

Definitief

Managementteam I-kwadraat

Handboek Beheer Informatiesysteem Industrielawaai

1 december 2000

Stationsplein 1
Postbus 907
3800 AX Amersfoort
Telefoon 033 467 7777
www.twynstra.com
Twynstra Gudde
Management Consultants BV
KvK 31031754

Managementteam I-kwadraat

Handboek Beheer Informatiesysteem Industrielawaai

ing. E.J. van Capelleveen RI
drs. A.G.M. Telleman
ir. E.J.M. Weesie
drs. L.C.M. van Veen

Amersfoort, 1 december 2000
226065/ECA/EBE

Samenvatting

Voor u ligt het Handboek Beheer van de beheerorganisatie I-kwadraat. Het bevat een beschrijving van de wijze waarop de exploitatie, het beheer en de verdere ontwikkeling van het informatiesysteem Industrielawaai vorm gegeven is/zal worden. In deze samenvatting zullen wij de uitgangspunten en keuzen die gemaakt zijn kort verwoorden.

Binnen de huidige samenwerkingsvorm zullen de eigenaren van het Informatiesysteem Industrielawaai, ook wel I-kwadraat genoemd, de exploitatie in concessie geven aan de beheerorganisatie I-kwadraat. Het bestuur van de beheerorganisatie I-kwadraat, dat de feitelijke exploitatie en het beheer zal uitvoeren, zal berusten bij het Managementteam I-kwadraat. Het dagelijks, technisch en applicatiebeheer zal evenals de ondersteuning en het systeemonderhoud via dienstverleningsovereenkomsten uitbesteed worden. De klanten van de beheerorganisatie zullen via onderhouds- en gebruiksovereenkomsten de gebruiksrechten en dienstverlening inkopen. Er zal een tariefstelsel gelden voor deze dienstverlening en het gebruik. De gemeenschappelijke AO zal bindend zijn voor klanten in het beheersgebied 1 (Gemeente Rotterdam) en worden aanbevolen voor gebruikers in beheersgebied 2 (Verzorgingsgebied DCMR Milieudienst Rijnmond). Een exacte afbakening van deze beheersgebieden vindt u in de bijlagen.

Onderwerp van beheer en exploitatie vormt de centrale apparatuur waarop de I-kwadraat-applicatie draait en de daartoe behorende communicatie-infrastructuur, de I-kwadraat-applicatie, het I-kwadraat-concept, de AO, de documentatie en het verzorgen van opleidingen en ondersteuning. Het gegevensbeheer is nadrukkelijk in handen gegeven van de gebruikers en gegevensproducenten. Uitzondering hierop vormen de gemeenschappelijke basisgegevens zoals de berekeningsparameter. Het systeem I-kwadraat zal niet actief door de beheerorganisatie vermarkt worden. Het staat de gebruikersorganisaties evenwel vrij zich hierin actief op te stellen. Deze lijn is ook doorgezet in de mogelijkheden voor gebruikers om voor eigen risico en rekening aanvullende functionaliteit te ontwikkelen. Deze kan later, binnen de geldende acceptatieregels, alsnog aan de kern van het I-kwadraat worden toegevoegd. Er zijn dan ook spelregels ontwikkeld die gelden voor gebruik, beheer, exploitatie, vermarkten en ontwikkelen die aangeven wat moet en mag. In de modelovereenkomsten voor dienstverlening, onderhoud en gebruik zijn deze regels in artikelen vertaald.

Richtlijnen ten aanzien van het eigendom en gebruik van gegevens alsmede de te implementeren rollen met betrekking tot het gegevensbeheer zijn in de bijlagen eveneens benoemd. De sfeer van “Wie betaalt, bepaalt” en “Vrijheid in verbondenheid” is een belangrijke regel gebleken in ontwerp en inrichting van het beheer.

Inhoudsopgave

Samenvatting

1	Inleiding	1
1.1	Waarom dit document?	1
1.2	Structuur en inhoud van het document	1
2	Positionering en samenhang componenten in het organisatieontwerp	3
2.1	Inleiding	3
2.2	Drie sporen aanpak	3
2.3	In stand houden	5
2.4	Samenwerken en besturen	5
2.5	Vernieuwen en uitbreiden	6
3	Werkproces Industrielawaai	7
3.1	Hoofdproces Zonebewaking	7
3.2	Elementen van het proces Zonebewaking	7
3.3	Processtructuur Zonebewaking	8
3.4	Secundaire processen	9
3.5	Abstracte processtappen	10
4	Inhoud en kern systeem I-kwadraat	11
4.1	Inleiding	11
4.2	Inhoud van I-kwadraat	11
4.3	De kern van I-kwadraat	18
5	Samenwerkingsprotocol	20
5.1	Inleiding	20
5.2	Actoren in de samenwerking	20
5.3	Doel van de samenwerking	20
5.4	Objecten van samenwerking	22
5.5	Vorm van samenwerking	22
5.6	Uitgangspunten voor de detaillering	23
5.6.1	Onderscheiden en scheiden	23
5.6.2	Herinrichten van de beheerorganisatie	24
5.6.3	Rollen en taken	25
5.6.4	Rechten en plichten	26
5.6.5	Eisen	27
6	Spelregels voor gebruik	28
6.1	Inleiding	28
6.2	Eigendom, gebruik, beheer, exploitatie en ontwikkeling	28
6.2.1	Eigendom	28

6.2.2	Gebruik	28
6.2.3	Beheer	29
6.2.4	Exploitatie	29
6.2.5	Ontwikkeling	29
6.3	Uitgangspunten voor gebruik	29
6.3.1	Algemeen	30
6.3.2	In het beheersgebied	30
6.4	Verschillende vormen van gebruik	30
6.5	Rechten en plichten samenhangend met het gebruik	33
6.5.1	Apparatuur en infrastructuur	33
6.5.2	Applicatie	34
6.5.3	Gegevens	35
6.5.4	Documentatie en opleidingsmateriaal	38
6.5.5	Administratieve Organisatie	39
6.5.6	Gedachtengoed	39
6.6	Gebruiksovereenkomst	40
6.7	Gedragscode	40
7	Spelregels voor exploitatie en beheer van het systeem	42
7.1	Inleiding	42
7.1.1	Onderscheid tussen exploitatie en beheer	42
7.2	Spelregels voor exploitatie	43
7.2.1	Exploitatievormen	43
7.2.2	Uitgangspunten voor de exploitatie	45
7.2.3	Gekozen exploitatievorm	45
7.2.4	Taken samenhangend met de exploitatie	47
7.3	Spelregels voor het beheer	48
7.4	Werking van het beheerproces	49
7.4.1	Primaire werking	49
7.4.2	Beheerobjecten	56
7.4.3	Relaties tussen beheertaken	57
8	Onderhoudsfilosofie	58
8.1	Inleiding	58
8.2	Groeimodel	58
8.3	De kern en modules van S12	59
8.3.1	Elementen in de kern	60
8.3.2	Gezamenlijke modules rond de kern	60
8.3.3	Gebruikersspecifieke modules rond de kern	61
8.3.4	Objecten van onderhoud	61
9	Ambities, beleidskader en spelregels voor vermarkten en ontwikkelen I-kwadraat	62

