

Wetterskip Fryslân:

# Digikampioen

Wetterskip Fryslân loopt voorop in de digitalisering, maar blijft daar bescheiden onder. "Digitalisering is een middel, geen doel. Bovendien, wij kunnen weer iets leren van andere waterschappen."

DOOR WILLEM PEKELDER

**W**etterskip Fryslân hoort al jaren bij de top van de digitaal meest volwassen waterschappen. Dat blijkt uit jaarlijks herhaalde onderzoeken van consultancybureau Deloitte in opdracht van enkele ministeries. De score op het gebied van online diensten is steevast rond de negentig procent. Er is maar één conclusie mogelijk: Fryslân boppe. Pieter Schaafsma (57) clustermanager ICT bij het Wetterskip, en André Tinga (49), teamleider ICT Beheer aldaar, vinden het een mooi compliment, maar blijven er nuchter onder. "Ach ja, het streelt natuurlijk wel je ego", zeggen ze na enig aandringen. "Wij delen onze kennis graag, maar aan de andere kant kunnen wij op diverse vlakken weer iets leren van collega-waterschappen."

*Hoe hebben jullie de digitalisering binnen het Wetterskip georganiseerd?*

Schaafsma: "Het is gekoppeld aan het organisatieontwikkelingstraject: het beheerproces, het onderhoudsproces, het werkproces, enzovoort. De vraag daarbij is: hoe kan het proces beter worden ingericht en hoe kan ICT daarin ondersteunend zijn? Het proces is dus sturend voor de wijze waarop wij als ICT-afdeling werken."

Tinga: "Digitalisering is een middel, geen doel."

Schaafsma: "Bij de website staan de gebruikers centraal. Wat zijn hun behoeftes? Wij vinden het belangrijk dat zij 24/7 via de website bij onze organisatie binnen kunnen komen voor het aanvragen van vergunningen, het inzien van de waterstanden, enzovoort."

Tinga: "Wij denken van buiten naar binnen."

*Digicommissaris Bas Eenhoorn complimenteert Wetterskip Fryslân dat het de digitale kennis zelf in huis heeft en niet, zoals veel andere organisaties, voortdurend dure consultants moet inhuren.*

Tinga: "Inmiddels doen we het meeste inderdaad zelf. Maar vier jaar geleden hebben we bij de ontwikkeling van de Enterprise Service Bus-software wel de hulp

ingeroepen van externen.

Simpelweg omdat we er zelf te weinig kaas van hadden gegeten. We hebben toen een team samengesteld van externen en mensen uit onze eigen organisatie. Na anderhalf jaar konden wij het ESB-stokje zelfstandig overnemen, maar we hebben wel een flexibele schil laten voortbestaan. Dat betekent dat we externe kennis en kunde van buiten kunnen inroepen. Op die manier voorkom je navelstaren."

*Is dát het geheim van het digitale succes van Wetterskip Fryslân?*

Schaafsma: "Nou, geheim, geheim... Dat is een groot woord. Maar onze kracht is inderdaad om in een snel veranderende markt steeds nieuwe kennis en kunde binnen te halen, te verjongen en te vernieuwen."

Tinga: "Het bestuur steunt dat proces van harte, vooral ook omdat het

le projecten?

Tinga: "De inkoop van goederen en diensten. Tot voor kort waren er vele inkopers. Nu is er één centraal inkoopteam met nog een aantal aanvullende inkopers in de processen. Te denken valt ook aan de manier waarop onze muskusrattenvangers werken. Vroeger met potlood en papier, nu met apps waarin precies wordt opgeslagen waar en hoeveel ratten er zijn gevangen. Bovendien geeft zo'n app inzicht in de regio van collega-rattenvangers."

Schaafsma: "Vroeger draaiden we hier jaarlijks zo'n vijfduizend kaarten uit in verband met schouwen en dergelijke. Nu, dankzij de digitalisering, bijna niets meer."

Tinga: "Schouwen vanuit de helikopter kan nu ook met de iPad op schoot."

Schaafsma: "Vroeger tekende de rayonbeheerder met potlood op de

## "Digitalisering werkt alleen optimaal als je medewerkers en gebruikers erover laat meepraten"

op de lange duur bezuinigingen oplevert. Maar eerst gaan de kosten voor de baat uit. Je steekt geld in ICT, daardoor verhoog je elders in de organisatie de efficiëntie en bespaar je op termijn geld."

*Kunnen jullie voorbeelden noemen van recente, mogelijk geldbesparende digita-*

kaart aan waar nog begroeiing was in de sloot. Vervolgens ging de kaart naar de tekenaar. Vaak was dan overleg nodig tussen beiden over onduidelijkheden. Nu slaat de rayonbeheerder alles digitaal op."

*Is de digitalisering een bedreiging voor de werkgelegenheid bij waterschappen?*



Pieter Schaafsma en André Tinga: "Smyt it wat op?"

Schaafsma: "Dat denk ik niet. Je kunt het proces met minder mensen doen, maar aan de andere kant komen er wel steeds meer taken af op de waterschappen."

*Wetterskip Fryslân maakt deel uit van Samenwerking Noord. Wat houdt dat in en wat is de digitale meerwaarde ervan?*

Tinga: "Het was een samenwerkingsverband van diverse instellingen in de drie noordelijke provincies, maar nu zitten er ook commerciële partijen bij. Een paar keer per jaar zijn er themabijeenkomsten, waarbij het voor ons interessant is om te weten wat commerciële bedrijven doen met big data en wat wij ervan kunnen leren. Je kunt daarbij denken aan SharePoint, de implementatie van digitale documentatie."

Schaafsma: "Het samenwerkingsverband is ook bedoeld om jonge ICT'ers voor de noordelijke provincies te behouden in plaats van dat ze

naar de Randstad vertrekken. Met Samenwerking Noord hebben we een breed aanbod van vacatures en stageplaatsen, zowel bij (semi-)overheden als commerciële partijen."

*Op uw LinkedIn-profiel, André Tinga, staat dat u het menselijk aspect belangrijk vindt. Hoe komt dat tot uiting in de digitalisering?*

Tinga: "Door, zoals gezegd, ICT als middel te beschouwen, niet als doel. Digitalisering werkt alleen optimaal als je medewerkers en gebruikers erover laat (mee)praten."

Schaafsma: "Het is van groot belang dat ICT-gebruikers zelf zeggen wat ze al dan niet belangrijk vinden. Dat zorgt voor verbinding en geeft de gebruikers het gevoel dat ze concreet met waterschapswerk bezig zijn. Wat de gebruikers betreft zijn we bezig met klanttevredenheidsonderzoeken, want uiteindelijk moet de digitalisering hen ten goede

komen."

*Welke obstakels zijn jullie tegengekomen in het ICT-proces en wat zijn jullie adviezen voor collega-waterschappen?*

Tinga: "Neem niet te veel hooi op je vork. Digitalisering geeft aanvankelijk extra werk. Je moet namelijk in het begin ook je 'oude' manier van werken voortzetten. In Friesland zeggen we: Smyt it wat op? Levert het wat op?"

*De Rijksoverheid wil dit jaar honderd procent digitaal zijn, maar jullie zijn al klaar?*

Schaafsma: "Het streefjaar van het Rijk is nu 2019. En wij, nee wij zijn nog niet klaar."

Tinga: "Het is een valkuil als je denkt dat je klaar bent. Ons eerstvolgende grote project is de nieuwe Omgevingswet die in 2019 ingaat. Die gaat vele clusters en ketenpartijen raken."

In deze nieuwe rubriek komen waterschappen aan het woord over onderdelen van hun taken waarin zij als uitbinker gelden.