

WAB*info

Inhoud

- Op schema!
- Beheer en gebruikersondersteuning WAB*info
- WAB*info en Uniformering Primaire Processen (UPP)
- Activiteitenkalender WAB*info



Colofon

Dit is een uitgave van
Rijkswaterstaat (januari 2008)
www.rijkswaterstaat.nl
0800 - 8002 (gratis)

Voor meer informatie:

Hans Rienks, projectleider
0320 - 298 541
hans.rienks@rws.nl
www.wabinfo.nl

Op schema!

De bouw van WAB*info ligt op schema, dat is goed nieuws! 11 December heeft de leverancier versie 1.0 ter acceptatie opgeleverd. En het testteam heeft de kerstvakantie doorgewerkt om de applicatie zo snel mogelijk te testen. Daarmee komt het moment steeds dichterbij dat WAB*info in gebruik kan worden genomen. Desondanks realiseer ik me dat het geduld van velen van u op de proef is gesteld door eerder dit jaar opgetreden vertraging.

De voorbereidingen voor de ingebruikname vorderen inmiddels gestaag. RWS IJsselmeergebied heeft onlangs een implementatieonderzoek afgerond, waaruit waardevolle informatie is verkregen voor alle diensten. De Waterdienst zal verder het initiatief nemen om het implementatieproces bij regionale diensten centraal te regisseren. Denk aan commitment van middenmanagement, het maken van afspraken over invoeren van data, enz.

Op de website is een richtlijn beschikbaar die voorgeschreven dient te worden aan dataleveranciers van milieukundig waterbodem-/baggerspecie-onderzoek. Op die manier wordt voorkomen dat de hoeveelheid historische data verder toeneemt. Daarnaast wordt hard gewerkt aan het klaarzetten van een aantal representatieve projecten per dienst.

In deze nieuwsbrief aandacht voor de relatie van WAB*info met Uniformering Primaire Processen (UPP) en het inrichten van de gebruikersondersteuning, onder andere door middel van een servicedesk.

Vriendelijke groet,

Hans Rienks, projectleider RWS Waterdienst

Beheer en gebruikers-ondersteuning WAB*info

Organisaties hebben informatie nodig om goed te kunnen functioneren. Die informatiesystemen moeten dan wel zo efficiënt mogelijk ingericht zijn. Dat kan door deze voorzieningen goed te beheren en door gebruikers van die voorzieningen optimaal te ondersteunen. Dat geldt ook voor WAB*info.

WAB*info-gebruikers kunnen met vragen straks dus terecht bij een landelijke helpdesk die nu ingericht wordt. Maar goed beheer gaat veel verder dan alleen een helpdesk inrichten. In dit artikel leest u eerst over het beheer van informatiesystemen in algemene zin, over de invulling die Rijkswaterstaat en de Waterdienst daaraan geven en over de inpassing van WAB*info in deze structuur.

Beheer informatiesystemen

Als het gaat om het beheer van informatiesystemen maken we eerst onderscheid tussen functioneel beheer, applicatiebeheer en technisch beheer. Om met functioneel beheer te beginnen,

dat houdt in het instandhouden en aansturen van de informatievoorziening van een organisatie. Het technisch beheer is erop gericht om de onderliggende technische infrastructuur in stand te houden, te beheren en te onderhouden.

Applicatiebeheer als laatste houdt zich bezig met het instandhouden van de toepassingsprogrammatuur en de gegevensverzamelingen. Tabel 1 geeft een samenvattend overzicht van de kerntaken en de belangrijkste activiteiten per beheersvorm.

Tabel 1: Overzicht beheersvormen

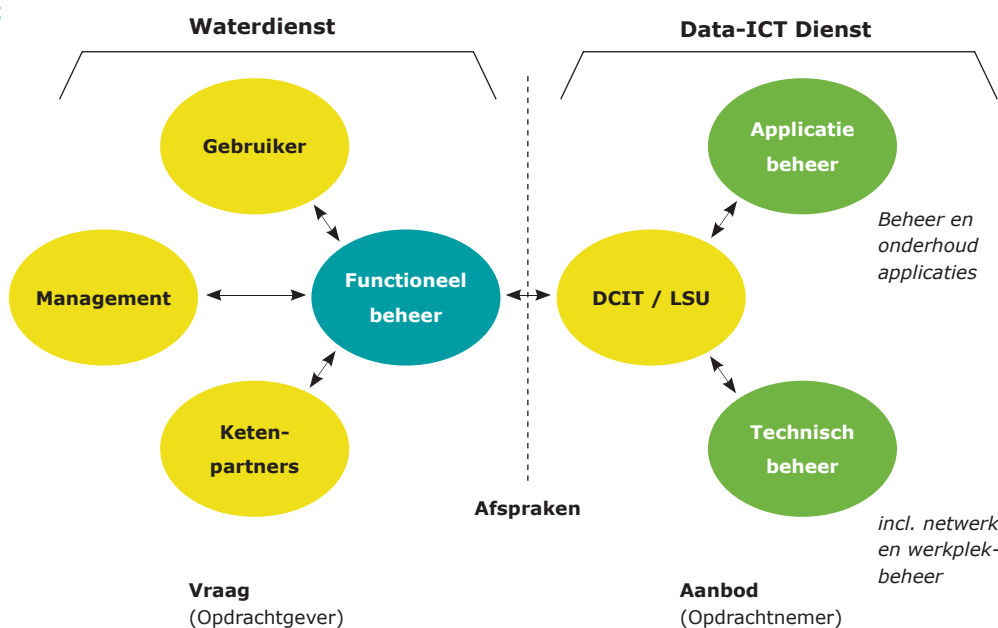
Beheersvorm	Kerntaak	Activiteiten
Functioneel beheer	Informatievoorziening	Functionele specificaties Informatiemodel Aansturen/beslissen
Applicatiebeheer	Informatiesysteem	Functioneel ontwerp Applicaties Gegevensverzamelingen
Technisch beheer	Infrastructuur	Hardware (Server, PC) Netwerk Systeemsoftware

