

# Opgave Bedrijfsvoering



## Portefeuillehouder(s)

Luzette Kroon, Bé de Winter

## Beleidsvelden

- Bestuur en externe communicatie
- Heffing en invordering
- Planvorming

## Doel van de opgave

Onze organisatie verandert voortdurend. Logisch, de wereld om ons heen staat niet stil en we bewegen mee. De opgave bedrijfsvoering is een van de zes opgaven; met de andere vijf opgaven werken we samen aan de realisatie van onze kerntaken Veilig, Voldoende en Schoon.

### Opgavedoelstelling

Met de opgave bedrijfsvoering willen we duidelijk maken waar we als organisatie voor staan en wat we doen tegen welke kosten. Daarop willen we ook aanspreekbaar zijn. Belangrijk daarbij is om in ons werk aan te sluiten bij verwachtingen vanuit de samenleving. Dat vraagt om een andere manier van samenwerken: van buiten naar binnen. Door iedere opgave centraal te zetten, houden we focus op het resultaat en aansluiting bij de maatschappelijke opgave. We zetten in op voortdurend verbeteren. We maken helder wie opdrachtgever is en wie opdrachtnemer. Onder het motto: H2O (Helder, Samen en Ontwikkelen) investeren we in elkaar en in goed samenwerken. Ook met andere overheden. We denken en werken gebiedsgericht. We werken steeds slimmer; onder andere door te digitaliseren. We slagen erin om onze interne en externe dienstverlening continu te verbeteren. Met deze manier van werken geven we resultaatgericht en efficiënt werken een extra impuls.

In de doelenboom van bedrijfsvoering geven we invulling aan de ondersteunende functie van de organisatie, waarbij de tactische doelen zijn gebaseerd op wie we als modern waterschap willen zijn. De indicatoren zijn een weergave van onderdelen uit bestaande benchmarks (Waves en Venster voor Bedrijfsvoering) waarmee we de prestaties op een gestandaardiseerde wijze weergeven en daarmee kunnen vergelijken met andere publieke organisaties. De inspanningen zijn gerelateerd aan de maatregelen in deze begroting.

## Trends en ontwikkelingen (op hoofdlijnen)

In 2022 hebben we inzet gepleegd op bovenstaande doelen o.a. door als werkgever te investeren in onze medewerkers. We boden een uitdagende en motiverende werkomgeving met voldoende mogelijkheden voor scholing en training. In 2022 zijn alle vakgroepen erin geslaagd om een Strategisch Personeelsplan (SPP) te maken. Een SPP is een belangrijk hulpmiddel bij het afstemmen van het personeelsbestand op de huidige en toekomstige behoefte en het creëren van een aantrekkelijk werkgeverschap. We merken overigens wel dat door het krappere aanbod van het personeelsaanbod het steeds moeilijker wordt om specifieke vacatures (met name technisch en ICT) ingevuld te krijgen. Eén van de gevolgen daarvan is dat de werkdruk op veel plekken hoog is, hetgeen hoogstwaarschijnlijk ook een belangrijke oorzaak is van het gestegen ziekteverzuim. De gemiddelde leeftijd van de medewerkers bij Wetterskip Fryslân is hoog. Uitstroom vanwege pensionering levert het risico op dat kennis en ervaring verdwijnt. Het aantrekken en binden van jong talent is in de breedte ondanks de uitdagende arbeidsmarkt het afgelopen jaar redelijk goed gelukt en zal de komende jaren erg belangrijk blijven.

In 2022 zijn ook weer stappen gezet in het kader van de digitale transformatie. Tevens is een concernbrede visie op informatiemanagement (I.M. 3.0) door de directie vastgesteld.

Als gevolg van de doorontwikkeling van de organisatie (WF 3.0) is er, zoals ook vermeld in de jaarrapportage 2021, een start gemaakt met de samenvoeging van concerncontrol, financiën en inkoop tot de vakgroep CFI met als doel om hierdoor op een efficiëntere manier de interne en externe (financiële) informatie- en verantwoordingsvoorziening te kunnen verzorgen. Verder wordt de introductie van een nieuw financieel pakket voorbereid. Afscheid nemen van het huidige financiële pakket is noodzakelijk omdat de leverancier van het huidige pakket heeft aangekondigd dat dit pakket niet meer onderhouden gaat worden.

Voor de verbetering van de dienstverlening is in 2022 een nieuw zaaksysteem geïntroduceerd. Dit heeft zowel de dienstverlening aan degene die een beroep doet op onze diensten, zoals bijvoorbeeld vergunningaanvragers, als het interne behandelproces aanmerkelijk verbeterd.

Ook op het gebied van de Informatieveiligheid en AVG zijn stappen gezet. Uit een vergelijking met andere waterschappen is overigens gebleken dat wij het erg goed doen op deze onderdelen.

## Financiën

Een gezond en toekomstbestendig financieel beleid en een betaalbaar waterschap. Dat is een belangrijke ambitie in ons coalitieakkoord. In aanloop naar de Kaderbrief 2022-2026 is er een intensief traject met het algemeen bestuur doorlopen. Uitgangspunt daarbij was dat er met ingang van 2023 sprake is en blijft van een sluitende begroting. Er komen een groot aantal ontwikkelingen op ons af die impact hebben op de financiën van het waterschap. Om een betaalbaar waterschap te blijven heeft het bestuur keuzes gemaakt hoe om te gaan met deze ontwikkelingen. Een aantal keuzes hebben vooral effect op de lange termijn en maken we in aanloop naar de volgende kaderbrief voor de periode 2023-2027. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over onze schuldsituatie en het minimumniveau van het weerstandsvermogen.

