

## **Procesinrichting zorgplicht**

Dit document is een handreiking om te komen tot een eigen organisatie specifieke uitwerking van de wijze waarop de verschillende zorgplichtactiviteiten zijn ingericht. Daarbij is aangesloten op zowel het beleidskader zorgplicht primaire waterkeringen (werken volgens het Plan-Do-Check-Act principe volgens de Deming Circle) als op de basiseisen uitvoering.

Het invullen van de tabellen voor je eigen organisatie geeft inzicht in wat binnen jouw organisatie nodig is om invulling te geven aan de zorgplicht primaire waterkeringen. De verschillende activiteiten kunnen worden uitgewerkt in een procesbeschrijving, waarbij ook het RASCI-principe wordt toegepast.

De uitwerking richt zich op 7 uitvoerende activiteiten:

- Inspecties
- Onderhoud
- Bediening
- Calamiteitenzorg
- Vergunningverlening
- Toezicht en handhaving
- Dagelijks beheer van gegevens

Voor 5 activiteiten is geen uitwerking gemaakt in tabellen wel is een globale beschrijving gegeven per activiteit met aandachtspunten voor wat betreft procesinrichting:

- Lange Termijn en over de Grenzen
- Verantwoording over de resultaten
- Juridisch register
- Kennismanagement
- Informatiemanagement systeem

## **Integrale sturing en samenhang**

Naast de 12 activiteiten van de zorgplicht is van wezenlijke belang de integrale sturing en samenhang op en van de activiteiten. Dit betekent dat over de activiteiten heen inzichtelijk moet zijn hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld en op welke wijze daarop wordt gestuurd en verantwoord. De verantwoording komt aan de orde in de verantwoording over de resultaten. Dit vindt integraal plaats conform de daarvoor opgestelde handreiking. Het eigenaarschap en de verdeling van verantwoordelijkheden en taken kan ook expliciet worden gemaakt.

Voorstel is de toedeling van eigenaarschap te koppelen aan de procesinrichting van de organisatie door op activiteitsniveau een RASCI-tabel in te vullen. Het RASCI-model is een matrix die gehanteerd wordt om de rollen en verantwoordelijkheid van personen die bij werkzaamheden betrokken zijn weer te geven. Deze initialen staan voor 'Responsible' (degene die verantwoordelijk is voor de uitvoering), 'Accountable' (eindverantwoordelijke waaraan verantwoording wordt afgelegd), 'Supportive' (degene die ondersteunend is voor het resultaat), 'Consulted' (degene die voorafgaand aan beslissingen/acties geraadpleegd wordt) en 'Informed' (degene die alleen geïnformeerd wordt). Met behulp van de RASCI-benadering kan de procesinrichting van de zorgplichtactiviteiten expliciet worden gemaakt. Als illustratie één van de activiteiten, vertaald naar de PDCA-cyclus.

Activiteit	R	A	S	C	I
<b>Lange termijn en over de grenzen</b>					
<b>P</b> Actualiseren en bestuurlijk vastleggen van waterkeringbeheerplan					
<b>D</b> Afstemmen waterkeringbeheerplan met aangrenzende (kering-)beheerders					
<b>C</b> Evalueren zorgplicht, netwerkmonitoring en bepalen verbetervoorstellen					
<b>A</b> Beoordelen verbetervoorstellen					

Op de website [www.zorgplichtwaterkeringen.nl](http://www.zorgplichtwaterkeringen.nl) staat relevante documenten welke bijdragen aan de procesinrichting voor de zorgplicht. Bijvoorbeeld de daar gepresenteerde reviewaanpak kan helpen. Ook de basiseisen uitvoering zorgplicht en de handreiking voor de veiligheidsrapportage staan op deze site.

