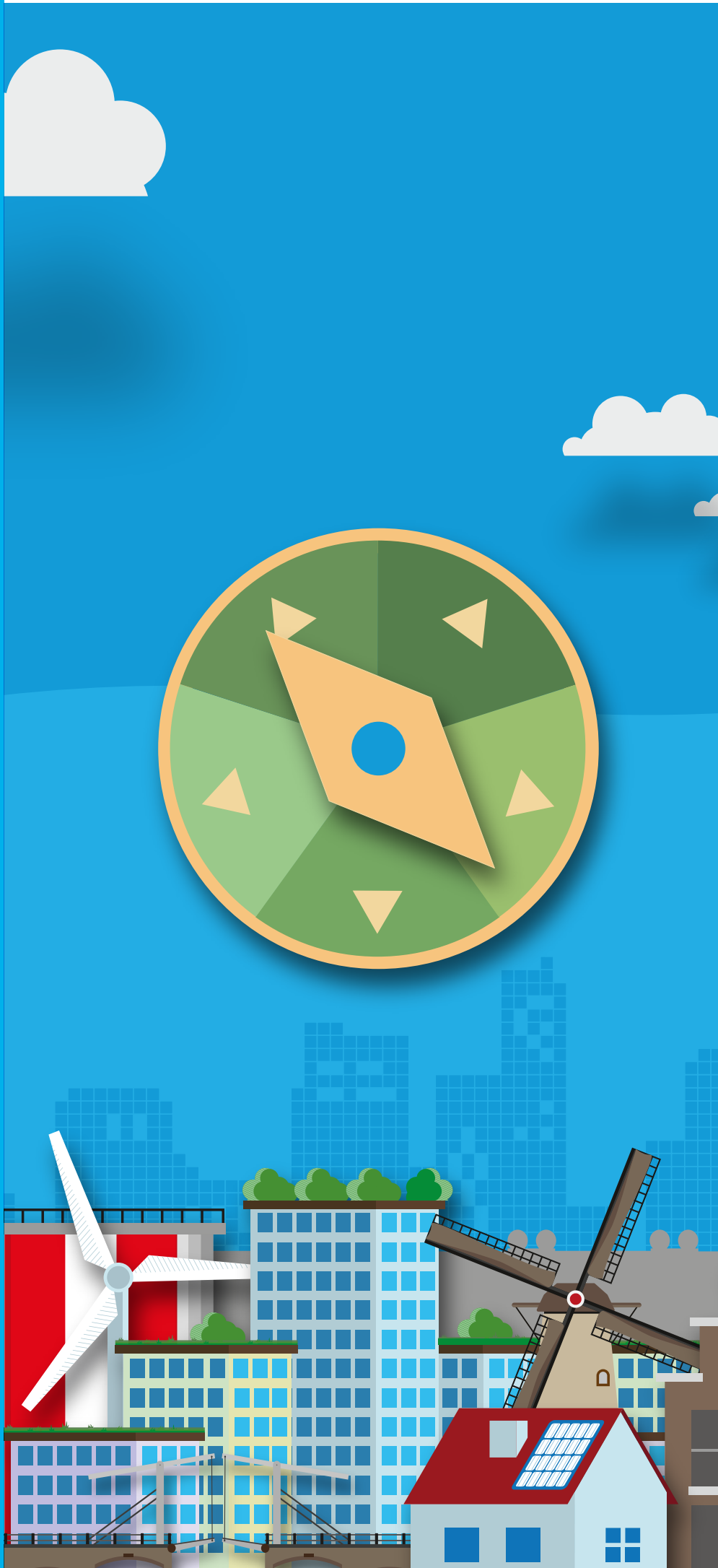


DIGIKOMPAS

Visie op de dienstverlening
van de waterschappen in de
i-samenleving



BESTUREN IN DE INFORMATIESAMENLEVING: HET DIGIKOMPAS VAN DE WATERSCHAPPEN

Wat geeft richting aan de digitale ontwikkelingen bij de waterschappen? Welke hoofdsporen zijn de overheden overeen gekomen op weg naar de i-samenleving? En hoe beïnvloeden deze het waterschapswerk?

Met deze visie hopen wij de bestuurders van dienst zijn bij het maken van de keuzes op het gebied van de digitalisering en het hierop inrichten van hun waterschap.