### Wat wilden we bereiken?

**We gaan aan de slag met het optimaliseren van de P&C cyclus en haar producten.**

- We realiseren onze opgaven en prestaties binnen de afgesproken kaders van onze begroting.
- We willen, ook in dit proces, meer toe naar digitalisering en maken een start met het opnieuw inrichten van de systemen om toekomstbestendig stuur- en verantwoordingsinformatie te kunnen genereren.

### Wat hebben we daar voor gedaan?

**Evalueren van P&C processen.**

**Voortgang maatregel**



In 2022 zijn de laatste aanpassingen in de voortgangsrapportages doorgevoerd welke door de werkgroep met leden van het algemeen bestuur zijn voorgesteld. In de tweede voortgangsrapportage 2022 is als bijlage in de vorm van een rapportage bij de voortgangsrapportage voor grote projecten opgeleverd.

## **Gebruik maken van een applicatie die ondersteunt bij het tot stand brengen van de P&C producten.**

### **Voortgang maatregel**



In 2022 zijn we begonnen het kadernota proces via een softwarepakket te faciliteren. Uit de evaluatie bleek dat dit pakket niet voldeed aan de verwachting. Dit leidde tot de keuze van voor nieuwe applicatie die beter past in onze digitale infrastructuur en voor een meer optimale en efficiënte totstandkoming van de P&C producten leidt. Deze nieuwe applicatie is inmiddels geïmplementeerd.

## **We starten met het opnieuw inrichten en vereenvoudigen van de financiële administratie.**

### **Voortgang maatregel**



In het voorjaar van 2021 zijn we gestart met het project financiële informatie voorziening 3.0, dat ervoor moet zorgen dat we met ingang van het boekjaar 2024 de beschikking hebben over een nieuwe financiële applicatie. Dit is omdat de huidige financiële applicatie Decade dan 'end of life' is. Tevens willen we ook de financiële administratie vereenvoudigen, zodat het sturen en verantwoorden voldoet aan de huidige wensen van de eindgebruikers en dat het ook als bronsysteem kan fungeren voor het datawarehouse. De projectorganisatie die in het voorjaar van 2021 is gestart, is in 2022 vooral bezig geweest met het opstellen van het programma van eisen, de pakketselectie en kaders voor de inrichting. Dit resulteerde eind december 2022 in een definitieve keuze. Dit pakket zal een aantal van onze huidige applicaties gaan vervangen.

## **Informatievoorziening**

We bereiden ons voor op een meer toekomstbestendige manier van werken. Daarin spelen data en daarop gebaseerde informatie een prominente rol in sturing en besluitvorming. Daarvoor is ook een andere informatievoorziening nodig, die bijvoorbeeld is gebaseerd op gebied, deelsysteem of asset.

Doelen zijn:

- het bestuur, directie en management beter te faciliteren om besluiten te kunnen nemen en te verantwoorden;
- beter te kunnen inspelen op actualiteiten en ontwikkelingen in het gebied;
- meer aanbod van (wettelijke) integrale informatie over de opgaven maar ook over thema's als: KRW, streekagenda et cetera.

## Wat wilden we bereiken?

### Inrichten van integrale en doelgerichte informatievoorziening

We willen integrale en doelgerichte informatievoorziening inrichten, zodat deze bruikbaar is voor afnemers binnen en buiten de organisatie en voldoet aan wetgeving. Hierbij is het van belang dat de organisatie processen heeft ingericht en aansluit bij (landelijke) standaarden.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

### Inrichten van een aantal dynamische en interactieve dashboards en rapportages voor onze assets en de bedrijfsvoering.

#### Voortgang maatregel



We zetten stappen om onze informatievoorziening naar een hoger niveau te brengen. Hiervoor is het conceptueel model ordeningsprincipe uitgewerkt.

We zijn inmiddels zover dat we kunnen beginnen met het vertalen van het concept naar de praktijk, met als eerste focus het financieel perspectief (vervanging financieel pakket). In de aankomende jaren gaan we dit ook vertalen naar de (her)inrichting van de overige bronsystemen: onderhoudsmanagementsysteem, geo-informatie en zaakstelsel.

Daarnaast wordt het datawarehouse verder ontwikkeld (de plek waar onze data en in de toekomst ook open data integraal bij elkaar komen) en hebben we eerste inrichtingen gemaakt als het gaat om onder andere inzicht geven door middel van dashboards in de waterkwaliteit.

Als alle bronsystemen zijn ingericht volgens het ordeningsprincipe en waar nodig ontsloten in het datawarehouse, draagt dit bij aan het versterken van onze informatiepositie. We zijn daardoor beter in staat om onze waterschapstaken uit te voeren als het gaat om:

- integraal te sturen
- gebiedsgericht informatie te ontsluiten
- integrale vraagstukken sneller te beantwoorden
- sneller te signaleren en hierop te handelen
- informatie te verstrekken aan externe stakeholders
- trends en scenario's te ontwikkelen
- meer inzicht in kosten, risico's en prestaties

## Inzetten slimme technologieën

Er komen steeds meer technologieën beschikbaar om sneller en gemakkelijker informatie te verzamelen. Hierbij kan worden gedacht aan sensoren die automatisch omgevingsvariabelen rapporteren of de inzet van drones om geografische informatie te verzamelen. We zien voordelen in dergelijke technologieën omdat het verzamelen van gegevens minder arbeidsintensief is en de mogelijkheid biedt om gegevens digitaal vast te leggen. Slimme technologieën bieden mogelijkheden om laagdrempelig meer gegevens te verzamelen. Door de toename van gegevens ontstaat ook de mogelijkheid om nieuwe analysetechnieken te gebruiken zoals kunstmatige intelligentie. Daarmee kunnen we het inzicht in het beheergebied vergroten, waar mogelijk werkprocessen optimaliseren en steeds efficiënter gaan werken.

