



# Bijlage bij Informatiebrief

## Stand van zaken Informatiestrategie

juni 2018



**i-BEWUST**

Hoe ga jij om met informatie?

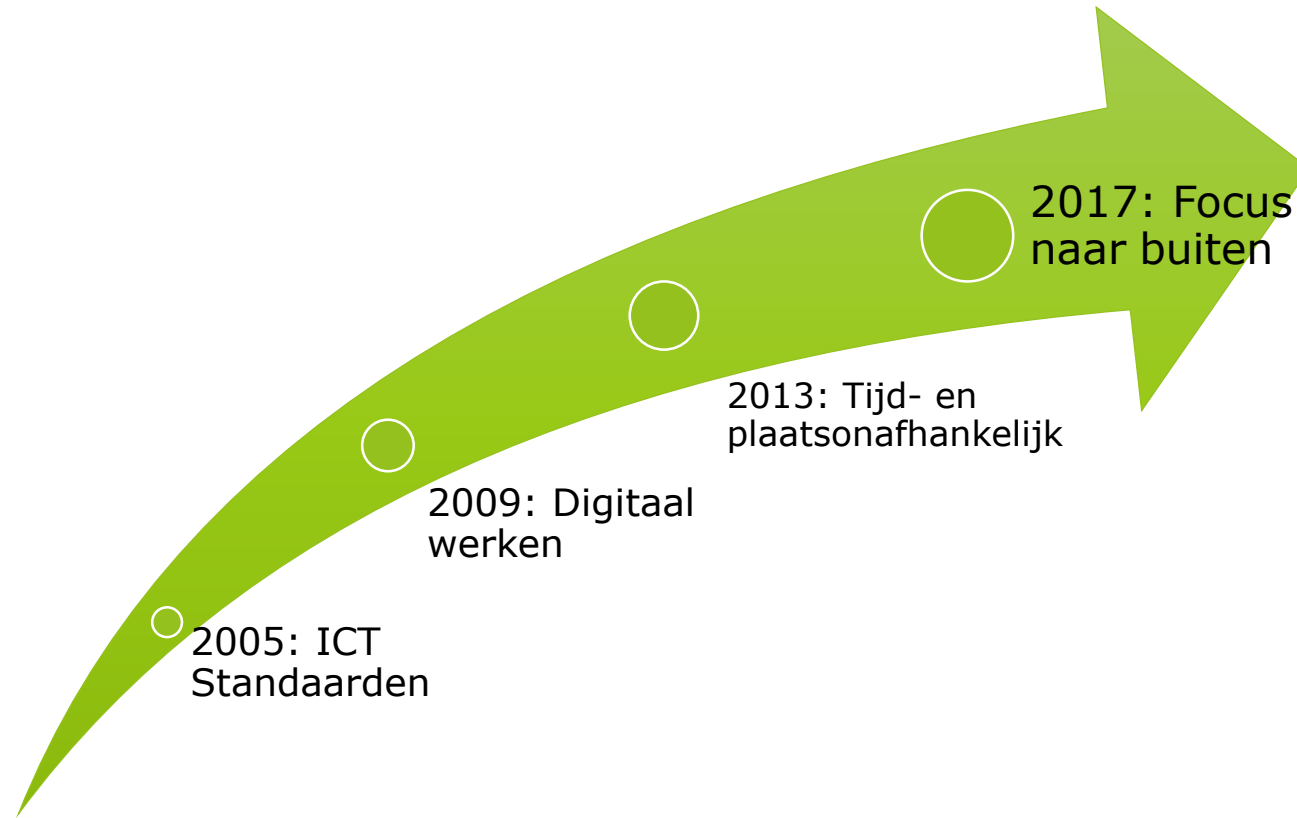


JOUW WATERSCHAP

# Opbouw

- Van Informatiestrategie naar agenda
- Informatiestrategie
- Hoofdthema's:
  - Digitalisering
  - Open informatie
  - Digitale dienstverlening
- Overige informatiethema's

