

**Iedere rioleringsbeheerder vraagt zich vast wel eens af of hij wel goed werk levert en of het niet beter (lees: goedkoper) kan. Deze vraag wordt echter ook steeds vaker vanuit de eigen organisatie gesteld. Herkenbaar?**

In februari 2011 verscheen in dit vakblad het artikel 'Doelmatig aan het werk met het Rioleringsbeheerplan' (Herbermann, Van Oss en De Leeuw). Daarin werd beschreven dat het Rioleringsbeheerplan het (tactische) middel bij uitstek is om de koppeling te leggen tussen de voor de riolering gestelde (strategische) doelen (DoFeMaMe in het vGRP) en de (operationele) uitvoering van beheertaken. Drie gemeenten – het gaat om Alphen aan de Rijn, Nijmegen en Buren - delen hun eerste ervaringen met deze planvorm.

#### Professionaliseer

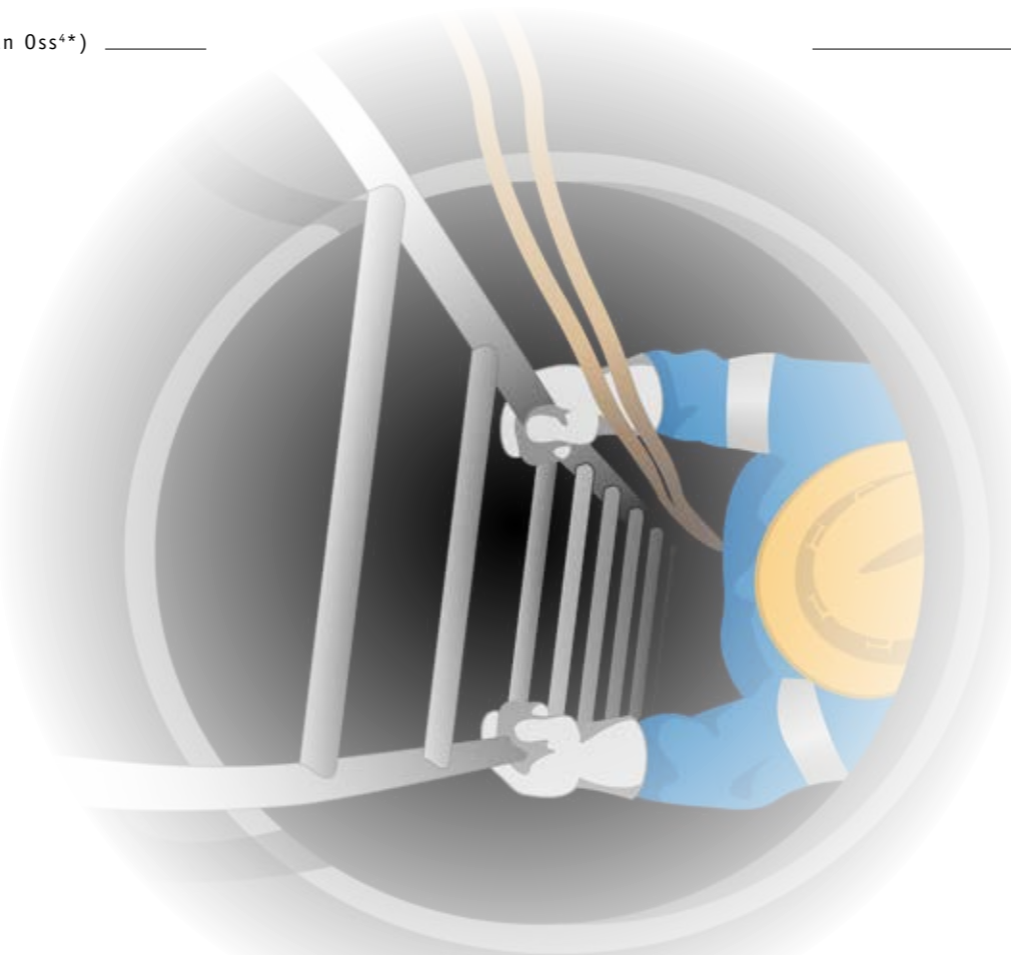
Professioneel rioleringsbeheer betekent dat je als beheerder weet wat je allemaal doet en waarom je dit doet. Er moet dus een koppeling zijn tussen de operationele beheeractiviteiten (wat) en de strategi-

sche doelstellingen (waarom). Daarnaast leg je duidelijk vast hoe je de koppeling vorm geeft. Welke beheeracties voer je op welke manier uit om de doelen te bereiken?