## DEEP-programma

Als onderdeel van het DEEP 2-programma waar we aan deelnemen worden drie vraagstukken opgepakt. DEEP staat voor Data science & Engineering Expert Program: een eenjarig leerprogramma waar datascientists en engineers worden opgeleid voor het werk in de waterschapsector. Het programma is bedoeld voor startende talenten en technische collega's die al langere werkzaam zijn bij de waterschappen. Daarnaast biedt het programma een platform voor waterschappen om kennis en ervaringen te delen.

- Voorspellen toevoer naar boezem: met behulp van data science is er een nieuw voorspelmodel gemaakt die op basis van parameters een voorspelling doet voor de toevoer naar de boezem. Aan de hand van deze oplossing kan je naast het bestaande model een extra voorspelling doen. Het onderzoek krijgt een vervolg in 2023.
- Waternavel detectie: het detecteren van waternavel in een waterloop aan de hand van drone foto's waarbij gebruik wordt gemaakt van kunstmatige intelligentie/ remote sensing technieken. Aan de hand van deze oplossing kunnen exoten zoals de waternavel gedetecteerd en daarna gelokaliseerd worden. Hierdoor kan er een beter bestrijdingsplan worden gemaakt.
- KRW dashboard: elk jaar leveren alle waterschappen data aan die bestaan uit fysisch-chemische en biologische monitoringgegevens van oppervlaktewater-, grondwater- en bodemkwaliteit om deze te toetsen aan landelijke waterkwaliteitsnormen zoals de KRW. Uit de aquo-kit komen dan de nieuwste KRW-oordelen rollen voor onze 24 waterlichamen. Deze eindoordelen moeten inzichtelijk worden gemaakt middels een dashboard (ESRI/Dash Plotly), zodat per KRW lichaam inzichtelijk is wat de kwaliteit is. Het dashboard wordt verder uitgewerkt in 2023

### Minor data science NHL Stenden Hogeschool

Het doel van deze minor was het uitvoeren van een pilot-project door studenten om een complex vraagstuk met behulp van data science op te lossen bij Wetterskip Fryslân. Daarnaast droeg de minor ook bij in de samenwerking tussen NHL Stenden Hogeschool, CEW en ons, als het gaat om het delen van inzichten, kennis en ervaring. Het project wat de studenten hebben uitgevoerd is:

- inzicht creëren in wanneer de vissen zwemmen, waar ze heen gaan en waar dat door komt. Ze keken naar factoren als lokstromen en het veranderende tij. Waarom? De vispassage zorgt voor een overgang tussen zoet- en zoutwater. Vooral glasaaltjes profiteren hiervan. Ze kunnen zo makkelijker naar zoet water, om daar op te groeien tot paling. Door inzicht te krijgen in wanneer vissen door de vispassage gaan en waarom, kunnen we ons werk hier op aanpassen.

## Wat wilden we bereiken?

**Wij onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om werkprocessen efficiënter in te richten en waar slimme technologieën bijdragen aan een verbeterd inzicht te creëren over ons beheergebied.**

Omdat de ontwikkelingen snel gaan en technologie veelvuldig in de markt beschikbaar komt, willen we waar mogelijk samenwerken met andere waterschappen en overheden. Op die manier worden de ontwikkelkosten verdeeld en tegelijkertijd wordt in gezamenlijkheid kennis verworven.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

**Het gebruik van kunstmatige intelligentie bij de najaarsschouw onderzoeken.**

**Voortgang maatregel**



We hebben in november 2022 een succesvolle pilot afgesloten samen met de rayonbeheerders. Het computermodel is in staat om sloten te detecteren die schoon of vies zijn. De pilot krijgt een vervolg in 2023.

**Het innovatieprogramma voor inzet van drones overdragen naar de lijnorganisatie ter ondersteuning en verbetering van onze werkprocessen.**

**Voortgang maatregel**



De overdracht van project naar de staande organisatie heeft plaatsgevonden. De functie van drone-coördinator is belegd in de organisatie.

**In samenwerking met HHNK onderzoeken of dronebeelden gebruikt kunnen worden om met behulp van kunstmatige intelligentie droogte scheuren te ontdekken.**

**Voortgang maatregel**



Hiervoor zijn door ons drone- beelden aangeleverd. De pilot krijgt vervolg in 2023.

**In het project data op orde onderzoeken of kunstmatige intelligentie ingezet kan worden om de data makkelijker en sneller op orde te brengen.**

**Voortgang maatregel**



Hiervoor is een computermodel gemaakt en dit krijgt vervolg in 2023.

**Een innovatievoorstel uitvoeren om met behulp van sensoren meer inzicht te krijgen in de invloeden van toerisme en de waterkwaliteit van de vaarwegen in de beheergebied(en) van Wetterskip Fryslân en Noorderzijlvest.**

**Voortgang maatregel**



Er zijn sensoren geplaatst om data te verzamelen over de waterkwaliteit bij recreatie en vaargebieden. De pilot krijgt een vervolg in 2023.

