WATERSCHAP ZUIDERZEELAND

JOUW WATERSCHAP

VERHALEN TER INSPIRATIE

INNOVATIELAB

Jouw idee telt!

WATERSCHAP ZUIDERZEELAND
JOUW WATERSCHAP

VERHALEN TER INSPIRATIE

Waterschap Zuiderzeeland biedt je de kans om met jouw (informatie) innovatie aan de slag te gaan.
Laat je inspireren door de verhalen van collega's!

INNOVATIELAB
Jouw idee telt!

VOORWOORD

MET PASSIE VOORUIT

'Als ik 'buiten' met trots vertel waar ik nu mag werken, dan komt het Innovatielab vaak terug in mijn oprechte verkoopverhaal. Dat heeft de directie onder aanvoering van Liesbeth heel goed opgezet. Er is een mooie stap gemaakt om informatie niet van ICT of informatiespecialisten te laten zijn. Maar juist van degenen in het primaire proces die dichtbij de klant of de medewerkers zitten. Juist op die plekken waar informatie van belang is.

Ik ben er van overtuigd dat je op deze wijze de juiste verbindingen maakt, niet alleen met de collega's binnen, maar ook met wie je in je netwerk nodig hebt. We kunnen het niet meer alleen, we worden steeds meer afhankelijk van anderen en zij van ons.

Als het van iedereen is, zorg je ervoor dat je mensen de ruimte geeft om dingen te ontwikkelen en daar zie je gewoon hele mooie resultaten van terug en het geeft energie. En waar energie is werk je niet alleen met plezier, maar lever je ook de beste resultaten.

Als je iets wilt dan kan het! Willen is vaak ook echt kunnen. Er is heel veel talent dwars door de hele organisatie aanwezig op het gebied van informatie, ontsluiting, digitalisering en ICT. De zuiveringen is dan een mooi voorbeeld. Dat hoef je dan alleen maar te laten bloeien en aan te wakkeren en een beetje te managen dat het veilig blijft.

We moeten zorgen dat we blijven investeren in het Innovatielab. Dat vind ik echt zo belangrijk om de gedachte die er achter zit: kennis van informatie zit bij iedere medewerker zelf. Geef ze de ruimte en het budget om beweging te creëren. Ik geef daarin graag het goede voorbeeld en reken erop dat ik regelmatig word betrokken of aangesproken om van betekenis te zijn. Zodat we met passie voorbereid blijven op de toekomst.'

Wouter Slob,
Secretaris-directeur

INHOUDSOPGAVE

Innovatielab. Jouw idee telt!
Het innovatielab komt voort uit de Informatiestrategie 2017-2020 'Focus naar buiten'. Het idee was: help medewerkers bij de realisatie van innovatieve (Informatie) ideeën. Kennis van informatie zit namelijk bij de medewerker zelf. De beste ideeën om het werk beter, transparanter en efficiënter te maken, leven juist daar waar het gebeurt. Het Zuiderzeeland innovatielab geeft medewerkers de kans om een idee te bedenken en binnen drie maanden te ontwikkelen. Zo komen we tot succesvolle innovaties die werken voor de praktijk.

DIGITAAL METEN OP ZUIVERING 6
VR EXPERIENCE WATER-ZUIVERING 8
SAMEN VALIDEREN 10
DHZ MONITOR OOSTERWOLD 12
360 GRADEN VIDEO GEMALEN 14
ONDERHOUDS-INFORMATIE BIJ DE HAND 16
TOON WATER 18
DIGITALE RIOOL-MELDINGEN 20
AGRO ALERT 22
DIGITALE CHECKLISTEN WATER-TOEZICHT 24
DIGITAAL INPLANNEN WATER-LESSEN 26
BESTUURSAPP & ZZL-APP 28
ONDER-DUIKERS-TOCHT 30
EENVOUDIG VERGUNNING AANVRAGEN 32

INFORMATIE ON THE SPOT!

Innovatie App voor digitaal meten op de zuivering

Trekker Leslie Postema, Systeembeheerder Zuiveringen & Gemalen

Nieuwe manier van meten op zuiveringen

'Bij het zuiveringsproces komen veel kwaliteitsmetingen kijken. Mijn idee was om de meetwaardes vanuit het primaire proces digitaal te ontsluiten via een app zodat medewerkers op elk device, eenvoudig en snel, hun meetpunten op een digitaal webformulier in kunnen vullen en analyseren.'

Het kan efficiënter

'Ik zag dat het efficiënter kon. Voorheen schreven we alle meetgegevens op een registratieformulier en namen deze vervolgens digitaal op een andere locatie in allerlei Excel formulieren over. Veel dubbel werk dus en foutgevoelig.

Een slimme gebruiksvriendelijke app

'Het digitaliseren van de informatiestroom en zo de werkprocessen efficiënter maken. Een slimme, gebruiksvriendelijke app die met je mee denkt en ook historie laat zien. Vanuit de praktijk en kennis van techniek volgde nieuwe waardevolle input en ideeën van de collega's over wat we nog meer in de app kunnen opnemen.'

Sneller, handiger en inzichtelijker

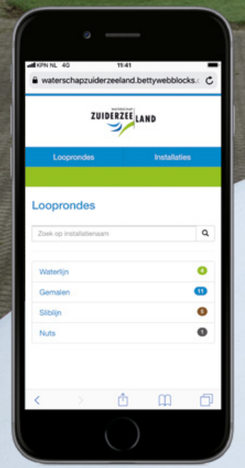
'Medewerkers vertrouwen heilig op hun papieren administratie. Doen ze nog steeds. Maar als dingen efficiënter kunnen, dan gaat het beter en levert het je per saldo iets op. De nieuwe applicatie zorgt voor minder papier, efficiënte looproutes, minder kans op fouten en real-time inzicht in de meetgegevens. Met deze app wilden we de medewerkers ook echt iets geven; direct on the spot de juiste informatie beschikbaar te hebben. Het ondersteunt ze optimaal in hun werk!'

Echt het verschil maken

'In deze app komen mens en techniek samen. Die combinatie maakt me het meest enthousiast. Je bent als innovatietrekker projectleider van je eigen idee, je kunt echt iets neerzetten en een verschil maken. De applicatie biedt veel perspectief, het kan nog veel dynamischer. We gaan de app ook op andere zuiveringslocaties gebruiken. Ik plaatste een artikel over onze innovatie op Linkedin, dit is 3000 keer bekeken! Veel organisaties willen nu weten hoe we het gedaan hebben. Ik ben er heel erg trots op!'

