



Het Waterschapshuis

Interne projectenbrief

Bijlage bij Kaderbrief 2020

Versie: 1

Publicatiedatum: 1 november 2018

Auteur: G. Smits

Ons kenmerk: V0407/H007991

Inhoud

Programma Kwaliteitsverbetering Het Waterschapshuis deel 3 – 2019	3
1 Achtergrond	3
1.1 Inleiding	3
1.2 Sponsor en Stuurgroep	3
1.3 Ambitie 2018	3
2 Afmaken wat in 2018 is gestart	4
2.1 Project Kwaliteitsverbetering Financiële Organisatie	4
2.2 Kantoorautomatisering	5
2.3 BIWA	5
2.4 Voldoen aan de archiefwet	6
2.5 Corporate Communicatie	7
3 Projecten nieuw in 2019	7
3.1 Voldoen aan de archiefwet	7
3.1.1 Fase 3: processen en procedures aangepast en geïmplementeerd	7
3.1.2 Fase 4: DIV naar waterschap	7
3.2 Project Kwaliteitsverbetering: kleine digitale verbeteringen	8
4 Vanuit Koersplan	8
4.1 Implementeren Programmastructuur en -sturing nieuwe stijl, kwaliteitsverbetering projecten en beheer en invoering innovatief inkopen van innovatie	8
4.2 I-teams	9
4.3 Kennisdeling	9
5 Financieel overzicht en planning	10
5.1 Kosten interne Projecten	10
5.2 Planning	10

Programma Kwaliteitsverbetering Het Waterschapshuis deel 3 – 2019

1 Achtergrond

1.1 Inleiding

Zoals in de tussentijdse evaluatie HWH 2.0 benoemd voldeed de huidige bedrijfsvoering niet aan de kwalitatieve eisen voor ondersteuning van een professionele organisatie. En ook voldoet deze op een aantal punten niet aan huidige en toekomstige wetgeving. Daarom is besloten om stapsgewijs de bedrijfsvoering op een hoger plan te brengen. De aanpassingen worden projectmatig uitgevoerd op basis van business cases of projectplannen. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de kennis en kunde van de waterschappen. Maar andersom is in sommige gevallen HWH ook het pilotproject voor een waterschap, bijv. werken in de Cloud. HWH heeft al haar applicaties werkend in de Cloud.

1.2 Sponsor en Stuurgroep

Vanaf de start van het kwaliteitsverbeteringsprogramma is de rol stuurgroep door het Dagelijks bestuur ingevuld. Het Algemeen bestuur heeft als eigenaar van HWH eind 2017 aangegeven dat zij haar rol als sponsor van dit programma onvoldoende kan invullen omdat zij te laat wordt geïnformeerd en daardoor onvoldoende in de gelegenheid wordt gesteld om de kaders te stellen waarbinnen het programma mag worden uitgevoerd. Een tussentijdse informatiebrief in april 2018 kwam hiervoor te laat. In de vergadering van het Algemeen bestuur van 5 juli 2018 is besloten dat tegelijk met de kaderbrief een informatiebrief interne projecten aan het Algemeen bestuur zal worden verstrekt.

Zie hier de informatiebrief voor 2019.

1.3 Ambitie 2018

De ambitie en planning op hoofdlijnen voor deel 3 (2019) van het verbeteringsprogramma worden hierna omschreven. Naast voldoen aan wetgeving en een basisvoorziening leveren, zodat iedereen efficiënt en effectief zijn/haar werk kan doen, komt er vanuit het koersplan de ambitie bij om naast een flexibele organisatie ook een wendbare organisatie te worden. Dit als voorbeeld en ter ondersteuning van de waterschappen.

De ambitie voor de projecten in 2019 worden ingedeeld in 3 categorieën:

1. Afmaken wat in 2018 is gestart m.b.t. kwaliteitsverbetering;
2. Nieuw in 2019 vanuit kwaliteitsverbetering;
3. Nieuw in 2019 vanuit Koersplan.

2 Afmaken wat in 2018 is gestart

2.1 Project Kwaliteitsverbetering Financiële Organisatie

Waarom:

- *Het financiële systeem in overeenstemming brengen met de complexe organisatie en taak van HWH. O.a. projecten- en verplichtingen administratie.*
- *Voldoen aan de wet om digitale communicatie met leveranciers mogelijk te maken.*
- *Ondersteuning binnen financiële administratie door een waterschap mogelijk te maken.*
- *Kwetsbaarheid in personele bezetting verkleinen.*
- *Vervanging van Spreadsheet administratie en rapportage.*

Het huidige financiële systeem is voor eenvoudig MKB en niet voor de complexiteit van HWH. Binnen de huidige licenties is bijv. geen projecten module, geen verplichtingenadministratie, geen administratieve ondersteuning van het inkoopproces, geen digitaal goedkeuringsproces van facturen etc. en ook geen rapportage module die aansluit bij de wensen van HWH. Dit betekent dat er meerdere Exceladministraties zowel bij de financiële administratie als bij de projectleiders, etc. aanwezig zijn. Dit vraagt veel afstemming en controle bij verschillende uitkomsten uit de verschillende administraties. Kortom projectbeheer, projectleider en administratie kunnen hun werk niet naar behoren uitvoeren.