## Informatisering, informatiebeveiliging en privacy

De afgelopen jaren is er veel veranderd. We zijn massaal thuis gaan werken, de wijze van communiceren is sterk veranderd en de afhankelijkheid van informatiesystemen is toegenomen. Dit heeft als gevolg dat de digitale transitie in een stroomversnelling is gebracht. De technische ontwikkelingen gaan snel en de daaraan gekoppelde eisen vanuit wetgeving en informatiebeveiliging worden steeds strenger. In deze snel veranderende digitale wereld willen we slagvaardig kunnen blijven. We willen slim samenwerken en zorgen voor een veilige stabiele werkplek waar medewerkers plaats- en tijd onafhankelijk hun werkzaamheden kunnen uitvoeren. De nieuwe manier van werken heeft gevolgen voor hoe we met applicaties en software omgaan. Deze (wereldwijde) ontwikkeling vraagt een totaal andere aanpak van het IT-landschap. Voor onze ict vraagt dit een ander type beheer en maatregelen in het kader van toenemende informatiebeveiligingsrisico's en steeds strenger wordende eisen vanuit wetgeving. Het geeft tegelijkertijd de kans om passende voorzieningen te treffen en waar mogelijk de diversiteit en complexiteit van ict-voorzieningen te verminderen. Specifiek is er aandacht voor de procesautomatisering om het functioneren van de geautomatiseerde assets veilig te stellen. Hierin wordt nauw samengewerkt met de andere waterschappen en Rijkswaterstaat. Als richtlijn voor de inrichting wordt de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) gebruikt.

In 2022 hebben we ons it-landschap verder vereenvoudigd en gemoderniseerd. Waar we tot enkele jaren geleden vooral op ons eigen centrale computersysteem werkten willen we tegenwoordig online met elkaar samenwerken. Door deze ontwikkeling gaan we nieuwe en bestaande software in toenemende mate beschikbaar stellen via de clouddiensten. Hierbij ontstaat een verschuiving van investeringsgeld naar exploitatiegeld zoals aangegeven in de kaderbrief 2022-2026.

## Beeld van afgelopen jaar

Een aantal cruciale componenten in ons datacenter waren eind 2021 aan vervanging toe. De vervanging is eind 2022 ingezet echter zal de uitvoer in 2023 plaatsvinden. De reden hiervoor is tweeledig. Sinds de covid-19 pandemie is de productie van microchips teruggelopen. Hierdoor zijn de levertijden voor ict middelen sterk opgelopen. Omdat we begin 2022 een nieuwe aanbesteding hebben uitzet voor het inkopen van ict hardware hebben we gekozen om deze eerst de aanbesteding af te ronden en dan pas over te gaan tot bestellen. Dit laatste om overlap tussen leveranciers in verband met levertijden te voorkomen. De verschillende vervangingsprojecten zijn in 2022 gestart en zullen in 2023 ten uitvoer gebracht worden.



## Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO)

Vanuit de BIO (baseline informatiebeveiliging overheid) wordt van waterschappen gevraagd dat de eigen it-omgeving gecontroleerd wordt op kwetsbaarheden en aanvallen van buitenaf. Om dit zelfstandig als waterschap in te regelen is een aanzienlijke uitbreiding van personele capaciteit nodig. We hebben in 2022 ingezet op een gezamenlijk SOC (Security Operations Center) om deze controlerende functie in te richten conform de wettelijke BIO richtlijn. Daarnaast zetten we in op een collectieve dienstverlening waarbij we in geval van calamiteiten expertise kunnen inschakelen.

### Wat wilden we bereiken?

#### **We werken toe naar een ander applicatie landschap gebaseerd op IT als dienstverlening.**

Deze ontwikkeling ((hybrid) cloud ) ondersteunt de organisatie bij deze nieuwe vormen van samenwerking. Hierbij willen we het volgende bereiken:

- voorspelbare kosten;
- eenvoud van beheer;
- meer capaciteit voor het ontwikkelen van functionaliteit;
- sneller kunnen inspelen op veranderende behoeften;
- veilig IT-landschap.

### Wat hebben we daar voor gedaan?

#### **Het omzetten van applicaties naar Cloud voorzieningen.**

##### **Voortgang maatregel**



In 2022 is onze nieuwe IM 3.0 visie vastgesteld. Deze geeft richting bij de selectie van nieuwe applicaties. Zo is ons nieuwe financiële pakket ook een cloud applicatie. Ook zijn we verder gestandaardiseerd op Microsoft waardoor we veiliger zijn en de omgeving minder complex hebben gemaakt. We zijn gestart met de implementatie van ons Datawarehouse. Dit nieuwe platform zorgt ervoor dat we de integrale vraagstukken waar wij mee te maken hebben, kunnen beantwoorden. De versimpeling van het IT landschap samen met de toepassing van cloudapplicaties vormt een basis voor de vervolgstappen in 2023.

#### **We tonen aan dat we voldoen aan de BIO-normen en de AVG.**

##### **Voortgang maatregel**



Voor zowel Informatiebeveiliging als privacy zijn afspraken gemaakt met directie en bestuur over het volwassenheidsniveau dat wordt nagestreefd (niveau 4) alsmede de wijze waarop door de organisatie wordt gestuurd. Er is veel aandacht geweest voor het vergroten van het beveiligingsbewustzijn onder de medewerkers. Als onderdeel hiervan is een e-learning geselecteerd die begin 2023 bij medewerkers en bestuur wordt uitgerold.