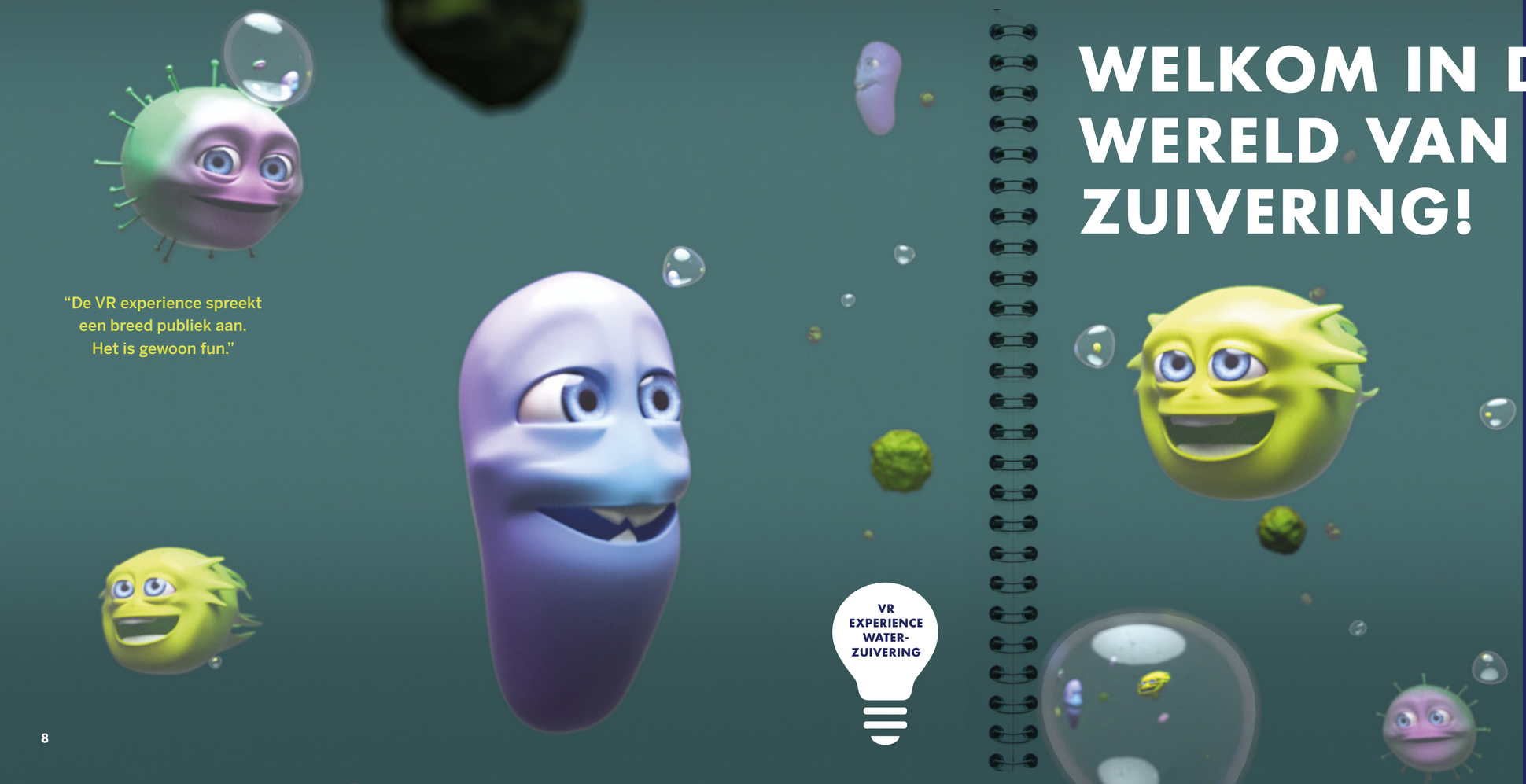
Loop geen ideeën mis

'Als organisatie is het belangrijk altijd open te staan voor ideeën en de drempel hiervoor zo laag mogelijk te maken. Er zit veel expertise bij medewerkers zelf.'



"De nieuwe app zorgt voor minder papier en minder kans op fouten."

DIGITAAL METEN OP ZUIVERING



“De VR experience spreekt een breed publiek aan. Het is gewoon fun.”

VR EXPERIENCE WATER-ZUIVERING

WELKOM IN DE WONDERE WERELD VAN DE WATER-ZUIVERING!

Innovatie VR bezoek aan een zuivering

Trekker Johan Pieters, Senior adviseur Communicatie

Maar dan anders
‘Vanuit meerdere gesprekken ontstond steeds de rode draad: Hoe kunnen wij ons werk tonen aan een breder publiek? We willen ook mensen bereiken die niet op een zuivering langs kunnen komen. Hoe kunnen we met het werk wat we toch al doen een breder publiek raken. Liesbeth geloofde er ook in. Het idee ontstond voor een bezoek aan de zuivering maar dan anders: op een leuke en interactieve manier breder trekken naar een groter publiek.’

Potentie nu in beeld
‘In korte tijd staat er nu iets wat voor ons waterschap nieuw is. We hebben nu beeld of het potentie heeft voor een uitbreiding. Ik hoop echt dat we door kunnen gaan.’

Gewoon fun
‘De VR experience spreekt een breed publiek aan. Het is gewoon fun. Het is leuk om naar te kijken en het is prikkelend. Het is voor een deel van het grote publiek echt leuker dan gewoon een videootje bekijken. Het geeft je echt een blik achter de schermen waar je normaal gesproken niet snel een blik kan werpen. We zetten de zuiveringen eigenlijk nooit open, alleen voor schoolklassen. Voor het grote publiek is de zuivering eigenlijk nauwelijks toegankelijk.’

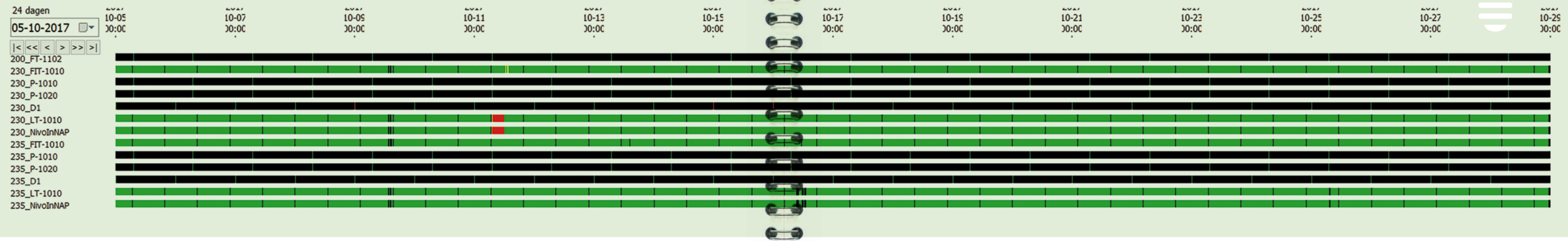
Hou het klein
‘Om een innovatie goed aan te vliegen, moet je wel voldoende voorbereidingstijd nemen. Wat wil je echt bereiken en wat is haalbaar in de tijd en met het budget? Achteraf had ik dan misschien niet het hele zuiveringsproces genomen. Alleen inzoomen op het bacteriologisch proces bijvoorbeeld.’

Doseer aantal innovaties
‘Mijn inschatting: we doen nu wel heel veel innovaties. We moeten beter selecteren aan de voorkant: innovaties oppakken die we ook daadwerkelijk gaan implementeren. Je hebt ook tijd nodig om het in te bedden in de werkprocessen. Het is dodelijk als je iets bedenkt, het is een succes, maar je kunt vervolgens niet implementeren.’

Reserveer echt tijd
‘Als je dit doet als trekker, zorg dan dat je er ook echt uren voor krijgt. Dan kun je er ook echt energie in stoppen en geeft het je ook de energie terug. Het is leuk om aan een innovatie mee te werken, zeker als het je eigen idee is. Helemaal als we er als Waterschap ook echt iets aan hebben.’