9.1	Inleiding	62
9.2	Ambities en beleidskader	62
9.2.1	Van ambitie naar exploitatie	62
9.2.2	Beleidskader	65
10	Spelregels voor ontwikkelen	67
10.1	Ontwikkelrecht	67
10.2	Specificatieplicht	67
10.3	Acceptatievrijheid	67
10.4	Beheerplicht	68
10.5	Programmatuur ten behoeve van gegevensverstrekking	68
10.6	Verbeteringen alleen via de beheerorganisatie	68
10.7	Verbeterrecht	68
10.8	Spelregels voor vermarkten	69
10.8.1	Uitgangspunten	69
11	Organisatievorm	70
11.1	Ontwerpcriteria	70
11.1.1	Continuïteit	70
11.1.2	Klantgerichtheid	70
11.1.3	Flexibiliteit en slagvaardigheid	70
11.1.4	Solidariteit en vertrouwen	71
11.2	Besturing	71
11.2.1	Inputsturing	72
11.2.2	Troughputsturing	72
11.2.3	Outputsturing	72
11.2.4	Dashboard	73
11.3	Structuur en rollen	74
11.3.1	Organisatiestructuur	74
11.3.2	Rollen	74
11.4	Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden	76
11.4.1	Functieprofiel dagelijks beheerder	78
11.5	Overlegvormen	79
11.5.1	Eigenarenoverleg	79
11.5.2	Gebruikersoverleg	79
11.6	Beslisstructuur	79
12	Statuten en huishoudelijk reglement	80
12.1	Modelstatuten	80
12.2	Huishoudelijk reglement	85

1 Inleiding

1.1 Waarom dit document?

Dit Handboek Beheer is tot stand gekomen naar aanleiding van de constatering dat de vorm van beheer en exploitatie het I-kwadraat in de periode 1995-2000 niet geheel tegemoet kwam aan de wens van de gebruikerseigenaren. Ook het feit dat daarin geen voorzieningen waren getroffen voor uitbreiding van het gebied waar met behulp van I-kwadraat zonemanagement uitgevoerd werd, speelde hierbij een rol. Tenslotte bleek de wijze van beheer en exploitatie na zes jaar toe aan een verversingslag. Tegelijkertijd is getracht een professionalisering door te voeren die het mogelijk maakt de uitvoerende taken die voortvloeien uit het beheer en de exploitatie uit te besteden. Tenslotte waren de recente richtlijnen van Cohen, van Boxtel en Kohnstamm met betrekking tot de rol van overheidsorganen in het bedrijfsmatig aanbieden van diensten en programmatuur en omgang met openbare gegevens aanleiding het beleid met betrekking tot het vermarkten van het informatiesysteem bij te stellen.

1.2 Structuur en inhoud van het document

Het handboek is zo opgezet dat de lezer meegenomen wordt in de denklijn die toegepast is op het ontwerp en de inrichting van de beheerorganisatie en haar taken. Toch is het mogelijk, na het lezen van hoofdstuk 2 “Positionering”, hoofdstukken te gebruiken, zonder dat alle voorafgaande hoofdstukken zijn doorgelezen. Wij geven nu een beknopt inzicht in de inhoud van het handboek. Allereerst wordt in hoofdstuk 2 de positionering en samenhang van de componenten in het organisatieontwerp toegelicht. Hierdoor krijgt de lezer zicht op de verwevenheid van onderwerpen en kan de lezer de samenhang zelf beoordelen. Het hierin gehanteerde schema wordt tevens gebruikt om bij elk hoofdstuk aan te geven hoe de inhoud van dat hoofdstuk past bij de andere hoofdstukken.

Vanaf hoofdstuk 3 worden inhoudelijke onderwerpen behandeld. Eerst komen de werkprocessen van het managen van industrielawaai aan bod. In dit hoofdstuk wordt ook de relatie gelegd met de AO die van toepassing is op het gebruik van het informatiesysteem en de daarin opgeslagen gegevens. In hoofdstuk 4 wordt vervolgens duidelijk gemaakt uit welke onderdelen I-kwadraat bestaat. De OPEN-IT structuur, de kern en het informatiesysteem worden benoemd en in onderling verband geplaatst.

In hoofdstuk 5 is het de vorm van samenwerking die het onderwerp vormt. Dit mondt uit in een samenwerkingsprotocol dat de basis vormt voor de overige onderwerpen.

Vanaf hoofdstuk 6 komen de spelregels aan bod. Eerst die voor gebruikers (6), dan die voor de beheerder(s) en de exploitant (7). De slag naar de wijze van beheer en onderhoud wordt ook in dit hoofdstuk via de onderhoudsfilosofie gemaakt. In hoofdstuk 8 worden de ambities van het Managementteam I-kwadraat vertaald naar een groeipad en groeimodel voor de applicatie. De hieruit afgeleide spelregels voor vermarkten en ontwikkelen zijn in hoofdstuk 9 verder beschreven.

Vanaf hoofdstuk 10 komen de bestuurlijke en organisatorische aspecten aan bod. Taakverdeling tussen Managementteam, Eigenaren, Beheerder en Dienstverleners alsmede de wijze van besturen zijn hierin verwoord. Deze zijn in hoofdstuk 11 uitgewerkt naar statuten en een huishoudelijk reglement. De vorm en inhoud van het werkprogramma en die van de rapportage over de uitvoering daarvan vormen de inhoud van hoofdstuk 12. Hoofdstuk 13 bevat de model-overeenkomsten tussen de gebruikers/klanten en de beheer-exploitatie-organisatie. De overeenkomsten voor gebruik, onderhoud, ondersteuning tussen dienstverleners en de beheerorganisatie zijn opgenomen in hoofdstuk 14. In hoofdstuk 15 is de dienstverleningsovereenkomst voor het dagelijks beheer opgenomen.

