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplannen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te **realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's en beheersmaatregelen** benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

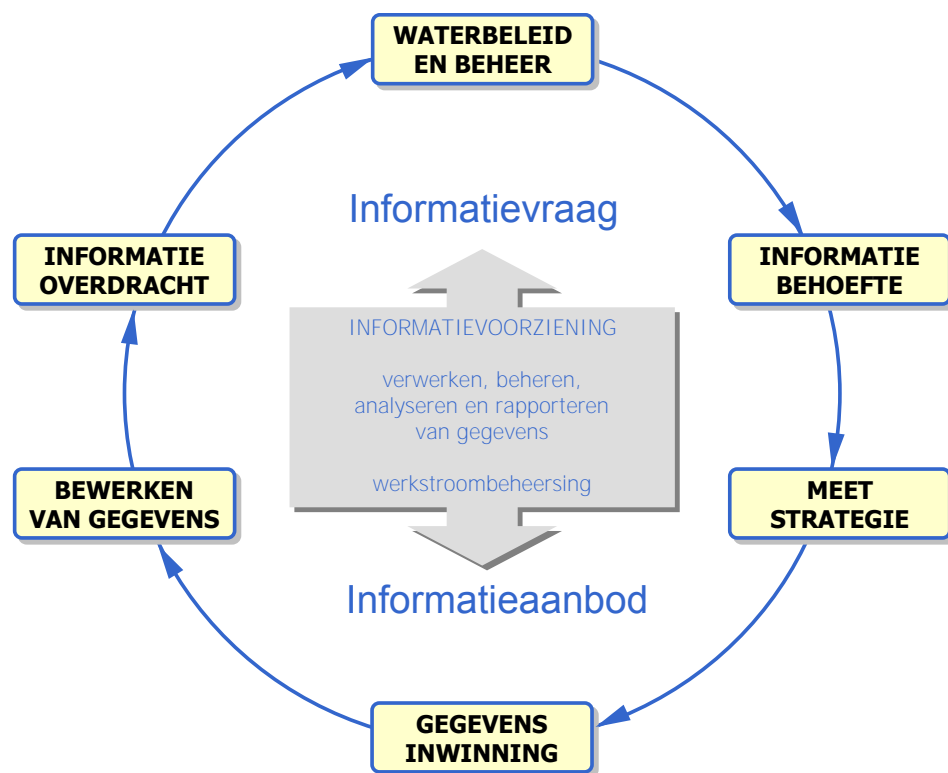
In hoofdstuk 5 vindt u de financiële uitwerking van de bedrijfsfunctie inclusief een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Watersysteembeheer Kwaliteit

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

Binnen de bedrijfsfunctie watersysteembeheer (waterkwaliteit) spelen o.a. de IRIS-modules OWA en Metingen, maar ook diverse andere informatiesystemen buiten het IRIS-werkveld, een rol in de informatievoorziening. De afgelopen jaren heeft het integraal waterbeheer gestaag haar intrede gedaan, hetgeen zich ook heeft doorgezet in het waterkwaliteitsbeheer. Bovendien is met de komst van onder meer de Kaderrichtlijn Water ingezet op een ketenbenadering. Een van de belangrijke processen betreft de monitoring van het watersysteem.

Dit bedrijfs- en managementproces behelst de Plan Do Control Act -cyclus van het watersysteembeheer. Ten behoeve van dit proces is sterke behoefte aan een integrale informatievoorziening, waarbij informatie van verschillende deelaspecten van de waterkwaliteit (en kwantiteit), zoals chemie, ecologie en morfologie en hydrologie in samenhang kunnen worden geraadpleegd, geanalyseerd, beheerd/gepland (meetnetbeheer) en gerapporteerd. Dit proces staat bekend als de monitoringscyclus en is in onderstaande figuur weergegeven.



Monitoring begint met het vaststellen van de informatiebehoefte. Vervolgens wordt de meetstrategie bepaald, welke wordt vastgelegd in een meetplan. Al naar gelang de informatiebehoefte wordt er gemeten, waarbij voor en middels verschillende parameters de toestand van het watersysteem wordt beoordeeld. De meetresultaten worden getoetst aan gestelde doelen en (beoogde) effecten van maatregelen. Het beleid wordt geëvalueerd en indien nodig worden (aanvullende) maatregelen geformuleerd. Informatievoorziening speelt een cruciale rol binnen dit proces. Van cruciaal belang daarbij is dat de informatievraag en het informatieaanbod goed op elkaar zijn afgestemd. De informatievraag moet helder zijn, zodat de juiste gegevens kunnen worden ingewonnen en het juiste informatieaanbod (informatieproducten) kan worden geleverd.

Het rechterdeel van de cirkel (informatiebehoefte, meetstrategie) vormt de basis van de PDCA cyclus en betreft het **meetnetbeheer/meetplanning**. Het linker deel van de cirkel betreft de analyse,

bewerking, aggregatie, integratie en **rapportage**/advisering van de informatievraag. In het midden van de cirkel (grijze blok) worden de gegevens opgeslagen in een database (**registratie brongegevens**).

Huidige situatie.

IRIS_OWA is een systeem voor registratie van brongegevens waterkwaliteit. IRIS_Metingen is een systeem voor Rapportage, welke in de huidige setting niet goed voldoet.

Voor registratie van Flora en Fauna, Hydrologie zijn diverse systemen buiten het IRIS-werkveld in de markt. Dat geldt overigens ook voor registratie systemen waterkwaliteit. Morfologie is met de komst van de Kaderrichtlijn Water een nieuw te registreren aspect. Opmerkelijk is dat betreffende Meetnetbeheer, wat feitelijk een noodzakelijke basis is van de PDCA cyclus, slechts prototypen bekend zijn.

Begin 2010 is een haalbaarheidsstudie "Gegevensvoorziening Monitoring Watersysteem" uitgevoerd met als resultaat dat een generieke voorziening zeer gewenst is met een prioritering in realiseren van een systeem Meetnetbeheer een systeem Registratie Flora en Fauna. In 2010 is het Project Informatievoorziening Monitoring WaterSysteem (PIMWS) gestart en begin 2011 bevindt zich het project in de fase van specificeren van de gewenste functionaliteit en een marktverkenning van bestaande systemen(business studie).

Eind 2010 is de ROADMAP - **Oplossingsrichting en Marsroute" verschenen met daarin het verzoek om te onderzoeken of de modules IRIS_OWA en -Metingen nog het bedrijfsproces ondersteunen, of ze door een standaard pakket te ondersteunen zijn of dat ze kunnen blijven bestaan in verbeterde/aangepaste vorm.**

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Waterkeringen gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status Productie/in ontwikkeling
IRIS module OWA (registratie waterkwaliteit)	Registratie waterkwaliteitsgegevens (Fysisch Chemisch)	Productie Meenemen in marsroute
IRIS module Metingen (rapportage).	Analyse, aggregatie, integratie van watersysteemgegevens	Productie (beperkt) Meenemen in marsroute
Meetnetbeheer/planning	Beheer en planning van meetgegevens	In ontwikkeling/onderzoek
Registratie Flora en Fauna en Morfologie	Registratie van meetgegevens (Flora/Fauna en Morfologie)	In ontwikkeling/onderzoek
Registratie Hydrologie en klimatologie (kwantiteit)	Registratie van meetgegevens (hydrologie en klimatologie)	Onderzoek voorzien

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

Dit bedrijfs- en managementproces behelst de Plan Do Control Act-cyclus van het watersysteembeheer. Ten behoeve van dit proces is sterke behoefte aan een integrale informatievoorziening, waarbij informatie van verschillende deelaspecten van het watersysteem, zoals chemie, ecologie en morfologie en hydrologie in samenhang kunnen worden geraadpleegd, geanalyseerd, getoetst, beheerd/gepland (meetnetbeheer) en gerapporteerd.

Deze informatievoorziening is nog maar ten dele op het gewenste niveau. Om de mogelijkheden tot verbetering te onderzoeken is in 2010 een haalbaarheidsstudie uitgevoerd. Op basis van de uitkomsten hiervan wordt in 2011 een marktverkenning gestart, die zich richt op de volgende twee functies:

- Bronsysteem Flora en Fauna
- Meetnetbeheer

De uitkomst van de marktverkenning bepaalt of hier gekozen gaat worden voor maatwerkontwikkeling, inzet van beschikbare standaardsoftware of anderszins. Bij de start van de verkenning is de doelstelling om in 2011 te komen tot selectie en realisatie in zoverre het de bestaande systemen betreft, zodat in 2012 de aangepaste systemen operationeel en in beheer zijn. Indien uit de marktverkenning naar voren komt dat er nieuwe systemen moeten worden ontwikkeld dan wel aangeschaft dan zijn de kosten daarvan mogelijk niet door de huidige begroting gedekt. Het ligt voor de hand om te veronderstellen dat dit beheer georganiseerd zal zijn via Het Waterschapshuis, hierover is echter nog geen besluit genomen.

Naast de hierboven genoemde functies zal in 2011 ook voor de overige systemen een marktverkenning worden uitgevoerd, implementatie hiervan is ook in 2012 voorzien. Ook hier geldt dat als uit de marktverkenning blijkt dat er nieuwe systemen moeten worden ontwikkeld dan wel aangeschaft de kosten daarvan mogelijk niet door de begroting worden gedekt.

Verder is er sprake van een aantal benoemde wenswijzigingen, die afhankelijk van nog te maken keuzes mogelijk in 2012 worden gerealiseerd. Deze behelzen echter geen fundamentele wijziging of uitbreiding van functionaliteit, gezien het vaarwater van de bedrijfsfunctie.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

**1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.*

**2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.*

De doelstellingen van de BF Watersysteembeheer Kwaliteit zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. Voor de bedrijfsfunctie zijn afgeleide doelen beschreven in paragraaf 4.1.

4.1 Doelen en resultaten Watersysteembeheer Kwaliteit

1. Informatiesysteem Bronsysteem Flora en Fauna (nieuw systeem)

Doel	Realisatie verbetering informatievoorziening monitoring watersysteem : Centrale registratie flora en fauna en morfologie gegevens
Resultaat	Beschikbaar systeem
Activiteit	Plan wordt in 2011 uitgewerkt en mogelijk ook al gerealiseerd. Indien dit niet het geval is wordt in 2012 deze nieuwe registratie operationeel voor de deelnemende waterschappen
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4 en B8, door bij de selectie/realisatie deze doelstellingen leidend te laten zijn	

2. Informatiesysteem Meetnetbeheer (nieuw systeem)

Doel	Realisatie verbetering informatievoorziening monitoring watersysteem : Meetnetbeheer
Resultaat	Beschikbaar systeem
Activiteit	Plan wordt in 2011 uitgewerkt en mogelijk ook al gerealiseerd. Indien dit niet het geval is wordt in 2012 deze nieuwe registratie operationeel voor de deelnemende waterschappen
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4 en B8, door bij de selectie/realisatie deze doelstellingen leidend te laten zijn	

3. Informatiesysteem Rapportage watersysteemgegevens (nieuw systeem; opvolger van IRIS Metingen)

Doel	Realisatie verbetering informatievoorziening monitoring watersysteem: Analyse, aggregatie, integratie, toetsen, beoordelen, presenteren en rapportage van watersysteemgegevens
Resultaat	Beschikbaar nieuw systeem
Activiteit	Definitiestudie en detailontwerp opleveren in 2012. Marktverkenning/Onderzoek starten of AQUOKIT deze functie kan vervullen.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4 en B8, door bij de selectie/realisatie deze doelstellingen leidend te laten zijn	

4. Informatiesysteem IRIS OWA

Doel	Realisatie verbetering informatievoorziening monitoring watersysteem : Centrale registratie waterkwaliteitsgegevens (fysico chemie)
Resultaat	Realisatie wenswijzigingen voorover niet in 2011 gerealiseerd (verbeterde functionaliteit OWA bundel 2) en mogelijke nieuwe wensen.
Activiteit	Ontwikkeling vanuit onderhoud op systemen
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4 en B8, door bij de ontwikkeling deze doelstellingen leidend te laten zijn	

5. Informatiesysteem Bronsysteem Hydrologie/klimatologie (nieuw systeem)

Doel	Realisatie verbetering informatievoorziening monitoring watersysteem : Centrale registratie waterkwantiteitsgegevens (peil en debiet)
Resultaat	Beschikbaar systeem
Activiteit	Definitiestudie en detailontwerp opleveren in 2012. Zo mogelijk ook in 2012 deze nieuwe registratie operationeel voor de deelnemende waterschappen
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4 en B8, door bij de ontwikkeling deze doelstellingen leidend te laten zijn	

leidend te laten zijn

6. Informatiesysteem: Alle systemen binnen de functie

Doel	Professionalisering structuur en beheer
Resultaat	Alle systemen zullen voldoen aan WRA, WBB, de onderhoudbaarheidsnormen, de dienstverlening zal voldoen aan de generieke SLA van het Waterschapshuis en een voor alle systemen zal een bijdrage worden geleverd aan de tevredenheidsmeting
Activiteit	Voorzien zijn assessments in 2011/2012, op basis waarvan aanvullende maatregelen worden genomen en activiteiten worden uitgevoerd om dit resultaat te bereiken
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4, B6 en B9	

4.2 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de **programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen**. Indien geen WRA gereed is, wordt de PRSA (programma start architectuur) die er ligt als toetsingskader gebruikt.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

Het Waterschaps Beveiligings Beleid beschrijft standaarden, processen en procedures op het gebied van de beveiliging van de IT systemen en infrastructuur. De WBB bevat ook concrete acceptatiecriteria waaraan door alle systemen zal moeten worden voldaan.

3. Doelmatig systeem gebruik ondersteunen

Service verzoeken als opgenomen in de activiteiten sheet van de bedrijfsfunctie worden behandeld. Indien deze leiden tot goedgekeurde wenswijzigingen worden die gerealiseerd. Begeleiding van implementatie door HWH zal de doelmatigheid (juiste gebruik) van de informatiesystemen ondersteunen.

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen.

5. Service Level Agreement (SLA) met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA 's.

6. Service Level Agreement (SLA) voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

Voor deze bedrijfsfunctie zal in 2012 de standaardisering met name in Z-info plaatsvinden.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op Gemeenschappelijke Regeling (GR) HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering van de werkwijze

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en **rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van** relatiemanagement.

4.3 Risico's

A. Risico's bedrijfsfunctie Watersysteembeheer Kwaliteit

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de bedrijfsfunctie Watersysteembeheer KwaLiteit **de onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	60%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/ prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%
4	Traject loopt te lang waardoor Waterschappen eigen keuzes maken	Waterschappen tijdens het traject betrekken en informeren	55%
5	Capaciteit Leveranciers te beperkt voor gewenste ontwikkeling	Realistische afspraken met Leveranciers maken; planning van activiteiten hierop afstemmen	40%

B. Risico's (PER IS)

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem OWA de **onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	60%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	30%
4	Traject loopt te lang waardoor Waterschappen eigen keuzes maken	Waterschappen tijdens het traject betrekken en informeren	55%
5	Capaciteit ARCO te beperkt voor gewenste ontwikkeling	Realistische afspraken met ARCO maken; planning van activiteiten hierop afstemmen	40%

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Metingen de **onderstaande risico's onderkend:**

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC	60%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits- verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst	30%

		kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	
4	Traject loopt te lang waardoor Waterschappen eigen keuzes maken	Waterschappen tijdens het traject betrekken en informeren	55%
5	Capaciteit ARCO te beperkt voor gewenste ontwikkeling	Realistische afspraken met ARCO maken; planning van activiteiten hierop afstemmen	40%

5 Benodigde middelen exploitatie

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Tabel Exploitatiekosten 2012

1	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Bedrijfsfunctie WSB Kwaliteit Strategie, beleid, innovatie (Behoefte management)		25.000	25.000	25.000	25.000
3	Contractmanagement		20.000	20.000	20.000	20.000
4	Personeelslasten		120.000	121.500	123.000	124.500
5	Bureaukosten		20.000	20.000	20.000	20.000
	Totaal		185.000	186.500	188.000	189.500

Ad 1 Exploitatie Begroting 2011: op de functioneel coördinator na waren In 2011 de exploitatiekosten ondergebracht in de begroting van IRIS exploitatie. Vanaf 2012 worden deze kosten bij de bedrijfsfunctie ondergebracht.

Ad 3,5 Contractmanagement en Bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit de bedrijfsfuncties.

Ad 4 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator van de bedrijfsfunctie en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor de bedrijfsfunctie 2,2 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).

1	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Informatiesysteem Gebruiksbeheer		15.000	15.000	15.000	15.000
3	Meetnetbeheer/ planning Applicatiebeheer		30.000	30.000	30.000	30.000
4	Functionaliteitenbeheer	-	30.000	30.000	30.000	30.000
	Totaal	-	75.000	75.000	75.000	75.000

Ad. 1 Betreft de beheerfase van het te ontwikkelen informatiesysteem.

1		Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
2	Informatiesysteem Bronstelsel flora en fauna en morfologie	Gebruiksbeheer		15.000	15.000	15.000	15.000
3		Applicatiebeheer		30.000	30.000	30.000	30.000
4		Functionaliteitenbeheer		30.000	30.000	30.000	30.000
		Totaal	-	75.000	75.000	75.000	75.000

Ad. 1 Betreft de beheerfase van het te ontwikkelen informatiesysteem

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- Omvang groter dan 50.000 €;
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

ontwikkelperiode

	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
1								
2	IRIS OWA deel 1	2011	40.000		9.216	8.973	8.729	8.485
3	IRIS OWA deel 2	2011	125.000				29.233	28.460
2	IRIS Metingen deel 1	2012	0					
	Totaal		0	0	9.216	8.973	37.962	36.945
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
1				2011	2012	2013	2014	2015
4	Meetnetbeheer/ planning	2011	80.000		18.432	17.945	17.458	16.971
5	Bronstelsysteem flora en fauna en morfologie fase 1	2011	55.000		12.672	12.337	12.002	11.667
5	Bronstelsysteem flora en fauna en morfologie fase 2	2012	300.000			69.122	67.295	65.468
	Totaal		435.000	0	31.105	99.404	96.755	94.106
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
1				2011	2012	2013	2014	2015
6	IS Rapp.waters.geg fase 1	2011	25.000		5.760	5.608	5.456	5.303
6	IS Rapp.waters.geg fase 2	2012	300.000			69.122	67.295	65.468
	Totaal		325.000	0	5.760	74.729	72.750	70.771
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
1				2011	2012	2013	2014	2015
7	Bronstelsysteem hydrologie/klimatologie	2012	360.000				82.946	80.753
	Totaal		360.000	0	0	0	82.946	80.753
Totaal investeringen BF			1.120.000	0	46.081	183.106	290.412	282.575

Ad 1, 2 en 3 In de begroting 2011 vastgestelde investeringen IRIS

In de vastgestelde "Programmabegroting 2011 Het Waterschapshuis" van IRIS is gesteld:

".....

NB:

- Voor 2010 – 2011 wordt een initiële investering van 2 miljoen beschikbaar gesteld voor de bedrijfsfuncties inclusief de roadmap, deze is in hoofdstuk 4 uitgewerkt.
- Voor 2012 – 2013 is een extra investering geraamd van 2 miljoen, deze is verwerkt in de meerjarenraming hierboven.
- **De programma's van de bedrijfsfuncties moeten nog verder worden geprioriteerd en uitgewerkt.** Als blijkt dat een programma grote wijzigingen ondergaat, het mogelijk is dat de investering voor 2012 en later naar boven of naar beneden zal worden bijgesteld. Bovendien is geen rekening gehouden met middelen die nodig zijn als in gezamenlijkheid wordt besloten dat een bepaalde module "end-of-life" is en opnieuw moet worden ontwikkeld. Dit zal vanaf 2011 tijdig met de waterschappen worden afgestemd en ter besluitvorming worden voorgelegd....."

De delen van de investeringen in Metingen en OWA uit de begroting van 2011, die te maken hadden met nieuwe ontwikkelingen rondom de monitoring zijn apart weergegeven voor 2011 en aangevuld met investeringen voor 2012-2013. Er worden geen investeringen in de module Metingen gedaan. De investering wordt beperkt tot lopende aanpassingen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en investeringen

WSB Kwaliteit	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	-	335.000	336.500	338.000	339.500
Kapitaallasten	0	46.081	183.106	290.412	282.575
Totaal	0	381.081	519.606	628.412	622.075

Bijlage: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
- Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Personeelslasten
- Bureaunkosten;
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie Waterkeringen

Versie 0.91

16 maart 2011

Decos 2010-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	V 0.1	V 0.5 1	V 0.52	V 0.9	V 0.91
Bert Visschers	Programma manager	X	X		X	
Jacques Hoeijenbos	Procesleider	X	X	X	X	
Henry Rutten	Adviseur	X	X	X		
Wim Ypma	Functioneel Coördinator	X		X	X	
WAC			X			
Simon Bouwman	Afdelingshoofd		X	X		
BC	Vaststellen			X		
I-platform	Advies nieuwe ontwikkelingen				X	
Programmaraad						X

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Dec-2010	Initiële versie ter beoordeling	
0.51	03 Februari 2011	Versie jacques en blue bricks	
0.52	11 februari 2011	Opmerkingen BC verwerkt	
0.9	17 februari 2011	Financieel voorstel BC voor 2014 en 2015 verwerkt.	
0.91	23 Februari 2011	Kapitaalslasten verwerkt	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Waterkeringen.....	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	6
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	7
4.1	Te behalen Resultaten.....	8
4.2	Doelen en resultaten Keringenbeheer.....	10
4.3	Risico's en beheersmaatregelen	12
	• Risico's bedrijfsfunctie Waterkeringenbeheer	12
	• Risico's IRIS Keringen	12
	• Risico's IRIS BWK	12
	• Risico's Beheer Vangstregistratie	13
	• Risico's Digispectie	13
5	Benodigde middelen Waterkeringen.....	14
5.1	Exploitatiekosten.....	14
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	15
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	16
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	17

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt **worden uitgewerkt, risico's en** beheersmaatregelen benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

In de bijlage vindt u de financiële uitwerking van de bedrijfsfunctie inclusief een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Waterkeringen

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

Sinds de watersnoodramp van 1953 is een groot deel van de primaire waterkeringen versterkt. Voor een duurzame handhaving van de verbeterde veiligheid van Nederland is het van belang dat we deze keringen met regelmaat toetsen op technische kwaliteit. De Waterwet voorziet hierin door een 6-jaarlijkse toetsing voor te schrijven. Voor gedetailleerde toetsing is registratie nodig van een groot aantal kenmerken van de waterkering, ondergebracht in een beheerregister. De module IRIS Keringen voorziet in de behoefte van gestandaardiseerde opslag van alle relevante (geo-)technische kenmerken van waterkeringen, zowel geometrisch als administratief, waarbij eenduidige presentatie, export naar toetsingsprogramma's en uitwisseling met andere belanghebbenden centraal staan.

Binnen de IRIS-familie spelen de modules Keringen en BWK een rol bij de ondersteuning van deze bedrijfsfunctie. Daarnaast zijn er diverse (expert)systemen in beeld in relatie tot de veiligheidstoetsing. Deze (expert)systemen worden niet door HWH beheerd.

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Waterkeringen gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status
IRIS keringen	De module IRIS Keringen voorziet in de gestandaardiseerde opslag van alle relevante (geo-)technische kenmerken van waterkeringen, zowel geometrisch als administratief.	Productie Kernonderdeel
IRIS BWK	De module IRIS BWK is specifiek gericht op het vastleggen en raadplegen van gegevens voor kaden en oevers.	Productie Kernonderdeel
Vangstregistratie	Vangstregistratie is gericht op het vastleggen en raadplegen van gegevens over de muskus- en beverratten vangst in geheel Nederland	Productie Kernonderdeel
DigiSpectie	Een registratiemethodiek, die het opnemen en vastleggen van visuele waarnemingen voor keringen uniformeert en digitaliseert. Deze methodiek wordt ondersteund met een zogenaamde Geografisch Informatiesysteem toepassing (GIS), genaamd DigiSpectie	In ontwikkeling; In 2011 wordt besloten of het beheer wordt overgenomen van STOWA

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

- Visie op ICT ontwikkelingen in ketenproces

In 2010 is onderzoek gedaan naar integrale informatievoorziening ter ondersteuning van de bedrijfsfuncties. Dit onderzoek is verwerkt in een visie document waarin de ICT ontwikkelingen per bedrijfsfunctie zijn uitgewerkt. In 2011 wordt deze visie verder uitgewerkt in een routekaart. De route kaart beschrijft welke stappen genomen moeten worden in 2011 – 2012 om te komen tot een integrale informatievoorziening ter ondersteuning van de bedrijfsfunctie.

- Gegevens beheer en – uitwisseling

Vanuit de behoefte van bedrijfsprocessen is aanvullende ondersteuning gewenst, met name voor het beheer van kerngegevens van regionale waterkeringen, onderhoud en calamiteitenbestrijding. De gegevensuitwisseling in relatie tot diverse wettelijke verplichtingen dient te worden geoptimaliseerd. Mobiele toepassingen gaan naar verwachting een meerwaarde bewijzen (in termen van efficiency), ter ondersteuning van processen als inspectie van waterkeringen.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

**1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.*

**2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.*

De doelstellingen van de BF Waterkeringen zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. In de paragraaf 4.1. zijn de doelen en bijbehorende activiteiten beschreven die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie Waterkeringen.

De beschrijving van de afgeleide doelen voor de bedrijfsfunctie Waterkeringen op informatie voorziening niveau vindt u beschreven in paragraaf 4.2

4.1 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt (in zwart) worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

3. Doelmatig systeem gebruik ondersteunen

Voor de Bedrijfsfunctie Waterkeringen vindt een onderzoek plaats naar een generiek systeem voor de ondersteuning van diverse functionaliteiten in het kader van mobiel werken. Resultaat zijn vastgestelde requirements voor die voorziening en een advies voor de realisatie (Digiveld).

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. SLA met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd. Voor 2012 betekent dat voor de bedrijfsfunctie Waterkeringen dat er aansluiting vanuit keringen met BRO (basisregistratie ondergrond) wordt gerealiseerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

Binnen de BF Waterkeringen is in 2011 gestart met 2 processen (Legger en Inspectie) voor 2012 zal ondermeer het proces "toetsen" en "onderhoud waterkeringen" conform WIA worden beschreven.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een Tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 wordt de communicatie verbeterd door de invoering van periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) en het introduceren van relatiemanagement.

4.2 Doelen en resultaten Keringenbeheer

1. Informatiesysteem IRIS Keringen

a. IRIS <> FLIWAS

Doel	Vaststellen databehoeftes t.o.v. IRIS database m.b.t. requirements FLIWAS
Resultaat	gerealiseerde koppeling tussen FLIWAS en IRIS keringen
Activiteit	- realisatie onderzoek naar uitwisselingsmogelijkheden tussen FLIWAS en IRIS Keringen en vaststellen van de requirements - Informatievoorziening t.b.v. het opstellen calamiteiten plannen dijkbewaking
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3,	

b. Wenswijzigingen

Doel	verbeteren functionaliteit IRIS Keringen
Resultaat	een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

c. Gegevens uitwisseling

Doel	Optimalisatie toets proces. Optimaliseren gegevensuitwisseling (export) t.b.v. veiligheidstoetsing (o.a. Toetsrapportage en VNK). Dit betreft oa kabels en leidingen
Resultaat	een gerealiseerde en geteste toetsingsfunctionaliteit
Activiteit	vaststellen van requirements voor de verbetering van de gegevens registratie en gegevens uitwisseling (waarschijnlijk nog in 2011). Opleveren van adviesrapport met betrekking tot de realisatie van de functionele verbeteringen.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

d. Mobiel werken

Doel	Mobiel werken mogelijk maken
Resultaat	de schade registratie op keringen "in het veld kunnen verwerken"
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid van de wens om schaderegistratie "in het veld" te kunnen verwerken, vaststellen van de requirements en realisatie van functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

2. Informatiesysteem Boezem Water Kering

Doel	verbeteren functionaliteit BWK
Resultaat	een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

3. Informatiesysteem Vangstregistratie

M.b.t. het Informatiesysteem Vangstregistratie wordt er vooralsnog vanuit gegaan dat de taakoverdracht van de Muskus- en beverrattenbestrijding naar de waterschappen per 1-1-2012 tot stand zal komen.

a. Verbeteren functionaliteit

Doel	aanpassen systeem op voorgenomen proceswijziging en verbeteren functionaliteit Vangstregistratie
Resultaat	een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

b. Mobiel werken

Doel	Mobiel werken mogelijk maken
Resultaat	een gerealiseerde en geteste toepassing
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid van de wens om vangstregistratie "in het veld" te kunnen verwerken, vaststellen van de requirements en realisatie van functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

4. Digispectie

M.b.t. het Informatiesysteem Digispectie wordt er vooralsnog vanuit gegaan dat in 2011 het beheer van de applicatie zal worden overgedragen aan HWH. De doorontwikkeling van Digispectie is mede afhankelijk van de ontwikkelingen rond de ontwikkeling van een generiek systeem voor mobiel werken (Digiveld).

Doel	Verbeteren functionaliteit t.b.v. Digispectie en aansluiting op standaardproces
Resultaat	Een opgeleverde en geteste inspectie functionaliteit in beheer
Activiteit	Requirements vaststellen en advies definiëren voor de realisatie van functionele verbeteringen
Draagt bij aan de beleidsdoelstellingen: B3, B8	

4.3 Risico's en beheersmaatregelen

• Risico's bedrijfsfunctie Waterkeringenbeheer

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de bedrijfsfunctie Waterkeringen de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteit	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	0 – 30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstel dat wordt gedragen door meerderheid van de deelnemers voorleggen aan BC	0 – 30%
3	Ontwikkelingen bij de overheid (BRO) duren langer of noodzakelijke specificaties komen niet.	Activiteit (tijdelijk) aanhouden.	30 – 70%

• Risico's IRIS Keringen

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Keringen de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteit	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30 – 70%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstel dat wordt gedragen door meerderheid van de deelnemers voorleggen aan BC	0 – 30%
3	Ontwikkelingen bij de overheid (b.v. FLIWAS) duren langer of noodzakelijke specificaties komen niet.	Activiteit (tijdelijk) aanhouden.	30 – 70%

• Risico's IRIS BWK

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem BWK de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteit	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	30 – 70%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstel dat wordt gedragen door meerderheid van de deelnemers voorleggen aan BC BC	0 – 30%

- **Risico's Beheer Vangstregistratie**

Als het functioneel beheer niet (goed) wordt uitgevoerd zal dat op den duur het functioneren van de applicatie ernstig schaden. Onvoldoende inzet zal leiden tot afbreuk van het systeem

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteit	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	0 – 30%
2	Ontwikkelingen bij de overheid (overdracht taken naar Ws) duren langer of noodzakelijke specificaties komen niet.	Alleen beheer activiteit applicatie uitvoeren.	0 – 30%

- **Risico's Digispectie**

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteit	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	0 – 30%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstel dat wordt gedragen door meerderheid van de deelnemers voorleggen aan BC	0 – 30%
3	Samenwerking met andere partijen (zoals bijvoorbeeld RWS) verloopt stroef	Maken van afspraken omtrent de samenwerking en gezamenlijke doelen definiëren	30 – 70%

5 Benodigde middelen Waterkeringen

Voorbehoud:

Status 7 februari 2011 Bijlage financiering Exploitatie en Investerings:

1. De Programmaraad heeft als kader voor de begroting 2012 meegegeven dat de kosten van de totale Begroting HWH 2011 niet mag overschrijden. Uitzonderingen zijn nieuwe ontwikkelingen met een aantoonbaar rendement. In deze bijlage zijn de bedragen voor de verwachte exploitatie- en investeringskosten van dit programma opgenomen. De toets of het totaal van alle HWH programmabegrotingen 2012 binnen het gestelde kader blijft heeft nog niet kunnen plaatsvinden.

2. De wijze van doorbelasting van de begrotingskosten 2012 naar de bijdrage van de waterschappen per programma en/of Informatiesysteem wordt voor 2012 nog vastgesteld op voordracht van de Programmaraad.

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Tabel Exploitatiekosten 2012

1	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Bedrijfsfunctie Waterkeringen Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement)		25.000	25.000	25.000	25.000
3	Contractmanagement		20.000	20.000	20.000	20.000
4	Personeelslasten		190.000	192.000	194.000	196.000
5	Bureaukosten		10.000	10.000	10.000	10.000
	Totaal		245.000	247.000	249.000	251.000

Ad 1 Exploitatie Begroting 2011: M.u.v. de kosten van de functioneel coördinator waren in 2011 de exploitatiekosten ondergebracht in de begroting van IRIS exploitatie. Vanaf 2012 worden deze kosten bij de bedrijfsfunctie ondergebracht.

Ad 3,5 Contractmanagement en Bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit de bedrijfsfuncties.