SAMEN VALIDEREN: 2+2=5

SAMEN VALIDEREN



Innovatie Gezamenlijke validatietool voor Gemeente Almere en Waterschap Zuiderzeeland

Trekker Afke Stein, Gegevensbeheerder/applicatiebeheerder

Gemeente Almere logische partner

'Ik was bij een presentatie van het bedrijf Validatietools. Het leek me iets voor gemeenten die ook willen gaan valideren voor hun rioolsysteem. En zo samen te kunnen testen. Van Almere wist ik dat ze ver waren met het vastleggen en registreren van data. De meest logische partner dus. Ik heb de stoute schoenen aangetrokken en mijn idee via het innovatielab ingediend. Toen is het balletje gaan rollen.'

Eén database: stof tot nadenken

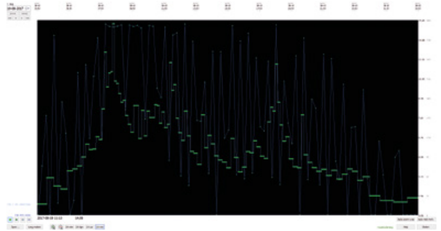
'Alle data staat nu in 1 database. Beide organisaties kunnen nu valideren volgens hetzelfde systeem. We hebben al rare uitschieters met elkaar kunnen vergelijken. Dat zien we nu terug in beide systemen. Het biedt ons ook inzicht in de verbetermogelijkheden t.a.v. bijvoorbeeld energiebesparing. We hebben zelfs iets gevonden in de draaiuren van de pomp, daar lijkt procesverbetering mogelijk. Dit geeft stof tot nadenken en de wens verder te ontwikkelen.'

De meerwaarde in beeld

'We hadden best hobbels onderweg. Maar ik ben blij dat we zo ver zijn gekomen. Alles staat erin, we kunnen ermee werken en dat doen we ook! We hebben samen mooie inzichten opgedaan, de meerwaarde is duidelijk. Wat ik merkte was dat een concreet project als dit, de samenwerking tussen gemeente en Waterschap echt bevordert. Vaak blijf je in een regulier afstemmingsoverleg zo abstract, dan heb je het gevoel dat je geen stappen zet. Nu ga je kleine stukjes concreet maken en dat werkt!'

Het gaat niet vanzelf

'Het hele innovatieproject kostte wel meer energie en tijd dan ik had verwacht. Het gaat niet vanzelf. Vooral de aanloop vergde veel tijd. 3 maanden voor een innovatie is best kort. De opdracht aan jezelf is: houd het klein, anders verzand je.'



"Het leek me iets voor gemeenten die ook willen gaan valideren voor hun rioolsysteem."

DOE HET ZELF MONITOR

‘DAN WEET IK DAT HET GOED ZIT’

Innovatie Een meetkit voor Oosterwold bewoners met tools om zelfstandig oppervlaktewater te meten en online te registreren

Trekker Joan Meijerink, Beleidsadviseur Beleid en gebiedsontwikkeling

Meten? Doe het gewoon zelf
‘Kan ik zwemmen in het water om mijn huis? Kan ik met dit water besproeien? Kan mijn hond er van drinken? Het idee was dat wanneer bewoners zelf meten ze precies weten wat er aan de hand is met de waterkwaliteit. Dit geeft vertrouwen! Zo ontstond het idee van de Doe het Zelf Monitor.’

De betrokken Oosterwold bewoner
‘Oosterwold zet in op duurzaam, ecologisch en zelfvoorzienend. Het gebied stap voor stap inrichten dat doen de bewoners zelf. Echt betrokken bewoners, dus een mooie groep voor de eerste pilot Doe het zelf monitoring: why not! Deze bewoners voelen zich toch al verantwoordelijk voor de waterkwaliteit rond hun woning.’

Van ruw idee naar werkend concept
‘Wat ik erg leuk vond in het traject is dat je vanuit een globaal idee naar een werkend concept komt en dat met collega’s en bewoners. Wat ik merkte is dat het ingewikkelder is dan je denkt. Het is niet makkelijk om van een onvolwassen idee te komen tot een werkend eindresultaat. Dat is een hele uitdaging!’

Elkaars taal leren begrijpen
‘Het leuke aan het innovatielab is dat je in één keer in een hele andere omgeving terecht komt. Je bent met hele andere inhoud (bijvoorbeeld software) bezig en je leert andere mensen in de organisatie kennen. Zeker als je uit de beleidshoek komt, dan spreek je allebei een andere taal. Je leert elkaar zo beter kennen en elkaars taal begrijpen.’

Vertrouwen gevraagd
‘De Doe het zelf monitor is een mooi voorbeeld van het betrekken van bewoners bij waterbeheer. Erg leuk om zo’n burgerproject van de grond te krijgen. Het vraagt wel wat van onze organisatie als we hiermee verder willen. Het vraagt vertrouwen, dat voel ik aan mijn water. Als bewoners gaan meten en ze gaan bellen over allerlei waardes en problemen, dan moeten we daar als Waterschap open in durven staan. Het is niet iets spannends. Ga er niet vanuit dat ze misbruik gaan maken dat we open en transparant zijn. Je hoeft niet meteen de waterkwaliteit te verbeteren, je kunt ook advies geven. Gewoon duidelijk zijn over waar je wel en niet van bent, nu zijn we er ook verantwoordelijk voor.’

> “De Doe het zelf monitor is een mooi voorbeeld van het betrekken van bewoners bij waterbeheer.”

KIJK 360° ROND OP HET GEMAAL

"Zet eens je VR bril op en ervaar de tour zelf!"

Innovatie	360 graden video gemalen
Trekker	Michiel de Wit, Projectleider Civiel

Puntenwolk foto aan de basis
'De puntenwolk foto's liggen aan de basis van deze innovatie. 3-4 jaar geleden lieten we een 3D scan maken van de gemalen die heel precies dieptes aanbrengt en zo een heel reëel beeld schetst van de situatie. Dit was best een revolutie voor ons werk bij Projecten en de tekenkamer. Verschillende gemalen zijn omstreeks 1940 gebouwd en de tekeningen stammen ook uit die tijd. Je maakt nu 1x een scan en je hebt voor de komende 10 jaar de werkelijke data. Nauwkeuriger dan dit krijg je het niet. Handig voor ons, maar ook voor aannemers of ingenieursbureaus waarmee we werken.'

Omgeving meenemen
'Van het ene idee rolde ik in het andere. Voor de renovatie van gemaal Colijn en Lovink stonden we voor de opgave betrokkenen zo goed mogelijk mee te nemen in onze plannen. Het idee was een verzamelplek op te zetten met alle belangrijke informatie en een mogelijkheid tot interactie. We creëerden de eerste online samenwerkomgeving. Maar hoe maken we ons werk nu beter zichtbaar?'

Alsof je er doorheen loopt
'Met een VR bril een rondleiding krijgen door het gemaal, alsof je er doorheen loopt. De kwaliteit van de puntenwolk bleek daarvoor onvoldoende geschikt. Dus gingen we aan de slag met een 360 graden film. Zo konden we echt laten zien waar we mee bezig zijn! Het werkt veel imposanter dan een foto op je pagina en het is echt niet duurder. Zet eens je VR bril op en ervaar de tour zelf!'