Aan de kant van de techniek zijn er preventieve en detectieve maatregelen doorgevoerd om het IT-landschap veilig te houden. Het initiatief voor een gezamenlijk SOC (Security Operating Center) ten behoeve van de waterschappen is nog niet goed van de grond gekomen. Datzelfde geldt voor een gezamenlijk af te sluiten 'waakvlam-contract' dat recht geeft op ondersteuning bij een cyber-incident.

In 2022 is door de waterschappen gezamenlijk met Rijkswaterstaat een methode ontwikkeld t.b.v. de veiligheid van de assets en de procesautomatisering (de Cyber Security Implementatie Richtlijn). Binnen Wetterskip Fryslân zijn de eerste stappen gezet om de CSIR toe te passen. De focus hierbij ligt op de fysieke toegangsbeveiliging van de assets.

Er is een stuurgroep Informatieveiligheid die stuurt op de implementatie van de BIO (Baseline Informatiebeveiliging Overheid). In 2022 zijn nog niet alle maatregelen uit de BIO geïmplementeerd. Dit was wel de ambitie. Maatregelen ten behoeve van ict-uitwijk en de veiligheid van de procesautomatisering hebben hierbij prioriteit.

#### **We stellen en in-control statement op.**

#### **Voortgang maatregel**



Met ingang van 2025 geldt voor de waterschappen een nieuwe wijze van rechtmatigheidscontrole. In overleg met de Unie van Waterschappen zijn wij bezig om hiervoor richtlijnen en processen te ontwikkelen. Dit heeft in 2022 nog niet tot concrete producten geleid.

#### **Dienstverlening; KCC**

Het KCC is een overkoepelend hulpmiddel waarmee alle klantcontacten van onze organisatie, of dat nu mondeling, schriftelijk, telefonisch of digitaal is, worden afgehandeld.

## Wat wilden we bereiken?

**We willen de organisatie fysiek en digitaal zo inrichten dat we snel en integraal kunnen reageren op een vraag van inwoners en bedrijven.**

Zoals in het coalitieakkoord, als ambitie, aangegeven gaan we werken met één systeem/loket waarin de dienstverlenende processen worden geïmplementeerd. Hiermee willen we maximaal inzetten op de digitale dienstverlening. We sluiten hiermee aan bij de ontwikkelingen ten aanzien van de Omgevingswet. De basis achter ons loket wordt gevormd door zaakgericht werken. Bij zaakgericht werken staat de vraag van de klant centraal. Persoonlijk contact en maatwerk bepalen de kwaliteit van onze dienstverlening. Als klant word je actief geïnformeerd over de voortgang en heb je inzicht in je dossier, de verwachte afhandeltermijn en heb je één vast aanspreekpunt.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

**Middels een 0-meting meten we de klanttevredenheid van onze dienstverlenende processen.**

### Voortgang maatregel



In 2022 is een onderzoek naar de reputatie van Wetterskip Fryslân uitgevoerd bij inwoners en bedrijven. De conclusie luidt dat ingezetenen tevreden zijn over de dienstverlening: Wetterskip Fryslân is goed bereikbaar, communiceert in begrijpelijke taal en neemt mensen serieus bij vragen en klachten. Alleen op 'snel en in één keer goed' valt nog te winnen. De uitkomsten van dit onderzoek dienen als nulmeting voor de verdere verbetering van onze dienstverlening.

**We gaan onze dienstverlening verbeteren op basis van feedback van onze klanten.**

### Voortgang maatregel



In 2022 is een onderzoek naar de reputatie van Wetterskip Fryslân uitgevoerd bij inwoners en bedrijven. Daarnaast is in 2021 een onderzoek uitgevoerd naar de tevredenheid over de dienstverlening van vergunningverlening. De uitkomsten van beide onderzoeken worden gebruikt om onze dienstverlening verder te verbeteren.

**We starten met het opstellen van een Wetterskip Fryslân brede producten-dienstencatalogus voor onze dienstverlening.**

### Voortgang maatregel



In 2022 is een start gemaakt met het opzetten van een kennisbank over de producten en diensten die het Wetterskip Fryslân biedt. Op basis van de inhoud van de kennisbank zal in 2023 een producten- en dienstencatalogus gemaakt worden.

**We gaan onze betrokken medewerkers opleiden en trainen in het zaakgericht werken.**

**Voortgang maatregel**



De medewerkers van de vakgroep dienstverlening hebben allemaal een opleiding gevolgd om de zaken en contacten zaakgericht af te kunnen handelen.

## Het Waterschapshuis

Het Waterschapshuis (hWh) is de regie- en uitvoeringsorganisatie voor de 21 waterschappen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie. Het Waterschapshuis realiseert projecten in opdracht van de Unie van Waterschappen of van een specifiek waterschap. De sturing op de organisatie vindt plaats vanuit de opdrachtgeverstafel waar onze secretaris directeur aan deelneemt. De kaderstelling en de bewaking van de kaders vindt plaats in het algemeen bestuur van hWh waaraan onze dijkgraaf deelneemt.

## Contractbeheer

In 2022 zetten we ons verder in voor het behalen van collectief inkoopvoordeel van software en dienstverlening.