Ad 4 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator van de bedrijfsfunctie en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor de bedrijfsfunctie 2,2 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- **Omvang groter dan 50.000 €;**
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

ontwikkelperiode

	Ontwikkeling / Informatie systeem Keringen	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
1								
2	IRIS Keringen deel 1	2011	327.967		75.565	73.568	71.571	69.573
2	IRIS Keringen deel 2	2011	397.536				92.968	90.511
3	Keringen doorontwikkelen	2012	150.000					34.561
3	Keringen doorontwikkelen	2012	150.000					
	Totaal		1.025.503	0	75.565	73.568	164.539	194.645

	Ontwikkeling / Informatie systeem BWK	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
4	IRIS BWK deel 1	2011	12.376		2.852	2.776	2.701	2.625
4	IRIS BWK deel 2	2011	15.001				3.508	3.415
	Totaal		27.377	0	2.852	2.776	6.209	6.041

Totaal investeringen BF WK		1.052.880	0	78.417	76.344	170.748	200.686
-----------------------------------	--	-----------	---	--------	--------	---------	---------

Ad 2 en 4 In de begroting 2011 vastgestelde investeringen IRIS

In de vastgestelde "Programmabegroting 2011 Het Waterschapshuis" van IRIS is gesteld:

- Voor 2010 – 2011 wordt een initiële investering van 2 miljoen beschikbaar gesteld voor de bedrijfsfuncties inclusief de Roadmap IRIS, deze is in hoofdstuk 4 uitgewerkt.
- Voor 2012 – 2013 is een extra investering geraamd van 2 miljoen, deze is verwerkt in de meerjarenraming hierboven.
- **De programma's van de bedrijfsfuncties moeten nog verder worden geprioriteerd en uitgewerkt. Als blijkt dat een programma grote wijzigingen ondergaat, is het mogelijk dat de investering voor 2012 en later naar boven of naar beneden zal worden bijgesteld. Bovendien is geen rekening gehouden met middelen die nodig zijn als in gezamenlijkheid wordt besloten dat een bepaalde module "end-of-life" is en opnieuw moet worden ontwikkeld. Dit zal vanaf 2011 tijdig met de waterschappen worden afgestemd en ter besluitvorming worden voorgelegd....."**

NB: Voor de IRIS modules Keringen en BWK is nog geen aanleiding af te wijken van de in 2010 vastgestelde noodzakelijke investeringen tot en met 2013.

Ad. 3 Voor de jaren 2014 en 2015 is onder de noemer "doorontwikkeling informatie systeem BF Keringen" een investeringsbedrag van € 150.000 per jaar opgenomen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en investeringen

WK	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie		245.000	247.000	249.000	251.000
Kapitaallasten		78.417	76.344	170.748	200.686
Totaal BF		323.417	323.344	419.748	451.686

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
 - Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Personeelslasten
- Bureaunkosten werkveld;
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan 2012

Bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering

Versie 0.991

16 maart 2011

Decos 2010-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	V 0.1	V 0.5	V 0.991
Bert Visschers	Programma manager	X	X	
Miriam de Best	Procesleider	X	X	
Henry Rutten	Adviseur	X		
Annelies van der Ham	Functioneel Coördinator	X		
WAC		X		
Simon Bouwman	Afdelingshoofd			
BC	Vaststellen		X	
I-platform	Advies nieuwe ontwikkelingen		X	
Programmaraad				X

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Dec-2010	Initiële versie ter beoordeling	
0.5	8-2-2011	BC	
0.991	24-2-2011	Kapitaallasten toegevoegd	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Informatiesystemen (IS) bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	6
4	Doelen bedrijfsfunctie	7
4.1	Te behalen Resultaten.....	8
4.2	Te behalen Resultaten per informatie systeem	10
4.3	Risico's	14
a.	Risico's bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering	14
b.	Risico's Z-info	14
c.	Risico's ZIS	14
d.	Risico's Rioken	15
e.	Risico's LIS	15
5	Benodigde middelen exploitatie	16
5.1	Exploitatiekosten.....	16
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	17
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	19
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	20

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te **realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's** en beheersmaatregelen benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

In de bijlage vindt u de financiële uitwerking van de bedrijfsfunctie inclusief een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering omvat de processen:

A. Transporteren van afvalwater ; Het rioolwater wordt door gemeenten en bedrijven aangeleverd aan het waterschap en wordt door het waterschap vanaf het overnamepunt getransporteerd naar de rwzi's met behulp van persleidingen en rioolgemalen (transportstelsel).

B. Zuiveren van afvalwater ; Het aangevoerde rioolwater wordt op rwzi's gezuiverd en vervolgens wordt het gezuiverde afvalwater geloosd op het oppervlaktewater.

C. Verwerken en afzetten slib; Bij het zuiveren van afvalwater ontstaat als restproduct slib. Dit slib moet op een verantwoorde wijze worden verwerkt en afgezet. Het slib wordt meestal ontwaterd en verder verwerkt (verbrand of gedroogd).

De bedrijfsfunctie wordt tot nu toe ondersteund met meerdere informatievoorzieningen die elkaar, afhankelijk van het gebruik door waterschappen, (kunnen) aanvullen. Momenteel is een aantal informatiesysteem bij HWH in beheer, te weten: Rioken, LIS en ZIS. De IRIS module Rioken ondersteunt het proces van het opstellen en onderhouden van van (basis) rioleringsplannen voor rioleringsstelsels. De IRIS module LIS verzorgt met name de registratie van de afvalwatertransport infrastructuur (m.n. persleidingen).

Waterschappen kiezen voor een centrale standaard die de mogelijkheid geeft om ook op het gebied van zuiveringsinformatie samen te werken (Z-info), een aantal waterschappen gebruikt hiervoor (nog) de IRIS module ZIS.

Toekomstige ontwikkelingen Afvalwaterketen (integrale informatievoorziening):

Vanaf 2011 zal de bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering breder worden dan hierboven gesteld.

Het bedrijfsproces binnen de bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering zal zich uitbreiden over de gehele keten. Door steeds meer samenwerking binnen de keten (van ontvangst tot lozing, inclusief het terugwinnen van grondstoffen) betekent gezamenlijke informatievoorziening rendement.

Binnen de afvalwaterketen is ook rendement te bepalen door te streven naar gezamenlijke informatievoorziening die nu individueel door de waterschappen wordt ingevuld door onderhoudssystemen zoals Maximo, Ultimo e.a. en voor Bouw, Innovatie en optimalisatie zijn daar Infonet/Infoworks voor modellering.

Verdere verbeteringen zijn nodig als de afvalwaterketen een paradigmaverschuiving naar 'Afval = grondstof' en de 'Nutriënten, Energie en waterfabriek' wil realiseren.

In 2012 moet duidelijk worden(door visie en onderzoek) welke informatievoorzieningen kern- of aanbevolen onderdeel van de bedrijfsfunctie afvalwaterketen wordt.

3.2 Informatiesystemen (IS) bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering

In onderstaande tabel staan de gezamenlijke informatievoorzieningen van de bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering die in beheer zijn bij Het Waterschapshuis.

De omvang en de vormen van beheer per informatiesysteem zijn terug te vinden in het Jaarplan.

Naam	Omschrijving	Status Productie/in ontwikkeling
Rioken	IRIS module voor het beoordelen van effecten van rioleringsmaatregelen op de zuiveringstechnische werken. Ondersteunt hiermee o.a. het proces van beoordelen van rioleringsplannen	Productie kernonderdeel
LIS	IRIS module voor met name de registratie van de	Productie

	afvalwatertransport infrastructuur (m.n. persleidingen).	Meenemen in marsroute.
ZIS	IRIS module voor het ondersteunen van de informatievoorziening van het zuiveringsproces zelf (t.p.v. de RWZI's) en ook de technologen en nieuwbouwprocessen .	Productie – meenemen in marsroute Uitfasering starten.
Z-info omgeving	Door de waterschappen gekozen systeem (AquaVision) welke in een pilot uniform en standaard (en centraal) geïmplementeerd wordt bij een aantal waterschappen tot een Z-info omgeving.	In ontwikkeling, HWH opdracht voor coördinatie en regie ontwikkelingen. Aanbevolen onderdeel.

In het kader van de WVO is er een relatie met vergunningverlening en handhaving (hiervoor gebruikt een groot aantal waterschappen de IRIS module VenH)

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

Visie op ICT ontwikkelingen in ketenproces → routekaart

In 2011 wordt onderzoek gedaan naar integrale informatievoorziening ter ondersteuning van de bedrijfsprocessen binnen afvalwaterzuivering. Dit onderzoek wordt verwerkt in een visie document waarin de ICT ontwikkelingen zijn uitgewerkt. In 2012 wordt deze visie uitgewerkt in een routekaart. De routekaart beschrijft welke stappen genomen moeten worden om te komen tot een integrale informatievoorziening ter ondersteuning van afvalwaterzuivering. Hierbij zijn ook rapportages gestandaardiseerd en geüniformeerd.

De Routekaart die ontwikkeld wordt is in lijn met de procesbeschrijving van de WIA. Het einddoel is in lijn met de Waterschaps Referentie Architectuur en voldoet ook aan het Waterschaps Beveiligings Beleid.

Visie op asset management, → routekaart

Er is in 2011 een visiedocument opgesteld ten aanzien van het informatievoorzieningsproces ter ondersteuning van asset management. In 2012 wordt de routekaart uitgewerkt waarin beschreven is welke stappen genomen moeten worden om te komen tot een gestandaardiseerde oplossing voor asset management.

Bij asset-management worden de assets centraal gezet en wordt bekeken wat er nodig is om de assets optimaal te laten performen en te benutten. Zo wordt lange termijn planning en bouw veel meer op elkaar afgestemd. Bijv. De bouw van een nieuwe zuivering kan aanleiding zijn om de geplande vervangingen van de betreffende zuivering niet te doen.

4 Doelen bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De doelstellingen van de BF Afvalwaterzuivering zijn grotendeels afgeleid van de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. Voor de bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering zijn van deze doelstellingen de volgende doelen in 2012 bepalend:

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

*1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die al in 2011 gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.

*2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.

Aansluitende doelstellingen in 2012 zijn:

B8- HA13 Gelijke architectuur en standaarden: Onderzoek en realisatie van integrale informatievoorziening ter ondersteuning van afvalwaterzuivering (ketenproces). Rapportages en standaardiseren en uniformeren.

B3 -HA17 Het doorvoeren van functionele aanpassingen zodat gebruikers en beheerders op efficiënte wijze hun werk kunnen doen: Een verbetering van de informatievoorziening die aansluit op (nieuwe) wensen en eisen, ingegeven vanuit de bedrijfsvoering.

4.1 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen. Indien geen WRA gereed is, wordt de PRSA (programma start architectuur) die er ligt als toetsingskader gebruikt.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

Het Waterschaps Beveiligings Beleid beschrijft standaarden, processen en procedures op het gebied van de beveiliging van de IT systemen en infrastructuur. De WBB bevat ook concrete acceptatiecriteria waaraan door alle systemen zal moeten worden voldaan.

3. Doelmatig systeem gebruik ondersteunen

Voor de bedrijfsfunctie Afvalwaterzuivering geldt voor 2012 voor de informatiesystemen Rioken, Z-info en eventueel LIS, dat invulling zal worden gegeven aan doorlopend functionaliteitenbeheer. Service verzoeken als opgenomen in de activiteiten sheet van de bedrijfsfunctie worden behandeld. Indien deze leiden tot goedgekeurde wenswijzigingen worden die gerealiseerd. Begeleiding van implementatie door HWH zal de doelmatigheid (juiste gebruik) van de informatiesystemen ondersteunen.

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen.

5. Service Level Agreement (SLA) met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

6. Service Level Agreement (SLA) voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen. Voor deze bedrijfsfunctie zal in 2012 de standaardisering met name in Z-info plaatsvinden.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op Gemeenschappelijke Regeling (GR) HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering van de werkwijze

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en **rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van** relatiemanagement.

CONCEPT

4.2 Te behalen Resultaten per informatie systeem

1. Informatiesysteem Z-info

a. In beheer name

Doel	Z-info (inclusief SLA rapportage) in beheer genomen
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Realisatie van Z-info als informatie systeem voor het zuiveringsproces; implementatie op basis van bevindingen van de gerealiseerde standaard inrichting
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2,B3, B7	

b. Digikoppelingen

Doel	Integrale keteninformatie
Resultaat	Koppeling met de kern en aanbevolen systemen realiseren volgens de vastgestelde architectuurstandaard
Activiteit	Vaststellen van de requirements. Realiseren gestandaardiseerde wijze van koppeling met de kern onderdelen en aanbevolen systemen
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2,B3	

c. Verbeteren functionaliteit (meerjaren exploitatie vanaf 2012)

Doel	Verbeteren functionaliteit Z-info
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

2. Informatiesysteem IRIS module ZIS

Doel	Aansluiten bij gekozen standaard
Resultaat	Start uitfasering ZIS: binnen HWH is Z-info de ondersteunende oplossing
Activiteit	Ondersteunen uitfasering ZIS
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1,B2,B3	

3. Informatiesysteem IRIS module LIS

a. Standaardisatie

Doel	Een compactere Iris
Resultaat	Dubbele functionaliteit uit IRIS te verwijderen en overblijvende functionaliteiten overhevelen naar standaard oplossing (bijvoorbeeld: OTS of IRIS basis)
Activiteit	In 2011 wordt onderzoek uitgevoerd naar LIS of OTS componenten. Op basis hiervan advies opstellen richting Begeleidingscommissie ter besluitvorming. Bij positief besluit in 2012 implementatie van OTS component of doorontwikkelen huidige IRIS systeem
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

b. Verbeteren functionaliteit

Doel	Verbeteren functionaliteit LIS (is afhankelijk van resultaat van sub. A standaardisatie)
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

4. Automatisering bedrijfsvergelijking Zuiveringsbeheer (nieuwe oplossing voor WS'n)

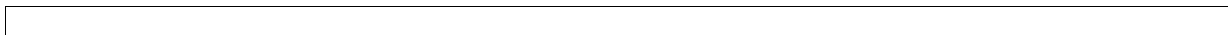
Doel	Geautomatiseerde oplossing voor bedrijfsvergelijking (Inclusief financiële deel)
Resultaat	<ol style="list-style-type: none"> 1. Onderzoeksrapport, met requirements. 2. Daarna gerealiseerde en geteste oplossing. Elk gewenst moment beschikbaar hebben van bedrijfsvergelijkinginformatie
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. onderzoek naar de ontsluiting van benchmark. 2. Requirements opstellen, advies definiëren richting Begeleidingscommissie voor besluitvorming.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

5. Informatiebehoefte WIS keten (waterschap informatie systeem) (nieuwe oplossing voor WS'n)

Doel	Voldoen aan actie STORM wat betreft overhevelen van riolering (rioleringstaken) naar waterschappen
Resultaat	In kaart gebrachte informatiebehoefte (concreet maken van benodigde informatie tbv uitvoering van deze functie)
Activiteit	Onderzoek naar informatiebehoefte
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

6. Slibregistratie strategie (logistieke deel) (nieuwe oplossing voor WS'n)

Doel	Ontwikkeling van gezamenlijke informatievoorziening voor afvalstoffenlogistiek
Resultaat	Programma van eisen
Activiteit	Uitvoeren van een onderzoek naar de eisen voor het logistiek deel van de afvalstoffenverwerking. Expliciet niet het financiële deel.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	



CONCEPT

7. Informatievoorziening voor Procesbesturing (nieuwe oplossing voor WS'n)

Doel	Generieke oplossing voor de inrichting van afvalwaterzuiveringsinstallaties
Resultaat	Advies rapport inzake generieke oplossing voor wat betreft de inrichting van de voorziening
Activiteit	Onderzoek naar generiek oplossing, vaststellen van de requirements en definiëren van advies aan Begeleidingscommissie
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

8. Informatievoorziening voor Energy registratie (nieuwe oplossing voor WS'n)

Doel	Generieke oplossing voor de energie registratie
Resultaat	Adviesrapport inzake generieke oplossing
Activiteit	Onderzoek naar generiek oplossing, vaststellen van de requirements en definiëren van advies aan Begeleidingscommissie. Binnen dit onderzoek vindt oriëntatie plaats op haalbaarheid voor Z-info .
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

4.3 Risico's

a. Risico's bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering

De te ontwikkelen visies kunnen mogelijk grote invloed hebben op de prioritering en financiële planning van het programma. Een visie op het ketenproces is er belangrijk om te hebben zeker in verband met de te lopen marsroute (aansluiting bij architectuur standaarden – B3 paragraaf 4).

Binnen de bedrijfsfunctie afvalwaterzuivering zijn de volgende risico's onderkend, die niet direct aan één informatiesysteem zijn te koppelen.

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	100%
2	Wensen en/of meningen deelnemers lopen te ver uiteen	Voorstellen voorleggen aan de BC die de knoop doorhakt	60% (stemmen)
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteits verwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	10%

b. Risico's Z-info

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Z-info de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Wanneer het traject te lang duurt is het mogelijk dat waterschappen afhaken.	Voldoende communicatie over de resultaten en tijdens diverse uit te voeren activiteiten	40%
2	Geen consensus uniforme inrichting	Afdwingen via VvZB	60% (stemmen)
3	De keuze om platform los te laten (niet alleen IRIS) betekent dat de administratie van service verzoeken ook moet worden ingericht	HWH moet beleid hebben hoe functioneel beheer en de regie daarover in te richten voor dat Z-info door de waterschappen operationeel wordt gebruikt.	40%

c. Risico's ZIS

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem ZIS de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Bij vertraging uitfasering oplopende kosten ZIS beheer vanwege niet kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen	Vanuit HWH en VvZB actief ondersteunen van de uitfasering door naar een einddatum toe te werken.	60%

d. Risico's Rioken

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende kwaliteit en/of capaciteit bij waterschappers voor de realisatie van de activiteiten	Capaciteit en/of materiedeskundigheid inhuren	80%
2	onduidelijke verouderde service verzoeken	GO raadplegen om de serviceverzoeken te verduidelijken. Inrichten service verzoeken registratie	50%
3	Geleverd product voldoet niet aan kwaliteitsverwachtingen	Er op toe zien dat normeringen/prestaties meetbaar worden beschreven en getoetst kunnen worden. Toetsingscriteria hanteren (en of opstellen)	40%

e. Risico's LIS

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Zie algemene risico's		
2			

5 Benodigde middelen exploitatie

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Tabel Exploitatiekosten 2012

1		Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Bedrijfsfunctie AZ	Strategie, beleid, innovatie (Behoefte management)		75.000	75.000	75.000	75.000
3		Contractmanagement		20.000	20.000	20.000	20.000
4		Personeelslasten	50.000	190.000	192.000	194.000	196.000
5		Bureaukosten		10.000	10.000	10.000	10.000
		Totaal			295.000	297.000	299.000

- Ad 1 Exploitatie Begroting 2011: op de functioneel coördinator na waren In 2011 de exploitatiekosten ondergebracht in de begroting van IRIS exploitatie. Vanaf 2012 worden deze kosten bij de bedrijfsfunctie ondergebracht.*
- Ad 3,5 Contractmanagement en Bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit de bedrijfsfuncties.*
- Ad 4 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator van de bedrijfsfunctie en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor de bedrijfsfunctie 2,2 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit.*

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- **Omvang groter dan 50.000 €;**
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

ontwikkelperiode

	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
2	LIS deel 1	2011	18.564		4.277	4.164	4.051	3.938
2	LIS deel 2	2011	22.502				5.262	5.123
	Totaal		41.066	0	4.277	4.164	9.314	9.061
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
3	Rioken deel 1	2011	162.263		37.386	36.398	35.410	34.422
3	Rioken deel 2	2011	196.683				45.996	44.781
	Totaal		358.946	0	37.386	36.398	81.406	79.202
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
4	ZIS	2012	50.000			11.520	11.216	10.911
	Totaal		50.000	0	0	11.520	11.216	10.911
	Ontwikkeling / Informatie systeem	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
5	Z-info deel 1		423.000	423.000	-	-	-	-
6	Z-info deel 2	2.012	135.000			31.105	30.283	29.460
	Totaal		558.000	423.000	0	31.105	30.283	29.460
Totaal investeringen BF			1.008.012	423.000	41.664	83.187	132.218	128.635

Ad 2, 3 en 4 In de begroting 2011 vastgestelde investeringen IRIS

In de vastgestelde "Programmabegroting 2011 Het Waterschapshuis" van IRIS is gesteld:

".....

NB:

- Voor 2010 – 2011 wordt een initiële investering van 2 miljoen beschikbaar gesteld voor de bedrijfsfuncties inclusief de roadmap, deze is in hoofdstuk 4 uitgewerkt.
- Voor 2012 – 2013 is een extra investering geraamd van 2 miljoen, deze is verwerkt in de meerjarenraming hierboven.
- **De programma's van de bedrijfsfuncties moeten nog verder worden geprioriteerd en uitgewerkt.** Als blijkt dat een programma grote wijzigingen ondergaat, het mogelijk is dat de investering voor 2012 en later naar boven of naar beneden zal worden bijgesteld. Bovendien is geen rekening gehouden met middelen die nodig zijn als in gezamenlijkheid wordt besloten dat een bepaalde **module "end-of-life" is en opnieuw moet worden ontwikkeld.** Dit zal vanaf 2011 tijdig met de waterschappen worden afgestemd en ter besluitvorming worden voorgelegd....."

Ad.4 Voor de IRIS modules ZIS is inmiddels een andere gezamenlijke informatievoorziening gekozen. De in de begroting vastgestelde investeringen in 2010-2013 zijn op 50.000 euro gezet. De resterende investering van 50.000 betreft een investering in de migratie. De bijdrage van de ZIS deelnemende waterschappen voor 2011 wordt hierop aangepast. Voor de overige IRIS modules is nog geen aanleiding af te wijken van de in 2010 vastgestelde noodzakelijke investeringen.

Ad.5 De investering voor Z-info wordt in één keer opgehaald via de VVZB en niet middels de vaak toegepaste werkwijze van voorfinanciering door HWH en na oplevering de afschrijving in 5 jaar. De investering is inclusief 30.000 euro benodigd voor de uit Z-info voortvloeiende Bedrijfsfunctie activiteiten waar alle informatiesystemen rendement door behalen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en investeringen*

AZ	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	0	295.000	297.000	299.000	301.000
Investing	423.000	41.664	83.187	132.218	128.635
Totaal	423.000	336.664	380.187	431.218	429.635

CONCEPT

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
 - Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Personeelslasten
- Bureaunkosten werkveld;
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie vergunningverlening
en handhaving

Versie 0.91

16 maart 2011

Decos 2010-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.2	v0.91			
Eric Marsman	Procesleider VenH	x					
Bert Visschers	Programma manager	X					
Simon Bouwman	Afdelingshoofd Beheer	X					
Susanne Jongsma	Functioneel coördinator	X					
Bc	Begeleidingscommissie		X				
WAC	Wijzigingsadviescommissie		X				
i-platform			X				
Programmaraad				X			

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Februari 2011	Initiële versie ter beoordeling	
0.2	9 februari 2011	Opmerkingen BC <ul style="list-style-type: none"> - Paragraaf 3.1 eenduidig maken met jaarplan VenH 2011; - Term Wvo verwijderen. Is oud. Vervangen door 'Rijksheffing' - Naam hoofdstuk 4 aanpassen Doelen vervangen door Kaders. Doelen gelden voor de systemen en niet voor Het Waterschapshuis. 	
091	23 febr. 2011	Financiële paragraaf vernieuwd. Kapitaallasten toegevoegd	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Vergunningverlening en handhaving	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen.....	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie.....	6
4	Kaders en resultaten bedrijfsfunctie.....	7
4.1	Te behalen Resultaten	8
4.2	Te behalen Resultaten per informatiesysteem	9
4.3	Risico's per bedrijfssysteem	13
5	Benodigde middelen exploitatie	14
5.1	Exploitatiekosten.....	14
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	16
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	17
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	18

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te **realiseren**. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's en beheersmaatregelen benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

In bijlage 1 vindt u de financiële uitwerking van de bedrijfsfunctie inclusief een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Vergunningverlening en handhaving

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

Vergunningen verlenen kan globaal worden opgedeeld in de volgende werkzaamheden:

1. Het aanvragen van een vergunning;
2. Het behandelen van de vergunningaanvraag;
3. Het verlenen van de vergunning;
4. Het publiceren van de vergunning;
5. Het archiveren van de vergunning.

Handhaving bestaat uit:

1. Het controleren of de regels van de keur en van vergunningen (incl. grondwater) worden nageleefd;
2. Controle op illegaliteit in het veld;
3. Het opstellen van procesverbaal
4. Het opleggen van bestuursdwang/boetes.

Schouw bestaat uit:

1. Stelselmatig toezicht op wateren en waterkeringen;
2. Controle of het slootonderhoud overeenkomstig de onderhoudsplicht is uitgevoerd;
3. Aanschrijven overtreders;
4. Herschouwen van het slootonderhoud van de wateren;
5. Het opleggen van bestuursdwang/boetes.

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Vergunningverlening en handhaving gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status
Olo/water	aanvragen van vergunningen	Productie/in ontwikkeling
IRIS VenH	behandelen van vergunningaanvragen	Productie Meenemen in marsroute
IRIS KIM	verwerken schouwaanschrijvingen	Productie Meenemen in marsroute
Waterschapsnet	publiceren van vergunningen en bekendmakingen	Productie
Digitale aangifte 'Wvo'-bedrijven	systeem waarmee bedrijven digitaal hun vervuilingsequivalenten (ve's) kunnen melden.	Productie

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

Vergunningen en handhaving

In 2011 is de module V&H "waterwetproof" gemaakt. Na implementatie van deze wenswijziging bij de waterschappen kan in 2012 onderzocht worden wat de mogelijkheden zijn om de module te koppelen aan andere systemen zoals bijvoorbeeld, DMSsystemen, LGR en OLO. De volgende systemen die de V&H module ondersteunen zijn sterk verouderd, SQLword en Oracle Forms, hiervoor dient in 2012 een onderzoek ingesteld te worden om deze systemen te kunnen vervangen.

Verder zijn de volgende ontwikkelingen gesignaleerd:

- Aanpassing aan nieuwe wetgeving, bijv Besluit buiteninrichtingen en Activiteitenbesluit;
- Het proces van vergunningverlening en handhaving zal niet veranderen, wel zullen er meer algemene regels komen. De implementatie hiervan zal meevallen, is de verwachting.
- Het nieuwe werken en het aspect beveiligen: de gevolgen hiervan op het proces VenH;
- Het ontsluiten van data via een geo-module: de track en trace-fase van vergunningverlening, de toegankelijkheid via internet, het aanklikken van kaartjes en het snel kunnen wisselen tussen informatiebronnen.

IRIS KIM

Iris KIM is sterk verouderd en voldoet niet meer aan de wensen de waterschappen. In 2011 is heeft er een onderzoek plaats gevonden naar een gemeenschappelijke voorziening. Indien hiervoor door de begeleidingscommissie gekozen wordt dan zal in 2012 deze voorziening geïmplementeerd worden.

- Gegevens beheer en – uitwisseling

Vanuit de behoefte van bedrijfsprocessen is aanvullende ondersteuning gewenst. De gegevensuitwisseling in relatie tot diverse wettelijke verplichtingen dient te worden geoptimaliseerd. Mobiele toepassingen gaan naar verwachting een meerwaarde bewijzen (in termen van efficiency), ter ondersteuning van processen als handhaven.

OLO/water

Olo/water gaat per 1 juli 2011 live. Vanaf dat moment zullen beheerkosten door de beheerder bij de gebruikers in rekening worden gebracht. De jaarlijkse kosten worden geschat 210.000 euro. Een belangrijke taak wordt het inventariseren van wenswijzigingen (functioneel beheer) en het doorsluizen ervan naar AgentschapNI. Hiervoor zullen kosten in rekening worden gebracht. Waterschappen zullen een beroep doen op Het Waterschapshuis betreffende opleiding en training om met olo/water te kunnen werken. Hiervoor is budget gereserveerd. Geautomatiseerd berichtenverkeer is een belangrijke ontwikkeling bij het gebruik van systemen: berichten moeten makkelijk via een servicebus met andere systemen kunnen worden uitgewisseld.

Publicaties en bekendmakingen

In 2010 is er bij 1 waterschap het publiceren van vergunningen en bekendmakingen geautomatiseerd. Dat wil zeggen dat afgegeven vergunningen automatisch, zonder tussenkomst van een medewerker, worden gepubliceerd en weergegeven op de website. Het doel is het geautomatiseerd publiceren in 2011 en 2012 bij elk waterschap te realiseren. Vervolgens zal deze module door middel van applicatiebeheer in stand moeten worden gehouden.

Digitale aangifte Rijksheffing door bedrijven

In 2011 wordt een wenswijziging opgeleverd, waarmee het formulier gebruiksvriendelijker is geworden en er minder gegevens behoeven te worden ingevuld. Voor 2011 wordt een groot-onderhoud plan uitgewerkt voor de modernisering van de applicatie. Het grootonderhoud wordt in de loop van 2012 gestart. De koppeling met TAX-I zal in het TAX-I traject worden opgenomen, zie projectplan TAX-i.

4 Kaders en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's GR Het Waterschapshuis vormen het referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidskaders	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N ^{*1}
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N ^{*2}

*1 = Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die al in 2011 gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.

*2 = In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.

De doelstellingen van de bedrijfsfunctie Vergunningverlening en handhaving zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. Voor de bedrijfsfunctie Vergunningverlening en handhaving zijn afgeleide doelen beschreven in paragraaf 4.1.

De beschrijving van de afgeleide doelen voor de bedrijfsfunctie VenH op informatie voorziening niveau vindt u beschreven in paragraaf 4.2

4.1 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

3. Doelmatig systeem beheer ondersteunen

Functionele wijzigingen: optimalisatie van ondersteuning door informatie voorziening van primaire proces (oa op basis van wens-wijzigingen voor IRIS VenH module die bijdragen aan optimalisatie van functionaliteit)

Voor de bedrijfsfunctie VenH vindt, in het kader van vervanging van KIM, een onderzoek plaats naar een gezamenlijke informatievoorziening, op basis waarvan een advies zal worden uitgebracht.

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. Service Level Agreement (SLA) met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA. In Q3 2011 verloopt het contract met Arco, deze zal opnieuw aanbesteed worden.

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen. Voor deze bedrijfsfunctie betekent dit specifiek dat het proces "schouw" zal worden ingericht.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012. Er zal een business Case gemaakt worden voor vervanging Oracle Forms, alternatief voor module V&H en koppeling andere systemen.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van relatiemanagement.

13. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 worden ingevuld.

4.2 Te behalen Resultaten per informatiesysteem

1. Informatiesysteem Iris VenH

Doel	Integratie geo-informatie
Resultaat	Bewerkstelligen integratie GIS, DMS,CMS en zaakgericht werken (workflow management)
Activiteit	Onderzoek naar integratie Geo informatie en zaakgericht werken
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2,B3, B7,B8	

Doel	Verbeteren functionaliteit IRIS V en H
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	Vaststellen van functionele en gegevens behoefte: onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,B8	

Doel	Onderzoek naar vervanging Oracle Forms
Resultaat	Vervanging van Oracle Forms, welke oplossing ondersteund wordt door de leverancier (Oracle WebForms?)
Activiteit	Samen met Diensten Basis onderzoeken wat als vervanging kan dienen. Marktonderzoek doen.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

Doel	Onderzoek alternatief voor bestaand V&H module
Resultaat	Adviesdocument waar in beschreven staat of er op de markt mogelijkheden zijn of de module V&H in IRIS verder uitgewerkt moet worden.
Activiteit	Inventarisatie wensen Waterschappen, Marktonderzoek.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7, B8	

Doel	Realiseren vervanging SQL word
Resultaat	Een gerealiseerd en getest alternatief voor SQL word
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> - vaststellen van functionele en gegevens behoefte; - marktonderzoek en advies - Implementeren
Activiteit : Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

Doel	Koppeling met andere systemen
Resultaat	Een voorziening gerealiseerd die het mogelijk maakt om IRIS V&H aan andere systemen te koppelen (servicebus?)
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Samen met Diensten basis vaststellen van functionele en gegevens behoefte; - marktonderzoek en advies - Implementeren
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

Doel	Aanpassing aan nieuwe wetgeving en invoeren van algemene regels
Resultaat	Een systeem dat up to date is aan de nieuwe wetgeving
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Inventariseren nieuwe wetgeving - Implementeren
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

Doel	Systeem aanpassen aan het nieuwe werken irt. Beveiliging
Resultaat	Een voorziening gerealiseerd die het mogelijk maakt om met IRIS V&H volgens het nieuwe werken te kunnen gebruiken
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Samen met Diensten basis vaststellen betreffende het nieuwe werken - Implementeren
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

Doel	Ontsluiten van data met geomodule: track en trace
Resultaat	Een voorziening gerealiseerd die het mogelijk maakt om data snel te kunnen ontsluiten en te gebruiken voor IRIS V&H
Activiteit	<ul style="list-style-type: none"> - Samen met Diensten basis vaststellen hoe dit kan worden gerealiseerd. - marktonderzoek en advies - Implementeren
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

2. Informatiesysteem Iris KIM

a. vervanging KIM

Doel	Implementatie gemeenschappelijke voorziening voor de schouw
Resultaat	Een gerealiseerde en geteste gemeenschappelijke voorziening voor de waterschappen
Activiteit	In Q3 2011 heeft een onderzoek plaatsgevonden naar de mogelijkheden voor vervanging van KIM, op basis waarvan een advies naar de BC wordt opgesteld. <ul style="list-style-type: none"> - Aanschaf / Bouwen voorziening en implementeren - Uitfasering KIM
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

b. verbetering functionaliteit

Doel	verbeteren functionaliteit IRIS KIM (afhankelijk van resultaat bij sub. A)
Resultaat	een gerealiseerde en geteste omgeving
Activiteit	onderzoek naar haalbaarheid wenswijzigingen, vaststellen van de requirements en realisatie van verbetering functionaliteit
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7	

3. Informatiesysteem Waterschapsnet

Doel	Uitrol koppeling IRIS/waterschapsnet bij waterschappen
Resultaat	Vergunningen en bekendmakingen worden automatisch vanuit de IRIS gepubliceerd.
Activiteit	Leverancier verzorgt de koppeling met publicatiemodule
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

Doel	Applicatiebeheer, gebruiksbeheer en functioneel beheer
Resultaat	Verbeterde versie van de module.
Activiteit	Bijhouden wenswijzigingen en verwerking ervan
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

4. Informatiesysteem OLO/Water

Doel	Applicatiebeheer, gebruiksbeheer en functioneel beheer
Resultaat	Functionerend up to date Olo/water
Activiteit	Wenswijzigingen bijhouden en doorgeven aan AgentschapNL Koppelingen met mid en backoffice-systemen realiseren. Beheer bekostigen.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

Doel	Opleiding
Resultaat	Instructie geven aan waterschappen
Activiteit	Nieuwe releases actief onder de aandacht brengen van waterschappen en ervoor zorgen dat waterschappen ermee kunnen werken
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

5. Informatiesysteem Digitale aangifte Rijksheffing bedrijven

Doel	Introductie nieuwe release
Resultaat	Bedrijven ondersteunen die gebruik willen maken van de nieuwe release

Activiteit	Nieuwe releases actief onder de aandacht brengen van bedrijven en ervoor zorgen dat waterschappen ermee kunnen werken
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

Doel	Groot onderhoud en koppeling aan Taxi
Resultaat	Actueel en up to date system dat gekoppeld aan het belastingsysteem TAXI
Activiteit	Wenswijzigingen inventariseren en doorvoeren. De data die met de formulieren verzameld worden koppelen aan het belastingssysteem TAXI
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B7,	

4.3 Risico's per bedrijfssysteem

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem OIO / water onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Olo/water wordt niet op 1 juli 2011, maar (veel) later opgeleverd. Waterschappen, die budget voor de invoering van Olo/water hebben gereserveerd, moeten het budget overhevelen naar 2012.	Waterschappen tijdig informeren of 1 juli 2011 wordt gehaald.	