3 maanden en dan
'Neem wel tijd voor een innovatie als je aan de slag gaat met je idee! Ik ben blij dat ik niet heb gezegd na 3 maanden, nu trekken we de stekker eruit. We gingen gewoon door. In 3 maanden een basis leggen is goed. Maar als het om een grote verandering gaat die echt potentie blijkt te hebben, dan moet je er meer tijd voor nemen. De virtuele tour was er nooit gekomen als we hadden gedacht de 3 maanden zijn voorbij, nu is het goed!'

Innovators pak je kans
'Iedereen noemt zich tegenwoordig innovator op Linkedin. Ik lees dingen op internet en dan denk ik dat kunnen wij ook wel toepassen. Of ik zie een probleem binnen het schap en dan wil ik ermee aan de slag. Pak je kans als je dit herkent. De aanpak van innovaties binnen het innovatielab zijn echt anders dan bij reguliere projecten: minder gestructureerd en gekaderd. Dit werkt versnellend en voorkomt dat je onnodig tijd besteedt aan ICT kaders die gelden voor wijzigingen in productie.'

Scan de QR-code om de VR tour te ervaren.

“Ik hoor van meerdere collega’s: dit is nou echt iets waar we wat aan hebben!”

EEN DIGITAAL GEREEDSCHAP IN MIJN KOFFER

ONDERHOUDS-INFORMATIE BIJ DE HAND

Innovatie De juiste onderhoud informatie eenvoudig en snel op de plek waar je je bevindt, voor de juiste doelgroep

Trekker Robin de Bekker, Maintenance Engineer & Evelien van Straten, Applicatiebeheerder

Liefst gewoon met mobiel

‘Het begon met jongere technici onder ons die dingen het liefst meteen en digitaal willen afmelden. Nu moeten ze uit meerdere systemen informatie ophalen en dat betekent meerdere keren inloggen. Veel te omslachtig: dat moet sneller kunnen. En liefst met de telefoon, want iedereen kan met zijn telefoon overweg. We hebben echt vanuit de technicus gekeken: hij staat ergens en kan niet bij de tekening. Soms moeten ze over het veld, onder prikkeldraad door en een koe wegjagen om bij een object te komen. Dan moeten ze de tekening pakken, zelfde route teruglopen als de tekening niet goed is. Toch te zot voor woorden.’

Eenvoudig daar waar nodig

‘We zagen door de bomen het bos niet meer. En dan moet je ook nog in het goede bos zitten. De omslachtigheid moest eraf. Het idee voor deze innovatie was: met een eenvoudige druk op de knop de juiste informatie krijgen. Gewoon heel simpel bij je spullen kunnen, geen zoeklijstjes, geen moeilijke lange nummers, niks inloggen. Met 1 druk op de knop dat wat ik nodig heb! Het werkt gewoon! En het past in hun zak, ze hebben het altijd bij zich!’

Verkoopt zichzelf

‘Het is voor de mensen in het veld een verademing. Ik merk vaak dat we denken vanuit beleid en beheer. Als je tussen de koeien staat heb je daar niks aan, je wilt direct iets kunnen zien. Nu betrek je de technicus er in. Ze hebben nu een nieuw gereedschap waar ze ook echt enthousiast van worden. En ik hoor van meerdere collega’s: dit is nou echt iets waar we wat aan hebben! Ze vragen al of het uitgebreid kan worden, ze denken al na wat ze er meer mee kunnen. Ik denk dat deze tool zichzelf verkoopt: als het het werk makkelijker maakt, ga je het vanzelf gebruiken!’

Ook anderen enthousiast

‘Natuurlijk kost het altijd meer tijd dan je vooraf dacht, maar het levert ook meer op! Mooi om te merken dat je door dit soort ideeën te delen andere mensen ook heel enthousiast krijgt en ze door willen. Er zijn nu al mensen die vragen: mag ik hoofdgebruiker worden en wanneer krijg ik ‘m? Dan denk ik: wauw! Met relatief weinig geld heb je toch iets aan kunnen tonen en het groeit, nog steeds!’

TOON WATER

SMART TOON WATER

"De bewoner kan real time de waterkwaliteit volgen en waar mogelijk bijsturen."

Innovatie Meetkit die de waterkwaliteit toont voor bewoners op een display in huis

Trekker Jeroen Waanders met 4 studenten Windesheim

Bijzonder Oosterwold
'Oosterwold is een bijzonder gebied tussen Almere en Zeewolde. Stap voor stap wordt het gebied ingericht voor wonen, werken en recreëren. Dat doen de Oosterwolders zelf en zoveel mogelijk duurzaam, ecologisch en zelfvoorzienend. Ze bouwen niet alleen zelf hun huis, ze gaan ook zelf over de wegen, waterhuishouding en openbare ruimte.'

Smart idee van Windesheim studenten
'Bewoners gaven tijdens een workshop aan dat ze schoon en veilig water heel belangrijk vinden. Zeker omdat ze zelf verantwoordelijk zijn. Ze willen liefst elke dag weten hoe het ervoor staat met de kwaliteit. Zo ontstond het idee van Toon Water. Een geautomatiseerde meetkit voor de waterkwaliteit.'

Trots op Toon Water
'Toon Water meet geautomatiseerd de waterkwaliteit op een aantal indicatoren als temperatuur, troebelheid en PH graad. Het werkt als volgt: we plaatsen sensoren in het water en sluiten die aan op een microcontroller. Daar komt de informatie binnen en die stuurt de informatie door naar het GIS systeem van Waterschap Zuiderzeeland. Ook stuurt de controller de data door naar een dashboard dat bij de bewoner in huis hangt a la Toon van Eneco. De bewoner kan zo real time de waterkwaliteit volgen en waar mogelijk bijsturen.'

Kansrijk voor bewoner en waterschap
'Wat levert het op voor de bewoner? Hij hoeft zelf niet te meten, hij heeft real time inzicht in de waterkwaliteit, gewoon op een dashboard in huis. Eenvoudig te bedienen en overzichtelijk gepresenteerd. Het waterschap krijgt zonder moeite de data binnen en weet zo beter wat de waterkwaliteit is binnen Oosterwold.'

Het studententeam van Windesheim.

ONGEBRUIKELIJKE SITUATIE GEZIEN

Innovatie Een app waarin klanten eenvoudig en snel digitaal rioolmeldingen kunnen doen

Trekker Ellen van der Knaap, Adviseur Excellente dienstverlening

Zo makkelijk mogelijk

'De aanleiding voor dit idee was het uitfaseren van Topdesk. Daar vinden de rioolmeldingen in plaats van Zeewolde. Dit kan efficiënter en makkelijker voor de klant. Tegelijkertijd komen nieuwe eisen en wensen naar voren vanuit het traject excellente dienstverlening. Het idee ontstond om een app te ontwikkelen waarin een klant een klacht of melding digitaal kan indienen en deze direct bij ons in de workflow komt. In gemeenteland zie je hier ook al bewezen oplossingen voor.'

Eenvoudig oplossen dankzij exacte locatie

'Voor de oplossing zochten we een link naar ons GEO systeem. Dit met het oog op efficiency. De GEO locaties voor de mobiele melding bleek juist vanwege ons grote agrarische gebied erg nuttig. Als jij op de Klinkerweg 10 woont, maar je hebt 10 hectare grond en ergens in je veld heb je een probleemsituatie dan is het wel heel handig om te weten waar het precies zit. De app registreert exact de plek waar je staat met je mobiel. Ook voor onze eigen 'oplossers' handig: je kunt veel beter detecteren waar je moet zoeken om het op te lossen! Voor binnenstedelijke meldingen is dit minder relevant, maar juist voor de agrarische sector is het een uitkomst!'

