

“We weten nu ondubbelzinnig wat iedereen te doen staat.”

“De cijfers over ons wegen- en waterwegennet zijn nu volledig transparant.”

“Weg zijn de discussies over de cijfers, voortaan gaat het gesprek over de inhoud.”

”Iedereen spreekt over dezelfde, niet bediscussieerbare en herleidbare waarheid.”

Simons en haar collega's zijn praktisch omgesprongen met hun opdracht om het vernieuwde Rijkswaterstaat van een NIS te voorzien: "Binnen zes weken hebben we een demonstratieversie laten zien. Die maakte duidelijk over welke informatie de hele organisatie voortaan zou kunnen beschikken." Het NIS ondersteunt de organisatie in haar streven publieksgericht, transparant en bedrijfsmatig te werken.

#### Bronsystemen en afspraken

"Het NIS maakt duidelijk wat we bezitten en wat we onderhouden en beheren aan wegen, waterwegen en kunstwerken, zoals bruggen en tunnels. Ook geeft het inzicht in wie dat doet, waar die wegen, waterwegen en kunstwerken precies liggen, of ze voldoen aan het basisonderhoudsniveau en wat de gebruikscijfers zijn, zoals ongevallen", zegt Simons. "Rijkswaterstaats 'Adviesdienst Geoinformatie en IT' heeft de architectuur opgesteld. De achterliggende database is Oracle Spatial en SAS® Enterprise BI Server zorgt voor inzicht in enorme hoeveelheden informatie over bijvoorbeeld files en ongevallen en vanuit SAP voor financiële informatie en het inzicht daarin. De SAS-datakubussen hebben we via het Open GIS-protocol gekoppeld aan het geografisch informatiesysteem."

Om het systeem goed te voeden met gegevens, heeft Rijkswaterstaat modellen opgesteld die beschrijven uit welke bronnen informatie komt en hoe die moet worden vastgelegd. Daarnaast beschrijven protocollen afspraken over de levering van voldoende gegevens van de juiste kwaliteit, wat betreft actualiteit, volledigheid en controleerbaarheid. Deze brongegevens voeden het NIS, dat de geproduceerde informatie van een geografische referentie voorziet.

Veranderingen leiden vanzelf tot weerstand in een organisatie. Simons en haar collega's voorkomen die zoveel mogelijk door te werken volgens het principe: laten zien wat je doet, bewijzen dat het werkt en betrouwbaar zijn. De demonstratieversie van het NIS voldeed ook al aan dat principe en de directie was gauw overtuigd.

#### Transparant en eenduidig

Hoewel het NIS een systeem in ontwikkeling is, binnen een organisatie in verandering, is het nu al operationeel. Gefaseerd komen steeds meer van de gewenste functies beschikbaar. Veel van de gaten uit het verleden, zijn inmiddels opgevuld.

Simons: "De cijfers over ons (water-) wegennet zijn nu volledig transparant. De processen hoe we tot die cijfers komen, zijn eenduidig, voor alle regio's en diensten. Behalve areaalcijfers, werken we nu allemaal ook met de bijbehorende financiële cijfers. Rapportages bevatten samengestelde cijfers en daarvan kunnen we nu altijd de oorsprong oproepen."

Weg zijn de discussies over de cijfers, want ieder een spreekt over dezelfde, niet bediscussieerbare en herleidbare waarheid. Voortaan gaat het gesprek over de inhoud.

#### Prioriteiten tellen

"Niet langer telt de districtsgrens, maar tellen de prioriteiten", zegt Simons. "Deze prioriteiten zijn redelijk eenvoudig te bepalen. Dankzij het NIS weten we allemaal waarover we praten. We hebben SLA's afgesloten en we hebben de bijbehorende KPI's bepaald: we weten ondubbelzinnig wat iedereen te doen staat."

#### Kennissysteem en toekomstvisie

Sterk punt van het NIS is ook dat de kennis die vroeger exclusief bij bepaalde mensen aanwezig was, nu via het systeem breed beschikbaar komt. Simons: "Op dat gebied kunnen we nog verbeteren. We moeten alle relevante bronnen ontsluiten, de informatievoorziening verder verbeteren en informatie beter borgen en beter controleerbaar maken."

Daarnaast is het systeem al wel sterk in analyse van bijvoorbeeld filegegevens. Maar de ambitie is om met behulp van SAS® Analytics betere toekomstprognoses te maken, voor de meerjaren doorblik op waterwegen, bijvoorbeeld.

#### Duidelijke keuzes

Rijkswaterstaat werkt steeds meer als een landelijk opererend bedrijf voor het efficiënt en effectief beheren van de wegen, waterwegen en kunstwerken. Dankzij het NIS gaat dat steeds beter. De controles door de departementale accountantsdienst leveren minder discussie op. Het imago verbetert, omdat Rijkswaterstaat laat zien dat ze altijd weet waarover ze praat. Het werk verbetert kwantitatief en kwalitatief, omdat iedereen over dezelfde cijfers praat, de SLA's duidelijk zijn en het volgen van de prestaties eenvoudig is. De financiële planning is stukken eenvoudiger geworden.

Simons: "Managementinformatiesystemen mislukken vaak omdat het bestuur of de directie niet beslist. Rijkswaterstaat heeft duidelijke keuzes gemaakt. De organisatie zit in een geslaagde omvorming en het NIS sluit daar goed bij aan. In 2008 zijn we hoogstwaarschijnlijk de onderneming waarvan we in 2004 hebben besloten dat we die wilden zijn."