In de bijlagen zijn vervolgens nog een reeks relevante documenten en kaarten opgenomen.

Wij hebben met plezier samen met het Managementteam I-kwadraat gewerkt aan de totstandkoming van dit Handboek Beheer. Wij spreken de wens uit dat het een bruikbaar document mag blijken te zijn, dat richting geeft aan het beheer en de exploitatie van het I-kwadraat.

2 Positionering en samenhang componenten in het organisatieontwerp

2.1 Inleiding

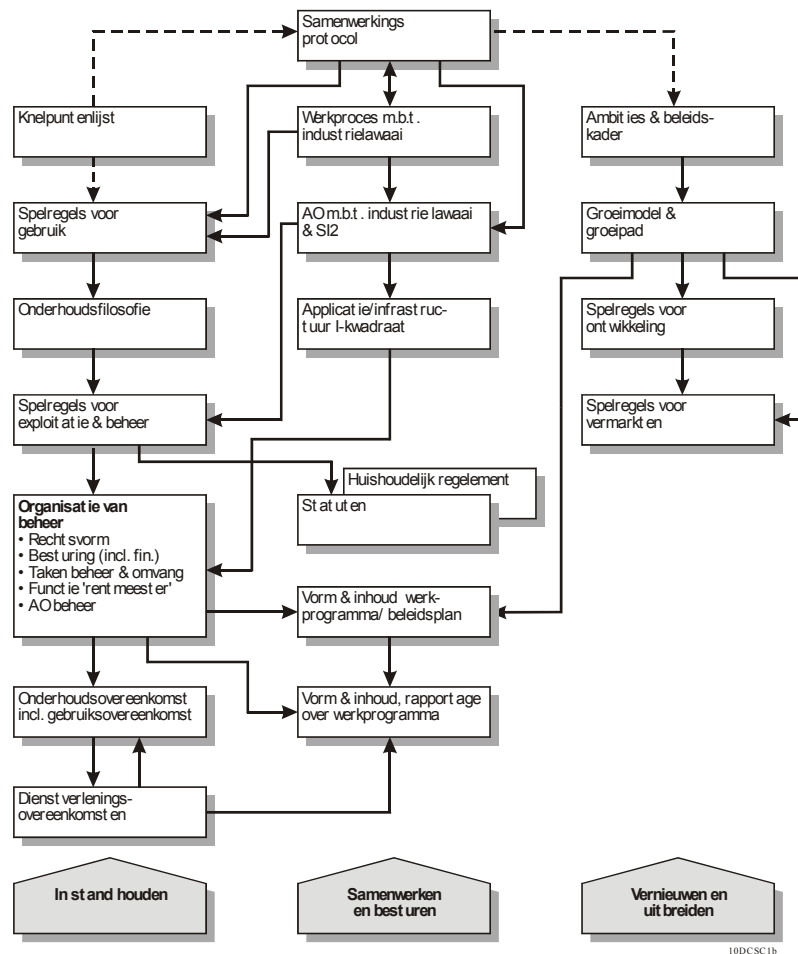
In dit hoofdstuk is vastgelegd uit welke componenten het organisatie-ontwerp voor de beheerorganisatie I-kwadraat bestaat. Elk component is kort toegelicht qua inhoud terwijl tevens de samenhang tussen de componenten zoveel mogelijk is verwoord. Dit Handboek Beheer I-kwadraat is een co-productie van het MT-I-kwadraat en Twynstra Gudde Management Consultants.

2.2 Drie sporen aanpak

De aanpak van het organisatie-ontwerp voor de beheerorganisatie I-kwadraat is op verzoek van het managementteam I-kwadraat in drie stukken opgesplitst. De reden ligt in het met voorrang helder krijgen van alles wat samenhangt met “het in stand houden” van I-kwadraat. De drie sporen die uitgewerkt zullen worden zijn:

- in stand houden
- samenwerken en besturen
- vernieuwen en uitbreiden.

In het hieronder opgenomen schema zijn de te onderscheiden componenten in de drie sporen nader uitgewerkt. We zullen eerst de richtinggevende onderdelen behandelen (bovenzijde) en daarna met de detaillering aanvangen (onderzijde).



Figuur 1. Componenten in drie sporen

We zullen per spoor nu de componenten beschrijven en de samenhang met andere componenten toelichten.

2.3

In stand houden

Het in stand houden van het informatiesysteem I-kwadraat veronderstelt een duidelijke verzameling spelregels met betrekking tot gebruik, exploitatie en beheer, die verder gedetailleerd zijn in enerzijds onderhouds- en gebruiksovereenkomsten en anderzijds in een beschrijving van de organisatie van het beheer. Omdat in de afgelopen jaren enige knelpunten zijn geconstateerd, wordt de knelpuntenlijst van april 1999 gebruikt om na te gaan of de nieuwe spelregels soelaas bieden voor de bekende probleemsituaties. Ook de dienstverleningsovereenkomsten komen aan de orde, omdat we ervan uitgaan dat de niet strategische taken van de beheerorganisatie zullen worden uitbesteed. De organisatie van het beheer vormt in dit deel een cruciaal deel, dat na de definitie van de spelregels voor gebruik, beheer en exploitatie kan worden vormgegeven. In dit organisatiedeel zullen rechtsvorm, de wijze van besturing, alle beheer en exploitatietaken, de functie van de dagelijks beheerder en de administratieve organisatie van de beheer- en exploitatietaken de revue passeren. Om na te gaan of de knelpunten die in april/mei 1999 zijn geconstateerd door het herontwerp van een oplossing zijn voorzien, zal een tabel worden opgesteld om de dekking vast te kunnen stellen. Deze is in de bijlage opgenomen.

2.4

Samenwerken en besturen

De samenwerking tussen de partijen in de beheerorganisatie I-kwadraat wordt allereerst in een samenwerkingsprotocol benoemd. Objecten van samenwerking en regels voor de samenwerking vormen daarmee de basis voor de spelregels voor zowel gebruik, beheer, exploitatie als verdere groei zowel in functionaliteit als aantal gebruiksorganisaties. Het werkproces met betrekking tot zonebeheer en zonebewaking is hierbij van belang voor de wijze waarop de applicatie gebruikt wordt. Binnen de huidige samenwerking bestaat tevens een gemeenschappelijke administratieve organisatie met betrekking tot het gebruik van de applicatie en een interpretatiekader¹ voor de gegevens die in de applicatie gebruikt worden.