Het leek zo eenvoudig

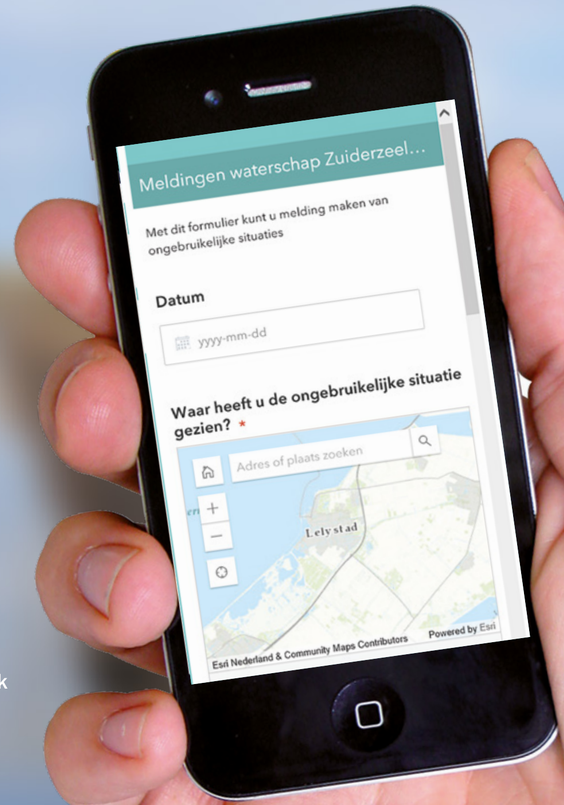
'Het zou niet zo moeilijk moeten zijn, maar toch viel het best tegen. Dat kwam ook omdat we een stap verder wilden. We wilden de meldingen vanuit GEO web in 1 centraal meldingensysteem, Planon. Dan hebben we straks alles in 1 systeem: vindbaar en meldbaar. Voor ons en voor buiten. 2 ICT partijen tot elkaar brengen, dat was de grootste uitdaging!'

Charme offensief voor inwoners

'Eenvoudig digitaal je melding doorgeven, gewoon op je mobiel. Het werkt voor bewoners. Maar ook voor het Waterschap. Meldingen komen digitaal en centraal bij ons binnen. Niet meer handmatig meldingen indienen na telefoon of mailverkeer, maar het komt rechtstreeks in de workflow. Dit vermindert foutacties en werkt veel efficiënter. De kracht zit in de exacte locatiebepaling. We kunnen straks ook zien op welke plekken problemen vaker voorkomen. Nu kun je dat niet zo makkelijk analyseren.'

DIGITALE RIOOL-MELDINGEN

"Eenvoudig digitaal je melding doorgeven, gewoon op je mobiel. Het werkt voor bewoners. Maar ook voor het Waterschap."



AGRO ALERT

"Met 1 druk op de knop sturen we sms alerts uit naar een groep agrariërs over bijvoorbeeld hoog water, nat weer."

AGRO-ALERT

Innovatie Tool die gerichte SMS of mail meldingen stuurt aan groepen agrariërs

Trekker Bert Warmolts, Senior Opzichter

Slimmer communiceren met grote groepen

'Voor mijn opleiding Middlemanagement dacht ik na over hoe we slimmer konden communiceren met grote groepen. Ik stopte veel van mijn tijd in het afstemmen en bellen met agrariërs. Toen kwamen nieuwe mogelijkheden op: de app, twitter en sms. Mijn idee ontstond al in 2011-2012, maar het duurde even om het hier los te krijgen.'

Reacties buitenwereld maken me trots

"Dit is wel heel slim en makkelijk communiceren, het is zo simpel" krijgen we terug van agrariërs. Met 1 druk op de knop sturen we sms alerts uit naar een groep agrariërs over bijvoorbeeld hoog water, nat weer. De eerste versie van de app werkte prima, maar door privacy en beheerproblemen ontstond de behoefte aan een versie 2.0. Een team van 4 Windesheim studenten stortte zich op een nieuwe versie. En dat is gelukt! De nieuwe versie maakt dat we het breder en makkelijker kunnen inzetten. Het werkt nu vanuit de behoefte van de klant. Mensen kunnen nu zelf hun informatie bepalen.'

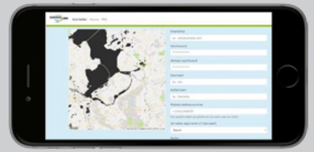
Ze geven aan hoe (sms of mail) en welke informatie ze binnen willen krijgen en over welk gebied. Ze kunnen het ook weer makkelijk uitzetten of veranderen. Het is aan hun zelf!'

In alle afdelingen mensen die innovaties oppakken

'Innoveren was in het verleden nog niet zo makkelijk. De drive om het echt te doen, ontbrak toen nog. We waren nog terughoudend. Ik zie daar nu verbetering in komen. Op alle afdelingen lopen mensen rond die innovaties oppakken en daar energie van krijgen. Natuurlijk zijn er ook nog altijd mensen die nog beren op de weg zien en niet zo snel mee willen. Ik zou willen zeggen: kijk breder, blijf niet in je eigen wereldje hangen!'

Leren van elkaar

'Als andere Waterschappen ook snel en goed willen communiceren met de buitenwereld dan is dit een hele goede methode. Maar misschien hebben zij nog wel betere en moeten we die ook benutten. We moeten van elkaar leren en niet in je eigen gelijk blijven.'



HET NIEUWE COMMUNICEREN

MET AGRARIËRS AFGESTEMD COMMUNICEREN

Innovatie Digitale checklisten voor team Watertoezicht

Trekker Dennis Brandwacht, Teammanager Watertoezicht

Naar digitale handhaving

‘In 2015 zijn alle (vergunningen)dossiers volledig gedigitaliseerd. Het leek een heel logisch gevolg om ook de doordrukformulieren te digitaliseren die we in het veld gebruiken bij de inspecties bij agrariërs. Dus niet eerst in het veld op een doordrukformulier schrijven en dan het doordrukformulier inscannen en in Verseon zetten. Gewoon meteen in het veld op de tablet invullen. In de test fase bleek dat het invullen op een tablet ten koste gaat van het contact met de ‘klant.’ Daarom vullen we nu, plaats en tijd onafhankelijk, de gehele checklist of de laatste zaken in, in de auto of op kantoor. Bij voorkeur gebruiken we voor het versturen van checklisten, brieven en bestuursrechtelijk handhavingscorrespondentie e-mail of de Berichtenbox voor bedrijven. Per situatie bespreken we dit met de klant, want nog niet alle klanten/agrariërs hebben het waterschap in een Berichtenbox voor bedrijven. Desgewenst vindt de correspondentie nog steeds plaats met het doordrukformulier of per brief.’