In samenwerking hebben Schieland en de Krimpenerwaard en Rijnland (Delfland sluit ook aan) in 2016-2017 hun financieel systeem vervangen en een gezamenlijk shared service center voor de verwerking van de basisadministraties (crediteuren en debiteuren) opgezet. Verkenning leert dat het door hen (en ook Waternet) gebruikte systeem Prosa van AllSolutions ook geschikt is voor HWH. Prosa is een SAAS (Software as a Service) product en werkt in de Cloud. De implementatie van dit systeem schept de mogelijkheid voor HWH om zich in de toekomst ook bij het shared service center aan te sluiten.

Activiteiten in 2018 uitgevoerd:

- o Opstellen business case
- o Definiëren inrichting en implementatieplan
- o Bespreken inrichting en implementatieplan met DB en accountant
- o Aanschaf licenties
- o Implementatie Prosa
- o Controle inrichting door de accountant

Kortom eind 2018 is de basis administratie gereed en in gebruik evenals de module voor tijdschrijven en zijn de overige modules klaar voor gebruik.

Interne projectenbrief

Resteert voor 2019:

- Finetunen werkinstructies en opleiden HWH-medewerkers (PL, PMO, etc.) in het gebruik van Prosa
- Finetunen Verplichtingenadministratie, Projectenadministratie en e-factureren
- Inrichten Inkoopadministratie
- Inrichten rapportage, waarbij extra aandacht voor projectrapportage
- Inrichten functioneel beheer Prosa AllSolutions

Een voorlopige schatting resterende activiteiten **50.000 euro**.

Een voorlopige schatting inrichtingskosten functioneel beheer interne applicaties (Prosa, SharePoint, JOIN, etc.) **50.000 euro**.

Een voorlopige schatting van de reguliere kosten voor functioneel beheer is opgenomen in begroting instandhouding, maar onderzocht wordt om dit uit te voeren in samenwerking met een waterschap.

2.2 Kantoorautomatisering

Waarom:

- *Voldoen aan de eisen die professionals (medewerkers) aan HWH mogen stellen zowel qua apparatuur en toepassingen als inrichting en beheer.*
- *Kwetsbaarheid van kennis en inrichting binnen de eigen organisatie beperken (0,5 beheerder is geen beheer, 0,5 FTE verdeeld over een team bij Vechtstromen is dagelijks goed beheer).*

De dienstverlening (inclusief Servicedesk) op het gebied van kantoorautomatisering is overgenomen door Vechtstromen.

Rest nog in 2019:

- Een proces rondom nieuwe tooling, in overleg met Vechtstromen in te richten.
- Multifactor authentication (MFA), het, in het kader van informatieveiligheid, inloggen op basis van een dubbel bewijs dat je bent wie je zegt te zijn.

Een voorlopige schatting van de kosten: **20.000 euro**.

Opbrengst: een veiligere omgeving om in te werken.

2.3 BIWA

Waarom:

- *Voldoen aan de wet- en regelgeving en door de waterschappen gezamenlijk (UvW) gedefinieerd beleid (BIWA/BIO).*
- *Een omgeving creëren waarin op een zo veilig mogelijke manier kan worden gewerkt.*

Na de BIWA-audit is door allerlei omstandigheden het project stil gevallen en heeft alleen beheer plaatsgevonden. De komende maanden wordt het project weer opgepakt (penetratietest, mystery guest, etc.) Tot op heden zijn alle werkzaamheden binnen tijd, geld en kwaliteit opgeleverd.

Interne projectenbrief

Voor 2019 moeten dan nog zaken opgepakt worden als:

- Inrichten van het Information Security Management System (ISMS)
- Procesveranderingen na de invoering van Prosa verwerken
- Doorgroei naar BIO
- Uitkomsten uit penetratietest verwerken

Een voorlopige schatting activiteiten 2019 **30.000 euro**.

Opbrengst: voldoen aan wet- en regelgeving.