Deze visie is bedoeld als kompas. Een kompas voor een almaar veranderend landschap. Kenmerkend aan digitale ontwikkelingen is dat ze zich in een steeds hoger tempo voltrekken. Het zou dan ook zinloos zijn om een gedetailleerd programma met vastomlijnde doelen en mijlpalen op te stellen. De wereld waarop deze gebaseerd zou zijn, is immers veranderd voordat de (digitale) inkt goed en wel zou zijn gedroogd. Een kompas dus. Gebaseerd op de principes die de waterschappen huldigen bij de uitvoering van hun werk, en in overeenstemming met de wetten en afspraken die zijn gemaakt om met de partners te kunnen functioneren als één overheid.

In 2015 formuleerden de stakeholders van de waterschappen hun visie op het watersysteem, een van de belangrijkste factoren van onze leefomgeving. Deze staat door klimaatverandering en steeds grotere gebruiksintensiteit onder druk. Met als motto "Heb Lef" beschrijven onze stakeholders hoe de waterschappen in verbinding met de samenleving de toekomst tegemoet kunnen treden. De waterschappen pakken die uitgestoken hand graag aan. We moeten de omstandigheden voor blijven door steeds slimmer te werken. In deze race komt de participatiesamenleving met al zijn digitale mogelijkheden als geroepen!

Toine Poppelaars

1 INLEIDING

In 2011 formuleerden de waterschappen hun dienstverleningsmissie:

"Waterschappen stellen de vraag van burgers, bedrijven en belangengroepen centraal en richten hun dienstverlening hierop in."

Volgens deze waterschapsbrede visie op dienstverlening bestaat het waterschapswerk volledig uit diensten aan de samenleving op het gebied van waterveiligheid en leefbaarheid. Alles wat de waterschappen doen heeft impact op de maatschappij. Een maatschappij waar waterschappen onderdeel van zijn, en waarin we in open participatie samen werken aan planvorming en uitvoering.

Digitalisering biedt een scala aan mogelijkheden om deze samenwerking gestalte te geven en daarmee de doelstellingen op het gebied van waterbeheer te realiseren. Digitalisering is ook de nieuwe standaard voor het contact met de overheid op alle niveaus. Digitalisering maakt het mogelijk om informatie te genereren, te duiden en te delen. En digitalisering helpt ons te innoveren en daarmee de steeds veranderende omstandigheden voor te blijven.

"Deze visie is bedoeld als kompas. Een kompas voor een almaar veranderend landschap. Kenmerkend aan digitale ontwikkelingen is dat ze zich in een steeds hoger tempo voltrekken. Het zou dan ook zinloos zijn om een gedetailleerd programma met vastomlijnde doelen en mijlpalen op te stellen. De wereld waarop deze gebaseerd zou zijn, is immers veranderd voordat de (digitale) inkt goed en wel zou zijn gedroogd."

Toine Poppelaars

Rijk en regionale overheden zien hoe de maatschappij zich ontwikkelt tot een i-samenleving. We hebben de handen ineengeslagen voor de realisatie van de digitale overheid. Een digitaal stelsel waar alle overheden hun rol in vervullen, en dat zich waar diensten samenkomen, gedraagt als één overheid.

De waterschappen onderschrijven de missie van de digitale overheid:

"Burgers en bedrijven in staat stellen om op een veilige, betrouwbare en eenvoudige manier, digitaal zaken te doen met de overheid."

Het tempo is hoog. In de Omgevingswet is een cruciale plek ingeruimd voor dit digitale stelsel dat in 2018 zijn eerste poorten opent en in 2024 in zijn volle breedte moet functioneren. De Omgevingswet gaat gepaard met een forse dereguleringsoperatie. Veel wetten en regels vervallen en daarvoor komt in de plaats dat overheid en burgers steeds beter en eerder op elkaar afstemmen. Goede informatievoorziening en communicatiekanalen zijn hiervoor een randvoorwaarde. Maar de overheid kijkt verder. Niet alleen in de tijd, maar ook in de scope buiten de Omgevingswet. Onder regie van de Digicommissaris wordt op alle overheidsniveaus doorontwikkeld met als doel om in al het digitale handelen, de mensen (en bedrijven) centraal te stellen.

In de woorden van de Digicommissaris:

"Mensen zijn door deze digitale ontwikkelingen steeds beter in staat hun leven zelf en met elkaar vorm te geven. Een goede informatiepositie is daarbij cruciaal. Dit vraagt om een andere digitale overheid die zich als het ware om mensen heen organiseert."