¹Via het interpretatiekader voor de gegevens wordt aangegeven hoe met de akoestische waarheid in het beheersgebied 1 omgegaan dient te worden. Feitelijk hoort dit bij de AO van het proces Industrielawaai en zal dit slechts ten dele in de AO van het gebruik van I-kwadraat terugkomen.

Deze bepalen de objecten die aan het beheer en exploitatie onderhevig zijn en stellen eisen aan de spelregels voor exploitatie en beheer.

Op basis van de spelregels voor beheer en exploitatie en de gekozen rechtsvorm zal een huishoudelijk reglement en statuten worden opgesteld. Als afgeleide van de organisatievorm van het beheer en de exploitatie, zal gelet op de onderscheiden taken, de vorm en inhoud van het werkprogramma en de wijze waarop daarover gerapporteerd dient te worden, worden beschreven. Het beleidskader en het gekozen groeipad respectievelijk groeimodel geven daarnaast inhoud aan de vorm en inhoud van het beleidsplan.

2.5

Vernieuwen en uitbreiden

In dit deel komen de spelregels voor verdere ontwikkeling en vermarkten aan de orde. Ze ontstaan nadat de partijen hun ambities voor vernieuwing en uitbreiding, zowel qua functionaliteit als qua gebruikende organisaties, expliciet hebben gemaakt. Hiertoe zal een beleidskader, dat richting geeft aan die uitbreiding en vernieuwing, moeten worden verwoord. Voor de applicatie zelf zal eveneens een groeimodel en groeipad worden gedefinieerd. Op basis hiervan kan de inhoud van het beleidsplan worden benoemd. Vooralnog is geen sprake van een marketing- en verkoopstrategie in het kader van dit herontwerp van de beheerorganisatie.

3 Werkproces Industrielawaai

In dit hoofdstuk beschrijven wij kort de processen die in het Informatiesysteem voor Zonebewaking en Industrielawaai (I-kwadraat) worden onderkend. De beschrijving is gebaseerd op de moduleversies januari tot en met juli 1997 uit het Handboek Administratieve Organisatie (HAO). Deze tekst is illustrerend van aard. De tekst is geen vervanging van het geldende Handboek Administratieve Organisatie en bedoelt de lezer enige uitleg te geven over het werkgebied van de applicatie I-kwadraat.

3.1 Hoofdproces Zonebewaking

Op last van de Wet geluidhinder (Wgh) zijn in de Rijnmond geluidszones vastgesteld. De contouren van deze zones kunnen in het terrein worden aangewezen en kan de geluidbelasting worden gemeten. De geluidbelasting door Industrielawaai mag ter plekke niet hoger zijn dan 50dB (A). Het bevoegd gezag dient een aanvraag voor een vergunning op basis van de Wet milieubeheer (Wm) te toetsen aan de geluidzone. Bij deze zonetoets worden de waarde en de opbouw van de grenswaarde in acht genomen. De zonetoets is een weigeringsgrond voor de vergunning. De vergunning moet worden geweigerd als de aangevraagde geluidproductie ertoe leidt dat de grenswaarde wordt overschreden. Met de geluidbelasting door de geplande industriële ontwikkelingen dient bij de zonetoets rekening te worden gehouden.

Zonebewaking is het proces dat tot doel heeft te controleren of de totale geluidbelasting door het industrieterrein (die door ontwikkelingen op het industrieterrein voortdurend wijzigt) niet meer wordt dan die in het zonebesluit is vastgelegd.

Naast het "waken voor" overschrijding, bestaat ook het proces "omgaan met" overschrijding. In de Rijnmond vormen beide processen een onlosmakelijk geheel.

3.2 Elementen van het proces Zonebewaking

Het bewaken en beheren van de geluidruimte heeft drie peilers.

- het vastleggen van relevante gegevens over de geluidbelasting
- het technische systeem waarmee de gegevens kunnen worden vastgelegd en geraadpleegd
- de processen die invloed hebben op de geluidbelasting:
 - . verandering van de actuele en vergunde geluidproductie (door beëindiging, wijziging en nieuwe bedrijfsactiviteiten)

 - . verandering van de geluidoverdracht door bijvoorbeeld bouw- en

- sloopactiviteiten, demping van havens en aanleg van dijken
- ontstaan van nieuwe of gewijzigde zonebewakingspunten (door bestemmingsplanprocedures, geluidsanering, wijziging van zones en hogere grenswaarden voor bebouwing).

Verder is in het technische systeem sprake van twee rekenmodellen. Het A-model (bewakingsmodel) beschrijft de actuele akoestische geluidemissie en -overdracht in het Rijnmondgebied. Het vormt de grondslag voor de besluitvorming. Het B-model beschrijft de gewenste akoestische situatie op het industrieterrein op een bepaald moment. Het is het akoestische model dat op basis van het inrichtingsplan (IRP) kan worden opgesteld. In het inrichtingsplan is elk kavel bestemd voor een bepaalde bedrijfstak.

3.3

Processtructuur Zonebewaking

Het proces Zonebewaking bestaat uit de volgende hoofdprocessen.

- Beheren van de referentiegegevens (deel 3 HAO)
 - Instellen zoneparameters (hoe sturingsparameters van I-kwadraat moeten in- en bij te stellen)
 - Onderhouden keuzelijsten (hoe Applicatiebeheerder de verplichte keuzelijsten voor systeemfuncties onderhoudt).
- Beheren van het terrein (deel 4 HAO)
 - Beheren inrichtingsmodel (B-model) (hoe Terreinbeheerder inrichtingsmodel opstelt dan wel wijzigt en hoe deze informatie in B-model wordt verwerkt)
 - Beheren geluidopties (hoe Terreinbeheerder een optie kan nemen op geplande geluidruimte, hoe hij een reservering kan verlengen dan wel ongedaan maken)
 - Onderhouden kavels en kavelindeling (hoe Terreinbeheerder een kavelindeling voor een industrieterrein opstelt dan wel wijzigt en hoe een nieuwe kavelindeling in I-kwadraat wordt verwerkt).

- Beheren van de zone (deel 5 HAO)
 - . Adviseren bij Wm-vergunningen
(opstellen geluidvoorschriften, veranderen van geluidvoorschriften en afhandelen van opleverings- en controlerapporten)
 - . Vervallen van Wm-vergunningen
(hoe te handelen bij vervallen of intrekken van vergunning)
 - . Adviseren bij MER-procedures
(hoe verloopt het proces van vergunningverlening en het opstellen van geluidvoorschriften bij een gekoppelde MER)
 - . Afhandelen WM-melding
(hoe een wijziging in akoestische situatie via een MLD-deelmodel in I-kwadraat af te handelen (bijvoorbeeld melding ex art. 8.18 Wm))
 - . Afhandelen AMvB-meldingen
(hoe te handelen bij AMvB-melding door bedrijf op zoneplichtig industrieterrein)
 - . Toetsen van plannen
(bouw- en bestemmingsplannen en sloopplannen)
 - . Vastleggen van zonebewakingspunten
(hoe nieuwe zonebewakingspunten en bijbehorende grenswaarden in I-kwadraat worden ingevoerd via een ENV-deelmodel).