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem de onderstaan IRIS VenH de risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Te snelle uitvoering. Er is een wens om de nieuwe versie tegelijk met olo/water te implementeren, dus 1 juli 2011. Zowel BC en WAC hebben aangegeven dat de impactanalyse zorgvuldig moet worden uitgevoerd en niet overhaast. Er is dus een kans dat de nieuwe release van VenH later dan 1 juli wordt opgeleverd.	BC en WAC op tijd informeren over de voortgang van de impactanalyse en de bouw van de nieuwe release. Sturen op kwaliteit en tijdig informeren Arco de applicatiebeheerder, via de Releasecoördinator HWH	

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem IRIS KIM de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Onvoldoende medewerking Waterschappen	Communicatie	
2	Ontoereikend Budget	Begroting verhogen, Oplevering niet volgens opdracht	
3	Onvoldoende mankracht	Op tijd medewerking vragen	

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem Waterschapsnet de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Draagvlak Bekendheid	Goed communiceren met waterschappen	

Informatiesysteem Digitale aangifte bedrijven

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Taxi wordt later opgeleverd, waardoor koppeling niet tot stand kan worden gebracht.	Ontwikkelingen Taxi goed volgen en mogelijke vertraging direct communiceren met BC	

5 Benodigde middelen exploitatie

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Tabel Exploitatiekosten 2012

1	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Bedrijfsfunctie VenH					
	Strategie, beleid, innovatie (Behoefte management)	15.000	25.000	25.000	25.000	25.000
3	Contractmanagement	10.000	20.000	20.000	20.000	20.000
4	Personeelslasten	190.000	190.000	192.000	194.000	196.000
5	Bureaukosten		10.000	10.000	10.000	10.000
	Totaal	215.000	245.000	247.000	249.000	251.000

Ad 1 Exploitatie Begroting 2011: op de functioneel coördinator na waren In 2011 de exploitatiekosten ondergebracht in de begroting van IRIS exploitatie. Vanaf 2012 worden deze kosten bij de bedrijfsfunctie ondergebracht.

Ad 3,5 Contractmanagement en Bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit de bedrijfsfuncties.

Ad 4 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator van de bedrijfsfunctie en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor de bedrijfsfunctie 2,2 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).

1	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
2	Informatiesysteem					
	Gebruiksbeheer		10.000	10.000	10.000	10.000
3	OLO/Water					
	Applicatiebeheer		210.000	210.000	210.000	210.000
4	Functionaliteitenbeheer	-		50.000	50.000	50.000
	Totaal	302.000	220.000	270.000	270.000	270.000

Ad. 4 Voor het ontwikkelen en de beginperiode van beheer van OLO/Water is in 2010 en 2011 een budget van respectievelijk 452K en 409K opgenomen. Deze budgetten zijn naar verwachting

voldoende om het project OLO/Water en de eerste aanvullende functionele ontwikkelingen in 2011 en 2012 te bekostigen. Vanaf 2013 wordt bij de exploitatie een post Functionaliteitenbeheer opgenomen.

1		Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
2	Informatiesysteem Publiceren vergunningen	Gebruiksbeheer	2.000	2.000	2.000	2.000	2.000
3		Applicatiebeheer	9.000	9.000	9.000	9.000	9.000
4		Functionaliteitenbeheer	10.000	30.000	30.000	30.000	30.000
		Totaal	21.000	44.000	44.000	44.000	44.000

Ad. 2 t/m 3 De budgetten uit de Begroting 2011 zijn aangehouden voor de vervolgjaren.

1		Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
2	Informatiesysteem Digitale aangifte bedrijven	Gebruiksbeheer	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
3		Applicatiebeheer	21.000	26.000	26.000	26.000	26.000
4		Functionaliteitenbeheer	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
		Totaal	32.000	37.000	37.000	37.000	37.000

Ad. 2 t/m 3 De budgetten uit de Begroting 2011 zijn aangehouden voor de vervolgjaren.









5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- Omvang groter dan 50.000 €;**
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

 ontwikkelperiode

1	Ontwikkeling / Informatie systeem VenH	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
2	VenH deel 1	2011	110.696		25.505	24.831	24.157	23.483
2	VenH deel 2	2011	134.177				31.379	30.549
	Totaal		244.873	0	25.505	24.831	55.535	54.032
1	Ontwikkeling / Informatie systeem KIM	Vastgesteld in Begroting	Investerings bedrag	ontwikkelperiode en kapitaallasten				
				2011	2012	2013	2014	2015
3	KIM deel 1	2011	81.818		18.851	18.353	17.855	17.357
3	KIM deel 2	2011	99.174				23.193	22.580
	Totaal		180.992	0	18.851	18.353	41.048	39.936
	Totaal investeringen BF		425.866	0	44.356	43.184	96.583	93.968

Ad. 2 en 3 In de begroting 2011 vastgestelde investeringen IRIS

In de vastgestelde "Programmaplan 2011 Het Waterschapshuis" van IRIS is gesteld:

NB:

- Voor 2010 – 2011 wordt een initiële investering van 2 miljoen beschikbaar gesteld voor de bedrijfsfuncties inclusief de roadmap, deze is in hoofdstuk 4 uitgewerkt.
- Voor 2012 – 2013 is een extra investering geraamd van 2 miljoen, deze is verwerkt in de meerjarenraming hierboven.
- De programma's van de bedrijfsfuncties moeten nog verder worden geprioriteerd en uitgewerkt.** Als blijkt dat een programma grote wijzigingen ondergaat, het mogelijk is dat de investering voor 2012 en later naar boven of naar beneden zal worden bijgesteld. Bovendien is geen rekening gehouden met middelen die nodig zijn als in gezamenlijkheid wordt besloten dat een bepaalde module "end-of-life" is en opnieuw moet worden ontwikkeld. Dit zal vanaf 2011 tijdig met de waterschappen worden afgestemd en ter besluitvorming worden voorgelegd....."

Voor de IRIS modules VenH en KIM is nog geen aanleiding af te wijken van de in 2010 vastgestelde noodzakelijke investeringen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en kapitaallasten

BF VenH	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	570.000	546.000	598.000	600.000	602.000
Kapitaallasten	0	44.356	43.184	96.583	93.968
Totaal	570.000	590.356	641.184	696.583	695.968

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
 - Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Personeelslasten
- Bureaunkosten werkveld;
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie Diensten Basis

Versie 1.2

29 maart 2011

Decos 2011-988

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.2	V0.4	V0.5	V1.0	V1.1	V1.2
Bert Visschers	Programma manager	x						
Rene van der Velden	Programmamanager			x	x			
Begeleidingscommissie Diensten						x	x	
Programmaraad							x	
I-Platform						x		
DB Gr							X	
Waterschappen								X

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Dec-2010	Initiële versie ter beoordeling	
V0.4	28-1-2011	Aanvullingen door Henri Rutten/Roel van Geene	
V0.5	4-2-2011	Na bespreking met Rene van der Velden en Simon Bouwman	
V1.0	4-2-2011	Voor BC Diensten	
V1.1	22-2-2011	Commentaar BC Diensten en I-Platform verwerkt	
V1.2	18-3-2011	Commentaar BC Diensten verwerkt; kapitaallasten berekend volgens financieel beleid HWH	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Diensten Basis.....	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	6
3.3.1	Vervolgactiviteiten in het kader van de roadmap.....	6
3.3.2	Generieke functionaliteit	6
3.3.3	Aansluiting basisregistraties	6
3.3.4	Kernregistraties	7
3.3.5	ESB	7
3.3.6	Beheer Gevoorziening.....	8
3.3.7	CMS en aanpalende voorzieningen	8
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	10
4.1	Te behalen Algemene Resultaten.....	11
4.2	Doelen en resultaten per informatiesysteem	14
4.3	Risico's	16
	Risico's bedrijfsfunctie Basis Diensten	16
	Risico's bedrijfsfunctie Basis Diensten per IS	16
5	Benodigde middelen exploitatie	19
5.1	Exploitatiekosten.....	19
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	22
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	24
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	25

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, alsmede **de risico's en tegenmaatregelen**.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen benoemd.

In de bijlage vindt u een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Diensten Basis

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Diensten houdt zich bezig met de gemeenschappelijke informatievoorzieningen (producten en diensten) die:

- voor een behoefte in een niet primaire bedrijfsfunctie zijn (bv. PIOFAH, relatiemanagement, verantwoording).
 Of
- in meerdere primaire bedrijfsfuncties gebruikt worden.

Het programma diensten is daarbij onderverdeeld in 3 deelprogramma's (DPP)

- Diensten Basis
- Diensten Externe Dienstverlening
- Diensten Data

Het Basis programma omvat daarbij met name de generieke voorzieningen ten behoeve van de informatievoorziening in de overige bedrijfsfuncties (Waterkeringen, Afvalwaterzuivering etc.).

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Diensten Basis gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status
IRIS Beheer	Het applicatiebeheer en releasebeheer van ALLE IRIS modules wordt georganiseerd en bewaakt vanuit het programma Diensten – basis.	Productie
IRIS Basis	De huidige IRIS module Basis	Productie
IRIS Profielen	De huidige IRIS module Profielen	Productie
CMS Basis	Waterschapsnet, het gezamenlijke content management systeem van de waterschappen	Productie
ODB	De overheidsdatabase zoals die momenteel in het programma Belastingen ontwikkeld wordt	In ontwikkeling
ESB	De enterprise service bus zoals die momenteel in het programma belastingen ontwikkeld wordt	In ontwikkeling
WION portaal	Een gezamenlijke voorziening waarmee de waterschappen voldoen aan de WION wetgeving	Productie
Geovoorziening	Voorziening voor het ontsluiten van (geo) gegevens	Productie

Binnen het programma spelen de volgende IS een rol:

- Geoweb, de intranet tool voor ontsluiting van geo-informatie
- Geosticker, beheer van metadata.

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

De in 2011 ingezette ontwikkelingen zullen in 2012 een vervolg krijgen. In de volgende subparagrafen worden deze ontwikkeling in meer detail behandeld.

Per ontwikkeling is kort aangegeven welke besluitvorming er nog zal moeten plaats vinden. Tenzij anders vermeld vindt deze besluitvorming plaats in het kader van het jaarplan 2012. Dat wil dus zeggen dat op voorstel van de WAC Diensten en na toetsing door de AWAC, de BC Diensten een jaarplan vaststelt en ter besluitvorming voorlegt aan het Dagelijks Bestuur van de GR Het Waterschapshuis.

3.3.1 Vervolgactiviteiten in het kader van de roadmap.

In het in 2010 vastgesteld algemeen architectuur kader voor het programma bedrijfsfuncties¹ (dat is afgeleid van NORA en beleid van HwH) en de PrSA IRIS² (oplossingsrichtingen en marsroute) is een helder beeld geschetst van de gewenste ontwikkeling van de informatievoorzieningen zoals die door HWH ontwikkeld en beheerd worden. In 2011 zijn de eerste stappen gezet om deze gewenste ontwikkeling vorm te geven. In 2012 vindt de verdere doorontwikkeling van de kernonderdelen van de informatievoorziening plaats en zal verdere invulling worden gegeven aan de in 2011 vastgestelde migratiestrategie.

Daarnaast is voorzien dat er in 2011 aanvullende activiteiten nodig zijn om de verschillende bedrijfsfuncties te ondersteunen bij het conformeren aan de roadmap. De benodigde activiteiten betreffen met name ondersteuning bij het beschrijven van de bedrijfsprocessen en het ondersteunen van een selectie en keuze traject voor de uiteindelijke oplossing (bij voorkeur een marktproduct). De kosten zijn opgenomen in de begroting 2012. In 2011 zullen deze activiteiten o.b.v. voorfinanciering door HWH gestart worden.

Besluitvorming

De besluitvorming over de concrete invulling van deze activiteiten zal plaatsvinden in het kader van het opstellen van het jaarplan 2012. Bepalende factoren hierbij zijn:

- De in 2011 opgestelde migratiestrategie voor IRIS en de in dat traject geboekte vorderingen
- De concrete behoeftes zoals die in de bedrijfsfuncties m.b.t. tot de verschillende informatiesystemen worden vastgesteld.
- De in 2011 op te stellen WRA.

3.3.2 Generieke functionaliteit

Ontwikkelingen in de informatievoorziening van de bedrijfsfuncties zullen leiden tot concrete vragen naar generieke functionaliteit en koppelvlakken.

Besluitvorming

De besluitvorming over de concrete invulling van deze activiteiten zal plaatsvinden in het kader van het opstellen van het jaarplan 2012 en is sterk afhankelijk van de gevraagde functionaliteit vanuit de overige bedrijfsfuncties.

3.3.3 Aansluiting basisregistraties

In 2012 zal de aansluiting op landelijke authentieke basisregistraties verder vorm krijgen o.a. in het kader van een aantal wettelijke verplichtingen. De wijze van aansluiten is afhankelijk van de beschikbaarheid van de ODB, vooralsnog is het uitgangspunt dat aansluiting in eerste instantie zal plaatsvinden zonder deze ODB. Het is daarbij niet de bedoeling om een alternatief te gaan ontwikkelen voor de ODB.

¹ Algemeen kader bij PrSA IRIS v0 7

² PrSA IRIS v0 7

Besluitvorming

De besluitvorming over de concrete invulling van deze activiteiten zal plaatsvinden in het kader van het opstellen van het jaarplan 2012. Bepalende factoren zijn:

- Beschikbaarheid ODB
- Resultaten onderzoeken 2011 naar impact van basisregistraties

Er zijn recente ontwikkelingen rondom de ODB welke invloed hebben op het programmaplan.

3.3.4 Kernregistraties

Voor kerngegevens van de waterschappen die in meerdere processen worden gebruikt, worden kernregistraties ontwikkeld. Kernregistraties zijn o.a. de legger- en beheerregisters maar de gegevens benodigd voor bedrijfsvergelijkingen vallen in deze categorie van gegevens. Er zullen activiteiten ontplooid gaan worden om de kernregistraties eenduidig te beheren en centraal te ontsluiten. Dit zal ook impact hebben op de IRIS database. Ook hier geldt dat de invulling afhankelijk is van de beschikbaarheid van de ODB. Uitgangspunt voor deze begroting is dat de ODB in 2012 niet beschikbaar is.

Besluitvorming

De besluitvorming over de concrete invulling van deze activiteiten zal plaatsvinden in het kader van het opstellen van het jaarplan 2012. Bepalende factoren hierbij zijn:

- Beschikbaarheid ODB.
- Resultaten van het project gegevenshuishouding in 2011 (zie jaarplan Diensten data 2011).

3.3.5 ESB

Een Enterprise Servicebus (ESB) wordt door de Waterschappen gezien als een belangrijk fundament voor een gemeenschappelijke duurzame informatievoorziening, zoals beschreven in de gezamenlijke Visie op ICT van de waterschappen.

In het in 2010 vastgesteld algemeen architectuur kader voor het programma bedrijfsfuncties³ (dat is afgeleid van NORA en beleid van HWH) en de PrSA IRIS⁴ wordt het hanteren van standaardkoppelvlakken, berichtenverkeer, gebruikmaking van services en het inzetten van een enterprise servicebus expliciet genoemd.

De ESB wordt het belangrijkste transportmiddel voor de uitwisseling van de informatie binnen systemen van de waterschappen met als gewenst resultaat uitwisseling van informatie tussen de waterschappen en met ketenpartners. Met een ESB wordt deels invulling gegeven aan de NORA (de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) waartoe de waterschappen zich hebben gecommitteerd. Het is dan ook opgenomen in het programma als zijnde benodigd fundament in de gemeenschappelijke informatievoorziening.

Allereerst dienen de mogelijkheden voor het inzetten van een ESB bij de waterschappen, los van de ontwikkelingen in het Belastingen project, onderzocht. De opgebouwde kennis zal moeten worden ontsloten. Afhankelijk van de concrete implementatie behoefte van servicebussen binnen waterschappen of het waterschapshuis zullen er activiteiten verbonden zijn aan het onderhouden, ontsluiten en aanbieden van deze kennis. Tevens wordt informatie verzameld om d.m.v. business cases een besluit te kunnen nemen over het vervolg. Een concreet voorstel voor deze activiteiten is opgenomen in [Jaarplan 2011 Werkgroep ServicesServicebus V1.3.doc]. In 2011 zullen deze activiteiten o.b.v. voorfinanciering door HWH gestart worden.

Op basis van deze resultaten zal er besloten moeten worden over het vervolg.

Hieronder zijn twee mogelijke scenario's geschetst.

Scenario 1: Positief resultaat werkgroep 2011: Implementaties van servicebussen in 2012.

³ Algemeen kader bij PrSA IRIS v0 7

⁴ PrSA IRIS v0 7

Er zullen vanuit Het Waterschapshuis faciliteiten geboden worden voor servicebus implementatie(s). De activiteiten die moeten worden uitgevoerd:

- Beheren van kennis (inclusief servicecatalogus).
- Actualiseren en ontsluiten kennis.
- Begeleiden bij opstarten van implementatie traject(en) van servicebus(sen).
- Beheer en onderhoud van eventuele centrale ESB implementatie.
- Koppelen van HWH projecten aan een geïmplementeerde ESB.
- Verder uitbouwen van initieel geboden basis functionaliteiten van een ESB (bpel, workflow, logging, etc). Dit zal vanuit de belanghebbende projecten moeten worden gefinancierd.

In dit scenario verwachten dat er structureel circa 0,3 fte nodig is voor deze taken (12 uur per week). Naast de structurele inzet zal er projectmatige inzet voor o,a, de implementatie trajecten zelf nodig zijn. Deze inzet is afhankelijk van de trajecten zelf en zal in de implementatie trajecten begroot moeten worden. Als er in 2011 besloten wordt tot een centrale implementatie van een ESB dan zullen de kosten van een aanbesteding en implementatie in de begroting van HWH moeten zijn toegevoegd.

Scenario 2: Geen behoefte aan implementaties van servicebussen.

In dit scenario wordt ervan uitgegaan dat er geen behoefte is aan de implementaties van servicebussen. De opgedane kennis van dit traject zal worden ontsloten maar er zal geen actief beheer plaatsvinden. De activiteiten worden gestaakt nadat de kennis op een generieke wijze ter beschikking is gesteld aan de waterschappen en Het Waterschapshuis.

In dit scenario zal er voor 2012 geen budget nodig zijn. Alle informatie wordt op een statische wijze aangeboden.

Inzet 2013

De inzet voor 2013 zal bij scenario 1 naar schatting gelijk blijven in t.o.v. 2012. Bij scenario 2 zullen de ESB ontwikkelingen in 2012 de inzet bepalen

Besluitvorming BC Diensten

Op basis van de in 2011 op te leveren business cases zal de BC Diensten moeten besluiten welk scenario vanaf 2012 gevolgd gaat worden, deze besluitvorming zal plaatsvinden in het kader van het vaststellen van de jaarplannen 2012. Alle activiteiten zijn vanaf 2012 in de begroting opgenomen. HWH zal toestemming vragen aan het Bestuur om de in 2012 begrootte middelen al in 2011 in te zetten om de activiteiten zoals beschreven in Jaarplan 2011 Werkgroep ServicesServicebus V1.3 in gang te zetten.

3.3.6 Beheer Gevoorziening

De in 2011 ontwikkelde Gevoorziening zal in de loop van 2011 in beheer worden genomen bij HWH. Vanaf 2012 maakt het beheer van deze generieke voorziening voor het ontsluiten van (geo)informatie deel uit van het programma Diensten – Basis.

Besluitvorming BC Diensten

Geen cruciale besluitvorming voorzien.

Deelname en verrekening

Aan het project Gevoorziening nemen in 2011 24 waterschappen mee . Vanaf 2012 zal door deze waterschappen ook de onderhoudsbijdrage worden opgebracht volgens een nog onderling af te spreken verdeelsleutel.

3.3.7 CMS en aanpalende voorzieningen

In 2011 is een nieuwe CMS voorziening aanbesteed en gebouwd. Deze zal in 2012 uitgerold worden voor de verschillende deelnemers. Zodra deze nieuwe voorziening uitgerold is en de oude voorziening ter ziele kan gaan, zullen de tot dan toe op de oude CMS voorziening leunende aanpalende producten zelfstandig moeten kunnen opereren. In 2011 is middels onderzoek de vraag beantwoord of de dan overblijvende aanpalende voorzieningen nog doelmatig zijn. Ze sluiten qua gebruikwijze dan niet meer aan op het CMS want dat is intussen vervangen door een nieuw CMS. Maar ze sluiten ook niet aan op de betrokken

bedrijfsprocessen bij de waterschappen. Op basis van dit onderzoek kan dan bepaald worden of er nieuwe voorzieningen moeten worden geïntroduceerd. Het gaat dan in bijzonder om de voorzieningen bekendmakingen en decentrale regelgeving. De voorziening waterschapsloket is dan inmiddels opgegaan in het nieuwe CMS. Voor bekendmakingen en decentrale regelgeving zal dan waarschijnlijk een aanbesteding moeten plaatsvinden.

Besluitvorming BC Diensten

Over het opstarten van een aanbesteding voor WaterschapsNet heeft nog geen besluitvorming plaats gevonden. Het Waterschapshuis is voornemens in 2011 het volgende besluitvormingstraject te doorlopen:

Twee rapporten begeleid door een oplegnotitie op de agenda van de volgende gremia: Gebruikersoverleg (ter informatie), Hoofden Communicatie (ter advies), BC Diensten (ter advies), iPlatform (ter advies), Programmaraad (ter besluitvorming). Dit besluitvormingstraject start begin maart 2011.

Deelname en verrekening

De bedragen zullen verrekend worden onder alle waterschappen die deelnemen in het product waterschapsnet volgens de vastgestelde verdeelsleutel van de UvW

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen van Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N* ¹
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N* ²

**1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.*

**2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.*

De doelstellingen van de BF Diensten Basis zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. In de paragraaf 4.2. zijn de doelen en bijbehorende activiteiten beschreven die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie Diensten Basis

De beschrijving van de afgeleide doelen voor de bedrijfsfunctie Diensten Basis op informatie voorziening niveau vindt u beschreven in paragraaf 4.1

4.1 Te behalen Algemene Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen . Voor de invulling hiervan heeft Het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de **programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen**. Deze toets zal ook uitgevoerd worden voor de IS zoals die binnen de bedrijfsfunctie Diensten Basis worden beheerd. Met name voor algemene ontwikkeling 1 (Vervolgactiviteiten in het kader van de roadmap, zie paragraaf 3.3) geldt dat deze een directe relatie heeft met dit te behalen resultaat, de WRA zal een van de uitgangspunten moeten worden waarop de ontwikkeling gebaseerd gaat worden.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB. Met name voor algemene ontwikkeling 1 (Vervolgactiviteiten in het kader van de roadmap, zie paragraaf 3.3) geldt dat deze een directe relatie heeft met dit te behalen resultaat, het WBB zal een van de uitgangspunten moeten worden waarop de ontwikkeling gebaseerd gaat worden.

3. Doelmatig systeemgebruik ondersteunen

Naast het uitvoeren van behoefte management zal er met name tijd gestoken worden in de ontwikkelingen die in paragraaf 3.3 zijn beschreven:

2. Generieke functionaliteit
3. Aansluiting basisregistraties
4. Kernregistraties
5. ESB

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen. Voor Diensten Basis betreft dit dan :

- Alle IRIS modules en de bijbehorende gegevensverzamelingen
- Gevoorziening
- Eventueel ODB en ESB

5. SLA met externe leverancier

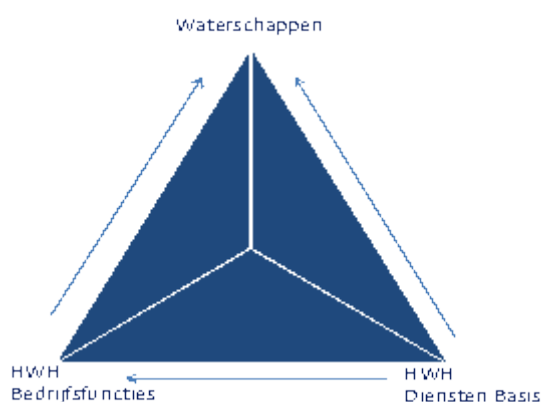
Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA 's . In 2012 spelen de volgende SLA's een rol binnen Diensten Basis:

SLA	Status	Opmerking
Beheer en onderhoud IRIS	Bewaken en rapporteren	Uitgangspunt is dat in 2011 een SLA met een nieuwe beheerder is afgesproken
Geoportaal	Bewaken en rapporteren	Uitgangspunt is dat deze in

		2011 voor meerdere jaren wordt afgesloten
WION Portaal	Bewaken en rapporteren, mogelijk opnieuw afsluiten	Het contract met de huidige leverancier loopt af in 2012, uitgangspunt is dat er gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid om het contract met een jaar te verlengen
CMS	Bewaken en rapporteren	

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.



Een groot deel van de dienstverlening die vanuit Diensten – Basis wordt geleverd, is ten bate van primaire bedrijfsfuncties. Over de kwaliteit van deze dienstverlening zal indirect gerapporteerd worden in de SLA rapportages die vanuit de bedrijfsfuncties worden opgesteld.

De SLA zoals die voor Diensten Basis wordt opgesteld zal dus slechts van toepassing zijn op die diensten die rechtstreeks aan eindgebruikers worden geleverd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor het waterbeheer. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

Er zijn geen specifieke activiteiten in het programma nodig. Diensten Basis sluit aan bij de ontwikkeling.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

Indien dit vraagt om generieke oplossingen/functionaliiteit wordt dit vanuit Diensten –Basis ondersteund

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

Dit vraagt geen specifieke activiteiten binnen het programma Diensten Basis. Werkzaamheden worden uitgevoerd binnen de gestelde kaders.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

In 2012 zullen binnen het programma Diensten Basis business cases worden opgesteld om te beoordelen of de bestaande voorzieningen in stand gehouden moeten worden.

In 2012 zullen voor onderstaande nieuwe ontwikkelingen business cases moeten worden opgesteld en beoordeeld:

3. Aansluiting basisregistraties, afhankelijk van status ODB
4. Kernregistraties, afhankelijk van status ODB
5. ESB

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

Een groot deel van de dienstverlening die vanuit Diensten – Basis wordt geleverd, is ten bate van primaire bedrijfsfuncties. Over de tevredenheid m.b.t. tot dit soort diensten zal indirect gerapporteerd worden in de rapportages die vanuit de bedrijfsfuncties worden opgesteld.

De tevredenheidsrapportage zoals die voor Diensten Basis wordt opgesteld zal slechts van toepassing zijn op die diensten die rechtstreeks aan eindgebruikers worden geleverd.

12. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en **rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van** relatiemanagement.

Er zijn geen specifieke activiteiten in het programma nodig. Diensten Basis sluit aan bij de ontwikkeling.

13. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

Er zijn geen specifieke activiteiten in het programma nodig. Diensten Basis sluit aan bij de ontwikkeling

4.2 Doelen en resultaten per informatiesysteem

1. Informatiesysteem IRIS Beheer

Doel	Continueren van Applicatiebeheer en releasebeheer van IRIS modules
Resultaat	Beheer en onderhoud van IRIS modules volgens de SLA met de dienstverlener
Activiteit	invullen opdrachtgeverschap
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

2. Informatiesysteem IRIS Basis

Doel	Functionaliteitenbeheer van de Basismodule
Resultaat	Het noodzakelijke additieve en adaptieve onderhoud is uitgevoerd
Activiteit	invullen opdrachtgeverschap onderhoud
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

3. Informatiesysteem IRIS Profielen

Doel	Functionaliteitenbeheer van de Profielenmodule
Resultaat	Het noodzakelijke additieve en adaptieve onderhoud is uitgevoerd
Activiteit	invullen opdrachtgeverschap onderhoud
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

4. CMS Basis

In 2011 is middels onderzoek de vraag beantwoord of de bestaande voorziening nog doelmatig is. De voorziening sluit qua gebruikswijze dan niet meer aan op het CMS want dat is intussen vervangen door een nieuw CMS. Maar ze sluiten ook niet aan op de betrokken bedrijfsprocessen bij de waterschappen. Op basis van dit onderzoek kan dan bepaald worden of er nieuwe voorzieningen moeten worden geïntroduceerd. Het uitgangspunt voor de onderstaande doelen en resultaten is dat de huidige voorziening vervangen moet worden.

Doel	De waterschappen kunnen hun websites optimaal beheren.
Resultaat	De huidige CMS voorziening is voor alle deelnemers vervangen door de in 2011 gebouwde gezamenlijke nieuwe voorziening
Activiteit	ACT1: Implementeren van deze nieuwe voorzieningen in voor de betrokken deelnemers; ACT2: Opleiden van de betrokken medewerkers van de waterschappen; ACT3: Migreren van bestaande bekendmakingen naar deze nieuwe voorzieningen; Act4: Inrichten van beheer voor de nieuwe voorzieningen conform de standaarden van HWH.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B9, B10	

Doel	De deelnemers kunnen optimaal gebruik maken van de bestaande voorziening tot dat een nieuwe oplossing in gebruik is genomen.
Resultaat	RES1: Helpdesk en incidentmanagement heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA.