We leren continu van ervaringen die we opdoen bij het uitvoeren van beheeracties. Een flexibel plan dat makkelijk kan worden aangevuld en/of verbeterd biedt ruimte om deze ervaringen vast te leggen en te verwerken in de werkwijzen. De cyclus Plan, Do, Check, Act is en blijft essentieel, het plan zorgt voor borging van dit proces.

In een rioleringsbeheerplan (of handboek riolering of activiteitenplanning) zou je in ieder geval willen opnemen:

- Inzicht en overzicht in alle beheeracti-



viteiten (wat doen we?);

- Waarom doen we de dingen zoals we ze doen (waarom doen we het?);
- Beschrijving van de manier waarop (hoe doen we het?);
- Plan, Do, Check, Act (hoe leren we?).

Daaraan kunnen onderdelen worden toegevoegd zoals:

ter verantwoording  
geroepen. Het vertrouwen kan dan zo maar omslaan in wantrouwen. Zou het niet beter zijn om vanuit onszelf verantwoording af te leggen? Dat schept vertrouwen. Agendeer daarom rioleringsbeheer.

Het Gemeentelijk Rioleringsplan (vGRP) wordt veelvuldig misbruikt voor de doorvertaling van de strategische doelstel-

#### Hoe tonen we in- en extern aan dat we de goede dingen doen?

(ervaringen uit Nijmegen door Frank Wattenberg)

De werkprocessen voor rioleringsbeheer zijn in Nijmegen beschreven in verschillende documenten. Daarnaast zijn er verschillende personen die zich bezighouden met de rioleringsobjecten. Om meer overzicht en structuur te krijgen wilden we de werkprocessen, inclusief taken en bevoegdheden, eenduidig beschrijven in één Handboek Rioleringsbeheer. Intern werd daarnaast de vraag gesteld om taken en bevoegdheden inzichtelijk te maken.

We hopen meer structuur aan te kunnen brengen in de manier van werken. De cyclus Plan, Do, Check, Act willen we, met het oog op asset management en risico gestuurd beheer, verder doorvoeren en onafhankelijk van de te beheren objecten inzichtelijk maken. De taken worden hiermee onderverdeeld in het opstellen van plannen, het uitvoeren, het controleren/beoordelen en het bijstellen van DoFeMaMe. Met het Handboek Rioleringsbeheer ontstaat een eenduidig tactisch plan, tussen het meer strategische en beleidsmatige vGRP en de sterk operationele jaar- en uitvoeringsprogramma's. We kunnen daardoor onze werkwijzen makkelijk en snel aanpassen aan praktijkervaringen.

#### Wat doen we allemaal...? En heeft dat zin...?

(ervaringen uit Buren door André de Haan)

Betrokken technici communiceren meestal niet zo goed. We vertellen enthousiast een boodschap... Maar vrijwel niemand zit op die boodschap te wachten. Het is dus heel belangrijk om te onderzoeken hoe we moeten informeren. Waarmee vinden we de aansluiting? Pas als we dat weten, kunnen we vertellen wat we beheren, hoe we dat doen en waarom we dat op die manier doen.

Financiën krijgen gewoonlijk meer aandacht dan techniek. In Buren gingen we daarom op zoek naar een aantal indicatoren die samen snel een evenwichtig beeld geven van de gevolgen van onze inspanningen. Dit leggen we binnenkort voor aan de gemeenteraad. We bieden de Raad aan om haar jaarlijks te informeren over zaken die ze interessant vindt zoals tariefontwikkeling en burgertevredenheid. Daarbij voegen we dan ook informatie over het systeem functioneren en de kwaliteit van de objecten. Is alles schoon, heel en veilig? Uiteindelijk willen we er naartoe dat de indicatoren en de doelstellingen in het vGRP direct aan elkaar gekoppeld zijn; terwijl we de omvang van het vGRP beperkt houden tot zo'n 15 pagina's. Wij hopen en verwachten dat hierdoor de politieke betrokkenheid bij het vGRP verder vergroot.