2.4 Voldoen aan de archiefwet

Waarom:

- *Op termijn voldoen aan de archiefwet (vanaf 2019).*
- *En een omgeving inrichten die HWH in staat stelt om besluiten en verplichtingen uit het verleden te reconstrueren en te verantwoorden.*

Om te kunnen voldoen aan de archiefwet en een goed werkend archief te creëren is een meerjarig programma opgezet. Het uiteindelijk resultaat is een digitaal ingericht en gemanaged archief. Om daar te komen is een programma in fasen opgezet:

Fase 1: bestaand archief op orde en waar nodig digitaliseren (uitgevoerd in 2016).

Fase 2: ondersteunende tooling op orde (uitgevoerd in 2017 en 2018).

Fase 3: processen en procedures aangepast en geïmplementeerd.

Voortschrijdend inzicht leert ons dat er nog een twee extra fasen nodig zijn, namelijk:

Fase 4: DIV overbrengen naar een Waterschap.

Fase 5: Ontwerp en implementatie digitale handtekening voor DVO's en digitale autorisatie van interne facturen.

Fase 2: Ondersteunende tooling op orde:

De overgang naar JOIN is afgerond en de technische inrichting van SharePoint wordt binnenkort afgerond. Tevens gaat ook de UvW gebruik maken van deze Cloud omgeving.

Fase 5: Digitale handtekening

In 2018 is samen met Vechtstromen gewerkt aan het project digitale handtekening, vooral ook van belang voor de OGT. Dit project wordt waarschijnlijk toch nog dit jaar opgeleverd. Implementatie o.a. voor de OGT kan dan in Q1 2019 plaatsvinden.

Een voorlopige schatting van de kosten: **50.000 euro**

Opbrengst: werkbare en beheerbare applicatie om op termijn te kunnen voldoen aan wet- en regelgeving.

Interne projectenbrief

2.5 Corporate Communicatie

Waarom:

- *Het Algemeen bestuur vindt dat HWH zich meer moet profileren.*

In 2018 is een begin gemaakt met de uitgifte van het periodiek IT's HWH. Deze activiteiten worden voortgezet en maken onderdeel uit van de reguliere begroting. In 2019 zal dat worden gevolgd met de opzet van nieuwe communicatieve uitingen die passen bij HWH 3.0 zoals: VLOG, animatiefilm, HWH app, etc.

De geschatte kosten voor de opzet van deze nieuwe activiteiten voor corporate communicatie: **50.000 euro.**

Opbrengst: De inzet en resultaten van HWH worden meer gedeeld en zijn bekend bij de waterschappen en in de sector.

3 Projecten nieuw in 2019

3.1 Voldoen aan de archiefwet

3.1.1 Fase 3: processen en procedures aangepast en geïmplementeerd

In 2019 vindt als eerste een update van het zaakgericht werken plaats. Daarna worden de programma's en projecten één voor één geconverteerd vanuit de oude SharePoint omgeving naar de nieuwe omgeving, en tevens worden dan de nieuwe werkinstructies geïmplementeerd in de HWH-organisatie. Tevens wordt de koppeling van JOIN en SharePoint ingericht met implementatie bijbehorende werkinstructies. Uitgangspunt is dat JOIN het archiveringssysteem is en dat data slechts op één plek is vastgelegd en dan via een koppeling in andere systemen zichtbaar.

Dit vraagt, naast de beheerskosten, nog een investering in 2019 van **50.000 euro.**

3.1.2 Fase 4: DIV naar waterschap

Het afgelopen jaar is opnieuw de kwetsbaarheid van HWH m.b.t. DIV gebleken. Om continuïteit op het gebied van DIV te borgen en daarmee aan de Archiefwet en WOB etc. te kunnen voldoen is het noodzakelijk deze kwetsbaarheden op te heffen. Dit kan door deze dienst door een marktpartij te laten leveren of door de samenwerking met een waterschap/gemeente/ of een dergelijke partij. Het samenwerken met een waterschap heeft op dit moment onze voorkeur. Vechtstromen heeft aangegeven hier open voor te staan. De verkenning, kennismakingsgesprekken en stages hebben in 2018 plaatsgevonden. De daadwerkelijke opzet en implementatie zullen in 2019 plaatsvinden, na goedkeuring van het Algemeen bestuur.

Een voorlopige schatting van de projectkosten zijn: **50.000 euro.**

Opbrengst: een omgeving die blijft voldoen aan wet- en regelgeving.