	<p>RES2: Applicatiebeheer heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA. RES3: Redactie-, acceptatie- en testomgevingen t.b.v. beheer en onderhoud waren in voldoende mate beschikbaar volgens de normen in de SLA. RES4: Wenswijzigingen zijn alleen nog doorgevoerd wanneer de urgentie daarvan is aangetoond. RES5: Voor elke wenswijzigingenrelease is een acceptatietest uitgevoerd.</p>
Activiteit	<p>ACT1: Beantwoorden van vragen en het in behandeling nemen van klachten ACT2: Inventariseren en afhandelen van bugs ACT3: Inkoop licenties statistieken voorziening ACT4: Inkopen licenties software CMS software ACT5: Inkopen softwarelicenties infrastructuur software ACT6: Inkopen beheer en onderhoud infrastructuur ACT7: inventariseren en afhandelen van wenswijzigingen op basis van urgentie ACT8: Testen en uitrollen wenswijzigingen releases</p>
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3, B5, B9	

5. ODB

Doel	Uitgaande van een oplevering van de ODB vanuit het project zal in 2013 een start gemaakt worden met het organiseren van het beheer en de kennisdeling rondom de implementatie
Resultaat	<ul style="list-style-type: none"> - Ingerichte beheerorganisatie HWH - Product overgedragen aan HWH beheer - Gebruikeroverleg en implementatieteam in functie
Activiteit	
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

5. ESB

Doel	Vervolg geven aan de resultaten van de werkgroep ESB 2011 op basis van scenario 1 (zie paragraaf 3.3)
Resultaat	Zie paragraaf 3.3
Activiteit	Zie paragraaf 3.3
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

6. WION Portaal

Doel	Continueren van beheer
Resultaat	WION portaal waarmee waterschappen aan de wettelijke verplichting kunnen blijven voldoen
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het contractmanagement rondom de generieke zaken van de dienstverleningsovereenkomst tussen de individuele waterschappen en Geodan (SLA evaluatie e.d.); 2. Het organiseren van het gemeenschappelijke functionaliteitenbeheer voor de deelnemende waterschappen (wens-wijzigingen, jaarplanvorming e.d.). 3. Het organiseren van kennisuitwisseling tussen de deelnemende waterschappen. 4. Het organiseren van de vertegenwoordiging bij het WION gebruikersoverleg van de leverancier Geodan. 5. In 2012 loopt het 3 jarige contract met de huidige leverancier af, in 2012 zal dus beoordeeld moeten worden of er gebruik wordt gemaakt van de mogelijkheid tot het verlengen van het contract. Indien niet verlengd wordt dient er opnieuw te worden aanbesteed
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

7. Gevoorziening

Doel	Continueren van beheer en doorontwikkelen product
Resultaat	Een Gevoorziening waarmee waterschappen aan de wettelijke verplichting kunnen blijven voldoen
Activiteit	<ol style="list-style-type: none"> 1. Het contractmanagement 2. Het organiseren van het gemeenschappelijke functionaliteitenbeheer voor de deelnemende waterschappen (wens-wijzigingen, jaarplanvorming e.d.). 3. Het organiseren van kennisuitwisseling tussen de deelnemende waterschappen. 4. Actief aansluiting zoeken bij PDOK
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B3	

4.3 Risico's

Risico's bedrijfsfunctie Basis Diensten

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de bedrijfsfunctie Diensten Basis de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Voor het behalen van de algemene resultaten in 2012 is het noodzakelijk dat een aantal producten in 2011 wordt opgeleverd. Het betreft: WRA WBB ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm Etc. De dreiging is dat een of meerdere van deze zaken niet tijdig beschikbaar is	Ter voorkoming: Benodigde activiteiten opnemen in de jaarplannen 2011 Als het optreed: Bijgestelde doelen opnemen in jaarplan 2012	80%
2			
3			

Risico's bedrijfsfunctie Basis Diensten per IS

1. Risico's IRIS Beheer

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem IRIS Beheer de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Er wordt geen acceptabele aanbieding voor beheer en onderhoud IRIS gevonden in 2011	Ter voorkoming: uitvoeren van verbeterplan in huidige IRIS Als het optreed: tijdelijke verlenging van contract met huidige beheerder	
2			
3			

2. Risico's IRIS Basis

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's

3. Risico's IRIS Profielen

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's

4. Risico's ODB

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem ODB onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	ODB wordt niet opgeleverd in 2012	Ter voorkoming: geen maatregelen mogelijk binnen de invloedssfeer van het programma Als het optreed: Ten aanzien van de thema's basisregistraties en kernregistraties zijn er activiteiten benoemd om ook zonder ODB voortgang te kunnen maken.	75%

5. Risico's WION

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Er wordt (te) laat gestart met een eventuele nieuwe aanbesteding voor een nieuw WION portaal	Ter voorkoming: evaluatie contract in Q1 2012 afronden Als het optreed: verlenging van contract met huidige leverancier	10%
2			
3			

6. Risico's CMS Basis

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **CMS Basis** de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Afronding van de aanbesteding duurt langer door juridische stappen van afgewezen aanbieders.	<ul style="list-style-type: none"> • Secuur opstellen van beoordelingscriteria ten behoeve van de aanbesteding. 	50%
2	Uitrol van de nieuwe voorziening duurt langer dan gepland. Deelnemers zouden daardoor tussentijds kunnen afhaken. De kosten voor het langer blijven ondersteunen van de bestaande voorziening lopen verder op.	<p>In de aanbesteding eisen opnemen met betrekking tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de minimale grootte van de implementatiepartner en de mogelijkheden van de implementatiepartner om zijn capaciteit flexibel en snel uit te kunnen breiden. • De verbreedheid van ondersteuning in de markt voor het gekozen product. <p>Zodat er makkelijk(er) aanvullende capaciteit kan worden aan geboord en de uitloop beperkt kan worden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementatie van functionaliteit kan gefaseerd worden uitgevoerd. Waardoor een beperkt basisproduct zo snel mogelijk kan worden uitgerold. Vooraf is vastgelegd 	75%

		<p>welke basisfunctionaliteit in een eerste release moet worden opgeleverd.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opnemen budget onvoorzien in begroting 2012 voor eventuele uitbreiding capaciteit. 	
3			

5 Benodigde middelen exploitatie

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaunkosten; zie tabel 1: Exploitatiekosten Diensten Basis.

Nr	IS	Resultaat	2011	2012	2013	2014	2015
Algemeen Exploitatie							
1		Contractmanagement	101.000	100.000	100.000	100.000	100.000
2		Personeelslasten	385.000	385.000	385.000	385.000	385.000
3		Strategie, beleid, innovatie (Behoefte management)	193.000	150.000	150.000	150.000	150.000
		Burokosten		10.000	10.000	10.000	10.000
Totaal			679.000	645.000	645.000	645.000	645.000

Ad 1 Contractmanagement zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit Diensten Basis.

Ad 2 Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor Diensten Basis 5,05 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen.

Nr	IS	Resultaat	2011	2012	2013	2014	2015
A. IRIS Beheer Exploitatie							
4		Beheer IRIS modules: - gebruiksbeheer - applicatiebeheer - releasebeheer - technisch beheer	2.005.500	1.800.000	1.600.000	1.400.000	1.400.000
Totaal			2.005.500	1.800.000	1.600.000	1.400.000	1.400.000

Ad 4. Het betreft de kosten van het beheer van alle IRIS Modules. Exploitatiebegroting van IRIS Beheer vertoont een lichte daling t.o.v. 2011. De aanname is dat het beheer van de IRIS modules in 2011 voor een goede prijs en omvang wordt aanbesteed. Gedurende de jaren die daar op volgen zal de omvang van het te beheren maatwerk verder afnemen.

Nr	IS	Resultaat	2011	2012	2013	2014	2015
B. en C. IRIS Basis / IRIS Profielen Exploitatie							
5		Functioneel beheer - functionaliteiten beheer	211.000	400.000	300.000	300.000	300.000
Totaal			211.000	400.000	300.000	300.000	300.000

Ad 5. . Functioneel beheer van IRIS Basis vertoont vanaf 2012 een stijging in verband met een toenemende vraag naar generieke functionaliteit en koppelingen met andere informatiesystemen. Verder is er 2012 100K begroot om te kunnen bepalen in hoeverre de informatiesystemen voldoen aan eisen op het gebied van de WRA, WBB en de kwaliteitsnorm voor onderhoud (B1, B2 en B4).

Nr	IS	Resultaat	2011	2012	2013	2014	2015
D. CMS Basis Exploitatie							
6		Beheer Huidige CMS voorziening - gebruiksbeheer - applicatiebeheer - releasebeheer - technisch beheer - functionaliteitenbeheer	561.000	407.000	-	-	-
7		Beheer nieuwe voorziening - gebruiksbeheer - applicatiebeheer - releasebeheer - technisch beheer - functionaliteitenbeheer	-	445.000	527.000	467.000	467.000
8		Vervangen Hosting voorziening	123.000	-	-	-	-
9		Vervanging Statistiekenvoorziening	163.000	-	-	-	-
Totaal			847.000	852.000	527.000	467.000	467.000

Ad 6 en 7 Het project voor het vervangen van waterschapsnet wordt in 2012 afgerond. In 2012 is de verwachting dat er zowel voor het oude waterschapsnet als voor nieuwe CMS beheer en onderhoud gepleegd moet worden. Voor het oude waterschapsnet wordt alleen het hoognodige beheer uitgevoerd.

Nr	IS	Resultaat	2011	2012	2013	2014	2015
E. ODB Exploitatie							
10		Beheer ODB	-	50.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
Totaal			-	50.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
F. ESB							
11		Vooronderzoek ESB		160.000			
12		Beheer ESB		100.000	200.000	200.000	200.000
Totaal			-	260.000	200.000	200.000	200.000
G. WION Portaal							
13		Exploitatie WION 2011 - functionaliteiten beheer	30.000	30.000	30.000	200.000	200.000
Totaal			30.000	30.000	30.000	200.000	200.000
Basisregistraties/kernregistraties exploitatie							
14		Beheren tijdelijke voorzieningen Basisregistraties/ kernregistraties		50.000	100.000	50.000	50.000
Totaal			-	50.000	100.000	50.000	50.000

	Gevoorziening exploitatie						
16		Beheer	-	120.000	120.000	-	-
	Totaal		-	120.000	120.000	-	-

Ad 10 Vanaf 2013 wordt er in de begroting van uit gegaan dat de ODB als te beheren en verdere te ontwikkelen product beschikbaar is. In 2012 wordt het beheer opgestart. De afschrijvingslasten van het project ODB/ESB zijn NIET opgenomen in deze begroting/meerjarenraming.

Ad 11 Het gaat om de kosten van het uitvoeren van een vooronderzoek. In 2011 worden de eerste activiteiten uitgevoerd op basis van voorfinanciering door HWH

Ad 12 Het in stand houden van de kennis omtrent de ESB en het eventuele beheren van een centrale implementatie.

Ad 13. Beheerkosten van WION blijven gelijk. In deze meerjarenraming wordt er vanuit gegaan dat er pas in 2014 een nieuwe aanbesteding voor een nieuw WION portaal noodzakelijk is

Ad 14 in 2012 wordt een investeringsproject uitgevoerd een eventuele tijdelijk voorziening voor aansluiting op basisregistraties en ontsluiting van kernregistraties te realiseren. Deze post betreft de beheerkosten van een dergelijke voorziening.

Ad 16 De geraamde kosten voor de Geo-voorziening betreffen het beheer. Vanaf 2014 is de Geo-voorziening in principe overbodig, uitgaande van het feit dat er tegen die tijd een aansluiting op het PDOK gerealiseerd zal zijn.

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- **Omvang groter dan 50.000 €;**
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/No-go moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

In onderstaande tabel zijn de nieuwe investeringen en afschrijvingen + rente (kapitaallasten) weergegeven en ook de afschrijvings- en rente-lasten van eerder ingezette ontwikkelingen.

Nr	IS	Resultaat	Investering	kapitaallasten				
				vanaf 2012	2011	2012	2013	2014
Algemeen Investering								
17		IRIS Verbeterplan		99.664	283.585	276.040	268.494	260.949
18	a	Roadmap en marsroute Bedrijfsprocessen en OTS	250.000	-	32.607	56.840	55.318	53.795
	b	Roadmap Marsroute 2012 Doorontwikkeling kernonderdelen	200.000	-	26.086	45.472	44.254	43.036
19		Afschrijving roadmap 2011		37.844	127.823	122.865	89.359	
20		Afschrijving IRIS 1.0		524.429	501.927	363.728	-	-
Totaal			450.000	661.937	972.028	864.945	457.425	447.139
A. IRIS Beheer Investeringen								
21		Afschrijving Aanbesteding en Transitie IRIS		24.043	86.480	84.184	81.888	79.592
Totaal			-	24.043	86.480	84.184	81.888	79.592
D. CMS Basis Investering								
22		Aanbesteding vervanging waterschapsnet	175.000	-	40.321	39.255	38.189	37.124
		Realisatie vervanging waterschapsnet	1.000.000	-	80.439	228.883	222.793	216.703
Totaal			1.175.000	-	120.760	268.138	260.982	253.826
F. ESB investeringen								

Nr	IS	Resultaat	Investing	kapitaallasten				
				vanaf 2012	2011	2012	2013	2014
23		Project aanbesteding implementatie ESB	200.000		26.086	45.472	44.254	43.036
		Totaal	200.000	-	26.086	45.472	44.254	43.036
		Basisregistraties/kernregistraties investeringen						
24		Inrichten tijdelijke voorziening	250.000		32.607	56.840	55.318	53.795
25		Inrichten definitieve voorziening (ODB)	500.000			115.203	112.158	109.113
		Totaal	750.000		32.607	172.043	167.476	162.908

Ad 17. Het project verbeterplan is een ontwikkeling die in 2010 is ingezet, het project wordt in 2012 afgerond. Het betreft de activiteiten om de onderhoudbaarheid van IRIS te verbeteren. De kosten worden middels afschrijvingen in rekening gebracht.

Ad 18a In 2012 is 250K (18a) extra begroot voor de roadmap activiteiten die bij voorkeur in 2011 al worden uitgevoerd het betreft het beschrijven van de bedrijfs- en werk-processen. De BC diensten heeft geadviseerd om € 250K van de bij onderdeel 18 genoemde investering deels te financieren vanuit bestaande ruimte in de jaarplannen Diensten Basis en deels vanuit de jaarplannen van de overige Bedrijfsfuncties; er is immers sprake van een generiek deel en specifieke delen ten behoeve de bedrijfsfuncties zelf. Indien de bestaande ruimte in de jaarplannen voldoende is, is het mogelijk dit investeringsbedrag (à €250K) te schrappen uit de begroting 2012. Hierbij zal ook gekeken naar het op verantwoorde wijze aanwenden van overschotten uit 2010. In deze versie van het programmaplan (en ook die van de BF'S) is deze aanpassing nog niet doorgevoerd. Na behandeling van de programmaplanen in de Programmaraad en in de diverse Begeleidingscommissies kan de aanpassing indien nodig worden doorgevoerd.

Ad 19 De oorspronkelijk in 2011 begrote kosten voor het uitvoeren van de roadmap worden door middel van afschrijving in rekening gebracht.

Ad 21. Het betreft de afschrijving van het project dat in 2011 is uitgevoerd om het beheer en onderhoud IRIS opnieuw aan te besteden

Ad 22 Het project voor het vervangen van waterschapsnet wordt in 2011 gestart en in 2012 afgerond. Vanaf 2012 zullen de kosten van het beheer en onderhoud van de (nieuwe) voorziening lager zijn.

Ad 23. Afhankelijk van de resultaten in 2011 zal er in 2012 geïnvesteerd worden in een ESB. In de jaren daarna wordt er beheer uitgevoerd op de gezamenlijk overeengekomen producten.

Ad 24. In 2012 zal de aansluiting op Basisregistraties en de verdere ontwikkeling van de kernregistraties plaatsvinden. Het voor 2012 begrote bedrag is bedoeld om het hoognodige te doen op het gebied van basisregistraties en kernregistraties in afwachting van de ODB.

Ad 25. Er van uitgaande dat de ODB in 2013 beschikbaar komt zal er een project gestart worden om deze ODB in te richten voor het ontsluiten van basisregistraties en kernregistraties o.b.v. van deze nieuwe voorziening.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Totaal exploitatie en kapitaallasten voor het programma Diensten Basis is weergegeven in onderstaande tabel

Diensten Basis	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	3.772.500	4.207.000	4.522.000	4.262.000	4.262.000
Kapitaal lasten	685.980	1.237.960	1.434.781	1.012.024	986.501
Totaal	4.458.480	5.444.960	5.956.781	5.274.024	5.248.501

Tenzij anders vermeld worden de bedragen verrekend onder alle waterschappen die deelnemen aan de GR HWH volgens de vastgestelde verdeelsleutel van de UvW.

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
- Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Bureaunkosten werkveld;
 - Communicatie
 - IT
- Personeelslasten



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie externe dienstverlening

Versie 1.1

30 maart 2011

Decos 2011-990

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.9	v1.0	V 1.1		
Bert Visschers	Programma manager Bedrijfsfuncties	x					
Rene van der Velden	Programma manager Diensten		x	x			
BC Diensten	Ter advies		x	x			
iPlatform	Ter advies		x				
Programmaraad	Ter advies			x			
DB	Voor commentaar				x		

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	Dec-2010	Initiële versie template ter beoordeling	
0.9	7 februari 2011	Versie ter beoordeling naar BC; exclusief financiële paragraaf.	
1.0	23 februari 2011	Opmerkingen BC Diensten en iPlatform verwerkt	
1.1	16 maart	Opmerkingen BC Diensten over kapitaallasten verwerkt	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Externe Dienstverlening	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	6
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	8
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	9
4.1	Doelen en resultaten Diensten – Externe Dienstverlening	10
4.2	Te behalen Resultaten.....	16
4.3	Risico's	18
A.	Risico's bedrijfsfunctie Diensten Externe Dienstverlening	18
B.	Risico's (PER IS)	18
5	Benodigde middelen	21
5.1	Exploitatiekosten.....	21
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	25
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	26
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	27

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 **de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's** en beheersmaatregelen benoemd.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen en investeringen uitgewerkt.

In de bijlage vindt u een legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Externe Dienstverlening

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Diensten houdt zich bezig met de gemeenschappelijke informatievoorzieningen (producten en diensten) die:

- NIET voor een behoefte in een primaire bedrijfsfunctie zijn (bv. PIOFAH, relatiemanagement, verantwoording)

Of

- In meerdere primaire bedrijfsfuncties gebruikt worden

Het programma diensten is daarbij **onderverdeeld in 3 deelprogramma's met bijbehorende plannen (DPP)**

- Basis
- Externe Dienstverlening
- Databeheer

Het deelprogramma Externe Dienstverlening:

- omvat daarbij die informatievoorzieningen die zich primair richten op diensten ten behoeve van belanghebbenden buiten de eigen organisatie van de waterschappen. Daarbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld burgers, bedrijven of andere overheden die inzicht willen krijgen in informatie binnen het domein van de waterschappen.
- beperkt zich tot die informatievoorzieningen die behoren bij bedrijfsprocessen waarvoor geen zelfstandige organisatie (WAC/BC) binnen Het Waterschapshuis zijn ingericht en die niet gebruikt worden voor generieke diensten die in meerdere primaire bedrijfsfuncties voorkomen.

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Waterkeringen gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status
Bekendmakingen	Met de module Bekendmakingen in het CMS Waterschapsnet kunnen deelnemende waterschappen, naast de bekendmakingen in de krant, hun bekendmakingen conform landelijke standaarden publiceren op het internet. Door middel van diverse koppelingen zijn de bekendmakingen ook vindbaar via Overheid.nl en kunnen gebruikers via een e-mailabonnement iedere week in hun mailbox zien welke bekendmakingen er door het waterschap in hun woonomgeving is afgegeven.	Productie (oud) & in ontwikkeling (nieuw)
Decentrale Regelgeving	De Wet Elektronische Bekendmaking verplicht alle decentrale overheden om vanaf 1 januari 2011 hun regelgeving (algemeen verbindende voorschriften) digitaal beschikbaar te stellen via de Centrale Voorziening Decentrale Regelgeving (CVDR). De CVDR is een landelijk systeem waarmee alle decentrale regelgeving te beheren en te raadplegen is. Met de module Decentrale Regelgeving dat gerelateerd is aan het CMS WaterschapsNet en dat gekoppeld is aan de CVDR, geven de waterschappen op dit moment conform landelijke standaarden invulling aan deze wettelijke verplichting.	Productie (oud) & in ontwikkeling (nieuw)
Waterschapsloket	Met Waterschapsloket geven de waterschappen conform landelijke standaarden invulling aan de intentieverklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid' uit 2006 . Het is de producten en diensten catalogus van de waterschappen. De productencatalogus is gekoppeld aan Samenwerkende Catalogi. Samenwerkende Catalogi koppelt alle productencatalogi van overheden. Daardoor zijn alle producten en diensten die in Waterschapsloket zijn opgenomen ook vindbaar op Overheid.nl en diverse andere e-overheidsprojecten waaronder Antwoord voor Bedrijven en MijnOverheid worden bediend.	Productie (oude voorziening) & in ontwikkeling (nieuwe voorziening)
IMI	IMI is is het Internal Market Information (IMI) Systeem van de EU. Het is	Productie

	<p>onderdeel van de Europese dienstenrichtlijn. Via IMI kunnen bevoegde instanties conform de Dienstenrichtlijn informatie bij elkaar inwinnen over een dienstverlener.</p>	
Antwoord©	<p>Het concept waarmee de overheid haar dienstverlening verbetert heet Antwoord©. Antwoord© levert kennis, bouwstenen, systemen en ondersteuning waarmee overheden hun dienstverlening kunnen verbeteren. Doel is om sneller en begrijpelijker, maar vooral ook het juiste antwoord te geven via verschillende kanalen. Bovendien moet informatie ook makkelijker vindbaar zijn. Een bijzondere rol binnen Antwoord© is weggelegd voor gemeenten. Zij staan het dichtst bij burgers en ondernemers. In het concept Antwoord© vormen de gemeenten in 2015 de herkenbare ingang tot de overheid. Als je niet weet waar je met je vraag aan de overheid naartoe moet, dan kun je straks altijd bij de gemeente terecht.</p>	In overweging
MijnOverheid	<p>MijnOverheid is het digitale loket waarmee iedereen met een burgerservicenummer (BSN) zijn overheidszaken kan regelen en persoonlijke gegevens kan inzien op een gemakkelijke én veilige manier. Voor overheidsorganisaties is MijnOverheid.nl een extra kanaal om hun doelgroepen efficiënter te bereiken, daarmee hun diensten toegankelijker te maken en transparantie te claimen. In het Nationaal Uitvoeringsprogramma E-overheid (NUP) is afgesproken dat alle overheidsorganisaties hun gepersonaliseerde webfunctionaliteiten beschikbaar stellen via MijnOverheid.nl.</p>	In overweging
e-Formulieren	<p>Het voormalige programma eFormulieren van het Rijk heeft de afgelopen jaren bijgedragen aan het verbeteren van elektronische dienstverlening door het stimuleren van het gebruik en leveren van standaard (eenvoudige) elektronische formulieren. Toen het programma per 1 januari 2009 ophield te bestaan heeft Het Waterschapshuis voor de waterschappen een vervangende voorziening voor het ontwikkelen en beheren van elektronische formulieren op internet geïnitieerd. Het betreft hier expliciet niet OLO Water en</p>	Productie

	Bakerware (Belastingen).	
Kennis en Informatie	Uit het 'rondje waterschappen' dat in het kader van NUP in 2010 is uitgevoerd, kwam, vanuit de waterschappen, de wens naar voren dat Het Waterschapshuis zich nog meer inzet voor het samenbrengen en delen van allerhande informatie en kennis rondom het werkveld e-overheid binnen de waterwereld. De dienst Kennis en Informatie faciliteert deze wens.	Productie

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

Voor het programma Externe Dienstverlening staan in 2011 veel doelmatigheidsonderzoeken op het programma. Een groot deel van de producten in het programma hebben namelijk inmiddels al een redelijk lange historie van circa vijf jaar. Ze zijn vaak ontstaan uit noodzaak omdat er op landelijk niveau bestuurlijke afspraken waren gemaakt. Meestal in het kader van het Nationaal UitvoeringsProgramma (NUP). Bijna altijd met in het achterhoofd de waarschijnlijkheid dat er later ook landelijke voorzieningen van de grond zouden komen. En in één geval – het product e-Formulieren – juist door het vrij plotseling wegvallen van een landelijke voorziening. Daardoor zijn ze vaak in betrekkelijk korte termijn gerealiseerd en met de nodige pragmatiek. Veel voorzieningen zijn uit deze pragmatische overwegingen gerealiseerd in het al bestaande CMS WaterschapsNet. De gekozen oplossingen vinden (daardoor) meestal niet of nauwelijks aansluiting bij de bijbehorende bedrijfsprocessen binnen de waterschappen.

CMS en aanpalende voorzieningen

In 2011 is een nieuwe CMS voorziening aanbesteed en gebouwd. Deze zal in 2012 uitgerold worden voor de verschillende deelnemers. Zodra deze nieuwe voorziening uitgerold is en de oude voorziening ter ziele kan gaan, zullen de tot dan toe op de oude CMS voorziening leunende aanpalende producten zelfstandig moeten kunnen opereren. In 2011 is middels onderzoek de vraag beantwoord of de dan overblijvende aanpalende voorzieningen nog doelmatig zijn. Ze sluiten qua gebruikswijze dan niet meer aan op het CMS want dat is intussen vervangen door een nieuw CMS. Maar ze sluiten ook niet aan op de betrokken bedrijfsprocessen bij de waterschappen. Op basis van dit onderzoek kan dan bepaald worden of er nieuwe voorzieningen moeten worden geïntroduceerd. Het gaat dan in bijzonder om de voorzieningen bekendmakingen en decentrale regelgeving. De voorziening waterschapsloket is dan inmiddels opgegaan in het nieuwe CMS. Voor bekendmakingen en decentrale regelgeving zal dan waarschijnlijk een aanbesteding moeten plaatsvinden.

Andere initiatieven voor samsmelting van de e-dienstverlening van de verschillende overheidslagen

In 2010 en 2011 hebben de waterschappen zich georiënteerd op de producten Antwoord en MijnOverheid en de activiteiten die de waterschappen in het kader van die producten doeltreffend zouden kunnen uitvoeren. Het ligt in de lijn der verwachtingen dat hieruit tenminste in 2012 nog geen activiteiten voortkomen die Het Waterschapshuis tot uitvoering moet brengen.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		J *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

**1= Processen voor de BF externe dienstverlening vallen onder de WIA maar zijn niet uitgeschreven. De BF externe dienstverlening zal orchestreren dat architectuur en standaarden voor deze processen in samenspraak met de waterschappen komt tot standaardisatie.*

Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.

**2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.*

De doelstellingen van de BF externe dienstverlening zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. Voor de bedrijfsfunctie externe dienstverlening zijn afgeleide doelen beschreven in paragraaf 4.1.

4.1 Doelen en resultaten Diensten – Externe Dienstverlening

1. Informatiesysteem Bekendmakingen

In 2011 is middels onderzoek de vraag beantwoord of de bestaande voorziening nog doelmatig is. De voorziening sluit qua gebruikswijze dan niet meer aan op het CMS want dat is intussen vervangen door een nieuw CMS. Maar ze sluiten ook niet aan op de betrokken bedrijfsprocessen bij de waterschappen. Op basis van dit onderzoek kan dan bepaald worden of er nieuwe voorzieningen moeten worden geïntroduceerd. Het uitgangspunt voor de onderstaande doelen en resultaten is dat de huidige voorziening vervangen moet worden.

Besluitvorming

Over de richting waarin het product Bekendmakingen moet bewegen is nog geen formeel besluit genomen. De doelen en resultaten zoals hieronder weergegeven hanteren als uitgangspunt dat er besloten wordt in lijn met de denkrichting op het gebied van architectuur van Het Waterschapshuis en in lijn met de ontwikkelingen zoals deze in de PRSA is weergegeven. In 2011 vindt er onderzoek plaats naar aanleiding waarvan er eind 2011 besluitvorming kan plaats vinden. Het Waterschapshuis is voornemens het volgende besluitvormingstraject te doorlopen: Gebruikersoverleg **WaterschapsNet (ter informatie)**, **BC's betrokken bedrijfsprocessen (ter advies)**, BC Diensten (ter advies), iPlatform (ter advies), Programmaraad (ter besluitvorming).

PROJECT

a.

- **Doel**
De manier waarop de waterschappen hun bekendmakingen op internet publiceren voldoet aan de eisen die de wet stelt aan de publicatie van bekendmakingen op internet als officiële primaire en rechtsgeldige publicatiemethode en blijft dat doorlopend doen.
- **Resultaat**
 - o RES1: De waterschappen hebben een of meerdere nieuwe voorzieningen voor het publiceren van al hun officiële bekendmakingen op internet als hun primaire publicatiemethode.
- **Activiteit**
 - o ACT1: Verwerven van een of meerdere nieuwe voorzieningen;
 - o ACT2: Implementeren van deze nieuwe voorzieningen in de betrokken bedrijfsprocessen;
 - o ACT3: Opleiden van de betrokken medewerkers van de waterschappen;
 - o ACT4: Migreren van bestaande bekendmakingen naar deze nieuwe voorzieningen;
 - o Act5: Inrichten van beheer voor de nieuwe voorzieningen conform de standaarden van HWH.
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B1,B2,B3,B9,B10

b.

- **Doel**
De manier waarop de waterschappen hun bekendmakingen op internet publiceren sluit beter aan bij de betrokken bedrijfsprocessen van de waterschappen.
- **Resultaat**
zie RES1
- **Activiteit**
zie ACT1, ACT2, ACT3, ACT4
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B3,B8,B10

BEHEER BESTAAND PRODUCT

b.

Doel

De deelnemers kunnen optimaal gebruik maken van de bestaande voorziening tot dat een nieuwe oplossing in gebruik is genomen.

Resultaat

- o RES1: Helpdesk en incidentmanagement heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA.
- o RES2: Applicatiebeheer heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA.
- o RES3: Redactie-, acceptatie- en testomgevingen t.b.v. beheer en onderhoud waren in voldoende mate beschikbaar volgens de normen in de SLA.
- o RES4: Wenswijzigingen zijn alleen nog doorgevoerd wanneer de urgentie daarvan is aangetoond.
- o RES5: Voor elke wenswijzigingenrelease is een acceptatietest uitgevoerd.
- o

Activiteit

- o ACT1: Beantwoorden van vragen en het in behandeling nemen van klachten
- o ACT2: Inventariseren en afhandelen van bugs
- o ACT3: Inkoop licenties statistieken voorziening
- o ACT4: Inkopen licenties software CMS software
- o ACT5: Inkopen softwarelicenties infrastructuur software
- o ACT6: Inkopen beheer en onderhoud infrastructuur
- o ACT7: inventariseren en afhandelen van wenswijzigingen op basis van urgentie
- o ACT8: Testen en uitrollen wenswijzigingen releases

Draagt bij aan beleidsdoelstellingen

B3, B5, B9

2. Informatiesysteem Decentrale Regelgeving

In 2011 is middels onderzoek de vraag beantwoord of de bestaande voorziening nog doelmatig is. De voorziening sluit qua gebruikswijze dan niet meer aan op het CMS want dat is intussen vervangen door een nieuw CMS. Maar ze sluiten ook niet aan op de betrokken bedrijfsprocessen bij de waterschappen. Op basis van dit onderzoek kan dan bepaald worden of er nieuwe voorzieningen moeten worden geïntroduceerd. Het uitgangspunt voor de onderstaande doelen en resultaten is dat de huidige voorziening vervangen moet worden.

Besluitvorming

Over de richting waarin het product Decentrale Regelgeving moet bewegen is nog geen formeel besluit genomen. De doelen en resultaten zoals hieronder weergegeven hanteren als uitgangspunt dat er besloten wordt in lijn met de denkrichting op het gebied van architectuur van Het Waterschapshuis en in lijn met de ontwikkelingen zoals deze in de PRSA is weergegeven. In 2011 vindt er onderzoek plaats naar aanleiding waarvan er eind 2011 besluitvorming kan plaats vinden. Het Waterschapshuis is voornemens het volgende besluitvormingstraject te doorlopen:

Gebruikersoverleg **WaterschapsNet (ter informatie)**, **BC's betrokken bedrijfsprocessen** (ter advies), BC Diensten (ter advies), iPlatform (ter advies), Programmaraad (ter besluitvorming).

PROJECT

a.

Doel

De manier waarop de waterschappen hun regelgeving op internet publiceren voldoet aan de eisen die de wet stelt aan de publicatie van regelgeving op internet als officiële primaire en rechtsgeldige publicatiemethode en blijft dat doorlopend doen.

Resultaat

- o RES1: De waterschappen hebben een nieuwe voorziening voor het publiceren van al hun regelgeving op internet als hun primaire

publicatiemethode.

- **Activiteit**
 - o ACT1: Verwerven van een nieuwe voorziening;
 - o ACT2: Implementeren van deze nieuwe voorziening in de betrokken bedrijfsprocessen;
 - o ACT3: Opleiden van de betrokken medewerkers van de waterschappen;
 - o ACT4: Migreren van bestaande regelgeving naar deze nieuwe voorziening;
 - o ACT5: Inrichten van beheer voor de nieuwe voorziening conform de standaarden van HWH.

- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B1,B2,B3,B9,B10

b.

- **Doel**
De manier waarop de waterschappen hun regelgeving op internet publiceren sluit beter aan bij de betrokken bedrijfsprocessen van de waterschappen.
- **Resultaat**
zie RES1
- **Activiteit**
zie ACT1, ACT2, ACT3, ACT4
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B3,B8,B10

BEHEER BESTAAND PRODUCT

c.

Doel
De deelnemers kunnen optimaal gebruik maken van de bestaande voorziening tot dat een nieuwe oplossing in gebruik is genomen.

- **Resultaat**
 - o RES1: Helpdesk en incidentmanagement heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA.
 - o RES2: Applicatiebeheer heeft plaatsgevonden volgens de normen in de SLA.
 - o RES3: Redactie-, acceptatie- en testomgevingen t.b.v. beheer en onderhoud waren in voldoende mate beschikbaar volgens de normen in de SLA.
 - o RES4: Wenswijzigingen zijn alleen nog doorgevoerd wanneer de urgentie daarvan is aangetoond.
 - o RES5: Voor elke wenswijzigingenrelease is een acceptatietest uitgevoerd.
 - o
- **Activiteit**
 - o ACT1: Beantwoorden van vragen en het in behandeling nemen van klachten
 - o ACT2: Inventariseren en afhandelen van bugs
 - o ACT3: Inkopen softwarelicenties DR
 - o ACT4: Inkopen softwarelicenties infrastructuur
 - o ACT5: Inkopen beheer en onderhoud infrastructuur
 - o ACT6: inventariseren en afhandelen van wenswijzigingen op basis van urgentie
 - o ACT7: Testen en uitrollen wenswijzigingen releases
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B3,B5,B9

3. Informatiesysteem Waterschapsloket

In 2011 is een nieuwe CMS voorziening aanbesteed en gebouwd. Deze zal in 2012 uitgerold worden voor de verschillende deelnemers. De voorziening waterschapsloket is dan inmiddels opgegaan in het nieuwe CMS. Zodra deze nieuwe voorziening is uitgerold is er dus ook een nieuwe voorziening voor de loketfunctie. Tot dat moment zal de oude voorziening echter nog

beheerd moeten worden. Ook in de oude situatie is Waterschapsloket al volledig opgegaan in de CMS voorziening. Het beheer beperkt zich daardoor zowel in de oude als de nieuwe situatie tot functioneel beheer in het kader van aanpassingen van Rijksweg door bijvoorbeeld wijzigingen in de publicatie- en uitwisselingsstandaarden die door alle overheidsinstanties gebruikt worden. De andere vorm en van beheer vallen onder het beheer van de CMS voorziening zelf.