# Professionaliseer, agendeer en waardeer rioleringsbeheer

#### Hoe gaan we het rioleringsbeheer vormgeven na de fusie?

(ervaringen uit Alphen aan den Rijn door Jeroen Rombout)

Per 1 januari 2014 zijn drie gemeenten (Rijnwoude, Boskoop en Alphen aan den Rijn) samengevoegd. Dit is de aanleiding geweest om een gezamenlijk rioleringsbeheerplan te maken voor de nieuwe gemeente. Daarnaast is het proces ook een eerste opstap naar een nieuw vGRP voor de nieuwe gemeente.

Het maken van een beheerplan is een goede manier om te inventariseren en te bespreken hoe de drie gemeenten gewend waren het rioleringsbeheer uit te voeren. Het resultaat is een nieuwe gezamenlijke manier van beheren van de riolering. De directe relatie met het vGRP maakt het opnieuw vormgeven van de (effectgerichte) kaders een mooi uitgangspunt.

Door het proces in duidelijke stappen te doorlopen komen alle zaken aan bod die betrekking hebben op het beheren van de riolering en wordt er nog eens nagedacht waarom sommige acties eigenlijk ondernomen worden; doen we die dingen die we doen goed? Door continu de relatie te leggen met de DoFeMaMe is ook de koppeling met het vGRP gewaarborgd.

- Taakverdeling tussen beheerders of afdelingen (wie doet het?);
- Planning van de activiteiten (wanneer doen we het?);
- Begroting en realisatie (wat kost het?).

#### Agendeer

Met agenderen wordt het onder de aandacht brengen van de juiste informatie bij de juiste mensen bedoeld. Rioleringsbeheer omvat alles wat we doen om zowel de objecten als het systeem (de complexe samenhang van objecten) in stand te houden. De omgeving vertrouwt er (onbewust) op dat de volksgezondheid niet in gevaar komt en dat we droge voeten houden. Als het een keer niet goed gaat, worden we

lingen naar concrete operationele beheeracties. Het vGRP wordt hiermee te gedetailleerd, waardoor we er maar mondjesmaat een goed gesprek met de politiek over kunnen voeren. Daarnaast biedt een star vGRP (looptijd meerdere jaren) minder mogelijkheden tot flexibiliteit in werkwijzen. Het vGRP moet weer abstracter worden en zich richten op effecten, in plaats van op inspanningen en/of resultaten. De koppeling tussen de strategie en het operationeel beheer hoort thuis in een tactisch plan. Dat plan kan de portefeuillehouder onder de aandacht van het college brengen.

Waarderen is het op waarde schatten. Welke waarde genereren we door goed ri-

oleringsbeheer? Wat is het effect van alle inspanningen die de rioleringsbeheerder doet? De waarde moet (met behulp van indicatoren) inzichtelijk worden zodat op basis daarvan, waar nodig, kan worden bijgestuurd op strategisch, tactisch of operationeel niveau. De uitdaging voor de komende jaren is het vinden van de juiste set aan indicatoren en de presentatie daarvan.

#### Tot slot

Drie gemeenten beschrijven in dit artikel de waarde van een tactisch plan als het Rioleringsbeheerplan. De boodschap is duidelijk: professionaliseer, agendeer en waardeer rioleringsbeheer. Voor jezelf én

voor anderen. Professionaliseer door overzicht te krijgen en te houden in wat je doet en waarom je dit doet. Leer van waar je mee bezig bent en leg dit vast. Agendeer door de politiek strategische keuzes te laten maken. Met een tactisch plan zorg je voor de juiste interne afstemming en de doorvertaling naar de operationele (jaar) planning. Waardeer het effect van alle inspanningen door te zoeken naar een juiste set aan indicatoren en een passende presentatie daarvan. ■

\*) Auteurs zijn werkzaam bij gemeente Buren<sup>1</sup>, gemeente Alphen aan den Rijn<sup>2</sup>, gemeente Nijmegen<sup>3</sup> en RoyalHaskoningDHV<sup>4</sup>.