Interne projectenbrief

3.2 Project Kwaliteitsverbetering: kleine digitale verbeteringen

Waarom:

- *Het huidige CMS/website-technologie (HWH, AHN, BM, etc.) is verouderd en wordt niet meer ondersteund.*
- *Het huidige Intranet is technologisch verouderd en wordt niet meer ondersteund.*
- *Het huidige aanmeldsysteem bij HWH, die voldoet aan de normen van BHV en privacywetgeving en is niet klantvriendelijk.*
- *Huidige voorbereiding overleggen vragen veel tijd en onnodig email verkeer.*

Een aantal nieuwe applicaties implementeren:

- o Nieuwe technologie (CMS) voor de websites van HWH, AHN, BM, etc.
- o Intranet vernieuwen binnen SharePoint.
- o Implementatie i-Babs in de gehele organisatie.
- o Een klantvriendelijk aanmeldsysteem introduceren dat ook voldoet aan normen van BHV en privacywet.

Een voorlopige schatting van de kosten zijn: **50.000 euro**.

Opbrengst: *Verbetering communicatie en samenwerking.*

4 Vanuit Koersplan

4.1 Implementeren Programmastructuur en -sturing nieuwe stijl, kwaliteitsverbetering projecten en beheer en invoering innovatief inkopen van innovatie

Waarom:

- *Leveren van kwaliteit in projectresultaten.*
- *Conform uitkomst evaluatie en volgens koersplan 2020 invoeren van programmasturing en doorontwikkeling OGT naar het voorstel van de Secretaris-Directeuren van de waterschappen.*

Verbetering toegevoegde waarde van HWH en verhoging klanttevredenheid. Kortere doorlooptijden door meer directe sturing vanuit de Uitvoerend Overleggen. Kwaliteitsverbetering door o.a.

- o Kort cyclus werken (agile/scrum) in projecten en waar mogelijk in beheer.
- o Update 'handboek projecten en beheer'.
- o Werken volgens standaarden inclusief kwaliteitsmanagement.
- o Aanbesteden vooral op inhoud en kwaliteit om afgesproken resultaat te leveren.
- o Invoering Leveranciers management en innovatief inkoop van innovatie.

Een voorlopige schatting van de kosten zijn: **50.000 euro**.

Opbrengst:

- o *Voldoen aan verwachtingen waterschappen en leveren resultaten conform afspraak.*

Interne projectenbrief

- *Waterschappen beter informeren over de mogelijkheden die de markt biedt en zo goede afspraken te kunnen maken over realistische resultaten.*

4.2 I-teams

Waarom:

- *Waterschappen hebben niet altijd de kennis, kunde en/of de bezetting in huis om hun snel hun basis op orde te krijgen dan wel innovaties te implementeren.*
- *Te organiseren dat waterschappen elkaar helpen met uitwisseling van kennis, kunde en bezetting om zo van elkaar te leren en deze kennis te behouden voor de waterschappen.*
- *Waterschappen zijn niet gelijk in de uitvoering van hun taken. Resultaten van innovatie moeten per waterschap passend gemaakt worden, hiervoor is goede kennis van de resultaten van de Proof of Concept (POC) of Pilot gewenst.*

Na een POC of Pilot kan het wenselijk zijn om een team te vormen dat de vertaling van de resultaten maakt naar de toepassing in de processen binnen een waterschap. Om efficiënt en effectief te werken zou een basisteam vanuit POC en Pilot aangevuld met veranderkundigen, per waterschap, gevormd kunnen worden voor een passende implementatie binnen de waterschappen. HWH richt hiervoor een proces in en organiseert de vorming van het juiste team (capaciteitsmanagement). Soortgelijke teams zijn ook inzetbaar bij de opgave: "Basis op orde".

Een voorlopige schatting van de kosten zijn: **structureel 1 FTE** (Zie kaderbrief 2020)

Opbrengst:

- *Sneller basis op orde.*
- *Leren van elkaar.*
- *Waterschappen groeien (binnen de mogelijkheden van de eigenheid van hun omgeving) naar elkaar toe in uitvoering van hun opgave.*

4.3 Kennisdeling

Waarom:

- *Inhoud geven aan de innovatiemakelaarsrol:*
 - *Kennisdeling tussen waterschappen*
 - *Verbinden van waterschappen*
 - *Kennis vanuit de markt centraal beschikbaar stellen voor waterschappen*

Innovatiemakelaarschap is niet alleen het ophalen van innovatie initiatieven bij de waterschappen, maar vooral het verbinden van waterschappen die met gelijke onderwerpen bezig zijn. Omgevingsmanagement is hiervoor niet voldoende. Een innovatieplatform waar waterschappen onderling gegevens uitwisselen is gewenst. Daarnaast is er behoefte aan ontmoetingsmomenten waar intensief informatie uit markt en waterschappen onderling gedeeld kunnen worden, bijvoorbeeld tijdens symposia of informatiedagen. Dagen die samen met de Unie van Waterschappen en STOWA zullen worden georganiseerd.

Een voorlopige schatting van de kosten zijn: **280.000 euro** (zie kaderbrief 2020).