AT Osborne, Infram, Baarn, Oktober 2016

Inspectie

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke documenten gebruik je om de basis te leggen voor inspecties? Denk bijvoorbeeld aan het waterkeringbeheerplan en evaluaties van het bestaande inspectieplan</i>	<i>Welke activiteiten onderneem je om het 'plan' te maken? Denk bijvoorbeeld aan het planproces voor het inspectieplan</i>	<i>Tot welk resultaat leiden de activiteiten? Bijvoorbeeld een jaarplanning</i>
Do	<i>Welke documenten gebruik in de uitvoeringsstap van inspectie waterkeringen? Sluit aan op de basiseisen uitvoering zorgplicht</i>	<i>Wat zijn de activiteiten in de uitvoeringsstap van inspecties in jouw organisatie?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten en resultaten van de uitvoeringsfase? Denk bijvoorbeeld aan het beheerregister en sluit aan op de basiseisen uitvoering</i>
Check	<i>Welke documenten en resultaten benut je om de activiteit inspecties te evalueren/toetsen</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om het proces van inspecties te evalueren/toetsen?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van de evaluatie? Denk bijvoorbeeld aan een verslag met verbeterpunten/acties</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor procesoptimalisatie</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over procesaanpassingen voor inspecties</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de activiteiten (input voor de 'plan' stap)</i>

## Onderhoud

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke documenten gebruik je om de basis te leggen voor onderhoud? Denk bijvoorbeeld aan de uitkomsten van inspecties en evaluaties van het bestaande onderhoudsplan</i>	<i>Welke activiteiten onderneem om het 'plan' te maken? Denk bijvoorbeeld aan het beslisproces voor het onderhoudsplan</i>	<i>Tot welk resultaat leiden de activiteiten? Bijvoorbeeld een meerjarenprogramma</i>
Do	<i>Welke documenten, informatie en systemen gebruik je voor de uitvoering van onderhoud</i>	<i>Wat zijn de activiteiten in de uitvoeringsstap van onderhoud in jouw organisatie?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van de activiteiten: wat leg je vast en waar?</i>
Check	<i>Welke documenten en resultaten benut je om de activiteit onderhoud te evalueren/toetsen</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om het proces van onderhoud te evalueren/toetsen?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van de evaluatie? Denk bijvoorbeeld aan een verslag met verbeterpunten/acties</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor procesoptimalisatie</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over procesaanpassingen voor onderhoud?</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>

## Bediening

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke documenten gebruik je om de basis te leggen voor bediening? Denk bijvoorbeeld aan bestaande draaiboeken en protocollen.</i>	<i>Wat zijn de activiteiten om te bepalen wat je nodig hebt om de totale zorg voor bediening in te vullen</i>	<i>Met welke plannen en uitkomsten ga je aan de slag met de bediening? Denk bijvoorbeeld aan een (personeels-)capaciteitsplanning</i>
Do	<i>Wat is nodig om daadwerkelijk te kunnen bedienen?</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit tijdens het bedienen? Denk bijvoorbeeld ook aan proefsluitingen</i>	<i>Wat leg je vast als uitkomst van de bedieningsactiviteiten?</i>
Check	<i>Welke informatie heb je nodig om bedieningsprocessen en activiteiten te evalueren?</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats ter evaluatie/toetsing van de bediening voor de waterkeringszorg</i>	<i>Wat leg je vast over de evaluatie? Denk bijvoorbeeld aan een intern auditrapport</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor optimalisatie van bedieningsactiviteiten</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over verbetervoorstellen voor bediening gelet op de waterkeringszorg?</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>

## Calamiteitenzorg

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke documenten gebruik je als basis voor calamiteitenzorg? Denk bijvoorbeeld aan een bestaand calamiteitenplan</i>	<i>Wat zijn de activiteiten waarmee de basis wordt gelegd voor de uitvoering van calamiteitenzorg? Denk bijvoorbeeld aan het opstellen en/of actualiseren van het calamiteitenplan</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten waarmee calamiteitenzorg kan worden uitgevoerd?</i>
Do	<i>Welke documentatie vormt de basis voor uitvoering voor de calamiteitenzorg voor waterkeringen / waterveiligheid door de keringbeheerders</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit tijdens de calamiteitenzorg? Denk bijvoorbeeld ook aan oefeningen</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van de calamiteitenzorg, wat leg je vast?</i>
Check	<i>Welke informatie heb je nodig om calamiteitenzorg te evalueren? Denk bijvoorbeeld ook aan ontwikkelingen binnen het totale waterbeheer</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats ter evaluatie/toetsing van de calamiteitenzorg (denk bijvoorbeeld aan het evalueren van werkinstructies en protocollen)</i>	<i>Wat leg je vast over de evaluatie? Denk bijvoorbeeld aan een intern auditrapport</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor optimalisatie van de calamiteitenzorg?</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over verbetervoorstellen voor calamiteitenzorg?</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>