- Handhaven van de zone (deel 6 HAO)
 - . Opstellen van aandachtspuntenrapporten
(hoe zo'n rapport op te stellen, waaruit bestaat het, hoe de informatie te interpreteren en hoe bevordert een aandachtspunt tot knelpunt)
 - . Afhandelen van knelpunten
(hoe een knelpunt te signaleren en binnen I-kwadraat administratief af te handelen).

Monitoren zone (deel 7 HAO)

(hoe relevante monitoringsgegevens te berekenen, vast te leggen en uit te geven voor verdere nabewerking, uitgaande van de binnen I-kwadraat vastgelegde informatie).

3.4

Secundaire processen

In de HAO worden twee secundaire processen onderkend:

- aanvragen van vrij deelmodel
- aanvragen van VOM-deelmodel.

3.5

Abstracte processtappen

De beleidscyclus bestaat uit het plannen/alloqueren van de geluidruimte door Terreinbeheerder en het handhaven door Milieuhandhaver. De gebruikscyclus bestaat uit het verlenen van de vergunning (op basis van plannen van Terreinbeheerder door Bevoegd Gezag en het monitoren door Milieubewaker.

4 Inhoud en kern systeem I-kwadraat

4.1 Inleiding

In dit document is beschreven uit welke elementen het systeem I-kwadraat bestaat. Tevens is aangegeven wie eigenaar is van de diverse onderdelen. Dit is belangrijk voor het verder kunnen uitwerken van het beleid over het ontwikkelen van het systeem. Als het Managementteam geen eigenaar is van een bepaald onderdeel van het systeem, kan het dit ook niet (zonder instemming van de eigenaar) ontwikkelen.

Verder is in deze notitie beschreven wat tot de kern van het systeem behoort. Dat zijn de onmisbare onderdelen als een nieuwe gebruiker I-kwadraat gaat inzetten.

4.2 Inhoud van I-kwadraat

In figuur 2 is de samenhang tussen de componenten van het systeem I-kwadraat weergegeven. Zowel gegevens, als programmatuur en apparatuur zijn hierin opgenomen. Zie tegenzijde.

Figuur 2. Elementen van I-kwadraat

Hieronder worden de elementen toegelicht.

Apparatuur en infrastructuur

Tabel 1. De eigenaren van de apparatuur¹

Apparatuur	Eigenaar
SUN Enterprise 250-server	Beheerorganisatie I-kwadraat
UPS (noodvoeding)	DCMR
Rekenserver	Beheerorganisatie I-kwadraat
"Inbel-PC"	DCMR
PC DB-I-kwadraat	DCMR
PC AB-I-kwadraat	DCMR

¹ De toekenning van het eigendom is ontleend aan de concept-notitie over de beheertaken van I-kwadraat, door A.M. van Wijk (d.d. 26 oktober 1999).

Programmatuur

Tabel 2. De eigenaren van de programmatuur

Laag	Programmatuur	Eigenaar
C	Unix (besturingssysteem)	DCMR
D	Oracle (database)	DCMR
E	I-kwadraat-applicatie	Beheerorganisatie I-kwadraat
M	Winzip	DCMR
M	FTP-software	DCMR
C	Novell (netwerk)	DCMR
M	Groupwise (e-mail)	DCMR
C	DOS	DCMR
B	Telnet	DCMR
M	Dgmr IL	DCMR
E	Ilconv	Beheerorganisatie I-kwadraat
N	I-kwadraattrans	Beheerorganisatie I-kwadraat
M	PC-anywhere	DCMR
E	Digitize	Beheerorganisatie I-kwadraat
E	Hevig	Beheerorganisatie I-kwadraat
M	Autocad light	DCMR
E	ZBII	Beheerorganisatie I-kwadraat
C	Windows 95	DCMR
E	Kijk & vergelijk	Beheerorganisatie I-kwadraat

Gegevens

In deze tabel is aangegeven welke actoren rechten behoren te hebben om in het kader van het gegevensbeheer gegevens aan te maken (creëren), te muteren (wijzigen, verwijderen) en te gebruiken. Deze indeling is gehanteerd rekening houdende met de vigerende wetgeving met betrekking tot openbaarheid van gegevens (Wet Openbaarheid Bestuur), eigendom van gegevens (Databankenwet) en gegevens-uitwisseling tussen overheidsorganisaties (Richtlijn van Boxtel). De relevante referentiedocumenten zijn in de bijlagen opgenomen.

De essentie van de samenwerking van de partijen binnen de beheer-organisatie en het gebruik van het informatiesysteem I-kwadraat is gelegen in de gemeenschappelijk vastgestelde werkwijze en basisgegevens. Deze wordt vervolgens ondersteund door de applicatie I-kwadraat. De in de onderstaande tabel opgenomen gemeenschappelijke basisgegevens kennen dus een gemeenschappelijk eigendom.

De beheerorganisatie beheert louter en legt de gemeenschappelijk (door de lijnorganisaties vastgestelde) basisgegevens vast.

Tabel 3. Partijen met bevoegdheden om de opgeslagen gegevens te creëren en te muteren

Opgeslagen gegevens	In opdracht van	Creëren	Muteren	Gebruik
Naam van de zone	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Omschrijving van de zone	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Naam ITV-er	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Naam TB-er	GHR	BO-ABH	BO-ABH	
Aantal immissiepunten	ITV-DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Maximum aantal uitstaande deelmodellen	ITV-DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Berekeningsparameters	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Naam industrieterrein	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Omschrijving industrieterrein	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Naam ITV-er	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Koppeling aan de zone	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
NAW-gegevens	DCMR/GHR	BO-ABH	BO-ABH	
Koppeling aan industrieterrein	DCMR/GHR	BO-ABH	BO-ABH	
Koppeling aan bedrijfstype	DCMR/GHR	BO-ABH	BO-ABH	
Kavelbestemming	DCMR+GHR+ G-W/MR	BO-ABH	BO-ABH	

