

LEREN VAN ERVARINGEN UIT DE INDUSTRIE

Het belang van goed beheer van procesautomatisering

Het zuiveringsproces wordt meer en meer geautomatiseerd. Daarnaast zijn de eerste automatiseringssystemen van een decennium geleden aan vervanging toe. De afhankelijkheid van de procesautomatisering neemt daardoor toe, evenals de kosten. Goed beheer van deze kostbare bezittingen is dus voor de waterschappen van groot belang. Hoe dit dan te realiseren is een lastige vraag. Zes waterschappen (Zuiveringsschap Hollandse Eilanden en Waarden, Hoogheemraadschap De Stichtse Rijnlanden, Waterschap Rivierenland, Waterschap Regge en Dinkel, Hoogheemraadschap Hollands Noorderkwartier en de Dienst Waterbeheer en Riolerings) gingen rond de tafel zitten en voerden vorig jaar gezamenlijk een automatiseringsproject uit, waarbij ze niet alleen van elkaar wilde leren, maar waarbij ook buiten de deur gekeken is.

Het betrof drie plannen op het vlak van informatietechnologie en procesautomatisering. Eén van de plannen behelste het beheer van de procesautomatisering. Dit onderwerp staat bij de waterschappen sterk in de belangstelling: het zuiveringsproces wordt steeds meer en geavanceerder geautomatiseerd. Snelle ontwikkelingen in de techniek zorgen voor veel vernieuwingslagen. Bijgevolg nemen de afhankelijkheid en de kosten van de procesautomatisering toe. Redenen genoeg om ervoor te zorgen dat deze procesautomatisering goed en met zo weinig mogelijk kosten blijft draaien. Het project moest inzicht geven in mogelijke maatregelen om het beheer en onderhoud zowel technisch inhoudelijk als organisatorisch te verbeteren.

Eén van de vragen die beantwoord moest worden, was: blijven we het zelf doen of is uitbesteden van het beheer een optie? 'Zes weten meer dan één' en 'met zes is goedkoper

dan alleen' zijn de hoofdredenen om samen projecten uit te voeren. Dit gaat echter alleen op als voor samenwerking ook een goede voedingsbodem bestaat: partijen moeten enthousiast zijn, resultaat moet snel zichtbaar zijn en men moet willen leren van elkaar. Om dit te bereiken zijn twee van de plannen grotendeels uitgevoerd tijdens twee aaneengesloten dagen in een congrescentrum waarin workshops, discussies en lezingen zijn gebundeld, afgewisseld met de nodige ontspanning en informele momenten.

Goed beheer betekent niet alleen tijdig onderhoud aan installaties en programmatuur, maar ook nadenken over tijdige vervanging. Bij beheer moeten ook de leveranciers en hun leveringsvoorwaarden betrokken worden. Enige zelfkennis mag ook niet ontbreken: wil het waterschap profiteren van de nieuwste technieken of wacht het liever tot

eventuele kinderziekten eruit zijn? Uiteraard moet het beheer afgestemd zijn op de aanwezige procesautomatisering: Is deze complex of relatief eenvoudig? Is een onderdeel bedrijfskritisch of mag deze wel eens uitvallen? Het beheer moet in ieder geval afgestemd zijn op de werknemers: Wat is hun opleiding en ervaring? Hoeveel mensen houden zich hiermee bezig? Is er veel verloop? Uit deze beschrijving blijkt dat het uitvoeren van beheer organisatiespecifiek is, maar hoe dit vormgegeven moet worden is gezamenlijk door de waterschappen vastgesteld.

Om een beeld te krijgen van de huidige situatie van het beheer bij de deelnemende waterschappen is een inventarisatie uitgevoerd. Om een kijkje in de keuken van anderen te kunnen krijgen, hebben ook Waterleidingbedrijf Amsterdam en organisaties uit de industrie een vragenlijst ingevuld, evenals een breed scala aan leveranciers. Uit deze inventarisatie bleek dat bij de waterschappen het onderhoud van de installaties over het algemeen goed geregeld is. Inzicht in kosten, vastleggen van doelstellingen en kwaliteitseisen en het toetsen hiervan ontbreken echter vrijwel volledig. Erkend wordt dat dit verbeterd moet worden, om zo de toenemende afhankelijkheid en kosten van de procesautomatisering in de hand te kunnen houden.