Besluitvorming

Over de ontwikkelingen rondom Waterschapsloket hoeft geen besluitvorming plaats te vinden. De algemene ontwikkelrichting is namelijk gelijk aan de bestaande situatie.

- **Doel**
Waterschapsloket (de productencatalogus opgenomen in het CMS) voldoet aan de publicatie- en uitwisselingsstandaarden zoals deze door alle overheidsinstanties gebruikt worden en die in beheer is van het Rijk.
- **Resultaat**
Wijzigingen zijn alleen doorgevoerd wanneer de urgentie daarvan is aangetoond.
- **Activiteit**
 - ACT1: inventariseren en afhandelen van wijzigingen op basis van urgentie.
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B9

4. Informatiesysteem IMI

IMI is voor de waterschappen op dit moment een min of meer slapend product. Het is een berichtenbox die er voor zorgt dat instanties binnen Europa elkaar makkelijk kunnen vinden. Voor de waterschappen komen er tot nu toe nauwelijks verzoeken via IMI binnen. De waterschappen zelf gebruiken het niet om instanties in andere landen binnen Europa te benaderen. Jaarlijks wordt op basis van het evaluatierapport van het jaar ervoor besloten of IMI in beheer blijft bij Het Waterschapshuis of dat het reëler is het in beheer te geven bij de individuele waterschappen zelf.

Besluitvorming

Over de richting waarin het product IMI moet bewegen is nog geen formeel besluit genomen. De doelen en resultaten zoals hieronder weergegeven hanteren als uitgangspunt dat het product in 2012 terug gegeven wordt aan de waterschappen. Mocht er anders besloten worden dan heeft dit gevolgen voor de exploitatie in 2013 en verder. In dat geval zullen de kosten in die jaren gelijk zijn aan 2012. Het Waterschapshuis is voornemens het volgende besluitvormingstraject te doorlopen: BC Diensten (ter advies), Programmaraad (ter besluitvorming).

- **Doel**
De waterschappen voldoen aan de Europese dienstenrichtlijn
- **Resultaat**
 - RES1: Alle verzoeken van instanties binnen de EU worden tijdig doorgezet naar het betreffende waterschap
 - RES2: De waterschappen hebben inzicht in de voortgang van de inzet van het middel
- **Activiteit**
 - ACT1: Beheer IMI-systeem
 - ACT2: Deelnemen aan beheeroverleggen
 - ACT3: Opstellen van een evaluatierapport
- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**
B9

5. Informatiesysteem Antwoord

In 2010 heeft Het Waterschapshuis het initiatief genomen om de waterschappen meer betrokken te krijgen bij het programma Antwoord © door de waterschappen te benaderen voor een pilot met andere overheidslagen. Daar bleek echter weinig animo voor. Intussen is er veel onduidelijkheid over het voortbestaan van het programma Antwoord op landelijk niveau. De kans

is groot dat slechts een deel van het bestaande programma zal worden voortgezet. Op basis van het in 2011 op te stellen onderzoeksrapport wordt besloten of Antwoord bij de waterschappen een doorstart zal maken en zo ja, in welke vorm dan. Het ligt echter niet in de lijn der verwachtingen dat dit het geval zal zijn.

Besluitvorming

De doelen en resultaten zoals hieronder weergegeven hanteren als uitgangspunt dat er voor dit het product in 2012 geen doorstart plaats heeft. Besluitvorming is daarom niet aan de orde.

- **Doel**
Geen

6. Informatiesysteem MijnOverheid

Voor veel informatie of diensten die ontsloten of gekoppeld zouden kunnen worden via MijnOverheid bestaat op dit moment nog geen initiatief voor samenwerking binnen Het Waterschapshuis. **Iedere organisatie heeft immers zijn eigen 'andere' voorzieningen** rondom de betrokken bedrijfsprocessen. Daardoor kan Het Waterschapshuis in dat kader geen doeltreffende regie of uitvoeringsrol voor de waterschappen vervullen in het kader van het programma MijnOverheid. Alleen voor het proces belastingen bestaat op dit moment een positieve business case. Het in gebruik nemen van het bijbehorende gezamenlijke informatiesysteem wordt echter naar alle waarschijnlijk uitgesteld tot 2013. Activiteiten in het kader van ontsluiting via MijnOverheid zijn daardoor niet waarschijnlijk vóór medio 2013 of later. Het ligt daarom niet in de lijn der verwachtingen dat er in 2012 vanuit Het Waterschapshuis ontwikkelingen zullen plaatsvinden met betrekking tot MijnOverheid.

Besluitvorming

Behalve de mogelijke activiteiten naar aanleiding van de businesscase Belastingen zijn er geen voorgenomen activiteiten. Verdere besluitvorming is daarom niet aan de orde. Besluitvorming ten aanzien van de businesscase Belastingen is/wordt overgedragen aan het programma Belastingen.

- **Doel**
Geen

7. Informatiesysteem E-formulieren

Voor e-Formulieren vindt in 2011 een onderzoek naar doelmatigheid plaats. Het Waterschapshuis heeft geen enkele contractuele verbintenis met de betrokken leverancier. Het Waterschapshuis heeft enkel gunstige inkoopvoorwaarden bedongen bij de leverancier en initieel in gezamenlijkheid de bestaande formulieren uit de niet meer beschikbare Rijksvoorziening om laten zetten naar de voorziening van deze nieuwe leverancier. Het is daarom aannemelijk dat Het Waterschapshuis een andere positie gaat innemen in deze voorziening. Het Waterschapshuis zou óf opnieuw een voorziening moeten aanbesteden die via Het Waterschapshuis wordt aangekocht en eventueel ook beheerd, of sec als beheerder van standaarden voor formulieren moeten optreden. In dat laatste geval beheert Het Waterschapshuis niet een voorziening, maar beheert het gezamenlijke functionele ontwerpen voor formulieren. De waterschappen bepalen dan zelf welke voorziening ze hanteren voor welk formulier met betrekking tot welk bedrijfsproces. Dit laatste is in lijn met de Gemma formulierenstandaarden van de gemeenten. De hieronder omschreven doelen en resultaten gaan uit van dit laatste scenario.

Besluitvorming

Over de richting waarin het product E-formulieren moet bewegen is nog geen formeel besluit genomen. Het Waterschapshuis is voornemens voor de voorgenomen verschuiving van positionering ten aanzien van dit product het volgende besluitvormingstraject te doorlopen: BC Diensten (ter advies), Programmaraad (ter besluitvorming).

- **Doel**
Het gebruik van formulieren wordt voor klanten van overheidsinstanties eenvoudiger doordat deze tussen instanties veel overeenkomsten vertonen en daarmee herkenbaar worden in gebruik.
- **Resultaat**
 - o RES1: Waterschappen hebben voor veelvoorkomende formulieren de beschikking over een generiek gezamenlijk functioneel ontwerp.

- o RES2: De formulieren die de waterschappen gebruiken komen zoveel mogelijk overeen met formulieren zoals deze door andere instanties gebruik worden.

- **Activiteit**

- o ACT1: Opstellen van een lijst met bij meerdere waterschappen veel voorkomende formulieren die in aanmerking komen om beschikbaar gemaakt te worden op internet of dat al gedeeltelijk zijn.
- o ACT2: Beheren van de samengestelde lijst.
- o ACT3: Opstellen van generieke functionele ontwerpen voor de op de lijst vastgelegde formulieren, voor zover die nog niet voorhanden zijn.
- o ACT4: Afstemmen van de opgestelde generieke functionele ontwerpen op de ontwerpen zoals deze in de Gemma standaard zijn vastgelegd (en waar mogelijk vice versa).
- o ACT5: Beheren van de opgestelde functionele ontwerpen.
- o ACT6: Voor het publiek beschikbaar en bekend maken van de functionele ontwerpen.

- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**

B3, B8

8. Kennis en informatie

In 2011 is een ePlatform opgezet rondom kennis- en informatiedeling over e-dienstverlening. Het functioneren van dit platform zal in 2012 worden geëvalueerd. De enige activiteit die verder **nog zal worden uitgevoerd is het organiseren van themabijeenkomsten rondom thema's die een (in)directe relatie hebben met e-dienstverlening.** Alle overige activiteiten die in het verleden onder de noemer kennis- en informatiedeling werden uitgevoerd worden overgedragen aan het team communicatie. Activiteiten in het kader van bijvoorbeeld gezamenlijke visies zouden gefaciliteerd moeten worden vanuit de bedrijfsfuncties.

Besluitvorming

Voor de voorgenomen activiteiten is geen nadere besluitvorming noodzakelijk.

- **Doel**

Uitwisselen van kennis en informatie rondom het thema e-dienstverlening onder de waterschappen.

- **Resultaat**

- o RES1: Informatie-uitwisseling rondom verschillende actuele thema's wordt gestimuleerd.

- **Activiteit**

- o ACT1: Evaluatie doeltreffendheid van ePlatform
- o ACT2: Zo nodig bijstellen van inrichting van ePlatform naar aanleiding van de evaluatie
- o ACT3: Evaluatie doeltreffendheid van themabijeenkomsten
- o ACT4: Organiseren van themabijeenkomsten om gesprek en discussie rondom actuele thema's op te starten.

- **Draagt bij aan beleidsdoelstellingen**

B10

4.2 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

Dit geldt voor de nieuwe voorzieningen voor decentrale regelgeving, bekendmakingen en het CMS.

Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

Dit geldt voor de nieuwe voorzieningen voor decentrale regelgeving, bekendmakingen en het CMS.

Doelmatig systeemgebruik ondersteunen

Het Waterschapshuis levert en beheert systemen die bijdragen aan doelmatig en efficiënt werken bij de waterschappen.

ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

SLA met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

Dit geldt voor de nieuwe voorzieningen voor decentrale regelgeving, bekendmakingen en het CMS.

SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van relatiemanagement.

4.3 Risico's

A. Risico's bedrijfsfunctie Diensten Externe Dienstverlening

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de bedrijfsfunctie **Diensten - Externe Dienstverlening** de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% Kans
1	De Rijksprogramma's naar aanleiding waarvan veel informatiesystemen zijn opgezet zijn nogal onderhevig aan politieke perikelen. Vaak worden ze maar voor een beperkt aantal jaren financieel ondersteund door het Rijk. Daarna is het maar de vraag wat er dan nog overeind blijft. Investerings kunnen dan snel omslaan in desinvesteringen.	<ul style="list-style-type: none"> Actief betrokken blijven bij de processen rondom de betreffende programma's en op deze wijze ontwikkelingen eerder zien aankomen zodat meerjarenramingen afdoende bijgesteld kan worden. Actief betrokken blijven bij de processen rondom de betreffende programma's en op deze wijze invloed uitoefenen op ontwikkelingen ten voordele van de waterschappen. Waar mogelijk insteken op gezamenlijke voorzieningen (over bestuurslagen heen), zodat investeringen tot een minimum worden beperkt. 	75%
2	Activiteiten die nu nog gebaseerd zijn op bestuursconvenanten of intentieverklaringen tussen bestuurslagen kunnen op termijn leiden tot wetgeving. Het risico bestaat dat wanneer je als waterschappen te laat op de hoogte bent, je niet tijdig de juiste acties kunt ondernemen.	<ul style="list-style-type: none"> Actief betrokken blijven bij de processen rondom de betreffende programma's en op deze wijze ontwikkelingen eerder zien aankomen zodat meerjarenramingen afdoende bijgesteld kan worden. Waar mogelijk insteken op gezamenlijke voorzieningen (over bestuurslagen heen), zodat investeringen tot een minimum worden beperkt totdat duidelijk wordt of activiteiten leiden tot wetgeving. In dat geval is het vaak essentieel dat betrokken informatiesystemen goed aansluiten op de betreffende bedrijfsprocessen om strikte naleving van de wet mogelijk te maken. Op dat moment kan dan bepaald worden of de gezamenlijke voorzieningen een duurzaam karakter hebben of dat er ingezet moet worden op eigen voorzieningen voor de waterschappen die wellicht beter kunnen aansluiten op de bedrijfsprocessen. 	50%

B. Risico's (PER IS)

- In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **Bekendmakingen** de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% Kans
1	De kosten van het IS lopen ogenschijnlijk gestaag op tijdens de overstap van de bestaande voorziening in het CMS, naar de bestaande voorziening losgekoppeld van het CMS, naar een nieuwe (gezamenlijke) voorziening. Dit kan veroorzaakt worden door verhoogde beheerkosten door de zelfstandige status van de voorziening, maar kan tevens veroorzaakt worden door de hogere eisen die inmiddels naar aanleiding van het product bestaan, bijvoorbeeld naar aanleiding van wetgeving waaraan de nieuwe voorziening wel voldoet maar de oude voorziening niet. Er is onder de deelnemers weinig draagvlak voor oplopende kosten	<ul style="list-style-type: none"> De stijgende kosten zijn niet te voorkomen. Ruime eerlijke communicatie is daarom onontbeerlijk. Deze informatie moet eerder gebaseerd zijn op de kosten-baten t.o.v. het officieel publiceren van bekendmakingen d.m.v. traditionele middelen i.p.v. op kostenvergelijking tussen de oude en de nieuwe voorziening. De noodzaak van het werken onder architectuur wordt duidelijk gecommuniceerd. Hiermee wordt voorkomen dat deelnemers alsnog pragmatisch aansturen op samensmelten van voorzieningen uit kostenoverweging op korte termijn. Waarmee de kosten op langere termijn mogelijk onbeheersbaar oplopen. 	75%
2	Er is onduidelijkheid over de eisen (wetgeving) waaraan de voorziening moet voldoen. Dit kan leiden tot risicovermijdend gedrag wat kan leiden tot verhoging van bouw en beheerkosten	<ul style="list-style-type: none"> Voor aanvang van het project worden deze onduidelijke eisen inzichtelijk gemaakt en wordt de opdrachtgever om verduidelijking gevraagd. 	75%
3	Er is geen Waterschaps Referentie Architectuur (WRA) voor handen. Deze is echter van belang om de nieuwe voorzieningen duurzaam te ontwikkelen of in te kopen.	<ul style="list-style-type: none"> Eventueel kan terug gegrepen worden op architectuurdocumenten die als kader voor de te ontwikkelen WRA zullen dienen, bijvoorbeeld de NORA. 	75%

2. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **Decentrale Regelgeving** de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% Kans
1	De kosten van het IS lopen ogenschijnlijk gestaag op tijdens de overstap van de bestaande voorziening in het CMS, naar de bestaande voorziening losgekoppeld van het CMS, naar een nieuwe (gezamenlijke) voorziening. Dit kan veroorzaakt worden door verhoogde beheerkosten door de zelfstandige status van de voorziening, maar kan tevens veroorzaakt worden door de hogere eisen die inmiddels naar aanleiding van het product bestaan, bijvoorbeeld naar aanleiding van wetgeving waaraan de nieuwe voorziening wel voldoet maar de oude voorziening niet. Er is onder de deelnemers weinig draagvlak voor oplopende kosten	<ul style="list-style-type: none"> De stijgende kosten zijn niet te voorkomen. Ruime eerlijke communicatie is daarom onontbeerlijk. Deze informatie moet eerder gebaseerd zijn op de kosten-baten t.o.v. het officieel publiceren van bekendmakingen d.m.v. traditionele middelen i.p.v. op kostenvergelijking tussen de oude en de nieuwe voorziening. De noodzaak van het werken onder architectuur wordt duidelijk gecommuniceerd. Hiermee wordt voorkomen dat deelnemers alsnog pragmatisch aansturen op samensmelten van voorzieningen uit kostenoverweging op korte termijn. Waarmee de kosten op langere termijn mogelijk onbeheersbaar oplopen. 	75%
2	Er is onduidelijkheid over de eisen (wetgeving) waaraan de voorziening	<ul style="list-style-type: none"> Voor aanvang van het project worden deze onduidelijke eisen 	75%

	moet voldoen. Dit kan leiden tot risicovermijdend gedrag wat kan leiden tot verhoging van bouw en beheerkosten	inzichtelijk gemaakt en wordt de opdrachtgever om verduidelijking gevraagd.	
3	De gekozen gezamenlijke voorziening is gebouwd door een andere overheidsinstantie (bijvoorbeeld het Rijk) en voldoet niet aan de architectuureisen zoals de waterschappen die nastreven.	<ul style="list-style-type: none"> De architectuurkeuzes ten aanzien van de gezamenlijke voorziening worden vooraf in beeld gebracht en geanalyseerd door team A&S. Team A&S maakt een risicoanalyse naar aanleiding waarvan een besluit kan worden genomen. 	50%
3	Er is geen Waterschaps Referentie Architectuur (WRA) voor handen. Deze is echter van belang om de nieuwe voorzieningen duurzaam te ontwikkelen of in te kopen.	<ul style="list-style-type: none"> Eventueel kan terug gegrepen worden op architectuurdocumenten die als kader voor de te ontwikkelen WRA zullen dienen, bijvoorbeeld de NORA. 	75%

3. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **Waterschapsloket** de onderstaande risico's onderkend:

Geen noemenswaardige risico's bekend.

4. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **IMI** de onderstaande risico's onderkend:

Geen noemenswaardige risico's bekend.

5. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **E-formulieren** de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% Kans
1	Gebruikers van het bestaande product van leverancier Excellence lopen het risico tegen jaarlijks hogere kosten aan te lopen. De inkoopvoorwaarden die HWH voor hen heeft overeengekomen met de leverancier worden namelijk jaarlijks herzien.	Geen aangezien Het Waterschapshuis geen contractpartij is.	50%

6. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **Antwoord@** de onderstaande risico's onderkend:

Geen noemenswaardige risico's bekend.

7. In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor het informatie systeem **MijnOverheid** de onderstaande risico's onderkend:

Geen noemenswaardige risico's bekend.

5 Benodigde middelen

In dit programmaplan is geen rekening gehouden met jaarlijkse indexering. Dit geldt zowel voor de personeelslasten als diensten van derden.

5.1 Exploitatiekosten

Algemeen

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten; zie tabel 1: Exploitatiekosten Diensten Externe Dienstverlening. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
Behoefte management	160.000	60.000	60.000	60.000	60.000
Contractmanagement *	10.000	-	20.000	20.000	20.000
Personeelslasten **	283.200	160.000	160.000	160.000	160.000
Bureaukosten *	-	10.000	10.000	10.000	10.000
Totaal	453.200	230.000	250.000	250.000	250.000

* *Behoefte management, contractmanagement en bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit Diensten Externe Dienstverlening. Aan contractmanagement wordt in 2011 alleen vanuit Antwoord en MijnOverheid bijgedragen.*

** *Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor Diensten Externe dienstverlening [nog in te vullen] formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).*

1. Bekendmakingen

Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
Gebruiksbeheer oude omgeving	2.000	4.000	-	-	-
Functionaliteitenbeheer oude omgeving	10.000	15.000	-	-	-
Applicatiebeheer oude omgeving *	-	22.500	-	-	-
Gebruiksbeheer nieuwe omgeving **	-	-	-	-	-
Functionaliteitenbeheer	-	-	-	-	-

nieuwe omgeving **					
Applicatiebeheer nieuwe omgeving **	-	-	-	-	-
Totaal	12.000	42.000	-	-	-

* In 2011 maakte het informatiesysteem bekendmakingen onderdeel uit van het informatiesysteem WaterschapsNet. Daarmee vielen de kosten voor applicatiebeheer ook onder de kosten voor het informatiesysteem Waterschapsnet. In 2011 is het informatiesysteem bekendmakingen losgemaakt van het informatiesysteem WaterschapsNet. Daarmee zijn de kosten voor het applicatiebeheer in 2012 ook onder gebracht bij het informatiesysteem bekendmakingen

** Uitgangspunt is dat in 2012 het verwerven van een nieuwe voorziening wordt gestart. De kosten voor het verwerven, implementeren en beheren zijn voor de periode 2012 tot en met 2015 als investering opgevoerd in hoofdstuk 5.2

2. Decentrale Regelgeving

Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
Gebruiksbeheer oude omgeving	2.000	4.000	-	-	-
Functionaliteitenbeheer oude omgeving	20.000	15.000	-	-	-
Applicatiebeheer oude omgeving *	-	22.500	-	-	-
Gebruiksbeheer nieuwe omgeving **	-	-	-	-	-
Functionaliteitenbeheer nieuwe omgeving **	-	-	-	-	-
Applicatiebeheer nieuwe omgeving **	-	-	-	-	-
Totaal	22.000	42.000	-	-	-

* In 2011 maakte het informatiesysteem decentrale regelgeving onderdeel uit van het informatiesysteem WaterschapsNet. Daarmee vielen de kosten voor applicatiebeheer ook onder de kosten voor het informatiesysteem Waterschapsnet. In 2011 is het informatiesysteem decentrale regelgeving losgemaakt van het informatiesysteem WaterschapsNet. Daarmee zijn de kosten voor het applicatiebeheer in 2012 ook onder gebracht bij het informatiesysteem decentrale regelgeving

** Uitgangspunt is dat in 2012 het verwerven van een nieuwe voorziening wordt gestart. De kosten voor het verwerven, implementeren en beheren zijn voor de periode 2012 tot en met 2015 als investering opgevoerd in hoofdstuk 5.2

3. WaterschapsLoket

Hoofdpost	2011	2012	2013	2014	2015
Gebruiksbeheer *	6.000	-	-	-	-
Functionaliteitenbeheer oude omgeving **	40.000	20.000	-	-	-
Functionaliteitenbeheer nieuwe omgeving **	-	20.000	20.000	20.000	20.000
Redactioneel beheer ***	15.000	-	-	-	-
Totaal	61.000	40.000	20.000	20.000	20.000

* Gebruiksbeheer valt vanaf 2012 onder beheer van het Informatiesysteem Waterschapsnet in het deelprogramma diensten basis.

** In 2011 wordt het informatiesysteem WaterschapsNet opnieuw aanbesteed. Uitgangspunt is dat de uitrol daarvan in 2012 wordt afgerond. In beide gevallen in het informatiesysteem WaterschapsLoket ondergebracht in het informatie systeem WaterschapsNet. Dat betekent dat er in 2012 tijdelijk kosten gemaakt worden voor het beheer van het oude en het nieuwe loket.

*** Redactioneel beheer vervalt vanaf 2012. De waterschappen hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan het samenstellen van gezamenlijke generieke teksten ten behoeve van de producten en diensten.

4. IMI

Hoofdpost	2011	2012	2013	2014	2015
Gebruiksbeheer *	1.000	10.000	-	-	-
Applicatiebeheer *	4.000	-	-	-	-
Totaal	5.000	10.000	-	-	-

* Uitgangspunt is dat de activiteiten in 2012 worden overgedragen aan de individuele waterschappen. Daarmee vervallen de reguliere kosten. Alleen in 2012 komen daar eenmalig overdrachts- cq. opleidingskosten voor de waterschappen voor terug.

5. Antwoord

Hoofdpost	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal *	60.000	-	-	-	-

* Uitgangspunt is dat de er vanaf 2012 voornamelijk geen activiteiten meer worden uitgevoerd ten aanzien van het programma Antwoord.

6. MijnOverheid

Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
Totaal *	140.000	-	-	-	-

* Uitgangspunt is dat de er vanaf 2012 vooralsnog geen activiteiten meer worden uitgevoerd ten aanzien van het programma MijnOverheid binnen het programma Diensten Externe Dienstverlening .

7. E-formulieren

Hoofdpst	2011	2012	2012	2013	2014	2015
Gebruiksbeheer *	-	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
Functionaliteitenbeheer	20.000	19.000	19.000	19.000	19.000	19.000
Totaal	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000

* Uitgangspunt is dat in 2012 de positie van Het Waterschapshuis verandert naar beheerder van standaarden voor formulieren in plaats van functioneel beheer van formulieren. Naar aanleiding daarvan wordt verwacht dat (voor)overleg met de waterschappen belangrijker wordt.

8. Kennis en Informatie

Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
Behoeftemanagement	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000
Totaal	40.000	40.000	40.000	40.000	40.000

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- Omvang groter dan **50.000 €**;
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/No-go moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

1. Bekendmakingen

Hoofdpst	2011	Investering vanaf 2012	2012	2013	2014	2015
Uitvoering *, **	-	1.000.000	130.428	227.360	221.270	215.180
Beheer *, ***	-		125.000	250.000	250.000	250.000
Totaal		1.000.000	255.428	477.360	471.270	465.180

* Weergegeven bedragen zijn geraamde kosten.

** Investerings worden afgeschreven in de periode 2012 tot en met 2016.

*** Producten worden naar verwachting vanaf medio 2012 opgeleverd en dan in beheer genomen.

2. Decentrale Regelgeving

Hoofdpost	2011	Investering vanaf 2012	2012	2013	2014	2015
Uitvoering *, **	-	1.000.000	130.428	227.360	221.270	215.180
Beheer *, ***	-		125.000	250.000	250.000	250.000
Totaal		1.000.000	255.428	477.360	471.270	465.180

* Weergegeven bedragen zijn geraamde kosten.

** Investerings worden afgeschreven in de periode 2012 tot en met 2016.

*** Producten worden naar verwachting vanaf medio 2012 opgeleverd en dan in beheer genomen.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Hoofdpost	2011	2012	2013	2014	2015
Exploitatie	813.200	424.000	330.000	330.000	330.000
Kapitaal lasten	-	510.856	954.720	942.540	930.360
Totaal	813.200	934.856	1.284.720	1.272.540	1.260.360

Tenzij anders vermeld worden de bedragen verrekend onder alle waterschappen die deelnemen aan de GR HWH volgens de vastgestelde verdeelsleutel van de UvW.

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
- Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Bureaukosten werkveld;
 - IT
 - communicatie
- Personeelslasten;



HetWaterschapshuis

Programmaplan 2012

Bedrijfsfunctie Diensten Data

Versie 1.3

30 maart 2011

Decos 2011-986

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.2	v0.3	v1.0	v1.1	v1.2	v1.3
René van der Velden	Programma manager	x	x	x			x	
BC Diensten					x	x		
Programmaraad					x	x		
DB						x		
Waterschappen								x

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	21-01-2011	Initiële versie ter completering	0.1
0.2	27-01-2011	Opmerkingen verwerkt	0.2
0.3	27-01-2011	Opmerkingen verwerkt en gemigreerd naar nieuwe template	0.3
0.4	3-2-2011	Financiële gegevens toegevoegd.	0.4
1.0	4-2-2011	Hoofdstuk 5 aangepast.	1.0
1.1	22-2-2011	Opmerkingen BC Diensten en I-platform verwerkt.	1.1
1.2	18-3-2011	Opmerkingen BC Diensten over kapitaallasten verwerkt	1.2
1.3	23-3-2011	Beeldmateriaal verwijderd uit plan en verschoven naar Programmabegroting 2012 (Geldstromen derden).	1.3

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Diensten Data	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	5
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	7
4.1	Te behalen Resultaten.....	7
4.2	Doelen en resultaten per informatiesysteem	8
4.3	Risico's	10
5	Benodigde middelen Diensten Data	11
5.1	Exploitatiekosten.....	11
5.2	Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)	13
5.3	Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten	13
	Bijlage 1: Legenda Hoofdposten	14

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen, investeringen, risico's en beheersmaatregelen benoemd.

In de bijlage vindt u de legenda van de hoofdposten.

3 Bedrijfsfunctie Diensten Data

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De bedrijfsfunctie Diensten omvat het verlenen van diensten en het bieden van services. Binnen de BF Diensten onderkennen we de deelprogramma's:

- Diensten Basis (IRIS Basis, CMS, ODB, ESB, Geo-voorziening) d.w.z. de technische voorzieningen van de BF.
- Externe Dienstverlening (Waterschapsloket, IMI, e-formulieren, bekendmakingen, Antwoord, Decentrale regelgeving) d.w.z. het beschikbaar stellen van functionaliteit (b.v. externe dienstverlening voor waterschappen).
- Diensten Data (Inspire, Waterschapsgrenzen, AHN, Thesaurus) d.w.z. de inhoudelijke invulling (data, informatie).

Dit programmaplan beschrijft het deelprogramma Diensten Data.

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie Diensten Data ontwikkeld en beheerd worden.

Naam	Omschrijving	Status
		Productie/in ontwikkeling
Waterschapsgrenzen	Vastlegging en ontsluiting van de exacte waterschapsgrenzen van alle waterschappen	Productie
AHN	Het meerjarenprogramma Actueel Hoogtebestand Nederland (AHN)	Productie
INSPIRE	Europese kaderrichtlijnen voor publicatie van ruimtelijke gegevens van de waterschappen.	In ontwikkeling
Thesaurus	Thesaurus is het hulpmiddel om informatie te ontsluiten, beschikbaar te stellen en terug te vinden	In ontwikkeling
Gegevenshuishouding	Professionalisering van de gegevenshuishouding van de Waterschappen	In ontwikkeling

N.B.: De in 2011 ontwikkelde Geovoorziening zal in de loop van 2011 in beheer worden genomen bij HWH. Vanaf 2012 maakt het beheer van deze generieke voorziening voor het ontsluiten van (geo)informatie deel uit van het programma Diensten Basis.

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

Diensten Data vervult overwegend een ondersteunende rol t.o.v. verschillende andere bedrijfsfuncties. Ontwikkelingen binnen de functie zijn daarom in de regel gerelateerd aan ontwikkelingen in die bedrijfsfuncties, en daar voor zover relevant beschreven. Specifieke ontwikkelingen op het gebied van Data Diensten zijn:

- Gegevenshuishouding, als resultante van de Visie op professionele gegevenshuishouding en de Visie op Informatievoorziening wordt in 2012 een project uitgevoerd voor de Professionalisering van de Gegevenshuishouding. De exacte doelstelling, scope en planning hiervan worden in 2011 uitgewerkt en zijn nog niet bekend.

Beeldmateriaal is weliswaar een nieuwe ontwikkeling maar hierin vervult Het Waterschapshuis enkel de kassierfunctie t.o.v. de Waterschappen. De overeengekomen kosten worden door Het Waterschapshuis bij de waterschappen geïncasseerd en afgedragen aan het Ministerie van I&M als eindverantwoordelijke

en opdrachtgever voor het initiatief. Om deze reden is dit onderdeel verschoven naar het onderdeel **'Geldstromen derden' binnen de programmabegroting van 2012**; meer informatie in de programmabegroting 2012.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen het referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N*1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N*2

*1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.

*2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.

De doelstellingen van de BF Diensten Data zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van HWH. Voor de bedrijfsfunctie Diensten Data zijn afgeleide doelen beschreven in paragraaf 4.2.

4.1 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

3. Doelmatig systeemgebruik ondersteunen

Het Waterschapshuis levert en beheert systemen die bijdragen aan doelmatig en efficiënt werken bij de waterschappen.

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. SLA met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor het waterbeheer. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011. Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van relatiemanagement.

4.2 Doelen en resultaten per informatiesysteem

1. Waterschapsgrenzen

Doel	Inzicht geven in Waterschapsgrenzen
Resultaat	Systeem blijft beschikbaar, blijft ongewijzigd
Activiteit	geen
Betreft continueren bestaande dienstverlening in 2012 en draagt niet specifiek bij aan de beleidsdoelstellingen	

2. Informatiesysteem AHN (Actueel Hoogtebestand Nederland)

Doel	Afronden inwinnen en controle data AHN-2 laatste jaartranche
Resultaat	Gecontroleerd AHN-2 in 2013 beschikbaar
Activiteit	Controleren en verwerken ingewonnen data

Betreft het afronden van het project vernieuwing van AHN en draagt bij aan de beleidsdoelstellingen B3, B10 en B12

Doel	Contracteren controle data en distributie data met externe partijen
Resultaat	Gecontroleerde data en efficiënte distributie
Activiteit	Aanbesteding en contractering
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B2, B5, B8, B12	

3. INSPIRE

Doel	Doorontwikkelen Geoportaal
Resultaat	een toekomstvaste en in de architectuur passende applicatie
Activiteit	opstarten en uitvoeren projecten
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B8, B12	

4. Informatiesysteem Thesaurus

Doel	realiseren gemeenschappelijke applicatie met zoek/vind functionaliteit
Resultaat	een gerealiseerde en geteste omgeving met voldoende draagvlak onder de waterschappen
Activiteit	onderzoek en daaruit voortvloeiend voorstel tot realisatie, voorzien van business case. Op basis hiervan het (laten) realiseren en testen van de omgeving en deze beschikbaar maken voor de deelnemende waterschappen. Besluitvorming en aansluitende planning hieromtrent vindt plaats in 2011
Draagt bij aan bedrijfsdoelstellingen B1, B2, B3, B6, B10, B12	

Besluitvorming:

Het advies van de BC Diensten is het beschikbare budget voor 2011 te parkeren en in 2011 een business case op te stellen met betrekking tot vraag- en probleemstelling. De besluitvorming vindt dan plaats in 2011 als volgt: BC Diensten (ter advies), I-platform (ter advies) en Programmaraad (besluitvorming).