Als functionele overheid zijn waterschappen van oudsher gewend om stakeholders te betrekken bij hun werk. Maar waar vroeger dit belang direct en zelfs fysiek was, is het rechtstreekse belang inmiddels een maatschappelijk belang geworden, met een breed scala aan aspecten. Om enerzijds de focus op te kerntaken te kunnen houden en anderzijds te voldoen aan de maatschappelijke verwachtingen ten aanzien van dienstverlening, informatieverstrekking en transparantie, biedt digitalisering uitkomst. De impact voor de waterschappen ligt vooral op het gebied van gegevensverstrekking en de gevolgen daarvan voor de bestuurlijke en ambtelijke organisatie van het waterschap. De i-samenleving drijft op data en informatie. Gezamenlijk zorgen waterschappen en ketenpartners dat deze voldoen aan de maatschappelijke eisen en bijdragen aan het waterbewustzijn en burgerparticipatie.

Verantwoording

Deze visie is gebouwd op twee fundamenten: de visie op dienstverlening van de waterschappen 2011-2015 en het Programma Digitale Overheid van de Digicommissaris.

2 DIGITAAL KOMPAS

Wat geeft richting aan de digitale ontwikkelingen bij de waterschappen? Uiteraard de afspraken die de waterschappen met de andere overheden hebben gemaakt en de wetten die daar mee samenhangen zoals de Omgevingswet en de Wet Generieke Digitale Infrastructuur. Maar dit kader is op plaatsen ruim en bovendien geen statisch gegeven omdat ontwikkelingen in een hoog tempo doorgaan. Hoe de verschillende waterschappen deze ruimte willen invullen en

wat zij willen inbrengen bij het meedenken over de verdere manifestatie als gezamenlijke overheden, vloeit voort uit de volgende principes:

- **Waterschappen zijn toegankelijk**
- **Waterschappen reageren alert**
- **Waterschappen werken samen**
- **Waterschappen zijn transparant**
- **Waterschappen zijn betrouwbaar**

3 BETEKENIS VOOR DE WATERSCHAPPEN

Hoe werken deze principes door in de (digitale) organisatie van de waterschappen, en hoe verhouden ze zich tot de landelijke digitale ontwikkelingen?

3.1 WATERSCHAPPEN ZIJN TOEGANKELIJK

Waterschappen zetten de wensen van burgers, bedrijven en belangenorganisaties centraal. Zij zijn digitaal toegankelijk voor alle diensten en informatie. De diensten moeten aansluiten bij de vraag en de afnemers mogen geen hinder ondervinden van de interne organisatie en andere organisaties waarmee wordt samengewerkt. Maar dit betekent ook dat de afnemer ervoor kan kiezen om niet digitaal te willen handelen.

Waterschappen zorgen voor goed vindbare en herbruikbare overheidsinformatie, die begrijpelijk wordt gepresenteerd.

Manier van werken

Bij de inrichting van processen en systemen redeneren de waterschappen in eerste instantie vanuit de behoefte en bruikbaarheid voor de afnemer, voordat wordt gedacht in termen van oplossingen. Burgers en bedrijven verwachten dat digitaal zaken regelen, sneller is dan via andere kanalen. Zaakgericht werken helpt waterschappen bij hun toegankelijkheid, omdat daarmee de bedrijfsprocessen synchroon lopen met de digitale infrastructuur.

Waterschappen communiceren helder over wat wel en wat niet langs deze weg kan en stellen gebruiksvriendelijkheid in de oplossingen centraal. Hierbij moet ook de dienstverlening zonder digitale component beschikbaar blijven voor hen die hier behoefte aan hebben.

Koppeling met programma's en wetten

- **Bestuursakkoord Implementatie Omgevingswet (2015); afspraken met ministerie van IenM, IPO, VNG en Unie van Waterschappen over de implementatie en bekostiging van de Omgevingswet.**
- **De waterschappen zijn gehouden aan de principes van digitaal 2017: digitaal zaken doen met de overheid.** In 2015 is de Plateauplaning Digitaal 2017 vastgesteld.
- **De waterschappen onderschrijven de Principes omtrent Dienstverlening die genoemd worden in de NORA en de WILMA¹ en maken gebruik van de Aquo standaard.²**
- **Wet GDI element: dienstverlening.** De Generieke Digitale Infrastructuur van de overheid (GDI) bestaat uit standaarden, producten en voorzieningen die gezamenlijk gebruikt worden door alle overheden, vele

1 NORA staat voor Nederlandse Overheid Referentie Architectuur om succesvolle digitale dienstverlening te realiseren volgens een vastgestelde standaard. WILMA staat voor Waterschaps Informatie & Logisch Model Architectuur en is de vertaalslag van de NORA naar de waterschappen.