## RIJKSWATERSTAAT OP WEG NAAR KLANTGERICHTE SLAGKRACHT

SAS BI Server zorgt voor heldere taal en meer effectiviteit

#### Andrina Simons / Arnoud Elenbaas

Programmamanagers Netwerkmanagement Informatie Systeem, Rijkswaterstaat

#### Zakelijke uitdaging

Integreren van informatie uit honderden regionale bronsystemen tot één landelijk informatiesysteem voor het beheer Rijkswegennetwerk en Rijkswaterwegennetwerk

#### Oplossing

SAS® Enterprise BI Server zorgt voor inzicht in grote hoeveelheden informatie over de verkeersnetwerken zoals onderhoudstoestand, files en ongevallen, vanuit Oracle Spatial en SAP, via Open GIS gekoppeld aan het geografische informatiesysteem.

#### Voordelen

Integratie regio's en systemen; totaaloverzicht toestand verkeersnetwerken; één werkelijkheid voor alle leidinggevers.

#### Platform

Windows 2003 Server.

**Wie Nederland over de weg of het water doorkruist, komt geen grensovergangen tegen. Maar wat betreft het beheer en onderhoud van de (water-) wegen, was er wel degelijk sprake van obstakels in de vorm van de regiogrenzen van Rijkswaterstaat. Rijkswaterstaat, verantwoordelijk voor het beheer van en het werk aan de wegen, is traditioneel regionaal georganiseerd. Omdat de ingenieurs en hun collega's graag excelleren in hún werk, project, of regio, was er een eilandcultuur en was er geen sprake van een naadloos geheel. Maar de overheidsorganisatie maakt een bijzondere transitie door van een procedureel overheidsapparaat naar een slagkrachtig overheidsbedrijf.**

Vóór 2004 was de situatie waarin Rijkswaterstaat zich bevond niet bepaald effectief en efficiënt te noemen: op landelijk niveau was de organisatie het totaaloverzicht kwijt over wegen die door verschillende regio's lopen, de aansturing van het regionaal georganiseerde bedrijf was lastig en er was sprake van kwaliteitsverschillen tussen de regio's. Verschillende partijen werkten met verschillende getallen waarvan de oorsprong niet te achterhalen was. Niet de Nederlandse burger was de klant, maar de politieke opdrachtgevers waren dat.

Maar Rijkswaterstaat is veranderd en verandert nog steeds. De kanteling vindt plaats tussen de periode tussen 2004 en 2008 en is dus nog in volle gang. Met ingang van 1 januari 2006 is Rijkswaterstaat een agentschap geworden dat klantgericht en bedrijfsmatig werkt. Centraal staan de Nederlandse (water-) wegen als landelijk geheel, en de toestand daarvan voor eindgebruikers: de Nederlandse burger, bedrijven en overheidsinstellingen. Doel

is om alle talent en middelen één kant op te richten, op weg naar één landelijke, hoge kwaliteit van (water-) wegbeheer en -onderhoud. Hiertoe werken alle regio's van Rijkswaterstaat nu samen als één onderneming, met één ondernemingsplan. Publieksgericht, transparant en bedrijfsmatig. Het agentschap is verantwoordelijk voor de gemaakte afspraken, die zijn opgenomen in Service Level Agreements (SLA's) en die worden gemeten aan de hand van Key Performance Indicators (KPI's).

Ook in de nieuwe organisatie kan Rijkswaterstaat voor een goed functioneren van de (water-) wegen niet zonder efficiënt en effectief beheer. En dat is alleen mogelijk wanneer de juiste informatie op het juiste moment aan de juiste persoon wordt geleverd. Die informatievoorziening realiseert Rijkswaterstaat nu met behulp van één landelijk Netwerkmanagement Informatie Systeem (NIS).

#### Systemen

Andrina Simons, programmamanager bij Rijkswaterstaat: "Bij Rijkswaterstaat werken negenduizend mensen. Over alle regio's werkten we met vierduizend IT-systemen voor het beheer van de afzonderlijke delen van de landelijke weg- en waternetwerken."

Simons: "De veranderde focus van Rijkswaterstaat is het gemeenschappelijke doel. We stonden voor de uitdaging de bestaande essentiële systemen te bundelen om dat doel te bereiken. Wanneer de regio's efficiënt en effectief meewerken aan die taak, is ons doel bereikt. Ze zijn vrij om de systemen die niet essentieel zijn voor het landelijke systeem, binnen hun regio te blijven benutten. Binnen het NIS werken nu duizenden van deze systemen prima als bronsystemen."



SAS INSTITUTE B.V. POSTBUS 3053 1270 EB HUIZEN [WWW.SAS.COM/NL/SUCCESS](http://WWW.SAS.COM/NL/SUCCESS)  
TEL: 035 699 6900 FAX: 035 694 1952

Alle namen van producten of diensten van SAS en SAS Institute Inc. zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van SAS Institute Inc. in de VS en andere landen. © duidt op in de VS gedeponeerde handelsmerken. Andere merk- en productnamen zijn wettig gedeponeerde handelsmerken of handelsmerken van hun respectievelijke bedrijven. 0507

THE  
POWER  
TO KNOW®