## Leeromgeving

Bij hWh is een leerlijn ontwikkeld om voor de waterschappen expertise te ontwikkelen bij Waterschappen. In 2022 hebben we meegedaan aan een leerprogramma voor nieuwe technologieën (DEEP).

## Landelijke gegevens ontsluiting

In het kader van het delen van ruimtelijke informatie op Europees niveau is in de Nederlandse wet de (Europese) INSPIRE-richtlijn opgenomen. Hiervoor moeten we gegevens beschikbaar stellen. Deze gegevens worden via hWh op één punt verzameld en gedeeld. In 2022 zetten we ons in om de eigen gegevenshuishouding verder te standaardiseren. Op basis hiervan kan informatie worden gedeeld met andere waterschappen.

## Wat wilden we bereiken?

**We willen ons richten op de activiteiten van het hWh met een duidelijke meerwaarde voor Wetterskip Fryslân.**

We richten ons op de activiteiten van het hWh met een duidelijke meerwaarde voor Wetterskip Fryslân. We dragen samen met andere waterschappen bij aan de ontwikkeling van hWh als aanbieder van dienstverlening (Shared Service Center). Ook blijven we hWh actief stimuleren in het organiseren van een voorspelbare bedrijfsvoering.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

**Naast de lopende projecten nemen we deel aan de volgende nieuwe ontwikkelingen bij hWh.**

### Voortgang maatregel



In 2022 is het kenniscentrum verder ontwikkeld bij hWh. Dit kenniscentrum richt zich initieel op Microsoft producten. Wij hebben hier veelvuldig gebruik van gemaakt. Dit heeft geleid tot lagere implementatiekosten met een betere kwaliteit van inrichting wat zorgt voor een veilige en moderne werkplek.

Daarnaast is er deelgenomen aan een opleidingsprogramma voor nieuwe technologieën en is er een digitale leerlijn voor leidinggevenden geïmplementeerd.

hWh heeft de DAMO standaard doorontwikkeld waardoor de watersector eenvoudiger aan haar wettelijke verplichtingen kan voldoen.

In het kader van de stuurbaarheid van hWh is er gestart met het opstellen van een nieuwe strategienota met bijbehorend koersplan wat een verdere invulling geeft aan de stuurbaarheid.

## Maatregelen klimaatmitigatie

In het hoofdstuk Strategie en Omgeving staat de vijfsporen-aanpak waarmee we in 2030 klimaatneutraal willen worden beschreven. Vanuit de bedrijfsvoering leveren we een bijdrage aan deze doelstelling.

## Wat wilden we bereiken?

### Fossielvrije mobiliteit

Wij gebruiken brandstof voor transport van zuiveringsslib, onderhoud van de watersystemen, zakelijk verkeer en woonwerk verkeer. Om in 2030 klimaatneutraal te zijn maken we dit de komende jaren stapsgewijs fossielvrij. In de tussentijd gebruiken wij blauwe diesel in plaats van fossiele diesel voor ons eigen materieel en wagenpark.

### Wat hebben we daar voor gedaan?

**In 2022 leveren we een uitvoeringsplan op om ons wagenpark en materieel in 2030 volledig elektrisch te hebben, inclusief de daarvoor benodigde laadinfrastructuur.**

#### Voortgang maatregel



In 2022 is een uitvoeringsplan opgesteld om ons wagenpark uiterlijk in 2030 volledig elektrisch te maken. Eind 2022 is een onderzoek gestart naar de benodigde laadinfra en de bijbehorende kosten. Het rapport is in februari 2023 opgeleverd.

### Wat wilden we bereiken?

#### Klimaatneutraal en circulair inkopen

Het inkopen van goederen, diensten en werken is een onderdeel van bedrijfsvoering. De keuzes die hierin worden gemaakt kunnen een belangrijke bijdrage leveren aan het verminderen van de uitstoot van broeikasgassen.

### Wat hebben we daar voor gedaan?

**We laten het dagelijks bestuur de uitgangspunten voor alle inkooptrajecten om CO2-uitstoot te beperken en circulariteit te bevorderen vaststellen.**

#### Voortgang maatregel



Op basis van de vijfsporenaanpak uit de begroting 2022 heeft de organisatie het programma 'klimaatneutraal en circulair in 2030' opgesteld, zie hoofdstuk klimaatmitigatie. Op 24 januari 2023 heeft het dagelijks bestuur besloten om de uitgangspunten van het klimaatprogramma te hanteren voor al ons werk.

## Wat wilden we bereiken?

### Voldoen aan wet- en regelgeving (compliance)

Onder de naam 'baseline op orde' ten aanzien van het minimale ambitieniveau van onze digitale dienstverlening zijn in de Unie van Waterschappen afspraken gemaakt. Deze baseline wordt in de komende jaren volgens een groepspad gerealiseerd. De wet- en regelgeving is medebepalend wat er minimaal moet gebeuren. Het actief openbaar maken van nader benoemde documenten -op basis van de nog in werking te treden Wet open overheid (Woo)- is één van die afspraken. De Woo moet ervoor zorgen dat overheidsinformatie beter vindbaar, uitwisselbaar, eenvoudig te ontsluiten en goed te archiveren is. De wet is 1 juli 2022 in werking getreden. Als Wetterskip Fryslân willen we een betrouwbare en toegankelijk waterschap zijn en voldoen aan de bovenstaande wet en regelgeving.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

**Het programma baseline op orde zorgt ervoor dat we als Wetterskip Fryslân voldoen aan de wettelijke verplichtingen met als doel onze dienstverlening verder te verbeteren.**

### Voortgang maatregel



In 2022 zijn we gestart met het invoeren van de Woo. We verbeteren onze dienstverlening door het actief openbaar maken van de voorgeschreven informaticategorieën. In 2023 willen we dat voor vier informaticategorieën uit de wet gereed hebben, waaronder vergaderstukken, convenanten en Woo-verzoeken.