# Informatiestrategie met een bedoeling..



# .. gestuurd door 'wat moet, wat hoort'

## Wat moet en wat hoort

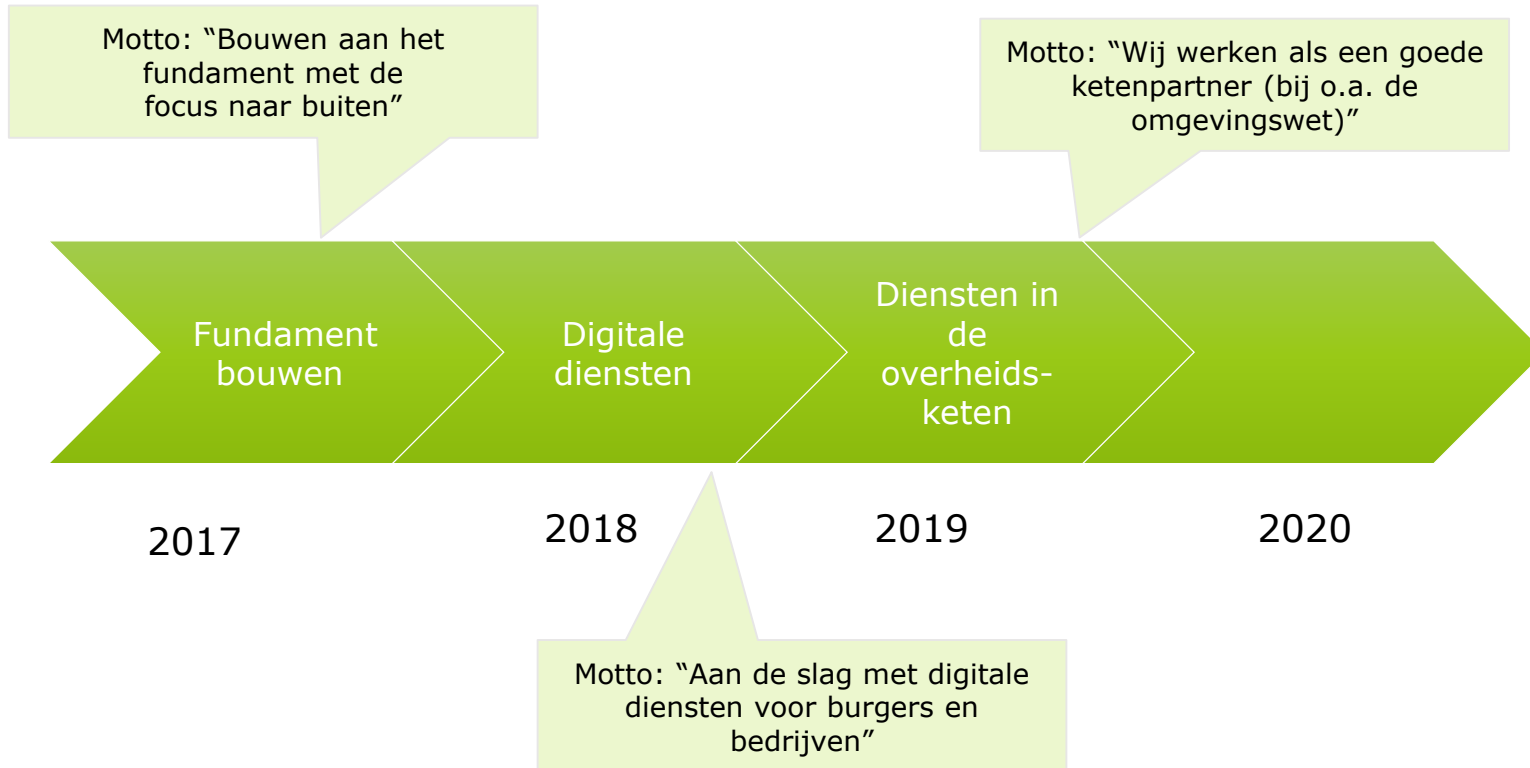
Wet -en regelgeving  
Transparantie  
En verantwoording



## Wat loont

*"Maar er zijn ook innovaties waar we als waterschappen zelf de regie op hebben. Die we oppakken omdat we daarmee invulling geven aan een maatschappelijke behoefte, of omdat we er voordeel mee kunnen halen in kwalitatieve of financiële zin" (Digikompass)*

# ... en een veranderagenda met focus



# De Informatieagenda



## INFORMATIESTRATEGIE / ARCHITECTUUR

*Onze schat aan informatie slim inzetten om onze bestuurlijke ambities te realiseren en te voldoen aan wet- en regelgeving.*