Opgeslagen gegevens	In opdracht van	Creëren	Muteren	Gebruik
Omschrijving Kavelbestemming	DCMR+GHR+ G-W/MR	BO-ABH	BO-ABH	
Nominaal kental	DCMR+GHR+ G-W/MR	BO-ABH	BO-ABH	
Bronvermogens voor kentalbronnen	DCMR+GHR+ G-W/MR	BO-ABH	BO-ABH	
Namen aanvragers	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Aanvrager koppelen aan bedrijf	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Namen ITV-ers	DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
Namen TB-ers	GHR	BO-ABH	BO-ABH	
Aandachtscontour en voor A- en B-model	DCMR/PZH+ GHR+GW/MR	BO-ABH	BO-ABH	
Industrieterreingrenzen voor A- en B-model	DCMR/PZH+ GHR+GW/MR	TB-GHR	TB-GHR	
Kavelindeling voor A- en B-model		TB-GHR	TB-GHR	
Bronnen B-model		TB-GHR	TB-GHR	
Objecten B-model		TB-GHR	TB-GHR	
ZIP voor A- en B-model		ITV-DCMR	ITV-DCMR	
"Geluidbudget/kavel"		TB-GHR	TB-GHR	
Koppelen kavelbestemming aan kavel		TB-GHR	TB-GHR	
Koppelen bedrijf aan kavel voor A-model		TB-GHR	TB-GHR	
Uitgeven, verlengen en intrekken optie		TB-GHR	TB-GHR	

Opgeslagen gegevens	In opdracht van	Creëren	Muteren	Gebruik
Bronnen A-model		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Objecten A-model		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
VIP-A-Model		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Vergunde waarden		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Bewakingswaarden voor het A-model op ZIP's	DCMR/PZH+ GHR+GW/MR	ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Bewakingswaarden voor het B-model op ZIP's	DCMR/PZH+ GHR+GW/MR	ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Monitoringscontouren	ITV-DCMR	BO-ABH	BO-ABH	
CB-punten		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Bouwplantoetsingsmodellen	Bevoegd gezag	BO-ABH	BO-ABH	
Toetscontouren	Bevoegd gezag	BO-ABH	BO-ABH	
Knelpunten		ITV- DCMR	ITV- DCMR	
Monitoringsinformatie	“automatisch”	I- kwadraat	I- kwadraat	

BO-ABH = applicatiebeheerder Beheerorganisatie I-kwadraat

ITV-DCMR = Industrierreinverantwoordelijke DCMR

TB-GHR = Terreinbeheerder GHR

Wegens de grote (mogelijke) diversiteit zijn de gebruikers niet met name te noemen. Via een acceptatieprocedure krijgen gebruikers toegang tot de gegevens via de partij die ze ook creëert.

Documentatie- en opleidingsmateriaal

Om het systeem I-kwadraat te mogen gebruiken zijn ook handboeken en contracten nodig. Onder vermelding van de eigenaar staan deze in tabel 4.

Tabel 4. Eigenaren van handboeken

Handboek	Eigenaar
HAO	DCMR, GHR, GW/MR, Beheerorganisatie I-kwadraat
Handboek beheer	DCMR, GHR, GW/MR, Beheerorganisatie I-kwadraat
Systeemhandleiding	GW/INF

Tabel 5. Eigenaren van contracten

Contract	Eigenaar
Samenwerkingsovereenkomst	DCMR, GHR, GW/MR
Machtigingscontract inzake I-lawaai	DCMR, Managementteam I-kwadraat
SLA Levering dagelijks beheerder I-kwadraat	Beheerorganisatie I-kwadraat, DCMR
SLA Levering applicatiebeheerder en technisch systeembeheerder	Beheerorganisatie I-kwadraat, DCMR
SLA Levering applicatiebeheerder en kavelaanlevering	Beheerorganisatie I-kwadraat, GHR
Onderhoudsovereenkomst IIconv	Beheerorganisatie I-kwadraat, dgmr
Escrow IIconv	Beheerorganisatie I-kwadraat, dgmr, DBBW
Onderhoudsovereenkomst ZBII	Beheerorganisatie I-kwadraat, Cauberg-Huygen
Source-codeovereenkomst ZBII	Beheerorganisatie I-kwadraat, Cauberg-Huygen
Onderhoudsovereenkomst Oracle-applicatie I-kwadraat	Beheerorganisatie I-kwadraat, GW/INF
Leveringsvoorwaarden	DCMR, GHR, GW/MR
Onderhoudscontract SUN	Beheerorganisatie I-kwadraat, ISSUE
Onderhoudscontract rekenserver	Beheerorganisatie I-kwadraat, DCMR

Situatie tot en met 1 januari 2000

Tabel 6. Situatie na 1 januari 2000

Contract	Eigenaar
----------	----------

Situatie na 1 januari 2000.

Het opleidingsmateriaal dient nog in deze tabel te worden opgenomen. Het is echter eigendom van de beheerorganisatie I-kwadraat.

Concept

Het concept van systeem I-kwadraat is gemeenschappelijk eigendom van DCMR, GHR en GW/MR (de eigenaren).

4.3

De kern van I-kwadraat

Onder de kern van het systeem I-kwadraat worden de minimale inhoudselementen van het systeem verstaan die aan een gebruiker dienen te worden overgedragen om I-kwadraat naar behoren te laten functioneren.

De kern is in onderstaande tabel weergegeven. Daarbij is uitgegaan van het gebruikmaken van de rekenfaciliteiten van de exploitant. De (nieuwe) gebruiker heeft zelf dus geen rekenmachine voor I-kwadraat.

Tabel 7. Kern I-kwadraat

Element	Behoort tot kern?
<i>Apparatuur</i>	
- PC DB-I-kwadraat	- ja
- PC AB-I-kwadraat	- ja
<i>Programmatuur</i>	
- faciliteiten om op afstand te kunnen werken	- ja
- koppelingen met gemeenschappelijke modules	- ja
- typische I-kwadraat applicaties	- aanvullend modules: nee
<i>Gegevens¹</i>	
- basisgegevens	- ja
- overige gegevens	- nee
<i>Documentatie en opleidingsmateriaal</i>	
- HAO	- ja
- Opleidingsmateriaal	- ja
- SLA levering applicatiebeheer en technisch systeembeheer	- ja
- SLA levering applicatiebeheer en kavelaanlevering	- ja

Zie ook de specificatie in de programmatuur tabel 2.

¹ Wordt uitgebreid naar aanleiding van verkennende inventarisatie van alle benodigde gegevens (zie tabel 3).