Ten aanzien van de gehele Baseline Basis op Orde, heeft er een inventarisatie plaatsgevonden op de verschillende onderwerpen uit de baseline. Op deze onderwerpen wordt afzonderlijk gestuurd, er is dus geen sprake van een overkoepelend programma. Rapportage over de onderwerpen vindt plaats aan de verschillende opdrachtgevers binnen de organisatie. Een voorbeeld hiervan is de invoering van Digi-d en E-herkenning, dat is uitgevoerd door het Projectteam Zaakgericht Werken.

## Fryske flekspool

### Wat wilden we bereiken?

#### Oprichten Fryske Flexpool

Vier organisaties hebben de afgelopen twee jaar intensief gewerkt aan een nieuwe vorm van samenwerking op personeel vlak. De gemeente Leeuwarden, de gemeente Súdwest-Fryslân, de provincie Fryslân en Wetterskip Fryslân hebben verschillende vormen van samenwerking onderzocht. De gekozen vorm is het oprichten van een Fryske Flexpool (FFP). Bovengenoemde partners formeren een pool van gekwalificeerde medewerkers, die binnen hun eigen organisatie ervaring hebben met het ontwikkelen en/of uitvoeren van multidisciplinaire initiatieven, programma's en/of projecten in een complexe omgeving. Deze kennis en ervaring kunnen ze inzetten bij andere partners.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

### Organisatorische inbedding van de Fryske Flexpool

#### Voortgang maatregel



Het werven van twee medewerkers die vanuit onze organisatie beschikbaar worden gesteld aan de Fryske Flexpool. Daarnaast schakelen we de Fryske Flexpool in bij bemensingsvraagstukken voor programma's en/of projecten. Middels een externe wervingsprocedure eind 2022 vanuit de Fryske Flexpool zijn er medewerkers geworven waarvan er twee in 2023 bij ons op de loonlijst komen en beschikbaar worden gesteld aan de Fryske Flexpool. Pas nadat er medewerkers beschikbaar zijn (2023) kunnen wij diensten afnemen van de Fryske Flexpool.

## Grienskip

Met het oprichten van Grienskip - een samenwerkingsverband tussen Wetterskip Fryslân, Caparis en Empatec - bieden we mensen met afstand tot de arbeidsmarkt kansen op de arbeidsmarkt op basis van leren door te doen.

## Wat wilden we bereiken?

### Invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en de participatiewet.

Met Grienskip geven we mensen met achterstand op de arbeidsmarkt een kans om te werken en leren. In 2022 hebben de medewerkers van Grienskip het groenonderhoud op onze waterschapsassets uitgevoerd. Daarnaast hebben gemiddeld tien personen met ons leer/werk bedrijf kennis en ervaring opgedaan. Vanuit het leer/werk bedrijf zijn vier medewerkers doorgestroomd naar een reguliere baan in het bedrijfsleven.

## Wat hebben we daar voor gedaan?

**We zetten met Grienskip een volgende stap door een erkend leerwerkbedrijf te worden en gaan zorgen dat we aan de daar gestelde voorwaarden voldoen.**

#### Voortgang maatregel



Zorgvuldigheid in het proces van samenwerking en het meenemen van de betreffende mensen is bepalend voor het tempo. Indien nodig zal meer tijd dan alleen 2022 genomen worden.



## Informatiesysteem laboratorium

Een modern laboratorium kan geen dag functioneren zonder LIMS (Laboratorium Informatie Management Systeem). Met behulp van het LIMS wordt informatie vastgelegd en ontsloten over klanten, projecten, opdrachten, monsterpunten, monsterroutes, monsters, testen, planningen, audits, tarieven, controlemonsters, voorraden, e.d. Het huidige LIMS van het waterschap is nu een maatwerk oplossing die al jaren niet meer wordt ondersteund door de leverancier en waar vanaf 1 januari 2022 ook geen enkel ander laboratorium meer mee werkt. Daarmee is de continuïteit van de bedrijfsvoering kwetsbaar en vervanging moet in gang worden gezet. Wij kunnen nu aansluiten om samen met de andere waterschapslaboratoria een nieuw LIMS uit te kiezen en te implementeren, met als doel om vanaf 2024 met de vervanging van het huidige LIMS te starten. Het invoeren van de nieuwe applicatie zal naar verwachting ongeveer vier jaar aan doorlooptijd vragen. Gezien de hoge investeringen laten we parallel aan het vervangingstraject onderzoeken we of het huidige LIMS langer kan worden gebruikt, als alternatief om daarmee mogelijke kosten te besparen.

### Wat wilden we bereiken?

**Een keuze maken of het gebruik van het huidige LIMS verantwoord kan worden verlengd.**

In 2022 hebben we een keuze gemaakt of het gebruik van het huidige LIMS verantwoord kan worden verlengd, of dat het vervangingstraject in gang moet worden gezet, zodat continuïteit van het laboratorium blijft gewaarborgd.