2 De Aquo standaard is de uniforme taal voor de uitwisseling van gegevens binnen de watersector.



publieke organisaties en in een aantal gevallen ook door private partijen.

- Inspire: Europese richtlijn voor ontsluiting van geo-informatie.
- Wet Hergebruik Overheidsinformatie: de wettelijke verplichting om overheidsinformatie beschikbaar te stellen voor elke vorm van commercieel of niet-commercieel hergebruik (2015).
- Wet Openbaarheid van bestuur en zijn opvolger: de Wet Open Overheid (in behandeling in de Eerste Kamer). Deze wet verplicht overheden bepaalde categorieën data en informatie actief open te stellen.

3.2 WATERSCHAPPEN REAGEREN ALERT

Waterschappen reageren alert en werken van buiten naar binnen. Zij stemmen daarom hun handelen af met hun omgeving; luisterend, signalerend en open. Digitale ontwikkelingen worden ingezet door een dwingende vraag vanuit de samenleving, een mogelijkheid om kosten te besparen of kernprocessen te optimaliseren.

In toenemende mate zal de informatie waarover de overheid beschikt, bepalend zijn voor haar handelen. Voor de waterschappen ligt de behoefte dan ook met name op het gebied van informatiemanagement.



Manier van werken

De razendsnelle opeenvolging van technologieën maakt dat waterschappen zorgvuldig wegen wanneer het verstandig is te volgen, wanneer mee te doen in een pilot fase of op te treden als launching customer. Waterschappen zien de markt als de plek waar de digitale innovaties worden uitgewerkt. Zij zijn daarbij dikwijls ontwikkelpartner vanuit de specifieke expertise die de waterschappen inbrengen.

Projecten zijn beheersbaar door korte termijn doelen. Deze bieden de mogelijkheid om tussentijds bij te stellen, als omstandigheden daar om vragen. Dit kunnen ontwikkelingen aan de vraagzijde zijn, maar ook nieuwe technologische inzichten of kansen voor opbrengsten. Door alert te zijn op oplossingen die elders al hun waarde hebben bewezen, voorkomen waterschappen tunnelvisie en het opnieuw uitvinden van wielen. Waterschappen zijn lerende organisaties die fouten niet bestraffen maar gebruiken als inspiratie voor verbetering.

Koppeling met programma's en wetten

- Waterschappen zijn actief in de gebruikersraden en gremia betreffende de overheidsbrede digitalisering, waarbij bijzondere aandacht uitgaat naar de implementatie van de Omgevingswet. Zij reageren alert op nieuwe ontwikkelingen die uit deze gremia voortvloeien. Daarnaast focussen zij zich op de maatschappelijke ontwikkelingen die op het gebied van digitalisering spelen.
- Monitoring. Er zijn verschillende benchmarks en monitors waarmee de Rijksoverheid de voortgang in beeld brengt. Voorbeelden zijn de jaarlijkse trendrapportages van de rekenkamer, de rijksmonitor van de Generieke Digitale Infrastructuur en de jaarlijkse Meting aanbod digitale dienstverlening. De resultaten van de monitors geven aan op welke gebieden waterschappen zich verder kunnen verbeteren.

3.3 WATERSCHAPPEN WERKEN SAMEN

Waterschappen vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen de diverse overheden. Wij opereren als één overheid en stellen geen overbodige vragen. Dit vraagt een hoge mate van samenwerking tussen de ketenpartners en de waterschappen onderling op het gebied van alle informatie die voor de dienstverlening van belang is.



Samenwerken betekent dat waterschappen in de digitale ontwikkeling continu afstemmen met hun omgeving. Met kleine stappen vooruit. Wendbaar zijn door voor en na ieder stap om je heen te kijken en met elkaar na te gaan of je op de goede weg bent en of de relevante partijen goed zijn aangehaakt.

Het belangrijk dat waterschappen regie en eigenaarschap houden op hun digitale ontwikkeling. Zij moeten daarom de ruimte hebben om hun eigen keuzes te maken, binnen de wettelijke kaders: de koers is helder en het tempo is een afweging van het waterschap.

Ook binnen het waterschap is afstemming cruciaal; zo kunnen de werkprocessen en de digitalisering elkaar versterken. En als het gezamenlijk uitvoeren van interne dienstverlening lonend lijkt, maken waterschappen daar zakelijke afwegingen over.