## Vergunningverlening

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke kaders en instrumenten gebruik je voor het vergunningenbeleid bij waterkeringen, zowel voor derden als voor eigen werken?</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit voor het actualiseren/opstellen van vergunningenbeleid voor waterkeringzorg?</i>	<i>Wat zijn de (beleids)kaders voor vergunningverlening?</i>
Do	<i>Wat zijn de kaders en instrumenten voor vergunningverlening in het kader van de waterkeringszorg? Denk bijvoorbeeld aan het keurkwartet.</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit in het kader van vergunningverlening in het kader van de waterkeringszorg?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van vergunningverlening, waar worden deze vastgelegd?</i>
Check	<i>Welke informatie gebruik je om het proces van vergunningverlening in het kader van de waterkeringszorg te evalueren?</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit om de vergunningverlening voor de waterkering zorg te evalueren/toetsen? Denk bijvoorbeeld aan evaluatie van verschillende vergunningstrajecten</i>	<i>Hoe leg je de uitkomsten van de evaluatie/toetsing vast?</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor optimalisatie van de vergunningverlening in het kader van de waterkeringszorg?</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over verbetervoorstellen voor verlening? Denk daarbij bijvoorbeeld aan de interne besluitvorming</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>

## Toezicht en Handhaving

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Wat is de informatie waarmee de basis kan worden gelegd voor toezicht en handhaving? Waarin ligt deze informatie vast?</i>	<i>Hoe worden de voorziene en mogelijk uit te voeren activiteiten voor toezicht en handhaving vastgelegd? Hoe zijn toezicht en handhaving in jou organisatie georganiseerd?</i>	<i>Waarin is de planning en wijze van uitvoering van toezicht en handhaving vastgelegd? Denk bijvoorbeeld aan een handhavings-uitvoeringplan (HUP) of een toezichtsstrategie</i>
Do	<i>Op basis van welke informatie en instrumenten vindt toezicht en handhaving plaats in het kader van de waterkeringszorg? Denk bijvoorbeeld aan de verleende vergunningen</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats in het kader van toezicht en welke voor handhaving indien daar aanleiding voor is?</i>	<i>Waarin worden uitkomsten van toezicht en handhaving vastgelegd? Denk bijvoorbeeld aan het beheerregister</i>
Check	<i>Welke informatie gebruik je om de processen van toezicht en handhaving in het kader van de waterkeringszorg te evalueren?</i>	<i>Welke activiteiten voer je uit om het toezicht en de handhaving te evalueren/toetsen? Denk bijvoorbeeld aan evaluatie van het toezicht op verleende vergunningen</i>	<i>Hoe leg je de uitkomsten van de evaluatie/toetsing vast?</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor optimalisatie van toezicht en handhaving in het kader van de waterkeringszorg?</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over verbetervoorstellen voor toezicht en handhaving? Denk daarbij bijvoorbeeld aan de interne besluitvorming</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>



Beheer dagelijkse gegevens

Stappen	Input (kaders)	Activiteit (procesbeschrijving)	Output (producten)
Plan	<i>Welke informatie is nodig/beschikbaar om informatiebeheer vorm en inhoud te geven? Denk bijvoorbeeld aan informatie nodig voor de andere activiteiten.</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om een eenduidige basis te realiseren en onderhouden waarmee het beheer van dagelijkse gegevens plaatsvindt? Denk bijvoorbeeld aan een werkinstructie voor de overdracht van projectgegevens naar beheerorganisatie</i>	<i>In welke resultaten ligt vast hoe jou organisatie op dagelijkse wijze gegevens beheert? Denk bijvoorbeeld aan het gegevensbeheerplan</i>
Do	<i>Welke informatie en instrumenten heeft je organisatie nodig/beschikbaar om invulling te geven aan het dagelijkse beheer van gegevens van de waterkering?</i>	<i>Wat zijn de activiteiten in de uitvoering van het dagelijkse beheer van gegevens?</i>	<i>Wat zijn de uitkomsten van de activiteiten, waar worden deze vastgelegd?</i>
Check	<i>Welke informatie heb je nodig om dagelijks beheer van gegevens te evalueren? Denk bijvoorbeeld ook aan ontwikkelingen binnen het totaal aan werkzaamheden voor waterkeringen, zoals beoordelen en verbeteren</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats ter evaluatie/toetsing van het dagelijks beheer van gegevens</i>	<i>Wat leg je vast over de evaluatie? Denk bijvoorbeeld aan een intern auditrapport</i>
Act	<i>Wat gebruik je als input om te komen tot voorstellen voor optimalisatie van dagelijks beheer van gegevens</i>	<i>Welke activiteiten vinden plaats om te komen tot een besluit over verbetervoorstellen</i>	<i>Wat zijn de resultaten van de beoordeling van verbetervoorstellen? (input voor de 'plan' stap)</i>