Voorbeeld voor gemeenten

‘Het digitale traject is nu het voorkeurstraject binnen het team Watertoezicht: een mooi resultaat! Het leuke was dat we met digitalechecklisten.nl, een commercieel bedrijf, samenwerkten en hun eigenlijke product ‘verbeterden.’ Zij omarmden de aanpassing en bieden het nu ook als service bij gemeenten aan. Een onmisbare innovatie want digitale formulieren zijn een schakel in de totale keten van digitalisering.’

Een groeiproces

‘Soms werkt digitaal werken nog niet perfect. Daarom moet je soms kijken wat nodig is om het proces wel te laten werken. Hierbij staat voorop dat medewerkers er goed mee moeten kunnen werken. Soms is het niet anders: dan neem je twee stappen voorwaarts en een paar stappen terug. Het is een organisch groeiproces.’

Innovatielab levert energie op

‘Op onderzoek uitgaan tijdens je innovatie, dat is leerzaam. En weer nieuwe dingen leren. Het is mooi dat digitalisering je kan helpen in je werk. Het werken aan een innovatie geeft energie, omdat je de vrijheid hebt zelf invulling te geven aan je eigen ideeën. Ik merk dat ik nu geen koudwatervrees meer heb ten aanzien van nieuwe digitale ontwikkelingen. De bezwaren blijken vaak achteraf mee te vallen.’

Ook aandacht voor het werken met

‘De innovatie realiseren kost tijd. Maar vergeet niet structuur te geven aan mensen die er mee moeten gaan werken. Besteed hier ook echt tijd aan! Het team pakte deze innovatie goed en voortvarend op. Men zag het nut in. En dat werkt, want we gebruiken het nu. Digitaal maar afgestemd op hoe de klant het zelf wil!’

“Gewoon meteen in het veld op de tablet invullen.”

DIGITALE CHECKLISTEN WATER-TOEZICHT

WATERLESSEN ORGANISEREN

Innovatie	Digitaal stroomlijnen inplannen van Waterlessen
Trekker	Marije Greiner-Lemmers, Assistent Communicatie

Automatisering helpt

‘Het plannen van Waterlessen voor scholieren kost het waterschap behoorlijk wat tijd. De vraag was hoe kunnen we deze tijd terugbrengen? Door het beschrijven van het proces werd duidelijk hoeveel handmatige handelingen het proces bevatte. Kan automatisering helpen om het proces van aanmelden voor een cursus en het vinden van een vrijwilliger te stroomlijnen? En is deze technologie in de toekomst ook snel en makkelijk in te zetten voor de digitalisering van vergelijkbare processen. Met andere woorden: hoe kunnen we zelf snel, makkelijk en goedkoop websites en Apps ontwikkelen voor kleine toepassingen?’

800 uur op jaarbasis

‘Hoe gaat het proces nu? Een organisatie vraagt via een website van Zuiderzeeland een cursus aan. De cursuscoördinator zoekt een vrijwilliger die de cursus zou kunnen geven. Als er een vrijwilliger is gevonden dan kan de cursuscoördinator aan de organisatie doorgeven dat de cursus doorgaat. Daarna registreert de vrijwilliger dat de cursus heeft plaatsgevonden. Lijkt eenvoudig, maar dit kost onze organisatie 800 uur op jaarbasis.’

Proeftijd

‘Tijdens een Proefperiode brachten we in korte stappen in beeld welke gegevens welke partijen moeten vastleggen en hoe de dingen samenhangen. Eén datamodel beschrijft alle gegevens die het systeem kan registreren. Ook is nu duidelijk welke items we nog moeten realiseren om te komen tot een cursusapplicatie die we in productie kunnen nemen. In enkele weken volbrachten we met weinig inspanning de innovatieopdracht. Mendix bleek de generieke ontwikkeltool die het mogelijk maakt processen zoals het plannen van waterlessen voor een groot deel te digitaliseren.’

Nog in de wachtstand

‘Waarom dan toch nog geen werkende eind tool? Belangrijk was om eerst een besluit te hebben hoe we als waterschap verder willen met educatie. In de tussentijd dienden zich meer opties aan als passende oplossing. We moeten nu bekijken welke van de opties de beste is voor het digitaal maken en beheren van de roosters en overleggen.’

Dwingt tot nadenken

‘Probeer het innovatielab meer onder de aandacht te brengen binnen het waterschap. Het innovatielab dwingt je om na te denken. Kan het efficiënter en hoe krijg ik dat snel en makkelijk voor elkaar? Hoe kunnen we met kleine toepassingen websites en Apps ontwikkelen zonder lange selectie en implementatie trajecten van steeds weer nieuwe systemen.’

BESTUURS-INFORMATIE

“Hoe kunnen we bestuurders op een makkelijkere manier informeren? Dat was onze vraag die centraal stond.”

Innovatie Via een bestuursapp de bestuursinformatie beter toegankelijk maken

Trekker Ilse Gnodde

Oplossing gevraagd
‘Hoe kunnen we bestuurders op een makkelijkere manier informeren? Dat was onze vraag die centraal stond. Het huidige Bestuursweb werkt namelijk niet optimaal voor bestuurders en secretariaat:

- altijd eerst een inlog en wachtwoord invoeren om informatie te bekijken
- het toegekende wachtwoord is moeilijk te onthouden en kan de bestuurder niet wijzigen
- Bestuursweb is alleen een website en daardoor minder geschikt voor het gebruik op mobiele apparaten
- het secretariaat moet bestuurders per mail informeren dat er nieuwe informatie op de site staat

Het vraagt dus veel tijd, maar levert weinig rendement. Kortom tijd voor een oplossing!’

Bestuurders direct online
‘We ontwikkelden een app die de beschikbare bestuursinformatie beter toegankelijk maakt. Mooi is dat bestuurders voor de gebruiksduur van de app maar één keer hoeven in te loggen om toegang te krijgen tot de informatie. De app is beperkt en simpel in gebruik en benaderbaar via verschillende mobiele apparaten.’

Mooie bijvangst
‘De ZZL-app is een mooie extra vangst van de innovatie voor de Bestuursapp. Naast de Bestuursapp konden we in 1 keer de ZZL app meenemen. Het komt als een cadeautje voor met name de buitendienst collega’s. We werken vanuit Zuiderzeeland in een beschermde omgeving (Airwatch) dat opstart via Explorer. Het nadeel is dat je telkens moet inloggen. Met de nieuwe app hebben medewerkers ZZLnet altijd bij de hand, gewoon op je mobiel!’

Gewoon gemak
‘Bestuurders en medewerkers kunnen nu op hun eigen tijd en plaats eenvoudig de informatie bekijken. Niet meer lang zoeken, maar direct vinden. Zo delen wij informatie! Ik ben heel benieuwd naar de ervaringen als bestuurders en collega’s de app straks gaan gebruiken.’

Benut expertise
‘Ik geef andere gangmakers van een nieuwe innovatie graag iets mee. Kijk eerst wat we in huis hebben aan expertise en maak hier gebruik van. Bijvoorbeeld door een uitvraag te doen via ZZLnet. Samen weet je meer en we hoeven het wiel niet twee keer uit te vinden!’

BESTUURSAPP & ZZL-APP

“De app is beperkt en simpel in gebruik en benaderbaar via verschillende mobiele apparaten.”