5. Gegevenshuishouding

Doel	Professionalisering van de gegevenshuishouding van de Waterschappen.
Resultaat	n. t. b.
Activiteit	Het nader (in 2011) inhoudelijk uitwerken en benoemen van activiteiten en projecten opdat een betrouwbare begroting voor 2013 wordt gemaakt. Dit heeft betrekking op de resultaten uit de visie op gegevenshuishouding en de visie op de (geo-) informatievoorziening.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B8, B12	

Besluitvorming:

Het advies van het I-platform aan de Programmaraad is dat zij akkoord is met de probleemstelling en het vervolg en dat een grondige aanpak gewenst is met het oog op de prioriteiten bij de waterschappen. In 2012 wordt een project uitgevoerd voor de professionalisering van de Gegevenshuishouding. De exacte doelstelling, scope en planning hiervan worden in 2011 uitgewerkt en zijn nog niet bekend. In 2011 wordt gestart met het nader inhoudelijk uitwerken en benoemen van activiteiten en projecten opdat een betrouwbare begroting voor 2013 wordt gemaakt. De besluitvorming vindt dan plaats in 2011 als volgt: BC Diensten (ter advies), I-platform (ter advies) en Programmaraad (besluitvorming).

4.3 Risico's

1. Risico's Waterschapsgrenzen

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's.

2. Risico's AHN

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's.

3. Risico's INSPIRE

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's.

4. Risico's Thesaurus

Er zijn geen vermeldenswaardige risico's.

5. Risico's Gegevenshuishouding

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor Diensten Data de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel	% waarschijnlijkheid
1	Concrete resultaten worden in 2011 benoemd. Kosten voor 2011 (begroting 2012 e.v.) zijn moeilijk te begroten.	Heldere doelstellingen formuleren in Q1-Q2 van 2011, zodat bedragen goed worden geschat.	10%

5 Benodigde middelen Diensten Data

In dit programmaplan is geen rekening gehouden met jaarlijkse indexering. Dit geldt zowel voor de personeelslasten als diensten van derden.

5.1 Exploitatiekosten

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem worden toegewezen zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement, Personeelskosten en Bureaukosten (zie tabel 1: Exploitatiekosten Diensten Data). De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren (zie de tabellen 2 tot en met 5).

1	Diensten Data	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
a		Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement)	10.000	5.000	5.000	5.000	5.000
b		Contractmanagement	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
c		Personeelslasten	270.000	270.000	270.000	270.000	270.000
d		Bureaukosten	85.000	10.000	10.000	10.000	10.000
		Totaal	380.000	300.000	300.000	300.000	300.000

Tabel 1.: *Exploitatiekosten Diensten Data.*

Ad b,d Contractmanagement en bureaukosten (o.a. Communicatie en IT) zijn veelal centraal binnen de afdeling Projecten en Beheer belegd. Het hier genoemde budget is de bijdrage hieraan vanuit Diensten Data. Aan contractmanagement wordt alleen vanuit INSPIRE en Thesaurus bijgedragen.

Ad c Personeelslasten betreft de inzet van de procesleider en functioneel coördinator en de verdeling over de bedrijfsfuncties van het afdelingshoofd Projecten en Beheer, programmamanagers, programmasecretarissen en inkoopfunctionaris. In totaal voor Diensten Data 3,0 formatieplaatsen. De kosten van de inhuur van projectleiders voor de uitvoering van het programma zitten in het budget van de activiteit. In de begroting van 2011 waren de personeelskosten verdeeld over de verschillende werkvelden en informatiesystemen. De totale personeelskosten voor de uitvoering zullen in 2012 niet hoger zijn dan in 2011 (kaderstellend van uit Programmaraad).

2	Informatiesysteem	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
	Waterschapsgrenzen	Functionaliteitenbeheer	5.000	2.500	2.500	2.500	2.500
		Totaal	5.000	2.500	2.500	2.500	2.500

Tabel 2.: *Exploitatiekosten Waterschapsgrenzen.*

3	Informatiesysteem	Hoofdpост	2011	2012	2013	2014	2015
		Gebruiksbeheer	15.000	30.000	30.000	30.000	30.000
	INSPIRE	Functionaliteitenbeheer	30.000	30.000	30.000	30.000	30.000
		Totaal	45.000	60.000	60.000	60.000	60.000

Tabel 3.: *Exploitatiekosten INSPIRE.*

Ad 3 In 2012 wordt data toegevoegd aan de Gevoorziening welke in 2012 in beheer is genomen, conform annex II en III zoals bekend bij INSPIRE. Annex II : Hoogte (AHN); annex III :

Nutsdiensten en overheidsdiensten, Milieubewakingsvoorzieningen, Gebiedsbeheer, gebieden waar beperkingen gelden, gereguleerde gebieden en rapportage eenheden.

4	Informatie-systeem	Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
a		Inwinning en controle	1.567.000	1.567.000	1.567.000	1.567.000	1.567.000
b	AHN	Exploitatie	150.000	150.000	150.000	150.000	150.000
		Totaal	1.717.000	1.717.000	1.717.000	1.717.000	1.717.000

Tabel 4.: *Exploitatiekosten AHN.*

Ad 4. In 2013 is het AHN-2 programma afgerond en wordt voor de laatste maal voor het AHN-2 geld opgehaald. De intentie is om een AHN-3 te starten als vervolg op AHN-2. Hierover moet nog bestuurlijk commitment komen; bedragen voor 2014 en 2015 zijn voorlopig geschat op gelijk blijvend kostenniveau.

De AHN-begroting voor 2012 en 2013 is gelijk aan die van 2011 en 2010 (totaal €1.952.000). In bovenstaande tabel 4 zijn de personeelslasten à €235.000 niet opgenomen; zie hiervoor tabel 1. Bovenstaand totaalbedrag voor 2012 wordt via contributies bij de waterschappen geïnd; de bijdrage per waterschap is gebaseerd op oppervlakte (ha) van het beheergebied.

Ad b. Het gaat hierbij om de kosten van de website, inclusief AHN-viewer, de gebruikersdag c.q. congres, de nieuwsbrieven en communicatie, vergaderkosten, representatie, voorfinanciering en onvoorzien.

5	Informatiesysteem	Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
	Thesaurus	Ontwerp, bouw en testen	60.000	0	0	0	0
		Gebruiksbeheer	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
		Applicatiebeheer	15.000	15.000	15.000	15.000	15.000
		Totaal	85.000	25.000	25.000	25.000	25.000

Tabel 5.: *Exploitatiekosten Thesaurus.*

6	Informatiesysteem	Hoofdpst	2011	2012	2013	2014	2015
	Gevoorziening	Functionaliteiten beheer	20.000	0	0	0	0
		Gebruiksbeheer	15.000	0	0	0	0
		Applicatiebeheer	55.000	0	0	0	0
		Totaal	90.000	0	0	0	0

Tabel 6.: *Exploitatiekosten Gevoorziening.*

Ad 6. De in 2011 ontwikkelde Gevoorziening zal in de loop van 2011 in beheer worden genomen bij HWH. Vanaf 2012 maakt het beheer van deze generieke voorziening voor het ontsluiten van (geo)informatie deel uit van het programma Diensten Basis.

De legenda voor de hoofdposten is opgenomen in bijlage 1.

5.2 Benodigde middelen ontwikkelingen (kapitaallasten)

Investerings worden per informatiesysteem aangegeven.

Kenmerken investering:

- 3 % rente;
- Afschrijvingsduur 5 jaar;
- Omvang groter dan 50.000 €;**
- Investeringsprojecten worden gekenmerkt door een gefaseerde aanpak. Na iedere fase is er een Go/Nogo moment op basis van een business case;
- Bij voorfinanciering geldt: een adequate invulling van de kredietfaciliteit met de Nederlandse Waterschapsbank is afhankelijk van de garantiestelling van de waterschappen;

De ontwikkelingen binnen het programma Diensten Data hebben betrekking op gegevenshuishouding; zie tabel 7.

7	Informatiesysteem	investering	investering	kapitaallasten				
	Gegevenshuishouding	2012	2012-2015	2011	2012	2013	2014	2015
	Activiteiten 2011	150.000	-	-	150.000	0	0	0
	Uitvoering en realisatie in 2012	-	400.000	-	72.167	90.335	87.899	85.463
	Totaal	150.000	400.000	-	222.167	90.335	87.899	85.463

Tabel 7.: *Investerings gegevenshuishouding*

Ad 7. Het I-platform heeft, vanwege het strategische belang van het project, aan de Programmaraad geadviseerd een bedrag van €150K op te nemen in de begroting van 2012 en een investering van €400K welke wordt afgeschreven over de jaren 2012-2016. In 2011 worden de eerste activiteiten uitgevoerd op basis van voorfinanciering door HWH.

5.3 Meerjarenraming totaal exploitatie en kapitaallasten

Het totaal van exploitatie en kapitaallasten voor het programma Diensten Data is weergegeven tabel 8.

8	Diensten Data	2011	2012	2013	2014	2015
	Exploitatie	2.322.000	2.104.500	2.104.500	2.104.500	2.104.500
	Kapitaal lasten	0	222.167	90.335	87.899	85.463
	Totaal	2.322.000	2.326.667	2.194.835	2.192.399	2.189.963

Tabel 8.: *Totaal van exploitatie en investeringen Diensten Data.*

Tenzij anders vermeld worden de bedragen verrekend onder alle waterschappen die deelnemen aan de GR HWH volgens de vastgestelde verdeelsleutel van de UvW. Voor het AHN geldt een verrekening op basis van oppervlakte (ha).

Bijlage 1: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
- Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Bureaukosten werkveld;
 - IT
 - communicatie
- Personeelslasten;



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Architectuur en Standaarden

Versie 0.4

25 februari 2011

Decos 2011-XXXX

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.2	v0.3	v0.4		
Peter de Leeuw	Programmamanager	x					
	Gebaseerd op de Generieke template Programmaplan 2012 per Bedrijfsfunctie v0 5						
Henry Rutten Felix Tjebbes	Review	X					
Piet Reijers Marianne van Veen	Ter informatie	X					
Piet Reijers, Michiel Dirriwachter, Freddie Muller	Ter beoordeling		X				
MT HWH	Ter beoordeling			X			
Cie A&S	Ter beoordeling			X	X		
Programmaraad	Ter informatie						

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	7-2-2011	Initiële versie ter beoordeling	
0.2	9-2-2011	Verwerking opmerkingen uit review	
0.3	18-2-2011	Verwerking opmerkingen beoordeling	
0.4	25-2-2011	Verwerking opmerkingen Cie A&S	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Architectuur en Standaarden (A&S)	5
3.1	Beschrijving A&S.....	5
3.2	WRA: een gemeenschappelijk architectuurraster	7
3.3	Ontwikkelingen binnen A&S	8
4	Doelen en resultaten	9
4.1	Doelen en resultaten.....	9
4.2	Te behalen Resultaten.....	13
4.3	Risico's A&S	14
5	Benodigde middelen	15
5.1	Benodigde middelen exploitatie	15
5.2	Meerjarenraming.....	15

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplannen; vast te stellen door Algemeen bestuur
2. ProgrammaPlan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1
3. Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur
4. Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplannen, één per bedrijfsfunctie (BF) en één voor Architectuur en Standaarden (A&S). De programmaplannen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplannen is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplannen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplannen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van A&S, de architectuurkaders die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen A&S.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten A&S beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden **uitgewerkt, risico's en beheersmaatregelen benoemd.**

In hoofdstuk 5 vindt u een overzicht van de benodigde middelen.

3 Architectuur en Standaarden (A&S)

3.1 Beschrijving A&S

Architectuur is een coherente, consistente verzameling principes, verbijzonderd naar concerns, regels, richtlijnen en standaarden die beschrijft hoe een onderneming, de informatievoorziening, de applicaties en de infrastructuur zijn vormgegeven en zich voordoen in het gebruik. [Rijksenbrij, 2003]

De opdracht aan Het Waterschapshuis is om meer grip te krijgen op de (kosten van) de informatievoorziening en om de informatievoorziening beter, goedkoper en minder complex te maken.

Het werken met en onder architectuur is een hulpmiddel om de informatievoorziening te overzien, in de goede richting te sturen, hiervoor de juiste besluiten te nemen en kosten te besparen.

De WILMA is het samenhangende architectuurkader, de referentiearchitectuur van de waterschappen.

Visie op het gebruik van architectuur & standaarden door de waterschappen en de rol van Het Waterschapshuis

In 2010 heeft de begeleidingscommissie Architectuur en Standaarden haar visie als volgt verwoord:

"De waterschappen richten en verbeteren hun taakuitvoering voortdurend, zodat ze als onderdeel van de totale watersector in een veranderende omgeving hun maatschappelijke taak transparant, verantwoord en tegen maatschappelijk aanvaardbare kosten kunnen blijven doen. Het richten en verbeteren van de taakuitvoering heeft zijn reflectie op de organisatie, te leveren producten, werkprocessen, informatievoorziening en informatietechnologie. Architectuur en standaarden bieden ons hulpmiddelen om in deze bedrijfsvoeringonderdelen samenhang aan te brengen, kaderstellend te veranderen en eindresultaten te borgen. Het Waterschapshuis (HWH) is hierin onze centrale architectuurorganisatie, ten dienste en in opdracht van de waterschappen en andere HWH-deelnemers."

De commissie beschrijft Architectuur en Standaarden als hulpmiddelen voor de waterschappen om twee doelen te bereiken:

- De waterschappen willen naar elkaar toegroeien, waarbij de wijze van taakuitoefening van waterschappen en de daarop gebaseerde ICT, steeds dichter bij elkaar komt;
- De waterschappen willen toegroeien naar een integrale inrichting van de informatievoorziening uitgaande van samenhangen tussen taken en applicaties en een zo efficiënt mogelijk gebruik van de benodigde technologie.

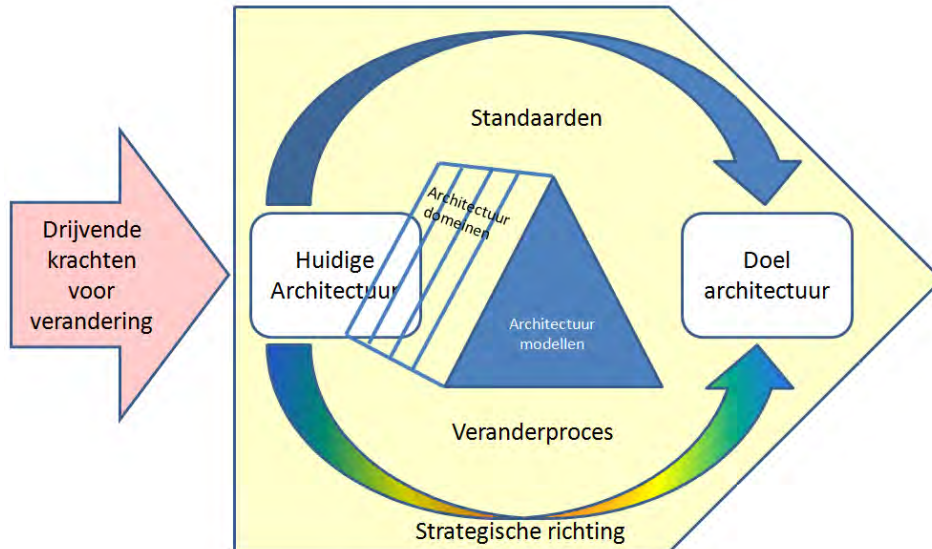
Met het gebruik van architectuur en standaarden wil de commissie:

- **hulpmiddelen** aanreiken; het hebben van architectuur en standaarden is geen doel op zichzelf;

- **samenhang** aanbrengen en inzichtelijk maken;
- **gezamenlijke ontwikkeling** mogelijk maken;
- **individuele groeipaden** naar die gezamenlijke ontwikkeling mogelijk maken;
- **efficiënt beheer** van ontwikkelresultaten mogelijk maken.

3.2 WILMA, een gemeenschappelijk architectuurkader

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van het gemeenschappelijke architectuurkader, de WILMA, die in samenwerking met de waterschappen ontwikkeld en beheerd wordt.



Het raamwerk bevat acht onderdelen:

- Waarom moet er iets veranderen en wat moet er veranderen:
 - De drijvende krachten voor verandering
 - Omgeving (wet- en regelgeving)
 - Visie en beleid (herschikking van taken, bestuurlijke samenwerking, fusies etc.)
 - Bedrijfsvoering (focus op kerntaken, procesgericht werken, outsourcing etc.)
 - Technologische ontwikkelingen (shared services, cloud computing, datacenters, (web)services, etc.)
- Welke richting moeten we op: De strategische richting, die de grote stappen voorwaarts beschrijft in de:
 - Architectuur Visie
 - Architectuur Principes (**richtinggevende basisprincipes, 'de tien geboden'**)
 - (Bestuurlijke) Doelen (globaal voor de lange termijn, specifiek voor de korte termijn)
- Waar staan we nu: De huidige architectuur
 - beschrijft de huidige inrichting van de waterschappen en de informatievoorziening, de IST-situatie
- Waar gaan we naar toe: De doelarchitectuur
 - beschrijft de toekomstige inrichting van de waterschappen en de informatievoorziening, om aan de veranderende bedrijfsbehoeften te kunnen voldoen, de SOL-situatie
- Hoe komen we van A naar B: Het veranderingsproces
 - beschrijft het proces van IST naar SOLL
 - beschrijft in een meerjarenprogramma de activiteiten en projecten die we moeten uitvoeren

- Hoe delen we het in: De domeinarchitecturen, deze beschrijven de architectuur van een specifiek waterschapsdomein:
 - Watersysteembeheer
 - Afvalwaterzuivering
 - Waterkeringenbeheer
 - Wegenbeheer
- Hoe houden we het overzicht: De architectuurmodellen
 - Het overkoepelende architectuurmodel wordt Enterprise Architectuur genoemd. Daaronder onderscheiden we vier architectuurlagen:
 - De bedrijfsarchitectuur
 - De gegevensarchitectuur
 - De applicatiearchitectuur
 - De technische infrastructuur architectuur
- Welke afspraken hanteren we onderweg: De standaarden
 - Beschrijven de standaarden die we gebruiken om van IST naar SOLL te komen
 - Organisatie en processtandaarden
 - Gegevens- en gegevensuitwisselingsstandaarden
 - Standaard softwarecomponenten
 - Technische standaarden (ontwikkel- en besturingsplatforms, communicatienetwerken, hardware etc.)

3.3 Ontwikkelingen binnen A&S

De gezamenlijk door de waterschappen afgesproken architectuur en standaarden worden vastgelegd in een gezamenlijke referentie architectuur. Onderdelen hiervoor zoals de Waterschaps Informatie Architectuur (WIA, 2005), de Visie op ICT (2008) en de gegevens- en uitwisselingsstandaarden van de watersector zoals de Aquo standaard worden in 2011, zoals beschreven in het werkplan A&S 2011, aangevuld en samengevoegd tot WILMA, de referentiearchitectuur van de waterschappen.

Om het werken onder architectuur te bevorderen is er een vaste commissie Architectuur en Standaarden in het leven geroepen. De commissie wordt ondersteund door het architectuur-team van HWH dat op 1 januari 2011 is ondergebracht in de afdeling Strategie en Beleid. Voor het ontwikkelen, delen en borgen van architectuurkennis bij de waterschappen wordt er samengewerkt met de CoPWA, de Community of Practice Waterschaps Architecten, de kring van waterschapsarchitecten voor het uitwisselen van kennis en ervaring.

In 2011 wordt het gezamenlijke architectuurkader verder uitgewerkt en toegepast bij de planontwikkeling, programmavorming, de voorbereiding en uitvoering van projecten en beheer. De toegevoegde waarde van het werken onder architectuur wordt daarin zichtbaar gemaakt. Aandachtpunten zijn met name de ontwikkelingen rond de procesinrichting van de waterschappen die vragen om een herziening en uitbreiding van de standaard procesbeschrijvingen, de benodigde gegevens en de gegevenshuishouding.

Het is een doorgaande ontwikkeling die in 2012 wordt voortgezet. Uit de bestuurlijke doelen en programma's worden de projecten afgeleid die we gezamenlijk en in samenhang, onder architectuur, moeten realiseren.

4 Doelen en resultaten

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen van Het Waterschapshuis vormen het referentiekader voor de doelen van elke bedrijfsfunctie. De relevantie voor A&S is in de laatste kolom weergegeven.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		N
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		N
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen <i>en gegevens</i>		J
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		J

De doelstellingen van A&S zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. De afgeleide doelen zijn beschreven in paragraaf 4.1.

4.1 Doelen en resultaten

Architectuur is een hulpmiddel om te sturen en om de ontwikkelingen te beheersen. Door beter gestructureerde informatie over de informatievoorziening van de waterschappen kan de besluitvorming over de informatievoorziening beter worden ondersteund en ontstaat er meer grip op de kosten van de informatievoorziening en een beter beeld van kostenbesparingsmogelijkheden.

De speerpunten voor 2012 worden in de loop van 2011 door de vaste commissie Architectuur en Standaarden bepaald in overleg met het I-platform en andere overlegorganen van de waterschappen en concreet en meetbaar uitgewerkt in het werkplan voor 2012.

HWH Afdeling Strategie en Beleid (S&B)

Een groot deel van de architectuurwerkzaamheden wordt uitgevoerd door het architectuur-team van de de HWH afdeling Strategie en Beleid. Naast de architecten van de afdeling zelf maakt de afdeling gebruik van architecten van de waterschappen en architecten die voor een specifiek project worden ingehuurd.

De inzet van architecten van waterschappen ten behoeve van opdrachten van HWH is niet vrijblijvend. Vooraf worden voor de inzet afspraken gemaakt met de betreffende leidinggevenden.

Het architectuur-team van de afdeling S&B is de belangrijkste uitvoeringsorganisatie voor commissie A&S. De afdeling zorgt ook voor de verbinding met andere onderdelen van de watersector zoals de STOWA en Rijkswaterstaat. We streven wel naar een compacte slagvaardige kerngroep van vakbekwame architecten die in samenspraak en handelend vanuit het belang van de HWH-deelnemers de architectuurwerkzaamheden uitvoert. Het gaat daarbij om de volgende werkzaamheden:

- Voorstellen voorbereiden voor de ontwikkeling van de kaderstellende rol, bijvoorbeeld projectvoorstellen voor het verder ontwikkelen van de referentiearchitectuur;
- **Het toetsen van de HWH programma's** aan de bestaande kaders en daarover te rapporteren aan de betreffende begeleidingscommissies en de commissie A&S;
- Het adviseren van de PVC, I-Platform en programmaraad alsmede de commissie zelf;
- Het faciliteren van hulpmiddelen om architectuur en standaarden verder vorm te geven.

De commissie onderscheidt een vijftal rollen:

- Kaders opstellen
- Toetsen
- Adviseren
- Faciliteren
- Rapporteren

De activiteiten die in 2012 zullen plaatsvinden worden in de loop van 2011 afgestemd met de waterschappen.

1. Kaders opstellen

Doel	Het realiseren van een samenhangende gestandaardiseerde informatievoorziening van de waterschappen
	Deze rol vormt de basis voor het besturen van het architectuurproces. Hier worden de kaders aangegeven waaraan de geboden oplossingen moeten voldoen. De commissie doet concrete voorstellen voor het op (laten) stellen, onderhouden en toepassen van een gezamenlijke architectuurvisie, beleid en daaruit voortvloeiende gezamenlijke architectuurafspraken en standaarden. De commissie keurt de resultaten goed en geleid deze door naar de programmaraad en bestuur voor vaststelling.
Resultaat	Een goed gedocumenteerd referentiekader voor de inrichting van de informatievoorziening van de waterschappen.

Activiteit	Opstellen algemene architectuurkaders. Opstellen project start architecturen (PSA's) ten behoeve van de uit te voeren projecten.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4, B8, B9, B10, B12, B13	

2. Toetsen

Doel	Het handhaven van de architectuur en standaarden
	Onder de verantwoordelijkheid van HWH en op initiatief van de cie A&S toetsen de architecten van HWH programma's en projecten aan de vastgestelde kaders. Er wordt door de betreffende architect over de handhaving van architectuur en standaarden gerapporteerd aan de cie A&S, de programmaverantwoordelijke en de begeleidingscommissie in kwestie. Wanneer er programmaoverstijgende afwijkingen zijn, worden deze door de betreffende architect gerapporteerd naar hWH en de cie A&S inclusief de consequenties voor de beoogde integrale inrichting van de informatievoorziening. Als deze consequenties naar de mening van de commissie fundamentele gevolgen heeft voor de beoogde gezamenlijke architectuur en standaarden, zal de commissie dit signaleren richting de SD HWH en de programmaraad.
Resultaat	Rapportages over geconstateerde afwijkingen
Activiteit	Het toetsen van WILMA aan landelijke standaarden Het toetsen van business cases en programma's aan de WILMA Het toetsen van de architectuurproducten van projecten en beheer aan de WILMA
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B2, B3, B4, B7, B8, B9, B10, B12, B13	

3. Adviseren

Doel	Het inzetten van architectuur en standaarden als hulpmiddel voor de besluitvorming
Resultaat	Uitgebrachte adviezen
Activiteit	De commissie adviseert gevraagd en ongevraagd de programmaraad over vast te stellen architectuur en standaarden. Daarnaast adviseert zij de programmaraad over kaders, beleid en strategie die nodig zijn om architectuur te ontwikkelen en toe te passen. Onder de verantwoordelijkheid van de commissie adviseren architecten het platform hoofden ICT en de programmavoorbereidingscommissies bij het vormgeven van nieuwe programma's onder architectuur.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B3, B7, B8, B10	

4. Faciliteren

Doel	Het ondersteunen van gebruikers van architectuur en standaarden
------	---

	De faciliterende rol gaat vooral over de praktische invulling van architectuur en standaarden bij de waterschappen en binnen Het Waterschapshuis. De commissie geeft hiervoor opdracht aan de diverse architectuur gremia die hieraan kunnen bijdragen en stelt budget beschikbaar. Dit alles binnen de kaders van de werkplanbegroting dat de commissie A&S voor de uitvoering gebruikt.
Resultaat	Opleidingen voor waterschapsarchitecten, de beschikbaarheid van tooling software, via een wiki toegankelijke architectuur en standaarden informatie
Activiteit	Het beheren van architectuurproducten, het faciliteren van kennisdeling en –uitbreiding in CoPWA-bijeenkomsten, inrichten en beheren architectuur-wiki om kennis te delen en architectuurproducten centraal beschikbaar stellen hulpmiddelen ontwikkelen voor de HWH-deelnemers.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B3, B7, B8, B12, B13	

5. Rapporteren

Doel	Rapporteren over ontwikkelingen en bevindingen
Resultaat	Periodieke rapportages aan Cie A&S, afdelingshoofd S&B en SD HWH
Activiteit	Opstellen periodieke rapportages
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1, B10, B12, B13	

4.2 Te behalen Resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. **WILMA, de referentiearchitectuur van de waterschappen.**

De WILMA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

2. **Waterschaps Informatie Beveiligings Beleid (WIBB).**

Het Waterschaps Informatie Beveiligings Beleid (WIBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfuncties voldoen in 2012 aan de WIBB.

3. **Doelmatig systeemgebruik ondersteunen**

Het Waterschapshuis levert en beheert systemen die bijdragen aan doelmatig en efficiënt werken bij de waterschappen.

4. **ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud**

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. **Standaard systemen**

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen aan de waterschappen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd.

6. **Standaardisering van processen en gegevens**

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen.

7. **Wet en regelgeving**

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

8. **Business Cases**

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

9. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

10. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 kunnen worden ingevuld.

11. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) in te voeren en door het introduceren van relatiemanagement.

In de loop van 2011 kunnen deze beleidsdoelen van HWH worden bijgesteld. De uitwerking naar concrete en meetbare resultaten in de projecten en activiteiten in het kader van het programma A&S zal in de loop van 2011 plaatsvinden. Het opstellen hiervan gebeurt in overleg met het I-platform en andere overleggremia van de waterschappen.

4.3 Risico's A&S

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor A&S de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel
1	Afwegigheid van commitment voor samenwerking.	Bindende afspraken tussen de waterschappen en HWH inzake het werken onder architectuur en gebruik van standaarden.
2	Gebrek aan beschikbaarheid competente waterschapsarchitecten	Er wordt een opleidingsprogramma opgezet voor waterschaps- en HWH medewerkers die in het vakgebied werkzaam zijn
3	Gebrek aan draagvlak bij management en bestuur van waterschappen	Doelgerichte communicatie op hoofdlijnen en afgestemd op de behoefte van de doelgroep. Meetbare positieve resultaten laten zien.
4	Gebrek aan beschikbaarheid van voldoende en voldoende gekwalificeerde architecten om het ambitieniveau waar te kunnen maken	Werkzaamheden vooraf inschatten, prioriteiten stellen, capaciteit plannen, zo nodig gericht inhuren op basis van mantelcontracten. Worst case: ambities bijstellen

5 Benodigde middelen

Omdat de architectuur doorwerkt in alle activiteiten van de GR HWH worden de basiskosten van A&S als exploitatielasten op basis van de geldende algemene kostenverdeling toebedeeld aan alle deelnemers in de GR HWH. De architectuurkosten die specifiek worden gemaakt ten behoeve van projecten of programma's worden in de betreffende project- en programmabegrotingen opgenomen en komen ten laste van de deelnemers aan die projecten of programma's.

5.1 Benodigde middelen exploitatie

Voor 2012 zijn er op dit moment geen grote wijzigingen bekend t.o.v. 2011.

Basisbegroting Architectuur & Standaarden				
Omschrijving	Kosten plaats	Begroting 2011		Begroting 2012*
Communicatie	K555	€ 10.000		€ 10.000
Personeel (vast en inhuur)	K560	€ 445.000		€ 400.000
Onderzoek en sturing activiteiten	K565	€ 100.000		€ 100.000
Kennis opbouwen, delen, borgen (i.s.m. CoPWA)	K570	€ 75.000		€ 50.000
Beheerstools	K575	€ 50.000		€ 50.000
Totaal		€ 680.000		€ 610.000

* Basis voor de begroting 2012 is de begroting 2011. Door de kennisopbouw die in 2011 plaatsvindt wordt er in 2012 een lager budget voor externe inhuur en kennisopbouw voorzien.

5.2 Meerjarenraming

Omdat er op dit moment nog geen meerjarenplan is opgesteld wordt er voor de meerjarenraming uitgegaan van de begroting 2012 en, gezien de grote personele component in de kosten, een gemiddelde prijsindexstijging van 2% .

	2012	2013	2014	2015
Begrotingstotaal A&S	€ 610.000	€ 622.000	€ 634.000	€ 647.000



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsfunctie Belastingen

Versie 0.5

30 maart 2011

Decos 2011-

Verspreiding

Naam	Rol	v0.1	v0.2	V03	V04	V05	
Bert Visschers	Programma manager			X			
Piet Reijers	Afdelingshoofd Strategie & Beleid			X	X	X	
Leo van der Vlist	Extern adviseur Blue Bricks	X	X	X			
René Ijpelaar	Projectmanager TAX-I UBS		X	X	X	X	
Simon Bouwman	Afdelingshoofd Beheer & Onderhoud			X	X	X	
Marianne de Vries	Afdelingshoofd Bedrijfsbureau						

Goedkeuring

Versie	Datum	Opmerkingen	Akkoord (naam, datum, paraaf)
0.1	27-01-2011	Initiële versie ter beoordeling (RIJ)	
0.2	28-01-2011	Nieuwe template plus verwerken opmerkingen (LvdV)	
0.3	31-01-2011	Financiële gegevens toegevoegd (RIJ)	
0.4	9-2-2011	Opmerkingen Simon Bouwman verwerkt (RIJ)	
0.5	28-3-2011	Aangepast tbv transitie	

1 Inhoudsopgave

1	Inhoudsopgave.....	3
2	Inleiding	4
3	Bedrijfsfunctie Belastingen.....	5
3.1	Beschrijving van de bedrijfsfunctie.....	5
3.2	Gezamenlijke informatiesystemen	5
3.3	Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie	9
4	Doelen en resultaten bedrijfsfunctie.....	11
4.1	Doelen en resultaten Bedrijfsfunctie Belastingen.....	12
4.2	Te behalen resultaten	13
4.3	Risico's	15
5	Benodigde middelen exploitatie	17
5.1	ODB en ESB.....	17
5.2	Belastingstelsel TAX-i UBS.....	17
	Bijlage 1: Module Oracle Apps contract	19
	Bijlage 2: Legenda Hoofdposten	20

2 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

Begroting HWH per jaar ; bundeling programmaplanen; vast te stellen door Algemeen bestuur

Programmaplan per bedrijfsfunctie, als onderdeel van 1

Jaarplan per bedrijfsfunctie, vast te stellen door dagelijks bestuur

Werkplan per bedrijfsfunctie, nadere specificatie van 3 ; vast te stellen door secretaris-directeur

De begroting 2012 kent onderliggende programmaplanen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplanen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

In de programmaplanen per BF is op hoofdlijn vastgesteld welke doelstellingen voor 2012 zijn onderkend. In de jaarplannen van 2012 worden de programmaplanen verder uitgewerkt. De jaarplannen zijn dan ook gedetailleerder dan de programmabegroting en de programmaplanen.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsfunctie, de informatiesystemen die er deel van uitmaken en tevens de ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie.