Manier van werken

Waterschappen zijn ontstaan vanuit de behoefte om samen te werken. Samenwerken met belanghouders en in toenemende mate met elkaar. Samenwerken in ontwikkeling en dienstverlening. De i-samenleving drijft op data en informatie. De lokale overheden werken als één back-office die diensten en informatie aanlevert. Hiervoor stemmen zij processen en systemen op elkaar af en richten deze zó in dat alle partijen daar voordeel van hebben.

Samenwerken is de norm in de digitale ontwikkeling van de waterschappen. Ook voor waterschappen onderling. Bij elke stap die zij zetten, kijken zij eerst waar het samen kan. Blijkt lokaal maatwerk gewenst, dan delen waterschappen hun ervaring.

Koppeling met programma's en wetten

- [Het Digitaal Stelsel Omgevingswet eist intensieve samenwerking met ketenpartners.](#)
- [Wet GDI element: interconnectiviteit. Informatie-uitwisseling tussen overheden staat of valt met het gebruik van de overeengekomen architectuur en standaarden.](#)

3.4 WATERSCHAPPEN ZIJN TRANSPARANT

Waterschappen zijn transparant en aanspreekbaar. In een democratie is publieke controle van groot belang en transparantie is daarvoor een voorwaarde. Inzage in de bestuurlijke besluitvormingsprocessen draagt bij aan zowel de omgevingsparticipatie als aan het vertrouwen in het functioneren van het waterschap. Transparantie vergroot in zijn algemeenheid het vertrouwen in de overheid, zolang deze

gepaard gaat met de context waarbinnen de resultaten tot stand komen. Transparantie en communicatie gaan dan ook hand in hand.

Waterschappen stellen hun data actief beschikbaar voor hergebruik. Open data voorzien in een informatiebehoefte, hebben een economische waarde waar de maatschappij haar voordeel mee kan doen en leiden tot meer participatie van derden.

Afnemers willen weten waar ze aan toe zijn en hebben daarvoor inzage nodig in de processen van de waterschappen. Dit vergroot bovendien het gemak om als verschillende overheden samen te werken.



Manier van werken

Met als norm 'open, tenzij' stellen waterschappen alle openbare informatie waarover zij beschikken zo makkelijk mogelijk beschikbaar. Redenen om een aanvraag af te wijzen zijn wettelijk vastgesteld en liggen op het terrein van privacy en informatieveiligheid.

Bepaalde categorieën informatie die de waterschappen, partners en andere partijen kunnen helpen bij hun werk, worden actief als dataset aangeboden. Hierbij gaat het met name over waterdata. Maar ook de resultaten van de bedrijfsvergelijkingen zijn online te raadplegen en als ruwe data te downloaden. Daarnaast geven de waterschappen inzicht in de achterliggende processen.

De informatie mag – conform de wet – voor elke toepassing worden gebruikt die de aanvrager voor ogen heeft. De open data zijn beschikbaar in onbewerkte vorm, in een leesbaar digitaal format. Daarnaast spannen de waterschappen zich in om de data te voorzien van context.

Koppeling met programma's en wetten

- [Wet Hergebruik Overheidsgegevens \(2015\)](#): waterschappen moeten transparant zijn met hun data en informatie en deze voor alle gebruik – commercieel of anderszins – in een leesbaar computerformat ter beschikking stellen.
- [Wet Openbaarheid van bestuur en zijn opvolger: de Wet Open Overheid \(in behandeling in de Eerste Kamer\)](#). Deze wet verplicht overheden bepaalde categorieën data en informatie actief open te stellen.

3.5 WATERSCHAPPEN ZIJN BETROUWBAAR

Privacybescherming en informatieveiligheid zijn kernbegrippen in het digitale vertrouwen en daarmee succesbepalend voor de digitale dienstverlening. Verder houdt een betrouwbare overheid zich aan afspraken, verstrekt informatie die kwalitatief op orde is en zorgt ervoor dat deze informatie duurzaam is ontsloten op een gestandaardiseerde manier.

Waterschappen houden zich aan alle afspraken die voor hun dienstverlening gelden en zijn hierop aanspreekbaar. Daarbij kunnen alle partijen erop vertrouwen dat waterschappen zorgvuldig omgaan met de gegevens die zij delen. De eerste waterschappen ontstonden in de 13^{de} eeuw. Door de eeuwen heen hebben zij enorm veel gegevens vastgelegd die ook vandaag de dag hun waarde bewijzen.

Toekomstige generaties moeten er op kunnen vertrouwen dat zij ook kunnen putten uit historische data en informatie. Waterschappen maken daarom werk van het duurzaam toegankelijk houden van hun archieven.