Zoals geduid in de inleiding bestaan er naast 7 uitvoerende activiteiten ook 5 activiteiten met een overkoepelend of een ondersteunend karakter. Wat betreft procesinrichting geeft het navolgende wat handreikingen.

#### *Activiteit 'Lange Termijn en over de Grenzen'*

Bij de inrichting van deze activiteit kan de aandacht zich richten op het proces van beleidsontwikkeling en beleidsvaststelling. Het kan gaan om de ver- en toedeling van verantwoordelijkheden om het beleid te formuleren en daarover te besluiten wat betreft de waterkeringszorg. Een beheerplan waterkeringen is een geëigend middel. Wat betreft inrichting van het proces dient ook aandacht te worden besteed aan evaluatie, tussentijdse aanpassing/actualisatie.

Een specifiek onderdeel van het beleid is de werkwijze ten aanzien van afstemming met 'collega' beheerders over de zorg voor het aangrenzend areaal, bijvoorbeeld voor de waterbodem (getijdengebieden), nevengeulen in rivieren en landsgrens overschrijdende overstromingsrisico's.

#### *Activiteit Verantwoording over de resultaten*

Bij de inrichting van de activiteit verantwoording over de resultaten kan die aandacht zich in ieder geval richten op het rapportageproces. Voor rapportage is een handreiking beschikbaar (zie [www.zorgplichtwaterkeringen.nl](http://www.zorgplichtwaterkeringen.nl)). Van belang is helder te definiëren wie:

- Eigenaar is van de rapportage, zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau (verantwoordelijk voor het laten opstellen en accepteren)
- Wie verantwoordelijk is voor het opstellen van de rapportage
- Wie verantwoordelijk zijn voor het aanleveren van de benodigde informatie
- Wie geconsulteerd en/of geïnformeerd moeten worden tijdens het proces van opstellen

Tevens is het van belang aandacht te besteden aan de 'timing'. Op welke moment of welke momenten is behoefte aan een rapportage (bijvoorbeeld voor- en na het storm/hoogwaterseizoen).

#### *Juridisch register*

Het juridisch register betreft onder andere legger, keur en beleidsregels. Deze dient actueel te zijn. Het is van belang een procesbeschrijving te maken waarmee wordt geborgd wie verantwoordelijk is voor actualiteit van het totale register, passend bij een doelmatige werkwijze en formele inspraakverplichtingen.

#### *Kennismanagement*

De inrichting van deze activiteit hangt sterk samen met het (ambtelijk) eigenaarschap van de zorgplicht als geheel. De kennisbehoefte bij medewerkers gericht op inhoudelijke kennis en vaardigheid in de taakuitoefening kan baat hebben bij een samenhangende benadering. Lijnmanagement en een stafafdeling HRM kunnen hierin gezamenlijk optrekken.

### *Informatiemanagementsysteem*

De zorgplicht waterkeringen kent diverse verschillende informatiestromen, bijvoorbeeld uit inspecties, onderhoud, vergunningverlening en toezicht. De wijze waarop deze informatie wordt verwerkt en beheert hangt samen met het daarvoor gehanteerde systeem. Voor het hanteren van één of meerdere informatiesystemen kan vastgelegd worden wie verantwoordelijk is voor het beheer van het systeem en de wijze waarop informatie in het systeem wordt opgenomen, gewijzigd en verwijderd.