## DIGITALISERING

*Voorzieningen voor digitaal plaats-  
tijd- en apparaat onafhankelijk  
samenwerken.*



## OPEN INFORMATIE

*Gegevens delen met omgeving.  
Datakwaliteit & veilige infrastructuur nodig.*



## DIGITALE DIENSTVERLENING

*Maximaal digitaal werken & informatie  
is open, transparant, betrouwbaar  
en veilig voor klanten.*



## INNOVATIELAB

*Experimentenfabriek voor stimuleren van innovatieve (informatie) ideeën.*



## INFORMATIEVEILIGHEID

*Zorgvuldig omgaan met informatieveiligheid, informatiebetrouwbaarheid en de juiste inzet en toepassing van digitale en sociale media.*



## INFORMATIEBEHEER

*Borgen van kwaliteit van informatie, delen en ontsluiten van data (Waterinformatie, Managementinformatie).*



## ICT BEHEER

*Goed werkende servers, netwerken, computers, printers en telefoons.*

A middle-aged man with a shaved head, wearing a blue and white vertically striped button-down shirt, is standing in a lush green field. He is holding a black tablet computer in his hands and looking towards the camera with a slight smile. In the background, a narrow canal or ditch runs through the field, and there are trees and a cloudy sky in the distance.

Informatiestrategie

**FOCUS NAAR BUITEN**

# Informatiestrategie (1)

## De focus

Waar tot 2017 het beleid vooral intern en ICT gericht was, heeft de informatiestrategie vanaf 2017 een 'duidelijke focus naar buiten'. Gedreven door 'wat moet en wat hoort' in de wet- en regelgeving kijken we wat slim mogelijk is voor verbinding met onze omgeving, zoals verwoord in het bestuursprogramma. Ook in wet- en regelgeving vinden we dezelfde een oriëntatie naar buiten, bijvoorbeeld via het gebruik van landelijke digitale voorzieningen (te vinden in de Wet GDI, recent hernoemd naar [Wet digitale overheid](#)) en de [Omgevingswet](#).



## Financiën

De beweging naar buiten gaat stapsgewijs, ook in de investeringen. Op dit moment loopt het traject digitalisering dat ingezet is voor het op orde krijgen van een goed digitaal fundament. De beoogde afronding van dit project is eind dit jaar.

Vanaf 2018 verschuift de focus naar digitale dienstverlening en open informatie. De activiteiten hiervoor zijn in 2018 vooral nog voorbereidend (via een voorbereidingskrediet). Vanaf 2019 start hiervoor naar verwachting de nieuwe aanbesteding en implementatie. Hiermee kunnen we digitale loketdiensten en informatieproducten in een portaal gebundeld aanbieden aan burgers, bedrijven en medeoverheden.

Vanaf 2019 gaat de samenwerking met andere overheden ook digitaal verder, vooral gestuurd door het digitaal stelsel voor de Omgevingswet. Ook hier is sprake van een voorbereidend en uitvoeringsdeel.

Via de reguliere P&C instrumenten verwerken we het actuele inzicht (uitstel wetgeving, voortgang huidige planning etc.) in de investeringsplanning. Als inzichten leiden tot het bijstellen van de vastgestelde ambitie dan wordt hiervoor een apart voorstel gedaan.

# Informatiestrategie (2)

## Ontwikkelingen

Na de vaststelling van de Informatiestrategie 2017-2020 vonden een aantal belangrijke ontwikkelingen plaats:

- Landelijk is een sectorscan digitalisering waterschappen opgesteld, waarin sectorbreed een beeld is geschetst hoe waterschappen omgaan met digitale transformatie die bezig is, bekeken vanuit het 'wat moet, wat hoort en wat loont'.
- Voor Het Waterschapshuis (HWH) is een evaluatie uitgevoerd naar het huidige functioneren van "HWH 2.0". T.o.v. een aantal jaren geleden zijn veel zaken op orde en er zijn aantal aanbevelingen voor doorontwikkeling. Deze zijn vertaald in een [koersplan](#) in een werkgroep van bestuurders en ambtelijke vertegenwoordiging van waterschappen. Dit plan houdt rekening met de aanbevelingen en de opgave, zoals deze geschetst is in de sectorscan digitalisering waterschappen.
- De invoeringsdatum van de omgevingswet is uitgesteld van 2019 tot 2021. Tegelijk is de doorontwikkeling van de automatisering achter de omgevingswet (het zgn. digitaal stelsel omgevingswet, DSO) doorgegaan. Na een tussenevaluatie vorig jaar gaat men nu verder met het stap-voor-stap ontwikkelproces, waarin werkenderwijs standaarden en producten worden ontwikkeld en getest in de praktijk (een zgn. 'agile'-aanpak). Dit wordt gezien als een omwenteling in de aanpak van ICT projecten bij de overheid. In onze eigen doorontwikkeling maken we slim gebruik van wat daar wordt opgeleverd.
- Gezien de opgave die voorligt op informatie en ICT is besloten hiervoor een verkenning te starten naar intensievere samenwerking met Waterschap Drents Overijsselse Delta. Dit raakt het hele werkveld van informatie en automatisering. De uitkomsten van de verkenning worden eind dit jaar verwacht.



# Digitalisering

## Document management en archief

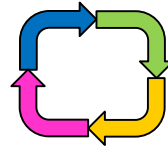
Documenten en andere bestanden altijd en overal beschikbaar



Alle informatie is simpel en snel te vinden via goede zoekmachine

## Workflow Management Zaakgericht Werken

Documenten en andere bestanden kunnen makkelijk worden uitgewisseld



## Samenwerk omgeving en portaal

We gebruiken verschillende soorten apparaten, plaats- en tijdonafhankelijk



# Digitalisering

## Doel

De bedoeling van digitalisering is plaats, tijd en apparaat onafhankelijk digitaal werken en samenwerken mogelijk maken. Concreet betekent dit onder andere het vervangen van het (traditionele) document management systeem Verseon door een hedendaags systeem, dat flexibeler, wendbaarder en toekomstgericht is. Daarnaast gaan we zogenaamde *samenwerk omgevingen* realiseren waarin in project-, team- of afdelingsverband kan worden samengewerkt aan documenten en andere gedeelde producten, intern maar ook met de buitenwereld.



## Resultaten tot nu toe

Eind 2017 is het aanbestedingstraject voor digitalisering afgerond en gegund aan Motion 10 voor de implementatie van een Office 365 oplossing. We zijn daarna gestart met het inrichten van een eigen, veilige cloud omgeving voor Office365 waarmee we met onze medewerkers aan de slag kunnen. Hierdoor is het mogelijk het huidige document management systeem geleidelijk te migreren. Stap voor stap richten we samen met medewerkers hun eigen werkproces in op de nieuwe omgeving. Daar waar we processen slim kunnen vereenvoudigen, doen we dat. Dit pakken we stapsgewijs op, zodat we voorgaande ervaringen uit processen benutten.

## Vooruitblik

Tot het einde van dit jaar gaan we verder met het overzetten van processen naar de nieuwe omgeving. Daarnaast gaan we in de komende periode trainers binnen onze eigen organisatie werven en opleiden die weer andere collega's kunnen trainen. Tenslotte beginnen we tegen het einde van dit jaar met het beschikbaar stellen van digitale samenwerk omgevingen waarmee we in projecten en teams kunnen samenwerken.

# Open informatie



## ONDERDUIKERS TOCHT

KAART PLANNING UITLEG ERVARINGEN INFORMATIE CONTACT HEVEL



### Uitleg metingen

In de kaart zijn de meest recente meetresultaten op te vragen van: normoverschrijdende gewasbeschermingsmiddelen, het zoutgehalte en de waterstanden.

In de Onderduikerstocht vind u 5 verschillende meetpunten:

- **Brug Noordermiddenweg:** vanaf 2000 worden ca. 200 verschillende werkzame stoffen uit gewasbeschermingsmiddelen gemeten
- In de Onderduikerstocht t.h.v. **kavets C44-C52**, t.h.v. de **duiker onder de Weg van Ongenade** en in de Espelerdwars-D-tocht t.h.v. **kavets CB3-CB4** worden vanaf oktober 2017 ca. 200 verschillende werkzame stoffen uit gewasbeschermingsmiddelen gemeten
- **Duiker Weg van Ongenade:** hier wordt continu de waterstand en vanaf 2018 ook het zoutgehalte gemeten

Zodra nieuwe meetresultaten beschikbaar zijn, worden ze direct online getoond!