5 Samenwerkingsprotocol

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is vastgelegd waaruit de samenwerking van de drie partijen in de beheerorganisatie I-kwadraat bestaat, waarom deze is gestart en wordt voortgezet en op welke wijze deze samenwerking gestalte gegeven wordt. De samenwerking borduurt hiermee voort op de *samenwerkings- en exploitatie-overeenkomst* inzake de beheerorganisatie I-kwadraat van 17 januari 1996, waarin de Gemeente Rotterdam, Gemeentelijk Havenbedrijf en Gemeentewerken, en de Gemeenschappelijke regeling DCMR Milieudienst Rijnmond, vastgelegd hebben onder welke voorwaarden deze samenwerking uitgevoerd zal worden. Deze overeenkomsten zijn in de bijlagen opgenomen.

5.2 Actoren in de samenwerking

De onderstaande partijen nemen deel aan de hierna te beschrijven samenwerking. Zij doen dat uit vrije wil en op basis van een gemeenschappelijk belang en gemeenschappelijk eigendom, elk voor een derde, van de intellectuele en fysieke rechten op have en goed van de beheerorganisatie I-kwadraat. De actoren in de samenwerking zijn de onderstaande organisaties:

- DCMR Milieudienst Rijnmond
 - . vertegenwoordigt door de heer mr. M.A. Bakker
- Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam
 - . vertegenwoordigt door de heer ing. J.G. Gouwentak
- Gemeentewerken Rotterdam
 - . vertegenwoordigt door de heer P.Ch. Etman.

De dagelijks beheerder van de beheerorganisatie vervult in de beheerorganisatie een adviserende rol. Zij wordt thans ingevuld door:

- ir. A.M. van Wijk.

5.3 Doel van de samenwerking

Het eerste doel van de samenwerking is het *gemeenschappelijk instandhouden en beheren van het informatiesysteem industrielawaai*, ook wel bekend als I-kwadraat of SI2, ten behoeve van de gebruikers uit of namens de drie organisaties en ter ondersteuning van het management van industrielawaai in het beheersgebied nivo één binnen het verzorgingsgebied van de drie organisaties. Het managen van industrielawaai in het beheersgebied wordt door de genoemde actoren elk vanuit zijn eigen rol en verantwoordelijkheid in een aaneengeschakelde keten uitgevoerd.

Het beheersgebied niveau 1 bestaat uit de gezoneerde industriegebieden waarvoor op 31 december 1999 gegevens in het systeem I-kwadraat waren geladen en is in de inzet nader gespecificeerd. Het komt feitelijk overeen met de gemeentegrenzen van Rotterdam. Beheersgebied nivo twee bestaat uit de beheersgebieden die de actoren vanuit hun taak binnen het gebied Rotterdam-Rijnmond vervullen. Beheersgebied nivo drie bestaat uit gebieden die wel binnen het taakgebied van nul, één óf meerdere van de actoren vallen, maar niet binnen het gebied Rotterdam Rijnmond liggen.

Beheersgebied niveau 1 bestaat uit de onderstaande gezoneerde industriegebieden:

Tabel 8. Beheersgebied nivo één (Gemeente Rotterdam)

Industrieterrein	Zone
Maashaven	Maas-Rijnhaven
Rijnhaven	
Waalhaven	Waal-Eemhaven
Eemhaven	
Vierhavens	Havens Noord-West
Merwehaven	
Botlek	Botlek/Pernis
Pernis	
Maasvlakte	Maasvlakte/Europoort
Europoort	

Bron: I-kwadraat001/AVW/130100

Het tweede doel is het *gemeenschappelijk instandhouden en beheren van de gemeenschappelijke administratieve organisatie (AO)* die van toepassing is op het gebruik van I-kwadraat in het verzorgingsgebied (beheersgebied 1 (verplicht) en 2 (aanbevolen)).

Het derde doel is het *gemeenschappelijk instandhouden en beheren van de gemeenschappelijke bestuurde beheerorganisatie I-kwadraat* die vorm en inhoud geeft aan de twee eerste doelen.

Daarnaast is sprake van de wens tot het voeren van een doelmatig, slagvaardig en doelgericht beheer en exploitatie van het informatiesysteem. Verdere distributie van gebruiks- en ontwikkellicenties aan derden behoort tot de mogelijkheden binnen de samenwerking.

I-kwadraat heeft als doel de complexe werkelijkheid omtrent industrielawaai eenduidig voor de eigenaar/gebruikers in het verzorgingsgebied vast te leggen. I-kwadraat is dan een instrument om het beleid, vastgesteld door het bevoegd gezag, inzichtelijk te krijgen, te beheren en te ondersteunen. En daarmee vormt I-kwadraat het geheel van hardware, software, gegevens, procedures en organisatie dat gebruikt wordt om de geluidruimte in het toegewezen beheersgebied (verzorgingsgebied) te plannen en bewaken. In I-kwadraat ligt de akoestische werkelijkheid opgeslagen (met betrekking tot het verzorgingsgebied). Doordat alle belanghebbende partijen I-kwadraat gebruiken als instrument voor zonebewaking en zonebeheer heeft iedereen beschikking over diezelfde waarheid.

Bron: Schets I-kwadraat dd 22/10/1999 van Peter Etman

De in de inzetjes vermelde tekst is ter verduidelijking opgenomen.

5.4

Objecten van samenwerking

De objecten waarop de samenwerking met betrekking tot het instandhouden en beheren van toepassing is, zijn:

- informatiesysteem Industrielawaai bestaande uit
 - . applicatie I-kwadraat
 - . documentatie I-kwadraat
 - . gemeenschappelijke apparatuur en infrastructuur inclusief de eventuele testomgeving
 - . opleidingsmateriaal
- gemeenschappelijke AO bestaande uit
 - . concept met betrekking tot geluidsboekhouding
 - . werkwijze met betrekking tot gebruik I-kwadraat
 - . taakverdeling, rechten en plichten met betrekking tot gebruik I-kwadraat
 - . autorisatieregeling met betrekking tot gebruik
 - . regeling voor het gebruik van gegevens vastgelegd in I-kwadraat
- vorm en organisatie en bestuur van het beheer van I-kwadraat
 - . de beheerorganisatie I-kwadraat
 - . management van het beheer van I-kwadraat
 - . handboek beheer en de daarin opgenomen componenten.

Deze objecten waarop de samenwerking van toepassing is, zullen nader gespecificeerd worden.