Beheersorganisatie Rijkswaterstaat

Het beheer van informatiesystemen binnen Rijkswaterstaat wordt in 2008 gescheiden in een vraagkant (WAT) en een aanbodkant (HOE). Het functioneel beheer van de specifieke natte ICT van Rijkswaterstaat wordt vormgegeven door de Waterdienst. Het applicatie- en technisch beheer daarentegen valt onder de verantwoordelijkheid van de Data-ICT-Dienst (DID).

Schematisch ziet deze taakverdeling er als volgt uit:

De samenwerking tussen de verschillende beheersvormen tussen de Waterdienst en de DID wordt op de verschillende niveaus uitgewerkt in contracten, SLA's en procedures.



Beheer WAB*info

Het beheer van WAB*info wordt ingericht conform het hiervoor gegeven model. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen rollen in de vraagkant en de aanbodkant. De vraagkant wordt ingevuld door de Waterdienst en de gebruikers, te weten de regionale diensten van Rijkswaterstaat.

De aanbodkant komt bij de DID te liggen. Tabel 2 geeft een overzicht van de verschillende rollen.

Hierbij merken we op dat verschillende rollen al zijn benoemd. Het is goed mogelijk dat één functionaris van één dienst meerdere rollen gaat vervullen.

De landelijk functioneel beheerder van de Waterdienst wordt systeemeigenaar van WAB*info en krijgt de centrale regie over het systeem. Vanuit die rol stuurt hij het applicatiebeheer van de DID aan. Belangrijke ketenpartners voor het functioneel beheer zijn de proceseigenaren van de werkprocessen, die door WAB*info worden ondersteund. Bij de Waterdienst is dat de afdeling Onderhoud Bodems. De meeste toekomstige gebruikers van WAB*info zijn werkzaam bij regionale diensten.

Elke regionale dienst is zelf verantwoordelijk voor de implementatie van WAB*info. Zij moeten zelf WAB*info-gebruikers aanwijzen en aangeven welke rol zij krijgen.

Ook worden de regionale diensten verantwoordelijk voor de juiste gegevensverzamelingen. Uiteraard wordt daarbij wel ondersteuning verleend door de landelijke beheerder. Die gaat overigens ook de opleidingen en cursussen van WAB*info-gebruikers verzorgen. De directe ondersteuning van de eindgebruikers binnen een dienst wordt decentraal geregeld. De landelijke beheerorganisatie zorgt met een Servicedesk voor ondersteuning bij echt inhoudelijke en technische vragen. Daarnaast onderhoudt de landelijke beheerorganisatie de contacten met de decentrale contactpersonen en is zij verantwoordelijk voor het landelijk gebruikersoverleg.

Tabel 2: Overzicht rollen beheerorganisatie WAB*info

Rol	In te vullen door	Omschrijving
Functioneel beheerder	Waterdienst	Eindverantwoordelijke voor het instandhouden en (functioneel) beheren van WAB*info. Fungeert als (gemandateerd) eigenaar en opdrachtgever.
Applicatie beheerder	DID	Verantwoordelijk voor het beheer (software) van het informatiesysteem.
Regionale WAB*info-coördinator	RD'en	Eerste verantwoordelijke en aanspreekpunt voor de implementatie en het gebruik van WAB*info bij een regionale dienst.
Gegevensbeheerder	RD'en	Verantwoordelijk voor het (de)centraal (laten) vullen van het systeem met de juiste data en het onderhoud daarvan.
Gebruikersondersteuner	Waterdienst	Ondersteunt de eindgebruiker bij het gebruik van WAB*info.
Eindgebruiker	RD'en en Waterdienst, DVS en Bouwdienst	Gebruiker van WAB*info.

WAB*info en Uniformering Primaire Processen (UPP)

In feite is de UPP een uitwerking van de cirkel van Deming met de Plan – Do – Check – Act-cyclus.