### Gewasbeschermingsmiddelen

8 keer per jaar worden watermonsters genomen en door het waterschapslaboratorium Aqualysis onderzocht op circa 200 verschillende werkzame stoffen. Hiervan zijn in 2016 en 2017 negen werkzame stoffen één keer of vaker boven de norm aangetroffen in de Onderduikerstocht. In de GIS kaart worden alleen de normoverschrijdende stoffen getoond.

# Open informatie

## Doel

Als overheid willen we transparant en open handelen. Daarom is in 2022 onze data open, zijn we onderdeel van een (maatschappelijke) informatieketen en benutten we zelf ook maximaal andere gegevensbronnen. De gegevens die wij gebruiken in onze processen zijn zonder belemmeringen beschikbaar voor iedereen. We hebben oog voor en stimuleren het creëren van meerwaarde op basis van deze gegevens. We benutten gegevensbronnen buiten de organisatie en voorkomen daarmee onnodige gegevensinwinning in onze eigen processen.



## Resultaten tot nu toe

Op onze website en landelijke voorzieningen (zoals Publieke dienstverlening op de kaart: [PDOK](#)) publiceren we informatieproducten en gegevens. Daarnaast bieden we informatie gericht op specifieke gebruikers. Bijvoorbeeld gegevens ter ondersteuning van de agrariërs rondom de Onderduikerstocht of kwaliteit van ons zwemwater op het [zwemwaterportaal](#). Verder is onze geo-informatievoorziening aangesloten op de landelijke voorziening van de waterschappen (via HWH), waarmee wij onze Europese verplichting nakomen voor het publiceren van specifieke watergegevens. Deze landelijke voorziening zal in de toekomst uitgebreid worden.

In Waterkracht werken we samen aan de inrichting van deze voorzieningen om gegevens toegankelijk te maken. Op onderdelen werken wij intensiever samen met Waterschap Drents Overijsselse Delta. Tot slot hebben we een marktverkenning uitgevoerd om te komen tot een digitaal knooppunt voor de afhandeling van berichten tussen verschillende informatiesystemen intern en in onze omgeving.

## Vooruitblik

Op basis van de marktverkenning maken we een ontwerp voor de aanschaf van een systeem voor het afhandelen van digitaal berichtenverkeer. Dit digitale knooppunt is randvoorwaardelijk om aan te sluiten bij de landelijke overheidsvoorzieningen (basisregistraties en straks het Digitaal stelsel omgevingswet). Intern heeft dergelijk systeem een belangrijke rol om de verschillende informatiebronnen samen te brengen voor management overzichten en integrale rapportages. We kunnen zo steeds laagdrempeliger informatie delen met en ontvangen vanuit onze omgeving. We hergebruiken hierbij standaarden en faciliteiten van landelijke initiatieven zoals bijvoorbeeld [de digitale delta](#).

# Digitale dienstverlening



# Digitale dienstverlening

## Doel

De maatschappij vraagt van ons dat we onze dienstverlening beter organiseren. Ook nieuwe wetgeving (omgevingswet) bevestigt dit. Onze klanten verwachten van ons dat ze ook digitaal zaken met ons kunnen doen op het moment dat hen goed uitkomt. Daarom stellen wij ons ten doel: onze klanten waarderen onze (digitale) dienstverlening. We nemen ze serieus en weten ze te verrassen, ook online.



## Resultaten tot nu toe

We onderzochten hoe de dienstverlening nu georganiseerd is bij Zuiderzeeland (fysiek, telefonie en digitaal) en welke digitale verplichtingen we als waterschap hebben (denk aan DigID). Hieruit blijkt onder andere dat we dienstverlening decentraal oppakken, we veel verschillende kanalen gebruiken en weinig grip hebben op dienstverlening rondom belastingen. Het is nodig dat we klantcontacten stroomlijnen en maximaal online zijn. Op basis van de onderzoeksresultaten werken we daarom aan de volgende speerpunten:

- Grip op onze communicatiekanalen;
- Grip op de inhoud van ons klantcontact;
- Sturen op ons klantcontact.