Daarnaast is dit noodzakelijk om een goede afweging voor zelf doen of uitbesteden van het beheer te kunnen maken. De industrie blijkt hierbij al verder te zijn. Onderwerpen die nu bij de waterschappen spelen, hebben bij de industrie in het verleden ook gespeeld. Dit, gecombineerd met de bereidheid van de industrie om deze opgedane kennis en ervaring met de waterschappen te delen, biedt (onverwachte) kansen.

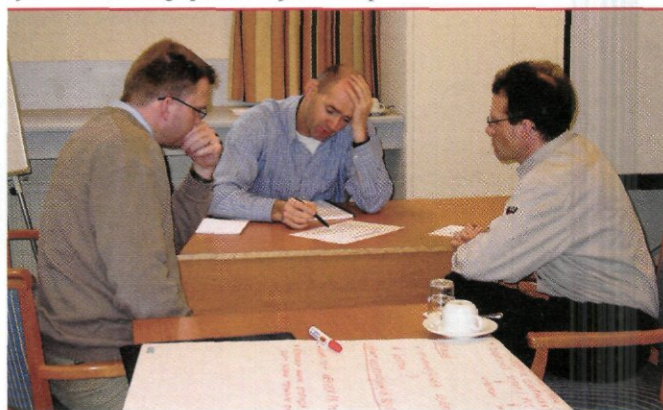
Samen de hei op!

Tijdens de 'synergiedagen' hebben de deelnemers zich verdiept in de bestaande

Waterschappers in discussie.



Af en toe leverden de gesprekken hoofdbreken op.



theorie over het beheer en hebben die beoordeeld op haar bruikbaarheid voor de waterschappen. Een voorbeeld hiervan is dat naar een veel toegepaste wijze van beheer voor de ICT (ITIL) is gekeken. ITIL is een verzameling van 'best-practices' en wordt in de kantoor- en administratieve automatisering veel toegepast. Witteveen+Bos heeft met een 'procesautomatiseringsbril' naar ITIL gekeken. Hierbij is ITIL vertaald voor de procesautomatisering, door aan te geven waar procedures wel en niet zinvol toegepast kunnen worden voor deze sector. Dit is vervolgens door de waterschappen beoordeeld op bruikbaarheid voor hun specifieke situatie. Zij waren daarover enthousiast.

Vooraf bezaten de deelnemers de nodige scepsis: ICT is toch niet te vergelijken met procesautomatisering? Hoewel de vertaalslag wel degelijk nodig blijkt voor procesautomatisering, bleek ITIL veel handvatten te bieden om het beheer vorm te geven. Dit wordt bevestigd door de industrie: ook hier wordt ITIL in aangepaste vorm gebruikt voor hun procesautomatisering.

Niet het wiel (opnieuw) uitvinden

Goed beheer van de procesautomatisering van de waterschappen blijkt nog niet zo eenvoudig. Toch hoeven de waterschappen hiervoor niet het wiel uit te vinden: hierbij kan men ondersteund worden door samen te werken en van elkaars kennis en kunde te profiteren. Daarnaast blijkt dat de industrie veelal voorloopt op dit vlak en dat hiervan geleerd kan worden. Bovendien kan van de ontwikkeling die het beheer van de ICT heeft doorgemaakt een graantje meegepikt worden door bewezen concepten te vertalen naar de procesautomatisering. Naast kennisvergroting heeft dit project een beheermodel voor de procesautomatisering opgeleverd, dat als kapstok kan dienen voor het verbeteren van het beheer bij de waterschappen.

Samen verder?

Uiteindelijk is de opgedane theorie- en praktijkkennis gebundeld in een stappenplan, waarin de waterschappen een vervolgtraject hebben uitgezet om het beheer van de procesautomatisering te verbeteren met behulp van het beheermodel. De samenwerking is zo goed bevallen dat de waterschappen op deze voet verder willen gaan. Het vervolg bestaat dan ook vooral uit meer samenwerking, maar daarnaast is voldoende ruimte opgenomen om een invulling per waterschap te kunnen maken. 

ir. Saskia Monsma

(Witteveen+Bos)

ing. Cor Verkerk

(Dienst Waterbeheer en Riolering)