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsfunctie beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt.

In hoofdstuk 5 zijn benodigde middelen, investeringen, risico's en beheersmaatregelen benoemd.

In bijlagen vindt u de Oracle Apps modules welke zijn aangeschaft door Het Waterschapshuis ten behoeve van de waterschappen en in bijlage 2 vindt u de een legenda van de hoofdposten.

Momenteel speelt er een onzekerheid rondom de levering door de leverancier van de afgesproken producten. Gezien de mogelijke procedures die volgen kan er daardoor geen ieder rechten aan dit plan ontleent worden.

3 Bedrijfsfunctie Belastingen

3.1 Beschrijving van de bedrijfsfunctie

De doelstelling van de bedrijfsfunctie belastingen is het genereren van de financiële middelen voor het uitvoeren van de primaire taken van het waterschap. De bedrijfsfunctie is met andere woorden voorwaardenscheppend en ondersteunend aan de primaire taken.

De bedrijfsfunctie Belastingen bestaat uit twee subprocessen en wel Heffen en Innen. Het subproces Heffen bestaat uit het verzamelen van basisgegevens en het op orde brengen daarvan, vervolgens het berekenen en opleggen van aanslagen aan burgers en bedrijven en het heroverwegen van de aanslagen n.a.v. verzoeken en bezwaren. Het subproces Innen bestaat uit de invordering van de opgelegde aanslagen door middel van betalingsverwerkingen (**al dan niet via automatische incasso's**), eventuele kwijtschelding en het ten uitvoer brengen van (dwang)invorderingsmaatregelen.

Al deze processen vinden plaats binnen de daarvoor gestelde wetgeving en verordeningen. Een belastingaanslag dient rechtmatig te zijn en derhalve geen fouten te bevatten.

Het is verder van belang dat er in het subproces Heffen onderscheid gemaakt wordt tussen **tijdstip** en **tijdvak**gebonden belastingen. Bij tijdstipgebonden belastingen hoeven de gegevens maar op één moment in de tijd correct te zijn, meestal op 1 januari van een heffingsjaar. Bij tijdvakgebonden belastingen moeten de basis, kern en procesgegevens actueel zijn om de aanslagen rechtmatig op te leggen. Een wijd verspreid misverstand is dat er alleen tijdstipgebonden belastingen door waterschappen worden opgelegd. Dat is onjuist: de waterschappen tijdvakgebonden zoals zuiveringsheffing bedrijven en woonruimten. De watersysteemheffing is een voorbeeld van een tijdstipgebonden belasting.

Verder wordt er in de bedrijfsfunctie onderscheid gemaakt tussen subject (dat wil zeggen persoonsgebonden) belastingen -zoals de zuiveringsheffing woonruimten- en object gebonden belastingen zoals de watersysteemheffing gebouwd & ongebouwd. Tenslotte is relevant te beseffen dat er gebruikersbelastingen zoals de zuiveringsheffing en eigenaarsbelastingen zoals de watersysteemheffing gebouwd/omgebouwd zijn.

Waterschapsbelastingen zijn betrekkelijk complex: het systeem dat de bedrijfsfunctie belastingen ondersteunt moet zowel tijdstip- als tijdvakgebonden belastingen, subject als objectbelastingen en gebruikers en eigenaarsbelastingen kunnen opleggen en invorderen.

3.2 Gezamenlijke informatiesystemen

In deze paragraaf wordt een beschrijving gegeven van de informatiesystemen (IS) die in het kader van de bedrijfsfunctie ontwikkeld en beheerd worden. Voor het programma Belastingen gaat het dan om:

Naam	Omschrijving	Status
TAX-i UBS	Het op de Oracle E-business suite gebaseerde TAX-i UBS (= Universeel Belasting Systeem)	Systeem is ontwikkeling. Laatste indicatieve planning leverancier geeft aan dat er in 2012 gestart kan worden met acceptatieproces.
ODB	De ODB staat voor een consistente, verrijkende, historie vasthoudende gegevensbak ter ondersteuning van de gemeenschappelijke informatievoorziening voor primaire en secundaire processen bij waterschappen. De ODB gaat als spil optreden voor het inwinnen en opslaan van gegevens en het doorleveren van deze gegevens ter ondersteuning van de	Systeem is ontwikkeling. Laatste indicatieve planning leverancier geeft aan dat er in 2012 gestart kan worden met acceptatieproces.

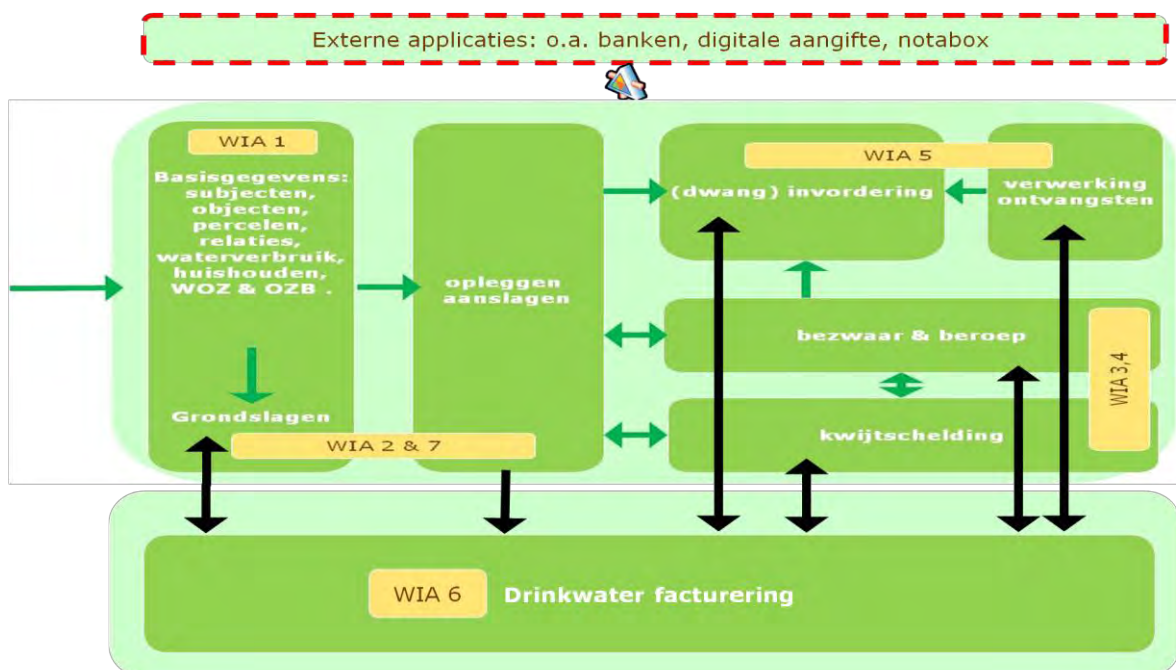
Naam	Omschrijving	Status
	waterschapsprocessen.	
ESB	Een Enterprise Servicebus (ESB) wordt door de Waterschappen gezien als een belangrijk fundament voor een gemeenschappelijke duurzame informatievoorziening, zoals beschreven in de gezamenlijke Visie op ICT van de waterschappen.	De ESB wordt gerealiseerd als een "dunne bus" bestaande uit een aantal losse berichtenwachtrijen inclusief foutmeldingen en besturingsberichten.
Modules behorende bij het Oracle Apps Contract (zie hiervoor bijlage 1)	Het betreft hier een contract tussen HWH en Oracle dat in mei 2008 is gesloten. Er zijn modules aangeschaft benodigd voor TAX-I UBS.	De looptijd van de aanvullende Overeenkomst tot Gespreide Betaling is tot 1 januari 2013. Dat is tevens de datum waarop volgens de huidige inzichten het belastingstelsel voor het eerst in productie zou gaan.

3.1.1 Toelichting UBS

TAX-I UBS voorziet in het gecombineerd opleggen en invorderen van alle gemeentelijke, waterschapsbelastingen en ondersteunt tevens de drinkwaterfacturatie van drinkwaterbedrijven. TAX-i UBS is eigendom van Logica.

In onderstaande figuur wordt de functionaliteit van UBS in beeld gebracht:

Functionaliteit Universeel Belasting Stelsel

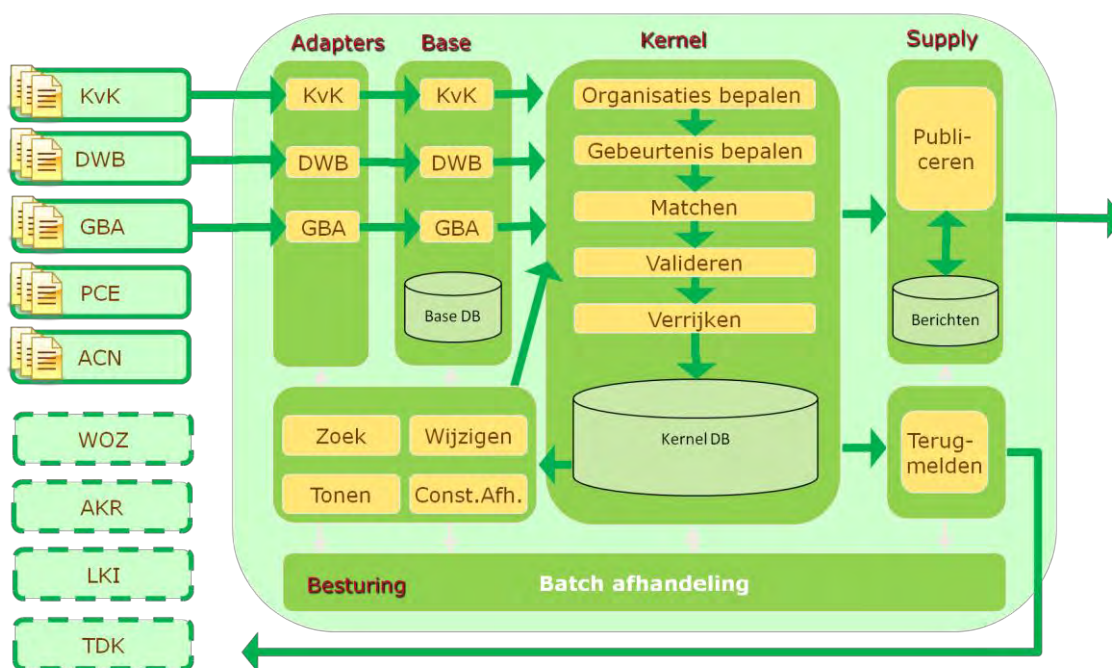


3.1.2 Toelichting ODB

De OverheidsDataBase is een informatiesysteem dat basisgegevens vanuit de landelijke basisregistraties kan inlezen, omzetten in XML berichten via ADAPTERS, ongewijzigd kan opslaan inclusief historievorming in de BASE, een beperkt aantal kerngegevens kan maken via PREPARE, gegevens kan valideren en geautomatiseerde en handmatige constateringingen kan afhandelen en de output via SUPPLY in de vorm van XML berichten kan distribueren naar TAX-I UBS. De ODB is eigendom van HWH.

In onderstaande figuur wordt de functionaliteit van de ODB in beeld gebracht:

Functionaliteit OverheidsDataBase



No. 2

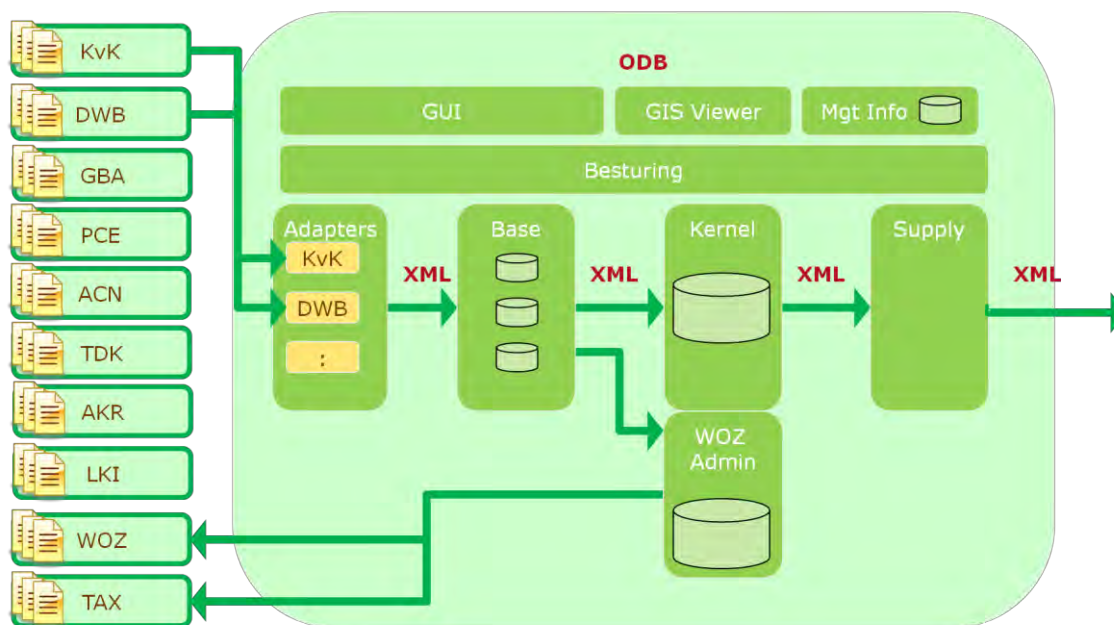
3.1.3 Toelichting ESB

In het project TAX-I wordt een "dunne bus" gerealiseerd omdat in mei 2008 bij contractering van de Oracle Apps en Tech componenten een bus werd aangeschaft die niet meer onderhouden wordt door Oracle en als een niet strategisch product wordt beschouwd. Oracle heeft BEA systems overgenomen en hanteert nu de voormalige BEA bus als de nieuwe strategische bus, de Weblogic bus.

In het project is derhalve een "dunne bus" gerealiseerd. Dit zijn een vijftal XML berichtenwachtrijen die de diverse technische componenten van de ODB via modern XML berichtenverkeer met elkaar verbinden.

In onderstaande figuur wordt de functionaliteit van de ESB als onderdeel van de ODB in beeld gebracht:

Architectuuroverzicht OverheidsDataBase inclusief “dunne bus”



No. 4

3.3 Ontwikkelingen binnen bedrijfsfunctie

De in 2011 ingezette ontwikkelingen zullen in 2012 een vervolg krijgen. Hierbij moet aan het volgende gedacht worden:

1. Vervolgactiviteiten in het kader van de roadmap.

In het in 2010 vastgesteld algemeen architectuur kader voor het programma bedrijfsfuncties (dat is afgeleid van NORA en beleid van HwH) is een helder beeld geschetst van de gewenste ontwikkeling van de informatievoorzieningen zoals die door HwH ontwikkeld en beheerd worden. In 2011 zijn de eerste stappen gezet om deze gewenste ontwikkeling vorm te geven. In 2012 vindt de doorontwikkeling van de kernonderdelen van de informatievoorziening plaats en zal verdere invulling worden gegeven aan de in 2011 vastgestelde migratiestrategie.

Deze ontwikkeling heeft een relatie met de ODB maar geen directe gevolgen voor belastingen.

2. Aansluiting basisregistraties

Ingevolge het Nationaal Uitvoerings Programma e-overheid (= NUP) zijn er ontegenzeggelijk grote veranderingen op komst. Zo zullen er steeds meer basisregistraties successievelijk komen die in plaats van bestandsuitwisseling, een op de NORA architectuur gegrondveste gegevensuitwisseling via XML berichtenverkeer tot stand zullen brengen. De basisregistraties Nieuw Handels Register (de huidige KVK gegevensstroom), WOZ, Registratie Niet Ingezetenen, GBA. Daarnaast is er ontwikkeling gaande om de digitale dienstverlening naar burgers en bedrijven te concentreren bij de gemeentelijke overheid.

De wijze van aansluiten op deze basisregistraties is afhankelijk van de beschikbaarheid van de ODB.

3. ESB

De ESB wordt het belangrijkste transportmiddel voor de uitwisseling van de informatie binnen systemen van de waterschappen met als gewenst resultaat uitwisseling van informatie tussen de waterschappen en met ketenpartners. Met een ESB wordt deels invulling gegeven aan de NORA (de Nederlandse Overheid Referentie Architectuur) waartoe de waterschappen zich hebben gecommitteerd.

In het kader van het Programmaplan Diensten worden in 2011 de mogelijkheden voor het inzetten van een ESB bij de waterschappen, onderzocht. De opgebouwde kennis zal moeten worden ontsloten. Afhankelijk van de concrete implementatie behoefte van servicebussen binnen waterschappen of het waterschapshuis zullen er activiteiten verbonden zijn aan het onderhouden, ontsluiten en aanbieden van deze kennis.

In het project TAX-i wordt een "dunne bus" gerealiseerd door Logica. Dat is in tegenstelling tot een "dikke bus" geen ESB. Een dunne bus bestaat een aantal XML berichtenwachtrijen die de diverse technische componenten van de ODB via modern XML berichtenverkeer met elkaar verbinden.

4. Belastingstelsel TAX-i UBS

Voor wat betreft de wereld van belastingen zijn er geen grote inhoudelijk wijzigingen te verwachten de komende jaren. Wel wordt er steeds meer de samenwerking gezocht tussen waterschappen en gemeenten om de perceptiekosten te doen dalen. Tal van gemeenschappelijke regelingen tussen waterschappen onderling en waterschappen en gemeenten zijn hiervoor opgericht dan wel worden opgericht. Schaalvergroting is het motto; bij een coherent bedrijfsproces zoals belastingen waarbij waterschappen en gemeenten voor een groot deel dezelfde werkzaamheden uitvoeren, ligt een samenwerking ook voor de hand.

De waterspoorgedachte die bij de aanbesteding van het belastingsysteem in 2007 nog een grote rol speelde is –met uitzondering van Waternet in Amsterdam- geheel op de achtergrond geraakt. Door de fusie en overnamegolf bij de drinkwaterbedrijven, zijn voor Nederlandse begrippen zeer grote conglomeraten gevormd waardoor samenwerking tussen drinkwaterbedrijven en waterschappen op een zijspoor is beland.

4 Doelen en resultaten bedrijfsfunctie

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen programma's Gr Het Waterschapshuis vormen de referentiekader voor de *doelen van elke bedrijfsfunctie*.

Nr.	Beleidsdoelen	Prio	Relevant J/N
B1	het voldoen aan de Waterschaps Referentie Architectuur		J
B2	het voldoen aan het Waterschaps Beveiligings Beleid		J
B3	Doelmatig systeemgebruik ondersteunen		J
B4	het voldoen aan de ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm voor onderhoudbaarheid		J
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers		J
B6	het voldoen aan en rapporteren over de SLA met de Waterschappen		J
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen		J
B8	het standaardiseren van processen		N *1
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving		J
B10	business case gericht werken		J
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie		J
B12	het professionaliseren van de werkwijze		J
B13	het verbeteren van communicatie		N *2

**1= Het standaardiseren van de processen is een doelstelling die in 2011 verder gerealiseerd wordt. De processen van de WIA zijn beschreven en zijn uitvoerbaar op de systemen van Het Waterschapshuis. Nieuwe systemen en wijzigingen worden getoetst aan de uniforme en gestandaardiseerde processen. Indien het standaardiseren van de processen niet gerealiseerd is, moet dit in 2012 worden afgerond.*

**2= In 2011 is de communicatie van Het Waterschapshuis gestandaardiseerd, waarmee het doel is bereikt. In 2012 zal de communicatie conform deze werkwijze uitgevoerd worden.*

De doelstellingen van de bedrijfsfunctie Belastingen zijn gerelateerd aan de beleidsdoelstellingen van Het Waterschapshuis. Voor de bedrijfsfunctie Belastingen zijn afgeleide doelen beschreven in paragraaf 4.1.

Het is duidelijk dat in 2012, het jaar waarin het systeem wordt opgeleverd, er onderzoek moet worden gedaan wat er moet gebeuren en welke middelen nodig zijn om concreet aan bovenstaande beleidsdoelstellingen te gaan voldoen.

4.1 Doelen en resultaten Bedrijfsfunctie Belastingen

1. Informatiesysteem TAX-i UBS

Doel	Het al dan niet gecombineerd opleggen en invorderen waterschapsbelastingen, gemeentelijke belastingen en drinkwaterfacturatie
Resultaat	Geaccepteerd systeem en uitgaande van een ingebruikname per 1-1-2013 zal in 2011 en 2012 een start gemaakt worden met het organiseren van het beheer en de kennisdeling rondom de implementatie van het informatiesysteem.
Activiteit	Realiseren project waarbij Logica de gevraagde deliverables in de gevraagde kwaliteit levert Plus eind 2012 een ingerichte beheerorganisatie bij Logica en bij Het Waterschapshuis.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1 tot en met B11	

Op basis van de huidige inzichten zullen in 2013 de eerste belastingkantoren gebruik gaan maken van het belastingsysteem. Voorzien wordt dat de overige waterschappen het belastingsysteem in de periode 2014-2016 in gebruik zullen gaan nemen.

2. Informatiesysteem ODB

Op basis van de huidige inzichten zullen in de periode 2013-2016 alle waterschappen, al dan niet in samenwerking met belastingkantoren, de overheidsdatabase invoeren als gegevensmagazijn en distributiecentrum van basis en kerngegevens. Deze gegevens kunnen worden ontsloten, ook voor andere bedrijfsprocessen dan het heffen en innen van belastingen (zoals de primaire processen welke worden ondersteund door IRIS).

Doel	Uitgaande van een oplevering van de ODB vanuit het project zal in 2012 een start gemaakt worden met het organiseren van het beheer en de kennisdeling rondom de implementatie
Resultaat	Geaccepteerd systeem en uitgaande van een ingebruikname per 1-1-2013 zal in 2011 en 2012 een start gemaakt worden met het organiseren van het beheer en de kennisdeling rondom de implementatie van het informatiesysteem.
Activiteit	Realiseren project waarbij Logica de gevraagde deliverables in de gevraagde kwaliteit levert Plus eind 2012 een ingerichte beheerorganisatie bij Logica en bij Het Waterschapshuis.
Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B3	

3. Oracle Apps contract

Doel	Dit is afgeleid van het informatiesysteem TAX-I UBS. De Oracle Apps modules zijn randvoorwaardelijk aan het gebruik van TAX-i UBS.
Resultaat	Het resultaat is afhankelijk van de mate waarin benutting van de gelicenceerde 'named user' gebruiksrechten (pool) wordt gerealiseerd , zowel ten behoeve van het Tax-I project als andere aanwendingsmogelijkheden. De deelname van de waterschappen aan dit contract is niet formeel in een overeenkomst tussen HWH en de waterschappen vastgelegd.
Activiteit	Apps contract bevat meer gebruiksrechten dan benodigd voor het Tax-I project.

Draagt bij aan beleidsdoelstellingen B1 tot en met B11

4.2 Te behalen resultaten

Het Waterschapshuis draagt zorg voor de ondersteuning van de verschillende bedrijfsfuncties van de Waterschappen. Voor de invulling hiervan heeft het Waterschapshuis beleid ontwikkeld. Dit beleid is sturend in het toewijzen van middelen en het stellen van prioriteiten ten aanzien van ontwikkeling en beheer van systemen. De grondslagen van dit beleid zijn vertaald in de beleidsdoelen als opgenomen in paragraaf 4 van dit document.

Uitgangspunt voor 2012 is dat alle activiteiten bijdragen aan deze beleidsdoelstellingen en spelen daarmee een belangrijke rol bij de samenstelling van het programmaplan en bijbehorende begroting.

De doelen en bijbehorende activiteiten die relevant zijn voor de bedrijfsfunctie kunnen als volgt worden samengevat.

1. Waterschaps Referentie Architectuur (WRA).

De WRA wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden in hoeverre de programma's hieraan voldoen en plannen worden ontwikkeld om eventuele onvolkomenheden te verhelpen.

2. Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB).

Het Waterschaps Beveiligings Beleid (WBB) wordt ontwikkeld in 2011. In Q1 2012 zal een toetsing plaatsvinden. De bedrijfsfunctie zal in 2012 voldoen aan de WBB.

3. Doelmatig systeem gebruik ondersteunen

Voor de Bedrijfsfunctie Waterkeringen vindt een onderzoek plaats naar een generiek systeem voor de ondersteuning van diverse functionaliteiten in het kader van mobiel werken. Resultaat zijn vastgestelde requirements voor die voorziening en een advies voor de realisatie (Digiveld).

4. ISO/IEC 9126 kwaliteitsnorm onderhoud

Introductie in 2011 van een onafhankelijke kwaliteitsnorm voor de mate van onderhoudbaarheid van de beheerde systemen.

5. SLA met externe leverancier

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 rapportage naar de Waterschappen over invulling en uitwerking van deze SLA's.

6. SLA voor dienstverlening

Ontwikkeling SLA in 2011. Vanaf 2012 zal dienstverlening voor de bedrijfsfunctie worden vormgegeven naar de SLA en rapportage naar de Waterschappen worden verzorgd.

7. Standaard systemen

Het Waterschapshuis levert en beheert uniforme systemen voor de waterketen. Ieder standaardproces wordt door één systeem gefaciliteerd. Voor 2012 betekent dat voor de bedrijfsfunctie Waterkeringen dat er aansluiting vanuit keringen met BRO (basisregistratie ondergrond) wordt gerealiseerd.

8. Standaardisering van processen

In 2011 ontwikkeling en beschrijving van standaard processen die door HWH worden ondersteund. Vanaf 2012 ondersteuning door toepassing van standaardoplossingen. Binnen de BF Waterkeringen is in 2011 gestart met 2 processen (Legger en Inspectie) voor 2012 zal ondermeer het proces "toetsen" en "onderhoud waterkeringen" conform WIA worden beschreven.

9. Wet en regelgeving

Het Waterschapshuis voldoet aan de criteria binnen de wetgeving van toepassing op GR HWH als GR, Openbaar lichaam en bestuursorgaan.

10. Business Cases

Ontwikkeling Business Case template in 2011. Rapportage en sturing voor bestaande systemen en nieuwe ontwikkelingen binnen de bedrijfsfunctie op basis van Business Case vanaf 2012.

11. Tevredenheidsmeting geleverde diensten

Ontwikkeling van een Tevredenheidsmeting in 2011.

Vanaf 2012 rapportage en bepaling afgeleide acties per bedrijfsfunctie worden opgestart om tot een verhoging van de tevredenheid te komen.

12. Professionalisering

In 2011 Invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen. De investering in kennis en vaardigheden kan deels pas in 2012 worden ingevuld.

13. Verbetering Communicatie

In 2011 zal de communicatie verder worden gestructureerd. In 2012 wordt de communicatie verbeterd door de invoering van periodieke communicatie en rapportage (ook vanuit alle programma's) en het introduceren van relatiemanagement.

Het Onderhoud binnen het beheer en onderhoud contract met Logica omvat:

- Preventief onderhoud: het voorkomen van onvolkomenheden in de programmatuur, dat wil zeggen door het nemen van geëigende maatregelen waarborgen dat de programmatuur conform het bepaalde in of bij deze overeenkomst zal functioneren;
- Correctief onderhoud: Het opsporen en herstellen van onvolkomenheden in de programmatuur en de documentatie, nadat deze door opdrachtgever zijn gemeld, middels het ter beschikking stellen van Patches aan opdrachtgever;
- Perfectief onderhoud: Het verbeteren van de prestaties van de programmatuur, middels het ter beschikking stellen van nieuwe versies aan opdrachtgever;
- Adaptief onderhoud: Het aanpassen van de programmatuur vanwege externe ontwikkelingen (veranderde wet- en regelgeving of infrastructuur) middels het ter beschikking stellen van nieuwe versies en / of nieuwe releases aan opdrachtgever;
- Additief onderhoud: Het uitbreiden van de functionaliteit van de programmatuur (bijvoorbeeld naar aanleiding van gebruikerswensen), middels het ter beschikking stellen van nieuwe versies en / of nieuwe releases aan opdrachtgever.

4.3 Risico's

1. Risico's ODB

In relatie tot de uitvoering van het programma plan 2012 zijn voor de informatie systemen de onderstaande risico's onderkend:

Nr.	Risico	Maatregel
1	ODB wordt niet opgeleverd in 2013 omdat het project stopt en een nieuwe aanbesteding moet worden gestart	Maatregelen nemen om dit te voorkomen.
2	HWH stelt vast tijdens Acceptatie Test dat het systeem niet voldoende functionaliteit bevat om het belastingproces bij de waterschappen, gemeente en drinkwaterbedrijven te ondersteunen. Naast functionaliteit, bestaat de Acceptatie Test ook uit een performance en robuustheids test en een conversie laad plaat test	Functionaliteit zo goed mogelijk ontwerpen en voor draagvlak zorgdragen Quality Assurance tijdens projectfase goed beleggen en serieus nemen.

2. Risico's Belastingstelsel

Nr.	Risico	Maatregel
1	Belastingstelsel wordt niet opgeleverd in 2013	Maatregelen nemen om dit te voorkomen.
2	HWH stelt vast tijdens Acceptatie Test dat het systeem niet voldoende functionaliteit bevat om het belastingproces bij de waterschappen, gemeente en drinkwaterbedrijven te ondersteunen. Naast functionaliteit, bestaat de Acceptatie Test ook uit een performance en robuustheids test en een conversie laad plaat test	Functionaliteit zo goed mogelijk ontwerpen en voor draagvlak zorgdragen. Quality Assurance tijdens projectfase goed beleggen en serieus nemen.
3	Uniformiteit, zowel functioneel als technisch, wordt niet gerealiseerd. Het centrale applicatie beheer zal dan bestaan uit het beheren van specifieke afnemer configuraties, met geringe mate van gemeenschappelijkheid. Patches, upgrades en wijzigingen kunnen er voor zorgen dat de geringe mate van uniformiteit verder uiteen gaat lopen. Niet reproduceerbare incidenten / issues op HWH referentie omgeving (= opgeleverde MASTER) vallen niet binnen beheer contract met Logica, dus kosten consequentie.	Master zo goed mogelijk bepalen en zorgdragen voor volledige en correcte inrichtingsdocumentatie. Waterschappen die wilens en wetens afwijken dienen de consequenties te aanvaarden
4	Niet alle soorten van onderhoud, zoals afgesproken in het beheer en onderhoud contract met Logica, worden binnen de overeenkomst	Juridische discussie niet uitstellen maar voor acceptatie tot een bevredigend einde brengen

Nr.	Risico	Maatregel
	uitgevoerd. Dit kan financiële consequenties hebben (zoals upgrade naar Release 12 van Oracle Apps)	

3. Risico's Oracle Apps contract

Nr.	Risico	Maatregel
1	Belastingstelsysteem wordt niet opgeleverd in 2013	Maatregelen nemen om dit te voorkomen. Nagegaan moet worden of het contract met Oracle dient te worden verlengd in welke vorm dan ook.

5 Benodigde middelen exploitatie

5.1 ODB en ESB

De ODB wordt eigendom van Het Waterschapshuis en wordt derhalve geactiveerd als immateriële activa op de balans van Het Waterschapshuis. Afschrijving van de ODB vindt, op basis van eerdere besluitvorming, plaats in 5 jaar (t/m 2017) door Het Waterschapshuis. De kosten hiervan worden verdeeld over de 26 waterschappen op basis van de Unieverdeelsleutel gefixeerd op de belastingopbrengst 2007.

Nr	Systeem	Resultaat	Begroot 2013	2014	2015	2016	2017
1	ODB en ESB (dunne bus oplossing)		€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229
		Investering ODB/Basisregistraties/ kernregistraties inclusief rente en afschrijving	€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229	€ 2.314.229
Bovenstaande bedragen zijn inclusief alle maximale toezeggingen aan de leverancier en verlenging van het onderhoudscontract met Logica met twee jaar.							

5.2 Belastingstelsel TAX-i UBS

Het belastingstelsel blijft eigendom van Logica. Het Waterschapshuis heeft een gebruikslicentie gekocht voor alle waterschappen en voor alle belastingkantoren van gemeenten of samenwerkingsverbanden met drinkwaterbedrijven waarin minimaal één waterschap aan deelneemt.

Afschrijving van het belastingstelsel vindt, op basis van eerdere besluitvorming, plaats in 10 jaar (t/m 2020) door de deelnemende waterschappen/belastingkantoren zelf, op basis van eigen afschrijvingsregels en niet door Het Waterschapshuis, aangezien HWH geen belastingen heft en int en derhalve het belastingstelsel niet in gebruik neemt.

De eerste drie jaar onderhoud en beheer uitgevoerd door Logica zijn meegecontracteerd bij de EU aanbesteding en worden gezien als investering op basis van eerder gemaakte afspraken. De kosten van deze investering worden verdeeld over de 24 deelnemende waterschappen op basis van de Unieverdeelsleutel gefixeerd op de belastingopbrengst 2007.