Concreet realiseerden we verbeteringen in het vergunningsproces. Een burger kan nu op een simpele manier zijn vergunningverzoek indienen en deze wordt sneller afgehandeld als het om een laag risico activiteit gaat. Zo startten we met een centraal mobiel nummer, een mailbox en een chatfunctie. Daarnaast ontwikkelden we een app waarin klanten eenvoudig en snel digitaal rioelmeldingen kunnen doen. Dit is niet alleen handig voor de klant, maar ook voor het waterschap waar de melding digitaal en centraal binnen komt zonder handmatig indienen.

## Vooruitblik

Inhoudelijk blijven we inzetten op innovaties om de (digitale) dienstverlening te verbeteren. Organisatorisch vertalen we onze doelen naar een concreet plan van aanpak dat antwoord geeft op de vragen: Hoe organiseren we de dienstverlening binnen Zuiderzeeland zo, dat we ons doel kunnen behalen en daarop kunnen blijven sturen?

# Overige informatie thema's





## INNOVATIELAB



Medewerkers realiseerden in multidisciplinaire teams al 11 (informatie)innovaties in het afgelopen jaar. De ideeën droegen bij aan een gerichte, betere informatieverstrekking naar buiten, verhoging van het waterbewustzijn van burgers, efficiency door digitaliseren van onze werkprocessen. Zo ontwikkelden we Toon Water. Het is een meetkit die de waterkwaliteit meet m.b.v. sensoren. Een bewoner krijgt zo real time inzicht in de waterkwaliteit, gewoon op een dashboard in huis. Eenvoudig te bedienen en overzichtelijk gepresenteerd. Bovendien krijgt ook het waterschap zonder moeite de data binnen. De innovatie Onderduikerstocht is een digitaal kennisplatform waar agrariërs juist die informatie vinden waar zij belang bij hebben. Bijvoorbeeld: "wat zijn normoverschrijdingen?" of "staat de hevel aan?". Een andere innovatie is de VR experience voor basisschoolleerlingen. Leerlingen maken op een aansprekende manier kennis met het werk van het waterschap zonder een fysiek bezoek aan de zuivering. Bekijk meer geslaagde innovaties in het [inspiratieboek](#).



## INFORMATIE BEHEER

Het informatiebeheer richt zich op het actueel, betrouwbaar en compleet houden van gegevens voor onze waterschapstaken, partners en medeoverheden. Informatiebeheer past zich continu aan aan de behoefte van de primaire watertaken. Als voorbeeld zien we de informatiebehoefte rond keringen sterk veranderen door de samenloop van beoordelingen, zorgplicht en legger & beheerregister keringen. Belangrijke resultaten van deze verandering in het afgelopen jaar zijn de publicatie van de digitale legger en de digitale toetsing van de keringen volgens het wettelijk beoordelingsinstrumentarium (WBI).



## INFORMATIE VEILIGHEID

Net als andere waterschappen heeft Waterschap Zuiderzeeland een onafhankelijke audit laten uitvoeren op informatieveiligheid. Hieruit bleek dat de basis beveiliging goed op orde is. Het bewustzijn van medewerkers binnen de organisatie ten aanzien van Informatieveiligheid en privacywetgeving is toegenomen. Medewerkers zijn meer bewust van de gevaren en we merken dat ze steeds meer actief meedenken en security serieus nemen. Ook binnen Procesautomatisering is informatieveiligheid een belangrijk speerpunt geworden. Zo hebben we een beveiligingsbedrijf gevraagd een hack uit te voeren op 1 van onze zuiveringen. Hier kwamen interessante bevindingen uit die zorgden dat we een aantal zaken anders inrichten en beveiligen. Vanuit de privacywetgeving realiseerden we de noodzakelijke maatregelen zoals een verwerkingenregister.



## ICT-BEHEER

De ICT systemen van Waterschap Zuiderzeeland zijn vanaf begin dit jaar succesvol overgezet naar Waterschap Drents Overijsselse Delta (WDO Delta). Op dit moment zijn we bezig met het inrichten van een gezamenlijke digitale werkomgeving. ICT beheer vervult een belangrijke rol bij de realisatie van de informatiestrategie. Denk daarbij aan de invoering van Office365 en het ondersteunen van innovaties.

Lelystad, juni 2018



**i-BEWUST**  
Hoe ga jij om met informatie?