MET HETZELFDE GEMAK GEBRUIK JE DE APP

DE SECTOR HEEFT ONS GEDWONGEN HET SIMPEL TE HOUDEN

Innovatie Digitaal kennisplatform voor agrariërs in het gebied 'Onderduikerstocht'

Trekker Connie Dekker, Adviseur Waterkwaliteit en Emissies

ONDER-
DUIKERS-
TOCHT

Niet alles willen weten

'Waterbewustzijn van agrariërs vergroot je niet door tweehonderd getallen van het jaar ervoor over de schutting te gooien. Veel te veel en ze weten niet meer wat ze gedaan hebben wat de normoverschrijdingen kan verklaren. Maar wat willen agrariërs wel weten: Waar komen de normoverschrijdingen van schadelijke stoffen vandaan en wat kan ik er aan doen? Beter 5% informatie geven die ze echt benutten dan alles geven maar niks gebruiken. De kunst is om de dingen gewoon simpel te houden, ze willen niet alles weten. "Staat de hevel aan of uit? Dan weet ik of ik kan beregenen. Welke normoverschrijdingen waren er recent in mijn buurt? Zo kan ik dit direct koppelen aan mijn eigen bedrijfsvoering". Het nieuwe kennisplatform geeft ze alleen deze informatie die voor hun belangrijk is. Nieuwsgierig naar het resultaat? Vraag de inlog op via Connie.'

Naar simpele informatie

'Dit innovatietraject leerde uit te gaan en te denken vanuit de wensen van de agrariërs. Het simpel houden, dat is de innovatie, gek genoeg! Simpel presenteren lijkt zo makkelijk, maar is moeilijk als je geneigd bent alles te willen laten zien. De sector heeft ons echt gedwongen om het simpel te houden, maar dat is achter de schermen niet zomaar geregeld. Dat vereist wel een vertaalslag. Wij hebben het over werkzame stoffen, agrariërs kennen allerlei flitsende verkoopnamen van stoffen. We spreken een andere taal!'

Locatiespecifiek maakt interessant

'Als waterschap denken we vaak op het niveau van ons hele beheergebied Flevoland. De agrariër wil alleen weten hoe het er in zijn directe omgeving voor staat. De Onderduikerstocht, dat is voor deze agrariër waar het gebeurt. Je maakt het nu begrijpelijk en binnen de eigen invloedsfeer. De tegenreactie op de globale cijfers en gemiddeldes die hem weinig zeggen. Maatwerk vergt aan de voorkant meer tijd en investering, maar je bereikt de mensen er veel directer mee.'

Het nieuwe delen

'Je kunt denken zoveel tijd voor zo'n klein gebiedje. Zeker, maar het is een methodiek die je universeel kunt toepassen. De kracht zit in het terugbrengen naar een kleiner gebiedje. Je bent ergens, dan krijg je alleen de locatiespecifieke informatie. Dit wordt het nieuwe delen: locatiespecifiek kennis delen! Dan is die relevant voor wie dan ook. Dat kan een agrariër, bewoner, gemeente ambtenaar zijn, dat maakt niet zoveel uit.'

3 partijen trekken samen op

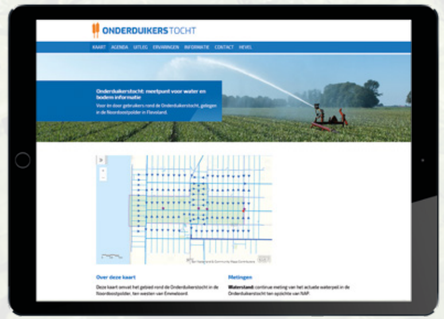
'De innovatie paste naadloos binnen het project om samen met provincie, agrariërs en waterschap de waterkwaliteit rond de Onderduikerstocht te verbeteren. Ik ben trots dat deze innovatie binnen het waterschap en met de partners gelukt is. Ook dat de sector blij is dat we het op deze manier oppakten. Ze waren verbaasd dat de wensen die zij hadden centraal stonden en wij daar een vertaalslag op konden en wilden maken.'

Samen schouders eronder

'Goed om te merken dat collega's bereid waren om hun drukke werkzaamheden op zij te zetten om iets voor me te bouwen. Ze namen echt de moeite een bijdrage te leveren en zagen ook wel het belang er van in. Ik ben trots dat het Waterschap zo'n mogelijkheid biedt. Je krijgt de gelegenheid om buiten de bestaande structuren je idee uit te werken tot iets wezenlijks.'

Veel geleerd

'Je leert er veel van zo'n innovatietraject! Je werkt samen met veel partijen, je kunt het niet alleen. ICT, Communicatie, Inkoop, je gaat dwars door de organisatie heen. Zo breng je je idee tot werkelijkheid. Anderen leren hier ook weer van, bijvoorbeeld hoe je cijfers het beste kunt presenteren. Gaandeweg het traject moet je je eigen wensen bij kunnen stellen, omdat het teveel gevraagd is of technisch niet haalbaar. Drie maanden is best kort, dus hou het realistisch en haalbaar. Ik kan het collega's heel erg aanbevelen om met het Innovatielab in zee te gaan. Zeker met de goede begeleiding die ik kreeg om stappen te kunnen maken. Je wordt niet aan je lot overgelaten, je wordt begeleid in het nemen van kleine stapjes waardoor je toch uiteindelijk je doel bereikt!'



"Waterbewustzijn van agrariërs vergroot je niet door tweehonderd getallen van het jaar ervoor over de schutting te gooien."

VERGUNNING À LA MINUTE

"Waarom zou het aanvragen en afhandelen van een vergunning voor bijvoorbeeld een kraampje bij de sloot niet sneller kunnen?"

Innovatie Vereenvoudiging van het aanvragen van laag risico activiteiten door burgers en bedrijven bij waterschappen

Trekker Jelly Borneman, Teammanager Waterprocedures, Kennis en Advies

Dromen naar doen

'Klanten weten bij ons waar ze aan toe zijn en we helpen ze graag bij het indienen van hun aanvraag via één loket.' Dat is waar wij voor staan en waar we continu op (willen) verbeteren. Vanuit een droomsessie ontstond het idee om het aanvragen van een vergunning te vereenvoudigen voor de klant. Waarom zou het aanvragen en afhandelen van een vergunning voor een laag risico activiteit niet sneller kunnen? Denk aan een hardloopwedstrijd op de dijk of een tijdelijk kraampje bij een sloot. Het versnellen van de procedure voor dit soort activiteiten/werken is niet alleen fijn voor de klant, maar ook voor ons: een simpele manier van indienen en een snelle afhandeling vergroot de kans dat een aanvraag wordt gedaan, zodat wij weten wat er plaatsvindt en daardoor de taak van het waterschap beter kunnen uitvoeren.

Van verbeteren komt verbeteren

'We startten met een doorontwikkeling op de front office: 1 centraal mobiel nummer en een mailbox voor het team Waterprocedures. Voor de front office werd een aparte telefoon aangeschaft waarmee we de centrale mailbox van waterprocedures kunnen lezen en waarmee we ook eventueel kunnen appen met de klant. Ook ontwikkelden we een webformulier, zodat burgers en bedrijven nu eenvoudig digitaal hun aanvraag kunnen indienen voor laag risico activiteiten. Het waterschap kan dit formulier digitaal makkelijk verwerken en daardoor versnellen in de procedure om toestemming te verlenen. De website krijgt ook een chatfunctie, zodat we korte vragen snel kunnen afhandelen. Dat past bij ons motto: af is af.'