Manier van werken

Het Dagelijks Bestuur van het waterschap stelt het informatiebeveiligingsbeleid vast en ziet toe op de uitvoering, van het vaststellen van de strategische uitgangspunten tot het bevorderen van het beveiligingsbewustzijn.

Waterschappen maken duidelijk wát de afspraken zijn waarop zij kunnen worden aangesproken en wat de acties zijn als zij deze niet nakomen. Hiervoor hanteren zij servicenormen, termijnen – wettelijk of zelf bepaald – en vastgestelde processen.

Gegevens zijn de basis voor processen en moeten gewoon beschikbaar zijn met een voldoende kwaliteitsniveau. Door gegevens op één plaats te beheren wordt het delen ervan veel eenvoudiger en worden mogelijke inconsistenties voorkomen. Waterschappen denken bij het "ontstaan van informatie" al na over hoe en waar het duurzaam kan worden opgeslagen; de documentalist schuift op naar de voorkant van het proces.

Koppeling met programma's en wetten

- [Informatieveiligheid: implementatie van BIWA: de Baseline Informatieveiligheid Waterschappen](#)
- [Wet bescherming persoonsgegevens](#)
- [Wet GDI element: identificatie en authenticatie](#)
- [Wet Meldplicht datalekken](#)
- [Archief 2020: innovatieprogramma waarin de archiefsector en alle lagen van openbaar bestuur in Nederland samenwerken om te komen tot duurzame toegankelijkheid van \(digitale\) overheidsinformatie en een toekomstvaste archieffunctie](#)



4 WAT MOET, WAT HOORT, WAT LOONT

Digitale ontwikkelingen kosten tijd en geld. Waar te beginnen? Welke afwegingen zijn er te maken?

Om invulling te geven aan het rijksbrede programma van de Digitale Overheid, zijn wetten gepasseerd en afspraken van kracht. De activiteiten die hieruit voortvloeien zijn dwingend, met vastgestelde eisen en deadlines. De eerste mijlpalen zijn Digitaal 2017 en de Omgevingswet op het moment dat deze wet in werking treedt (waarschijnlijk in 2019). De wet Hergebruik Overheidsinformatie is van kracht en hetzelfde geldt voor de afspraken op het gebied van informatieveiligheid en duurzame informatieontsluiting.

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.

Door enkel te focussen op "wat moet" lopen we het risico kansen voor verbinding en verbetering te missen. Of erger nog, het gevoel van eigenaarschap en inspiratie te verliezen.

De waterschappen opereren met een open blik in de i-samenleving. Toegankelijk, alert, transparant en betrouwbaar. Maar bovenal: samen.