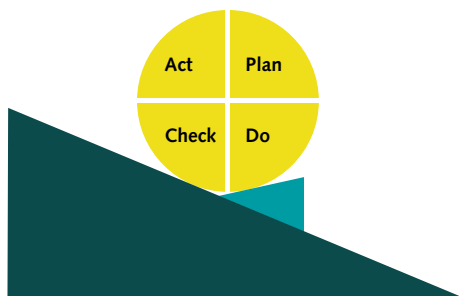
In onderstaande tabel is dit verband globaal uitgewerkt voor het Watermanagement.

Deming circle	UPP	Praktijk
PLAN	Planvorming	Het vertalen van kaders en wetgeving naar regionale beheerplannen.
DO	Operationeel Watermanagement Projectmanagement Vergunning verlening en handhaving	Uitvoering
CHECK	Monitoren en informatie uitwisselen Watermanagement Evaluatie en Verantwoording Watermanagement	Heeft de uitvoering geleid tot de verwachte resultaten? Meten.
ACT	Planvorming	Is het nodig om maatregelen te nemen of plannen aan te passen?

De Deming-cirkel nader uitgelegd

(bron: www.adburdias.nl)

Niet voor niets is de Deming-cirkel rond. Na de besluitvorming binnen Act moet opnieuw ge-Plan-d worden, ofwel er moeten aanpassingen bedacht worden. Die moeten uitgevoerd worden, de haalbaarheid moet gecheckt worden en er moet actie worden ondernomen. Om die dynamiek goed zichtbaar te maken kan de Deming-cirkel tegen een hellend vlak worden gezet. Noem dat vlak voor het gemak een kwaliteitsheuvel; hoe hoger op de heuvel, hoe beter de kwaliteit. Wat vertaald kan worden in het steeds beter tegemoetkomen aan de toenemende verwachtingen van klanten. Door de Deming-cirkel continu te doorlopen kan deze dus de kwaliteitsheuvel worden opgerold. Daarbij is het de kunst om ervoor te zorgen dat de cirkel niet weer naar beneden rolt. Daarom is er in de illustratie ook een wig getekend. Die wig is een zeer relevant onderdeel van een goed kwaliteitssysteem en symboliseert de kwaliteitsborging. Dat is het minimale kwaliteitsniveau dat een organisatie op zeker moment wil halen. De borgingswig heeft dus een



sterke binding met Plan als het gaat om het maken van afspraken over de werkwijze. Het is dus erg belangrijk de wig geregeld 'mee te trekken' met de Deming-cirkel, omdat anders het effect ervan verdwijnt. Door in de totale bedrijfsvoering continue met de ideeën van de Deming-cirkel-op-de-heuvel te werken, werkt een organisatie systematisch aan kwaliteit. De organisatie voldoet dan aan alle criteria van de definitie van een kwaliteitssysteem. En daarmee heeft de organisatie dus een kwaliteitssysteem. Maar wat is dan de positie van WAB*info in de Deming-cirkel, zult u zich misschien afvragen? Welnu, WAB*info gaat die rol van kwaliteitsborging vervullen! Daarmee is WAB*info dus de wig in de illustratie.

WAB*info check-element

Het principe van de Deming-cirkel kan op ieder niveau en op elk soort werk toegepast worden. Van de beschrijving van het werk van de districtsmedewerker die lampen vervangt ten behoeve van een veilige scheepvaart tot en met het werk van het ministerie van V&W als geheel. Eigenlijk is het dus zo dat binnen de grote organisatiecirkel met de organisatie doelstellingen allemaal kleinere cirkeltjes zijn opgenomen. Tegenwoordig dragen al die kleine cirkeltjes bij aan het resultaat van de organisatie.

Terug naar Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat kent een aantal primaire processen. Dat zijn watermanagement, verkeersmanagement nat en droog en aanleg & beheer en onderhoud. Wie de logica achter de Deming-systematiek doorheeft, die snapt dat de Plan – Do – Check – Act-cyclus in alle procesbeschrijvingen terug te vinden moet zijn. WAB*info zal daarbij het check-element zijn. Voor aanleg & beheer en onderhoud vertaalt zich dat bijvoorbeeld in het checken of een werk gedaan is zodat betaald kan worden. Bij verkeersmanagement kun je denken aan het controleren van de diepte van vaarwegen en bij watermanagement aan het checken of de kwaliteit van de waterbodem voldoende is.

Met dit gedachtegoed in jullie achterhoofd kunnen jullie zelf het (zeer uitgebreide) UPP-systeem (<http://vwbiq.sap.minvenw.nl/rws/>) doorvlooiën om te checken of Wab*info wel op alle daarvoor geëigende plekken wordt genoemd. Dan rest alleen nog, geheel volgens Deming's PDCA-cyclus, de check of Wab*info aan haar doelen voldoet. Maar dat agenderen we over een paar jaar.



Activiteitenkalender

Activiteit	Tijdstip
Coördinatorenoverleg	9 januari (6-wekelijks)
Gebruikersacceptatietest	Februari 2008
Roadshow regionale diensten	Maart-April 2008
Gebruikersopleidingen	April-Mei 2008
Roadshow regionale diensten	Maart-April 2008, afhankelijk van beschikbaarheid WAB*info
Gebruikersopleidingen	April-Mei 2008, afhankelijk van beschikbaarheid WAB*info