Focussen belangrijk

'Hoewel de droom eenvoudig leek, moest er best wel wat gebeuren om die te realiseren. Het bleek een complex proces, doordat je op voorhand niet alle informatie beschikbaar hebt. Gedurende het traject brachten we focus aan. De focus werd evenementen. Een sprekend voorbeeld van iets wat je ook meteen in gang kunt zetten.'

Samen versterken

'Hoe kunnen we zorgen dat alle toestemmingen voorafgaand aan een evenement zijn afgegeven? De gemeente Lelystad liep voorop met ons in deze ontwikkeling. Andere gemeenten volgden ook. We keken samen hoe we zaken slimmer konden organiseren met korte onderlinge lijnen en het snel aftikken van acties. Het resultaat: een win-win-situatie voor alle partijen!'

In de etalage

'Het mooie van het innovatielab is dat je met weinig kaders kunt ontwikkelen. Je mag gaan uitproberen en als het mislukt is er niks aan de hand. Dan ben je gewoon veel ervaring rijker.' Mijn boodschap is wel: "Pak de dingen niet te groot op, anders overzie je al snel de totale impact niet meer. Probeer ook te kijken of je innovaties uit het innovatielab breder binnen de organisatie kunt inzetten. En zorg dat je het innovatielab etaleert: zet succesvolle innovaties in de etalage voor nieuwe gangmakers.'

Vooraf werven

'Het trekken van een innovatie als gangmaker vraagt best wel veel van jezelf in combinatie met de rol van manager. Vaak tijd die niet is gepland. Er is ook tijd nodig om anderen te betrekken, want het zijn uiteindelijk de mensen op de werkvloer die ermee in de praktijk moeten werken. Denk vooraf realistisch na over wat je kunt bereiken in 3 maanden. Probeer ook in de periode voor het innovatielab te werven om ervoor te zorgen dat collega's de inspanningen voor het innovatie lab kunnen inplannen.'

Vasthouden en doorontwikkelen

Als blijkt dat het innovatieplan heeft gewerkt, kun je het na de proefperiode vastleggen in het werkproces. Dan breekt de tijd van vasthouden en doorontwikkelen aan. Op basis van de ervaringen die zijn opgedaan in het innovatielab kunnen we in het eigen werkproces bijschaven, aanpassen, werken aan het lean houden en optimaliseren van het concept dat zich bewezen heeft: een wiel is uitgevonden en de wagen rijdt. Wij willen zorgen dat deze wagen ook blijft rijden!

COLOFON

Innovatielab maakt onderdeel uit van de campagne iBewust van Waterschap Zuiderzeeland. iBewust staat voor Informatiebewustzijn. Onze schat aan informatie is niet alleen waardevol voor ons, maar ook voor onze omgeving. We gaan het nieuwe digitale tijdperk in: digitaal samenwerken, open data, informatieveiligheid en digitaal klantcontact. Het is steeds meer zichtbaar en voelbaar hoe de dagelijkse hulpmiddelen ingrijpend aan het veranderen zijn. Veranderingen die kansen bieden, maar wat betekent dit? De campagne iBewust informeert, inspireert, deelt en doet.

Lelystad, februari 2018

Waterschap Zuiderzeeland
contactpersoon: Inez van Maanen
i.vanmaanen@zuiderzeeland.nl

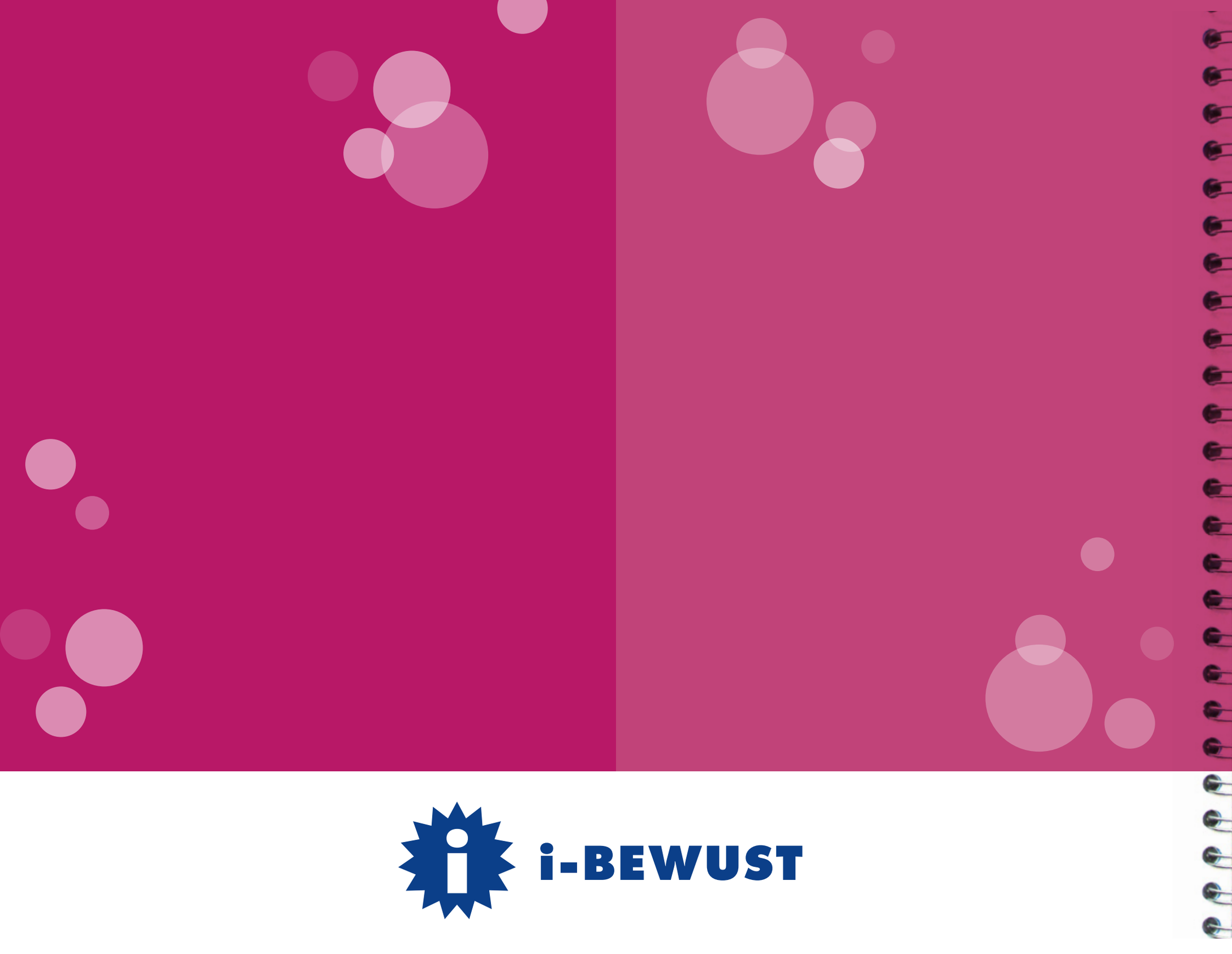
Vormgeving: Simons en Boom

WATERSCHAP ZUIDERZEELAND

JOUW WATERSCHAP

i-BEWUST

INNOVATIELAB


i-BEWUST