### Wat hebben we daar voor gedaan?

**Uitvoeren onderzoek verlenging gebruik huidige LIMS met besluitvorming in dagelijks bestuur, over wel/niet vervangen.**

#### **Voortgang maatregel**



Intern onderzoek, uitgevoerd door IM-ICT, heeft geconcludeerd dat we het vervangen van het LIMS niet moeten uitstellen en zoals gepland in 2023 moeten starten met de vervanging van het LIMS. Belangrijkste redenen zijn de leeftijd van het LIMS, geen ondersteuning meer van de leverancier, het niet meer passen van het huidige LIMS in de ICT infrastructuur en de kwetsbaarheid omdat we nog de enige gebruiker van dit LIMS zijn.

Een samenwerkingsovereenkomst voor implementatie en beheer van een nieuw LIMS met Waterlaboratorium Noord (WLN) wordt in de tweede helft van 2023 opgesteld met de intentie om voor hetzelfde LIMS te kiezen als WLN heeft gekozen. Definitieve besluitvorming over welk LIMS zal worden aangeschaft hangt mede af van de ervaringen van WLN na 1 januari 2023, de datum waarop WLN de definitieve overstap maakt voor het door hen gekozen LIMS.

## Uitvoering geven aan het genomen besluit.

### Voortgang maatregel



Eind 2022 is de samenwerkingsovereenkomst voor implementatie en beheer van een nieuw LIMS met Waterlaboratorium Noord (WLN) opgesteld. Deze overeenkomst is begin 2023 ondertekend.

## Wat heeft het gekost?

*bedragen x € 1.000*

Bedrijfsvoering	Jaarrekening 2022	Gewijzigde begroting	Oorspronkelijke begroting	Vershil Gewijzigde begroting - Jaarrekening 2022
	12.145	14.613	17.301	2.468
<b>Eindtotaal</b>	<b>12.145</b>	<b>14.613</b>	<b>17.301</b>	<b>2.468</b>

## Toelichting op Wat heeft het gekost?

### Verschuiving over opgaven € 1.100.000 nadelig (incidenteel)

Bij enkele opgaven komt een afwijking 'verschuiving over opgaven' voor. Bij het opstellen van de begroting wordt de capaciteitsinzet op basis van ervaring gealloceerd bij de verschillende activiteiten en programma's. Daarnaast worden budgetten toegewezen aan opgave bedrijfsvoering waarvan, bij het uitvoeren van de begroting, nog niet duidelijk is waar de kosten terechtkomen (bijvoorbeeld voor de taakstellingen, inzet flexpool, IKB opname, et cetera). Het gevolg is dat de inzet van capaciteit naar de programma's anders is dan begroot. Er is dan ook sprake van een verschuiving van capaciteit over de verschillende programma's. Het totaal aan netto personeelslasten wijzigt door deze verschuiving niet.

### Voorziening pensioenen € 850.000 voordelig (incidenteel)

Jaarlijks bepalen wij de hoogte van de voorziening voor de pensioenen van onze huidige en oud leden van het dagelijks bestuur. Als gevolg van de toenemen de rente kan een deel van de voorziening vrijvallen.

### ICT middelen € 600.000 voordelig (incidenteel)

De kosten voor het beheer en implementatie van ICT middelen zijn in 2022 minder geweest dan begroot. Deze onderschrijding is incidenteel en heeft vooral betrekking op vertraging in de implementatie van nieuwe systemen.

### Lagere afschrijvingslasten € 400.000 voordelig (incidenteel)

De afschrijvingslasten voor ICT goederen is lager dan begroot. Als gevolg van gewijzigde regelgeving is het niet meer mogelijk om software die aangeschaft wordt als cloud-oplossing, te activeren. Dit effect is in de vorige begroting reeds verwerkt in de investeringskredieten. De afschrijvingslasten zijn hier nog niet voldoende op gecorrigeerd. Wij hebben deze wijziging doorvertaald naar de toekomstige begrotingen.

### Hogere opbrengst verkoop grond € 300.000 voordelig (incidenteel)

De daadwerkelijke verkoopopbrengsten waren in 2022 nog € 300.000 hoger dan wij in de voortgangsrapportage II hebben aangegeven.

### Bijdrage NBK € 225.000 voordelig (incidenteel)

De exploitatiekosten voor het NBK zijn lager uitgevallen dan begroot. Dit levert een voordeel op in de jaarrekening.

**Incidentele baten € 246.000 voordelig (incidenteel)**

Wij hebben in 2022 een verschillende incidentele baten ontvangen, die niet allemaal in de begroting waren voorzien. Dit is een incidenteel voordeel.

**Inzet externen en consultancy € 650.000 voordelig (incidenteel)**

Om verschillende redenen hebben wij niet het volledige budget voor externe inhuur en consultancy benut. Door de gespannen arbeidsmarkt is het niet altijd gelukt om de juiste mens op de juiste plek te vinden. Daarnaast hebben wij niet al het consultancybudget nodig gehad in 2022. Wij aan voor de huidige en nieuwe begroting bezien of de huidige budgetten aangepast moeten of kunnen worden.

**Personeelskosten € 250.000 voordelig (incidenteel)**

Als gevolg van de krapte op de arbeidsmarkt, hebben wij niet alle vacatures tijdig kunnen invullen.

**Investeringen**

*bedragen x €  
1.000*

	Begroting kredieten per opgave 2022	Verstrekingen 2022	Verschil
Bedrijfsvoering	€ 1.695	€ 1.695	€ 0

**Toelichting op Investeringen**