Nr	Systeem	Resultaat	Begroot 2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	UBS											
		Investering Belastingstelsel inclusief bouwrente	€ 12.427.000,-									
		Jaarlijks onderhoud				€ 2.327.000	€ 2.327.000	€ 2.000.000	€ 2.040.000	€ 2.081.000	€ 2.122.000	€ 2.165.000
		operationele kosten contractbeheer, gebruiksbeheer, releasebeheer	€ 295.000	€ 270.000	€ 270.000	€ 275.000	€ 281.000	€ 286.000	€ 292.000	€ 298.000	€ 304.000	€ 310.000

N r	Systeem	Resultaat	Begro ot 2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
		, technisch beheer en behoefte- management										

Bovenstaande bedragen zijn inclusief alle maximale toezeggingen aan de leverancier en verlenging van het onderhoudscontract met Logica met twee jaar.

Oracle Apps contract	2011	2012	2013
Collectief contract Oracle Apps (doorbelasting) *	1.248.924	1.248.924	1.248.924
Totaal	1.248.924	1.248.924	1.248.924

* In begroting 2011 opgenomen in werkveld Architectuur & Standaarden

De legenda is opgenomen in bijlage 2

Bijlage 1: Module Oracle Apps contract

Voor APPS is een verzameling aan modules uit de Oracle E-Business Suite (EBS) aangeschaft met aantallen gebruikersrechten per module. Deze gebruikersrechten kunnen door deelnemende waterschappen gebruikt worden voor het nieuwe belastingstelsel. Omdat het belastingstelsel niet alle gebruikersrechten zal gaan gebruiken, kunnen deze gebruikersrechten ook voor andere doeleinde aangewend worden. Onderstaande modules kunnen door de waterschappen ingezet worden, waarbij het aantal gebruikersrechten staat aangegeven.

		Totaal APPS contract	per WS	
1	Oracle Service Intelligence	575	26	22,1
2	Oracle TeleService	575	26	22,1
3	Oracle Field Service	260	26	10,0
4	Oracle iSupport	26 Processors	26	1 Processor
5	Oracle Service Contracts	260	26	10,0
6	Oracle Advanced Scheduler for Oracle Field Service	260	26	10,0
7	Oracle Advanced Inbound Telephony	260	26	10,0
8	Oracle Financials Intelligence	575	26	22,1
9	Oracle Project Costing	260	26	10,0
10	Oracle Treasury	26	26	1,0
11	Oracle Financials	575	26	22,1
12	Oracle Advanced Collections	260	26	10,0
13	Oracle Inventory Management	260	26	10,0

Per april 2010 heeft Logica aangegeven (*Bron is document ARCH-TAXi-StandaardSoftware.docx versie 0.5*) dat de volgende modules noodzakelijk zijn voor de UBS oplossing: 2, 3, 6, 11, 13. Daarnaast blijkt HWH ook licenties benodigd te hebben voor Oracle User Productivity Kit (UPK). Deze worden niet afgedekt in het Oracle Apps contract. Het gaat hier om beperkte kosten.

Bijlage 2: Legenda Hoofdposten

- Strategie, beleid, innovatie (Behoeftemanagement);
 - Onderzoeksbudget, quick scans en business cases
 - Vergaderingen en bijeenkomsten
- Contractmanagement;
 - contracten, inkoop, audits, SLA, DAP
 - juridische ondersteuning
- Gebruiksbeheer;
 - Gebruikersondersteuning
 - helpdesk en incidentmanagement
 - opleidingen
 - vergaderingen en bijeenkomsten
- Functionaliteitenbeheer;
 - Specificeren
 - Documentatie
 - wens-wijzigingen
- Applicatiebeheer;
 - Probleembeheer
 - Fout-wijzigingen
 - beheer
- Releasebeheer;
 - organisatie release
 - testen release
 - transitie/ uitlevering
 - implementatieondersteuning
- Technisch beheer;
 - Hardware
 - Software
 - beheer
- Bureaukosten werkveld;
 - Personeelslasten
 - IT
 - communicatie



Het Waterschapshuis

Programmaplan

Bedrijfsvoering

30 maart 2011

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Bedrijfsvoering	4
2.1	Beschrijving van de bedrijfsvoering	4
2.2	Ontwikkelingen binnen bedrijfsvoering	4
3	Doelen,resultaten & risico's bedrijfsvoering	6
3.1	Beleidsdoelen	6
3.2	Doelen, resultaten & risico's bedrijfsvoering	6
3.2.1	Organisatie	6
3.2.2	Financiën	6
3.2.3	IT	7
3.2.4	Personeel	8
3.2.5	Administratie.....	9
3.2.6	Communicatie	9
3.2.7	Huisvesting & facilitair	11
3.2.8	Onvoorzien	12
4	Benodigde middelen exploitatie.....	13
4.1	Meerjarenraming	14

1 Inleiding

Het programmaplan maakt onderdeel uit van de planningscyclus binnen Het Waterschapshuis (HWH). De volgende hiërarchische onderbouwing in de planningscyclus binnen (HWH) is van toepassing:

1. ProgrammaPlan bedrijfsvoering, vast te stellen door dagelijks bestuur
2. Werkplan bedrijfsvoering, nadere specificatie van 2 ; vast te stellen door secretaris-directeur
3. De begroting 2012 kent onderliggende programmaplannen, één per bedrijfsfunctie (BF). De programmaplannen vormen de basis voor integratie tot één HWH begroting.

Hoofdstuk 3 bevat een algemene beschrijving van de bedrijfsvoering en de ontwikkelingen

In hoofdstuk 4 wordt allereerst beschreven welke doelen en resultaten de bedrijfsvoering beoogd te realiseren. Verder zijn in hoofdstuk 4 de wijze waarop de resultaten bereikt worden uitgewerkt, risico's en beheersmaatregelen benoemd.

2 Bedrijfsvoering

2.1 Beschrijving van de bedrijfsvoering

Programma 3 van deze begroting betreft de bedrijfsvoering van Het Waterschapshuis. In dit programma wordt een beschrijving gegeven van de elementen die in het kader van de bedrijfsvoering ontwikkeld en beheerd worden. Het is beschreven volgens de PIOFACH methode. Deze methode bundelt de relevante bedrijfsvoeringselementen, benodigd om de beleidsdoelstellingen van HWH te realiseren, sturen en beheersen, of eenvoudiger gezegd; die bijdragen aan het zo goed mogelijk functioneren van de organisatie. Vanwege de leesbaarheid en de impact van ontwikkelingen in de organisatie is de volgende volgorde aangehouden: **Organisatie, Financiën, Administratie, Communicatie, Informatie, Personeel, Huisvesting**. In dit programmaplan wordt een onderbouwing gegeven van de wijze waarop het bureau van de GR HWH kan voldoen en blijvend kan vasthouden aan de eisen die aan een Gemeenschappelijke regeling worden gesteld.

Intensivering en professionalisering van de samenwerking tussen de waterschappen en HWH heeft als logisch gevolg dat de samenwerking complexer wordt. Met de transformatie naar een Gemeenschappelijke regeling en de daarbij geïntroduceerde bestuurs- en communicatiestructuur zijn kaders gezet voor een goede communicatie en een vergaande samenwerking op alle niveaus.

Op het gebied van het faciliteren van doelmatig werken, het bereiken van samenwerking en het in de praktijk bereiken van efficiency zijn door HWH doelstellingen gedefinieerd, die richting geven aan de ambitie. Om deze ambitie waar te maken wordt ingezet op een verdere professionalisering. De te realiseren doelen zijn niet alleen van toepassing op 2012 maar gerelateerd aan het doorlopende streven om de bedrijfsvoering te optimaliseren. In het kader daarvan streeft HWH naar het verder omlaag brengen van de overhead kosten. Hiertoe zal HWH in 2012 vervolgstappen gaan zetten om tarieven in te voeren en deze zoveel mogelijk door te belasten naar de programma's. Hierdoor kan er een situatie ontstaan waarbij waterschappen uitsluitend betalen voor de diensten die zij van HWH afnemen, door hun deelname aan programma's. HWH heeft hiertoe contact gezocht met andere Gemeenschappelijke regelingen die op dit punt verder ontwikkeld zijn. De aanpak die hier gevolgd wordt kan HWH helpen om een systeem waarbij kosten worden doorbelast naar de programma's verder uit te werken.

2.2 Ontwikkelingen binnen bedrijfsvoering

De GR HWH is door de waterschappen opgericht als een ondersteunende dienst en aankoopcentrale met als doel de informatie en bedrijfsprocessen en de kwaliteit / efficiency van de bedrijfsvoering van de waterschappen te verbeteren. Zonder een efficiënte en excellente interne bedrijfsvoering slaagt HWH niet in de realisatie van dit doel.

HWH bevindt zich in een complexe omgeving en is het venster op de markt. Het belang van goede communicatie met en naar de waterschappen is de afgelopen jaren steeds pregnanter geworden. In 2011 is reeds een verzwaring van deze functie ingezet. Met een dergelijke grote Gr van 25 partijen (de Gr HWH is de enige landsdekkende Gr in Nederland!) is de wijze van communiceren cruciaal voor het faciliteren van samenwerking en doelmatig werken, maar ook voor een professionele en transparante bedrijfsvoering.

Het jaar 2011 heeft als gevolg van vragen van waterschappen over de aanpak van de transitie en de risico's rond het project belastingen langer geduurd dan aanvankelijk beoogd. De ontwikkeling van

de Gr zal daarom in ook 2012 doorgaan. Daarbij zal aandacht besteed worden aan de verdere professionalisering van de bedrijfsvoering en dus ook aan onderwerpen als doelmatigheid, rechtmatigheid en doeltreffendheid. Ook zullen de zaken die in het kader van de BBV (b.v. t.a.v. de jaarrekening) in 2011 en 2012 verder worden uitgewerkt.

Gemeenschappelijke Regeling

HWH kent vanuit de Gemeenschappelijke Regeling een aantal verplichtingen die deels voor rekening komen van het bedrijfsbureau. Hierbij dient te worden gedacht aan het toezien en voldoen aan wettelijke eisen voortvloeiende uit de juridische status van Gr. Tevens zal inkoop en contractmanagement door HWH zodanig worden ingericht, dat HWH invulling kan geven aan de taak om als ondersteunende organisatie en aankoopcentrale te fungeren voor de Waterschappen.

Professionalisering

Verdere professionalisering zal in 2011 en 2012 worden vormgegeven. Dit betekent invoering van standaarden en professionalisering van werkwijzen, hetgeen vraagt om investering in kennis en vaardigheden van betrokken medewerkers binnen bedrijfsbureau. Na de ontwerpfasen van de AO/IC (door KPMG) zal de AO/IC nu daadwerkelijk worden ingevoerd. De invoering hiervan stelt eisen aan de kennis en vaardigheden van de betrokken medewerkers.

Dienstverleningsovereenkomst

HWH heeft met ingang van 1 januari de financiële administratie in eigen beheer, en de herinrichting van de projectadministratie wordt in 2011 voltooid. Tevens is per 2011 een P&O adviseur werkzaam voor HWH. In 2011 is reeds gestart met het opzetten van personeelsbeleid.

Tegen de achtergrond van de overgang van de financiële administratie van Waterschap De Dommel is de dienstverleningsovereenkomst met waterschap de Dommel in 2011 herzien. Besloten is om in 2011 de reeds bestaande taken ten aanzien van personeels- en salarisadministratie te continueren middels een nieuwe dienstverleningsovereenkomst met WDD.

Jaarrekening (BBV)

Afhankelijk van het definitieve transitie moment van HWH naar een Gemeenschappelijke Regeling (transport van activa en passiva) zal HWH voortaan een jaarrekening dienen op te stellen die voldoet aan voor HWH nieuwe wet- en regelgeving. Het gebrek aan ervaring op dit vlak betekent dat hiertoe een beroep zal worden gedaan op de expertise van derden. HWH zal in de nabije toekomst kennis en ervaring moeten opdoen, om het opstellen van een jaarrekening geheel zelfstandig te kunnen verrichten.

Doelmatigheid- Rechtmatigheid

Het beleid van HWH is er op gericht om financiële, personele en materiële middelen op een zodanige wijze te gebruiken, dat tegen zo laag mogelijke kosten optimaal kan worden voldaan aan de eisen die waterschappen stellen voor de uitvoering van de programma's en binnen het bureau. HWH handelt hierbij in overeenstemming met de voor HWH relevante wet- en regelgeving.

3 Doelen, resultaten & risico's bedrijfsvoering

3.1 Beleidsdoelen

Het Waterschapshuis wil zo doeltreffend en doelmatig mogelijk werken. Om doelmatig en doeltreffend te zijn, heeft Het Waterschapshuis vanuit het beleid concrete doelstellingen geformuleerd. Deze beleidsdoelstellingen hebben een directe relatie of zijn randvoorwaardelijk voor de doelmatige en doeltreffende manier van werken.

De onderstaande beleidsdoelen van de Gr Het Waterschapshuis vormen het referentiekader voor de doelen van de bedrijfsvoering;

Nr.	Beleidsdoelen
B5	het sturen op en rapporteren over de SLA met de leveranciers
B7	het vaststellen van de gezamenlijke standaard systemen
B8	het standaardiseren van processen
B9	het voldoen aan alle relevante wet en regelgeving
B10	business case gericht werken
B11	het meten van de tevredenheid over de geleverde diensten van Het Waterschapshuis voor de bedrijfsfunctie
B12	het professionaliseren van de werkwijze
B13	het verbeteren van communicatie

3.2 Doelen, resultaten & risico's bedrijfsvoering

3.2.1 Organisatie

Doelen

De organisatie van Het Waterschapshuis is cruciaal voor de samenwerking tussen de waterschappen. Daarom wil Het Waterschapshuis dat de organisatie er op toegerust is om de samenwerking te faciliteren. Om dat te doen zal Het Waterschapshuis investeren in het op peil houden en daar waar nodig verbeteren van de competenties.

Prestaties

Tevredenheidmeting bij de waterschappen in 2012

Risico's

De gewenste competenties en mogelijkheden van een organisatie zijn altijd gebonden aan het werk dat die organisatie doet. Bij nieuwe opdrachten kan het voorkomen dat die niet aansluiten op de bestaande competenties. Om dit risico zo klein mogelijk te maken is het nodig dat HWH veelvuldig gebruik maakt van gedetacheerd of ingehuurd personeel dat over de dan gevraagde competenties beschikt.

3.2.2 Financiën

(financieel economische zaken en accountancy)

Doelen

Doel is de professionalisering zoals ingezet in eigen huis in 2011 voort te zetten. In 2012 dient de eerste jaarrekening van de Gr HWH te worden opgeleverd. Het produceren van deze jaarrekening is verankerd in de beleidsdoelen die in paragraaf 3.2. (beleidsdoelen) zijn gesteld. Meer specifiek gaat

het om: voldoen aan wet- en regelgeving (B9) en het professionaliseren van de werkwijze (B12). Zoals ook elders in de begroting is gesteld bevindt Het Waterschapshuis zich in een opbouwfase waarin de noodzakelijke competenties om zelfstandig aan deze eisen te kunnen voldoen worden opgebouwd. Om zeker te stellen dat de eerste jaarrekening van de Gr volgens de goede formata wordt opgeleverd, is het nodig dat HWH ook op dit punt de eigen competenties verder ontwikkelt door het opleiden van het eigen personeel. Desalniettemin zal het nodig zijn om ook te zorgen voor externe ondersteuning.

Beleidskaders B9 (voldoen aan wet-en regelgeving) en B12 (het professionaliseren van de werkwijze) zijn hier van toepassing.

Prestaties

Eindcontrole jaarrekening 2011

Interim controle jaarrekening 2012

Risico's

Het niet voldoen aan de gestelde wetgeving en termijnen. Door middel van het opleiden van het eigen personeel en de mogelijkheid tot externe inhuur kunnen deze risico's worden geminimaliseerd.

3.2.3 IT

Doelen

Het Waterschapshuis wil optimale ondersteuning bieden voor de eigen organisatie en voor de waterschappen, zowel in hun rol als opdrachtgever als samenwerkingspartner. Door het volgen van trends, wil Het Waterschapshuis zich positioneren als 'early adopter' van ICT toepassingen binnen de waterschapswereld.

Doelen zijn: ICT omgeving Het Waterschapshuis en ICT infrastructuur Stowa beschikbaar, beveiligd, controleerbaar, klantgericht, gebruiksvriendelijk en met de noodzakelijk performance. Beheer en onderhoudskosten hard-, software en infrastructuur stijgen licht door de groei in werkplekken en daardoor de centrale infrastructuur.

Prestaties

Het beheer en onderhoud van infrastructuur verder integreren, zodat een hogere beschikbaarheid en beveiliging kan worden gegarandeerd. Dit kan o.a. door het bieden van platforms voor samenwerking met waterschappen (en andere overheidsinstanties).

Opleveren van documenten, waarin processen worden beschreven aangaande ICT gerelateerde zaken. Het betreft hier o.a. SLA's en audits van de ICT processen en het aankoopbeleid van hard- en software.

Het inrichten van alle werkplekken als flexplek, om zo efficiënt mogelijk gebruik te kunnen maken van de beschikbare ruimte voor medewerkers.

Ter ondersteuning van het bedrijfsbureau voor o.a. de meerjaren-begroting wordt een portfolio van projecten opzet voor ICT zaken.

Het opzetten van pilots voor 'Het Nieuwe Werken', ter ondersteuning van doelen van Het Waterschapshuis, zoals duurzaamheid, medewerkerstevredenheid en verlaging van diverse personele- en bureaunkosten.

Op Informatisering zijn de beleidskaders B8, B9,B10 en B12 van toepassing.

Risico's

De ICT beheer taak van Het Waterschapshuis en de externe dienstverlening via de portaal omgeving (gezamenlijk werkplek voor groepen bestuurders en werknemers van waterschappen) groeit. De vervanging en back-up van de huidige ICT beheerder is beperkt. Dit risico wordt deels ondervangen door uitwerking van een ICT Back-up en Recoveryplan, waarin bij afwezigheid van ICT-beheer, toch opgetreden kan worden om storingen te kunnen verhelpen.

3.2.4 Personeel

Doelen

In het eerste kwartaal van 2011 bestond de formatie uit 29,74 fte (32 personen). Van dit aantal wordt 2,52 fte (3 personen) gedetacheerd naar het Informatiehuis Water. Totaal HWH betreft zodoende 27,22 fte, 29 medewerkers. De formatie van Het Waterschapshuis zal in 2011 toenemen met 2 projectleiders. In de bedrijfsvoering wordt in 2012 vastgehouden aan de nullijn. Dit betekent echter niet dat deze lijn ook in de toekomst kan worden aangehouden. De overgang naar de Gr Het Waterschapshuis stelt extra eisen aan Het Waterschapshuis. Immers, de Gr Het Waterschapshuis heeft een bestuursstructuur (AB-DB-programmaraad-i-platform en begeleidingscommissies) die ingewikkelder is dan de stichting. Om ook die structuur te faciliteren is capaciteit noodzakelijk. Daarnaast is de Gr Het Waterschapshuis gehouden aan strakkere regelgeving rond o.a. de financiële administratie, inkoop en archivering. Ook dit vergt extra capaciteit. Hoewel Het Waterschapshuis een sterke stijging van het personeelsbestand wil voorkomen, vereist de groei en het streven naar meer kwaliteit dat de nullijn thans niet haalbaar is. In de projecten wordt gestreefd naar minder externe inhuur en daarmee kostenbeperking. Zodoende is hier wel een groei te zien in het aantal personeelsleden. Dit ontslaat Het Waterschapshuis overigens niet van de plicht om met vindingrijkheid en zelfkritiek zo dicht mogelijk bij de nullijn te blijven. Hiervoor hanteert Het Waterschapshuis de volgende beleidslijn.

In de eerste plaats zal altijd eerst onderzocht worden of de mogelijkheid van detachering vanuit de waterschappen bestaat. Indien dit niet mogelijk is, zal buiten de waterschappen geworven worden. In dat geval zal altijd gestreefd worden naar tijdelijke contracten. Op deze manier kan HWH een flexibele organisatie blijven die kan inspelen op de door de waterschappen gewenste competenties binnen HWH.

Op dit moment is er binnen HWH niet of nauwelijks sprake van een (interne) kostenverdeelstelsel. De bedrijfsvoeringskosten worden op het betreffende programma bedrijfsvoering verantwoord en er vindt geen doorverdeling plaats naar andere programma's of producten. Het voornemen bestaat om bij de begroting 2013 hier verdere stappen in te zetten. Het Waterschapshuis streeft ernaar een tarieven systeem te ontwikkelen waarbij het mogelijk wordt om een belangrijk deel van de overhead kosten door te belasten naar de programma's. Hierdoor zal het mogelijk worden om de bureaustkosten te verwerken in de programmakosten waardoor waterschappen die aan een programma deelnemen de werkelijke kosten betalen.

Naast de ontwikkeling van de formatie is het personeelsbeleid ook gericht op het vergroten van de taakvolwassenheid van het management en de medewerkers. Binnen het MT zal sprake zijn van een goede taakverdeling van taken en verantwoordelijkheden tussen de managers. Daarnaast zullen de medewerkers in toenemende mate afgebakende taken krijgen zodat zij enerzijds weten wat van hen verwacht mag worden en anderzijds de waterschappen heldere aanspreekpunten hebben.

Prestaties

Professionele medewerkers door groei taakvolwassenheid
Groeit van het management in rol (van input- naar outputsturing)

Verhogen waardering van de medewerkers door heldere taakomschrijvingen. Uit onderzoek blijkt dat een verhoging van de waardering van medewerkers leidt tot een sterke stijging van de productiviteit.

Risico's

Om het werk van management en medewerkers goed te ondersteunen is de ondersteuning op administratief vlak (denk aan personeelsadministratie, ICT) een voorwaarde. Een mindere ondersteuning leidt tot vertraging in de uitvoering en verwerking van opdrachten. In 2011 heeft Het Waterschapshuis een significante professionalisering van die ondersteuning ingezet. In 2012 kan dit niet stoppen. Het Waterschapshuis zal dan blijven hangen in het huidige niveau van dienstverlening. Die is overigens wel verbeterd, maar nog steeds niet goed genoeg. Juist om te voorkomen dat de efficiëntie van Het Waterschapshuis daalt wil Het Waterschapshuis deze lijn vasthouden.

Een ander punt waarin in 2012 geïnvesteerd zal worden is de cultuur van de organisatie. Het Waterschapshuis is nog zoekende naar een cultuur waarin servicegerichtheid, omgevings sensitiviteit vaste waarden zijn.

3.2.5 Administratie

Doelen

Het Waterschapshuis heeft met betrekking tot de professionalisering van het documentair informatiesysteem Decos gekozen voor het ambitieniveau Decos als digitaal werken-systeem. Hierin wordt Decos niet alleen ingezet als digitaal archief, maar ook als een procesondersteunend systeem tijdens de afhandeling van de werkprocessen.

Beleidskaders B8, B9 en B12 zijn hier van toepassing.

Prestaties

Als inrichtingsprincipe voor Decos wordt zaakgericht werken gekozen: de documenten in Decos worden opgeslagen en behandeld in de context van de uitvoering van een werkproces. Het Waterschapshuis kiest voor een fasegewijze invoering van zaakgericht werken met Decos. De AO/IC-processen hebben hierbij prioriteit omdat het Waterschapshuis bij deze processen de grootste risico's loopt. Hierbij wordt speciale aandacht besteed aan de financiële processen rond verplichtingen, contracten, facturen en inkoopbeleid. Tevens moet hierbij de workflow van documenten niet uit het oog worden verloren.

Risico's

Onvoldoende zicht en grip op documenten levert een verantwoordings- en financieel risico op. Het risico van verantwoording treedt op als het Waterschapshuis (beslis)documenten niet kan overleggen of niet kan aantonen dat ze op een procedureel juiste wijze tot stand zijn gekomen. Het financiële risico treedt op als het Waterschapshuis betalingen doet zonder dat deze gedekt zijn. De professionalisering van Decos helpt om deze beide risico's te verminderen. Daarnaast zorgt de verdere professionalisering van Decos ervoor dat het Waterschapshuis aan de eisen van de Archiefwet en de GR voldoet waar het gaat om digitale archivering.

3.2.6 Communicatie

Doelen

Communicatie wordt door Het Waterschapshuis gezien als een zeer belangrijk instrument om samenwerking tussen de waterschappen en de binding met Het Waterschapshuis te bevorderen. Een essentiële randvoorwaarde is dat de leden van de Gr Het Waterschapshuis op alle niveaus over de juiste informatie beschikken, zodat verrassingen worden vermeden en iedereen zich betrokken blijft voelen. Er wordt naar gestreefd om de bestuurders, directies en medewerkers van de

waterschappen tijdig en juist te informeren over interne- en externe zaken die spelen op het terrein van Het Waterschapshuis. Ook de andere partijen waarmee Het Waterschapshuis samenwerkt (zoals b.v. Rijkswaterstaat) in de keten verdienen de nodige aandacht.

Communicatiedoelen worden geclusterd in de volgende onderdelen:

- a) inrichten informatiestroom
- b) doelgroepen benadering
- c) structuur en template \ operationele communicatie
- d) draagvlak, commitment en binding
- e) kennismanagement
- f) relatie beheer

De communicatie zal plaatsvinden middels doelmatige en klantgerichte inzet van communicatiemiddelen. Naast externe communicatie is ook de interne communicatie binnen HWH van wezenlijk belang. Dit betreft onder meer het integreren van project communicatie in corporate communicatie en het verbeteren van de interne communicatie in het algemeen en tussen medewerkers in het bijzonder.

In 2012 wordt er door de waterschappen een beslissing genomen op welke wijze het huidige CMS WaterschapsNet wordt vervangen. Daarbij zal een keuze gemaakt worden of er in gezamenlijkheid met de waterschappen een nieuw CMS komt of dat de waterschappen een individuele keuze voorstaan. Dat laatste scenario onwaarschijnlijk is gezien de nadrukkelijke wens van alle waterschappen om meer en verder te gaan samenwerken. Indien het toch zou plaatsvinden zal Het Waterschapshuis zelf ook in een 'eigen' CMS moeten gaan investeren. Deze kosten zijn niet groot omdat de verwachting is dat de waterschappen door gaan en zelfs gaan intensiveren in de samenwerking op het gebied van het CMS WaterschapsNet en verder in de richting van het landelijke beleid bewegen van een stramien voor de websites van de gehele sector.

In 2011 is er proefgedraaid met de mogelijkheden van een organisatiebreed in te voeren klantbeheersysteem (CRM). Deze kosten kunnen vanaf 2012 opgevangen worden in de reguliere begroting van communicatie, omdat er door HWH geen extra kosten worden verwacht voor de eigen websites website.

Beleidskaders B12 en B13 zijn van toepassing op communicatie.

Prestatie

De hierboven benoemde clusters a t/m f vertalen zich in een aantal resultaten.

- a) Het centraal onderbrengen van het beheer van alle websites van HWH. Dat betekent ook dat Het Waterschapshuis tijdig een andere voorziening beschikbaar moet hebben om de informatie via internet te verspreiden.
- b) Alle relaties worden in één centraal bestand ondergebracht en beheerd. Vanuit één centraal systeem kunnen doelgroepen gericht worden benaderd. Daar hoort ook de regelmatige verspreiding van nieuwsbrieven, evenementenkalender 2011 bij. Dit alles moet uitmonden in de versterking van het merk "Het Waterschapshuis".
- c) Elk project heeft een communicatieplan volgens eenduidige criteria in een vast format
- d) Bestuurders, directies en medewerkers van de waterschappen zijn op alle niveaus goed geïnformeerd over de activiteiten van Het Waterschapshuis. Producten zijn dan o.a. heldere vergaderstukken, vergaderverslagen, jaarverslagen en nieuwsbrieven. Door deze zaken zal de binding van de waterschappen met Het Waterschapshuis versterkt worden.
- f) Het beschikbaar hebben van een set actuele informatie folders + uitwisseling van informatie en delen van kennis

g) Door het beheer van relaties benut Het Waterschapshuis haar contacten. Dubbel bezoek aan één persoon wordt vermeden. Intern weet iedereen wat en met wie besproken is. Het Waterschapshuis krijgt hierdoor één gezicht .

Risico's

De bovengenoemde punten zullen in mindere mate gerealiseerd worden als het niet mogelijk is om de relaties goed te beheren. Hiervoor is capaciteit nodig. Indien die capaciteit niet of in mindere mate niet aanwezig is, dan geprioriteerd moeten worden. Het gewenste kwaliteitsniveau zal dan niet gehaald worden.

3.2.7 Huisvesting & facilitair

Doelen

Huisvesting

De medewerkers een stimulerende, verantwoorde werkplek bieden. Zo efficiënt mogelijk omgaan met de beschikbare ruimte.

Facilitair- Inkoop

Goed functionerende inkooporganisatie

Prestaties

Huisvesting

Beheer locatie Amersfoort op orde houden en daar waar gewenst en mogelijk flexibiliteit toe te passen in noodzaak voor meer werkplekken.

Facilitair- Inkoop

HWH voldoet aan haar taak vanuit de GR met betrekking tot de besteding van overheidsgelden. De afdeling inkoop wil op een doelmatige, rechtmatige en duurzame wijze invulling te geven aan de inkoopbehoefte voor de bedrijfsvoering. Daarnaast zal de afdeling Inkoop binnen HWH (verder) worden geprofessionaliseerd.

De afdeling inkoop zal de organisaties HWH en IHW voor wat betreft de bedrijfsvoering faciliteren en adviseren op het gebied van inkopen, aanbesteden en contractmanagement. Daarbij wordt bij inkopen een optimale prijs-kwaliteitverhouding gerealiseerd en een efficiënt en transparant inkoopproces geleverd.

De afdeling inkoop streeft naar verdere professionalisering door het beschikbaar stellen van formats voor inkoopprocedures, het optimaliseren van het contractmanagement en bewaakt daarnaast de correcte naleving van het inkoopbeleidsplan.

Risico'

Huisvesting

Te weinig werkplekken. De flexplekken zijn als gevolg van toenemende detachering van medewerkers vanuit de waterschappen reeds in gebruik. HWH streeft ernaar de kantoren van medewerkers optimaal te gebruiken door deze beschikbaar te stellen aan de frontoffice indien de medewerker niet aanwezig is.

Facilitair- Inkoop

Het niet tijdig beschikbaar hebben van de juiste producten of diensten en als gevolg daarvan niet voldoen aan wet-en regelgeving. Middels onder meer het opstellen van een inkoopkalender wordt actief nagestreefd te anticiperen op de inzet van Inkoop.

3.2.8 Onvoorzien

Verplichting vanuit GR om post onvoorzien op te nemen, waarbij 1% een gangbaar percentage vormt (bron: Deloitte accountants B.V.).

4 Benodigde middelen exploitatie

De kosten (exploitatie) die niet aan een specifiek informatiesysteem zijn toe te wijzen, zijn: Strategie, Beleid en Innovatie (behoefte management), Contractmanagement en Bureaunkosten. De overige hoofdposten zijn wel specifiek aan een informatiesysteem (IS) te relateren.

Bedrijfsvoering	Hoofdpост	2011	2012
Organisatie	Gemeenschappelijke regeling	100.000	100.000
	Organisatie-, strategie- en visieontwikkeling	45.000	40.000
	Inhuur derden	50.000	22.500
	Programmaraad, AB, DB	0	7.500
	Kantoorbenodigdheden	32.500	Zie huisvesting & facilitair
	Abonnementen, contributies, verzekeringen	40.000	Zie huisvesting & facilitair
	Financiën	Inkoop	25.000
	Business cases	120.000	0
	Externe inhuur advies opstellen 1e GR jaarrekening (2011)		15.000
	Accountantscontrole jaarrekening 2011+ Interim accountantscontrole jaarrekening 2012		40.000
Administratie	Medewerkers Administratie en P&O/ salarisadministratie	225.000	Zie: personeel
	Personeels- & salarisadministratie (externe inhuur)		25.000
	DIV		70.000
Communicatie	Externe communicatie	110.000	112.000
	Interne communicatie	30.000	30.000
Informatisering	Hardware, software, infrastructuur	95.000	100.000
	(Mobiele) telefonie	Zie organisatie (abon.)	45.000
Personeel	personeelslasten bedrijfsvoering	812.000	1.030.000
	Opleidingsbudget/ competentie management, alle HWH medewerkers, 3% van loonsom	85.000	90.000
	Vervoerskosten	100.000	80.000
	P&O beleid	0	10.000
	Huisvesting & facilitair	Huur kantoor HWH Amersfoort (incl.g/w/l)	165.000
	Onderhoud & beheer	20.000	30.000
	Afschrijvingskosten inrichting kantoorpand (10 jaar a 30.000)	30.000	30.000
	Kantoorbenodigdheden, abonnementen & contributies	Zie: Organisatie	27.500
	Inkoop	Zie Financiën	25.000
Onvoorzien	1% van de bedrijfsvoering	21.000	21.000
	Totaal	2.105.500	2.125.500

4.1 Meerjarenraming

Bedrijfsvoering	Totaal exploitatie en investeringen	2012	2013	2014	2015
Bedrijfsvoering		2.125.500	pm	pm	pm
	Totaal	2.125.500	pm	pm	pm

* meerjarenraming afhankelijk van ontwikkeling in programma's/ projecten