5 BIJLAGEN

1 WATERSCHAPSVISIE OP DIENSTVERLENING

2 VISIE VAN DE DIGICOMMISSARIS

3 WAAROM EN WANNEER: LANDSCHAP EN TIJDLIJN VAN DE DIGITALE- ONTWIKKELINGEN

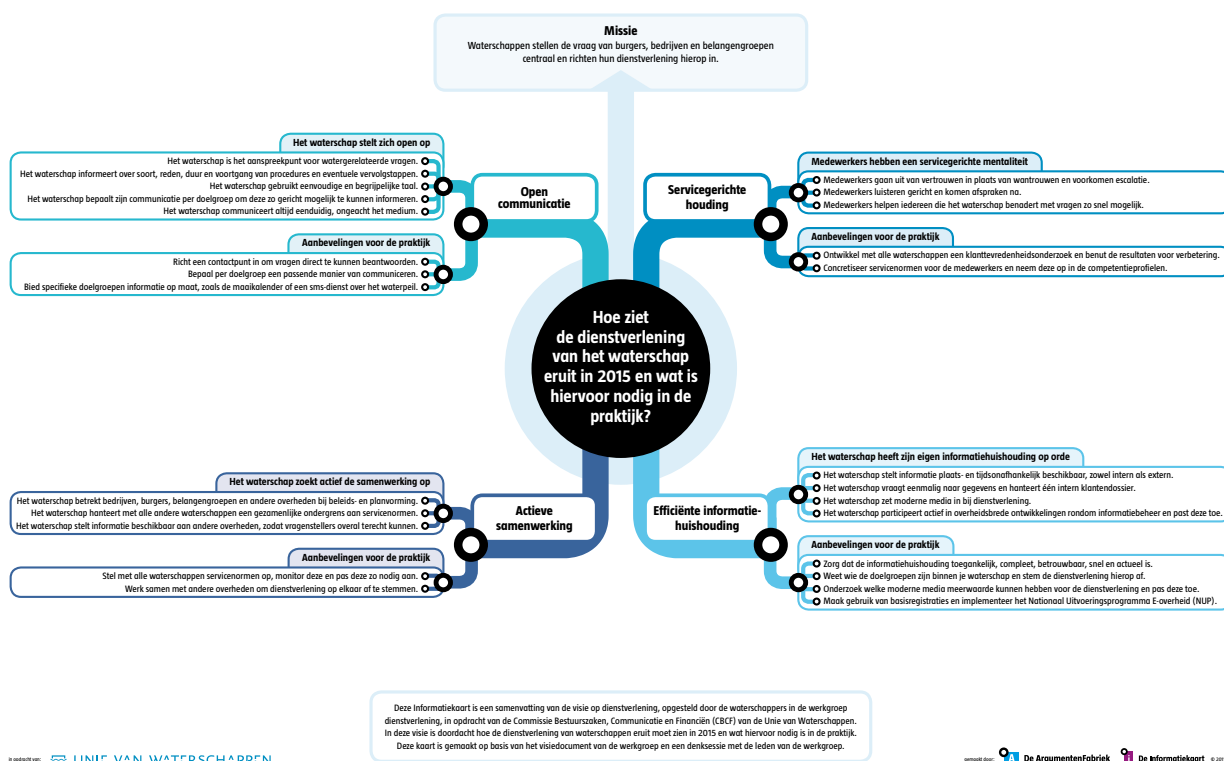
BIJLAGE 1

WATERSCHAPSVISIE OP DIENSTVERLENING

Vastgesteld door de CBCF in 2011

In 2011 zetten de waterschappen hun visie op dienstverlening in 2015 op papier. Van de visie is onderstaande kaart gemaakt. Het bijbehorende tekstdocument is gepubliceerd op de website van de Unie van Waterschappen:

Visiekaart Dienstverlening Waterschap in 2015



www.uvw.nl/publicatie/waterschapsvisie-op-dienstverlening-3/

BIJLAGE 2

VISIE VAN DE DIGICOMMISSARIS

De Digicommissaris werkt in opdracht van de minister van BZK samen met alle overheden aan de realisatie van de digitale overheid. De Digicommissaris stelt jaarlijks, in samenwerking met medeoverheden, zelfstandige bestuursorganen, uitvoeringsorganisaties en departementen, een meerjarig Digiprogramma op. Dit programma is gepubliceerd op de website van de Digicommissaris:

www.digicommissaris.nl/page/893/digiprogramma-2016-2017

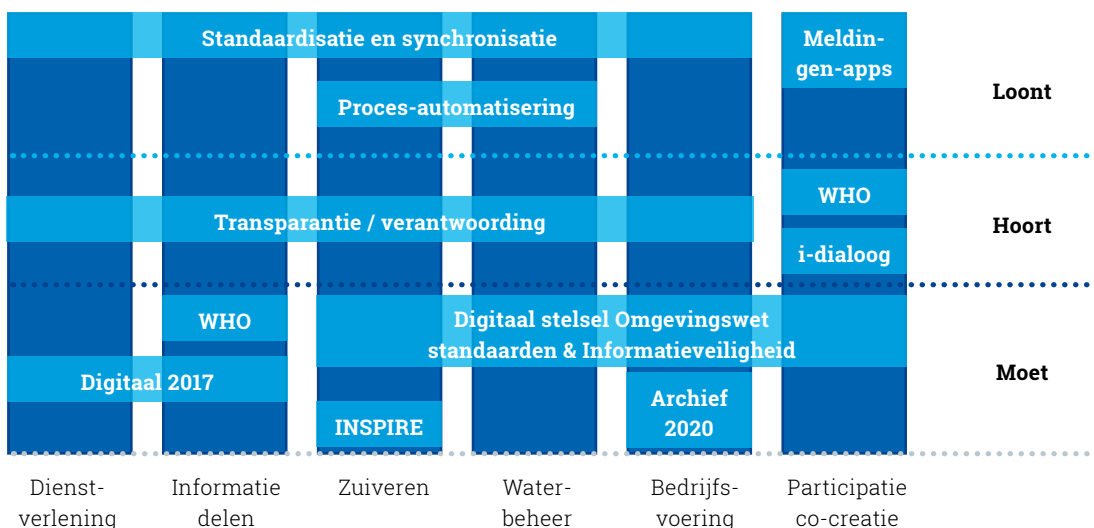


BIJLAGE 3

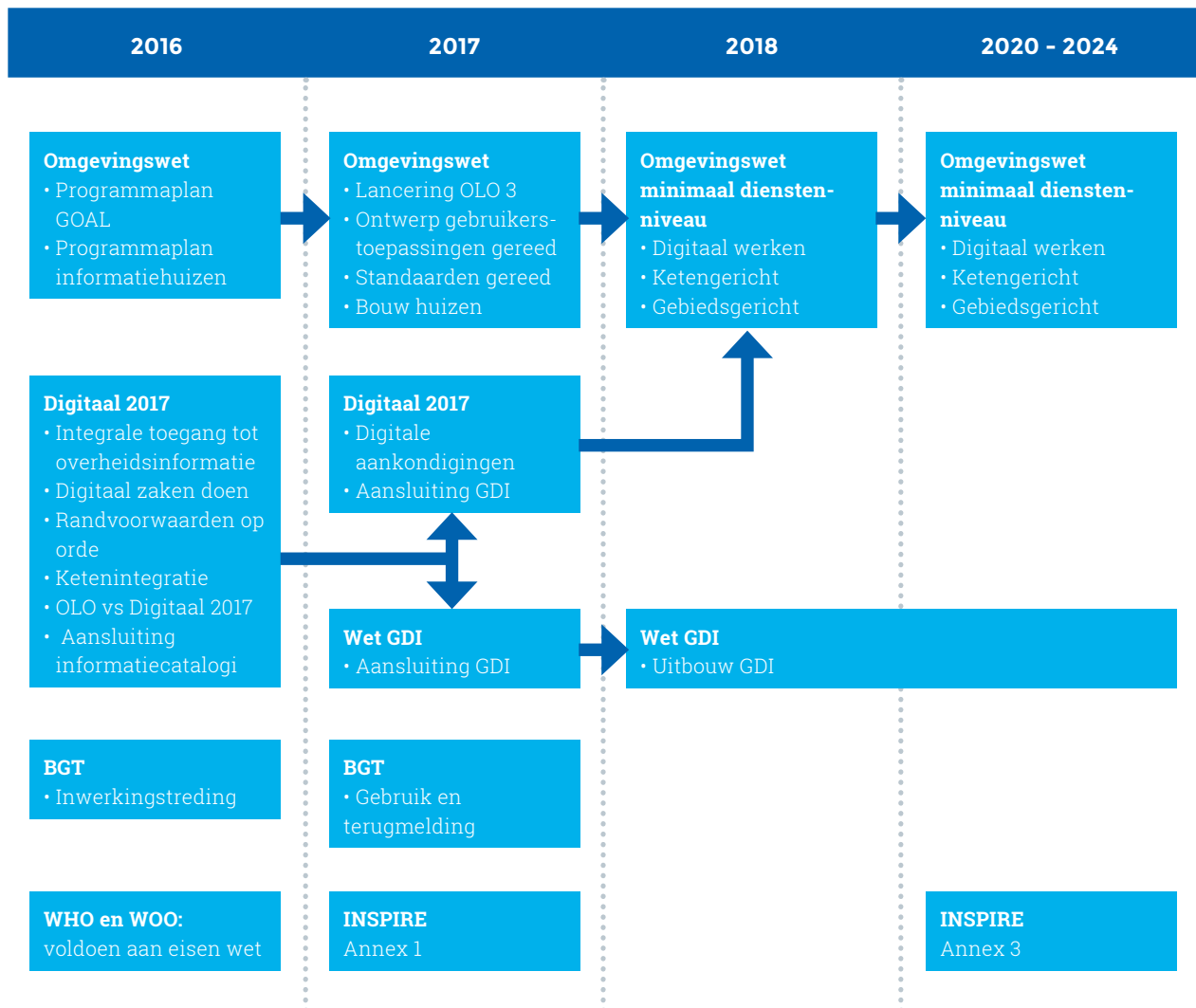
WAAROM EN WANNEER: LANDSCHAP EN TIJD- LIJN VAN DE DIGITALE ONTWIKKELINGEN

Om invulling te geven aan het rijksbrede programma van de Digitale Overheid, zijn wetten gepasseerd en afspraken van kracht. 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.

3.1 WAT MOET, WAT HOORT, WAT LOONT



3.2 TIJDLIJN VAN DIGITALE ONTWIKKELINGEN





BEZOEKADRES

Koningskade 40
2596 AA Den Haag
070 351 97 51
Nederland

POSTADRES

Postbus 93218
2509 AE Den Haag
Nederland

info@uvw.nl
www.uvw.nl

Juni 2016