5.5

Vorm van samenwerking

De samenwerking wordt vormgegeven in de beheerorganisatie I-kwadraat die feitelijk de instandhouding van en het beheer van de drie

objecten uit paragraaf 4 verzorgt. De organisatievorm zal nader uitgewerkt worden in het hoofdstuk 'Organisatie van beheer'. De drie actoren vormen gezamenlijk samen met de dagelijks beheerder van de beheerorganisatie het managementteam I-kwadraat. Dit managementteam bestuurt de beheerorganisatie. De genoemde actoren hebben hierin elk een stemrecht van gelijke hoogte en stemmen tevens in met besluitvorming op basis van meerderheid van stemmen. De dagelijks beheerder van de beheerorganisatie vervult hierin een adviesrol. Een zorgvuldige besluitvoorbereiding, die recht doet aan de meningen van de actoren, dient aan de besluitvorming vooraf te gaan. De deelnemende organisaties mandateren hun vertegenwoordigers tot het nemen van beslissingen. Indien er sprake is van beperkingen in het mandaat dient dit geëxpliciteerd te worden.

De samenwerking zal zich toespitsen op het gemeenschappelijk instandhouden, beheren en exploiteren alsmede verder ontwikkelen van een gemeenschappelijke kern. Hieruit zullen zowel rechten als plichten voor de actoren voortvloeien. Deze rechten en plichten zullen nader worden uitgewerkt. Daarnaast zal ruimte geschapen worden voor de actoren in hun rol als gebruiker, om individuele aanvullingen te kunnen realiseren en separaat in stand te houden en te beheren. Individuele exploitatie van deze aanvullingen zal vooraf gebonden worden aan aanvullend op te stellen regelgeving. De samenwerkingsvorm zal dus per object gespecificeerd worden. Over deze definitie en eventuele wijziging daarvan zal door het managementteam I-kwadraat besloten worden.

De beheerorganisatie heeft geen taak, anders dan pro-actief signaleren, in het definiëren en bewaken van toepassing van de samenwerkingsafspraken tussen de actoren bij het gebruik van I-kwadraat ten behoeve van het managen van geluid (zonebeheer en zonebewaking) in het verzorgingsgebied.

5.6 Uitgangspunten voor de detaillering

De onderstaande uitgangspunten zijn van toepassing op de detaillering van de samenwerking, het beheer, de exploitatie en gebruik.

5.6.1 Onderscheiden en scheiden

Er zal expliciet onderscheid gemaakt worden tussen het gebruik van, het beheer

over het informatiesysteem en het bestuur van de beheerorganisatie en het te voeren beleid ten aanzien van de toekomst van het informatiesysteem. Tevens zal de gemeenschappelijke AO en het beheer respectievelijk bestuur met betrekking tot deze gemeenschappelijke AO benoemd worden. Hierbij zal het gebruik van het systeem ten behoeve van de huidige drie eigenaren in het verzorgingsgebied separaat van willekeurige gebruikers benaderd worden. Beheer en beleid zullen eerst vanuit het doel het systeem te behouden voor de huidige gebruikers worden geformuleerd en pas daarna vanuit verdere exploitatie en ontwikkeling.

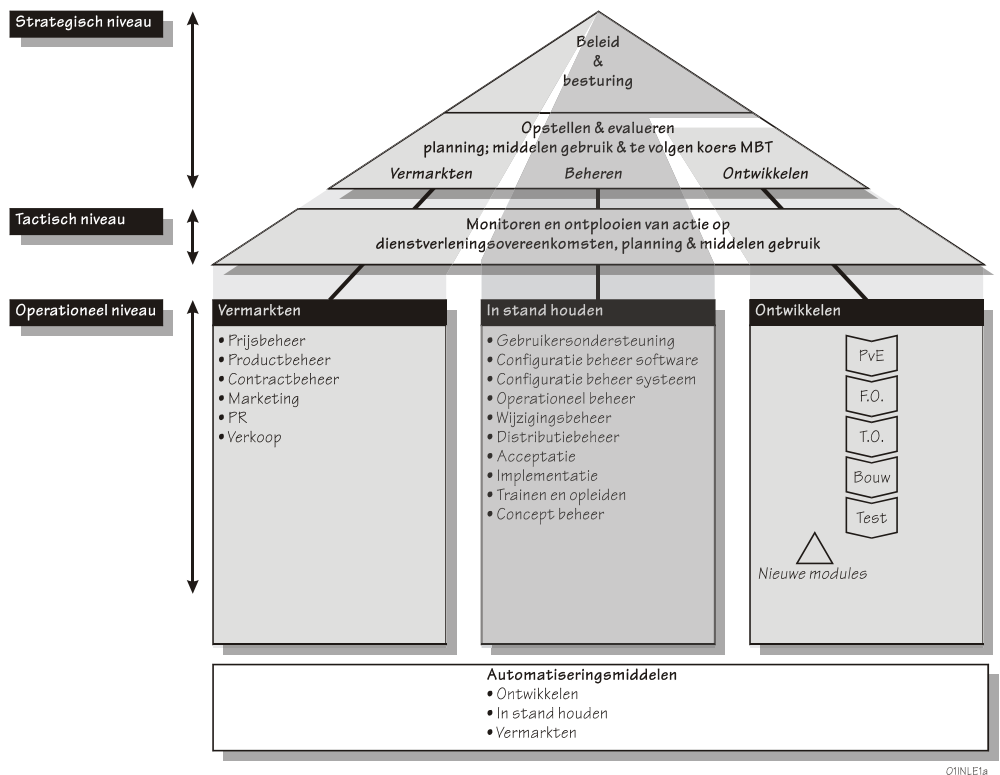
5.6.2

Herinrichten van de beheerorganisatie

Het beheer en bestuur zal zo worden ontworpen dat de uitvoering van het beheer in principe uitbesteed zou kunnen worden. Dit impliceert een zorgvuldige en juridisch consistente formulering alsmede toepassing van een planning en control cyclus op de operationele uitvoering van het beheer. Hierbij faciliteert, signaleert en beheert de beheerorganisatie. Ze treedt evenwel *niet* op als regisseur ten aanzien van het gebruik van het systeem en de daarin opgeslagen gegevens. Deze regierol is weggelegd voor het managementteam van de beheerorganisatie, samengesteld uit de eigenarengebruikers, die vraagstukken op dit gebied toetst aan de vastgelegde spelregels en voorwaarden en vanuit gemeenschappelijk kader hierin corrigerend kan optreden. De beheerorganisatie bestaat hierbij uit een drietal lagen die op drie afzonderlijke aspectgebieden opereert. Dit is weergegeven in figuur één. De lagen zijn achtereenvolgens:

- strategisch (managementteam)
- tactisch (dagelijks beheer)
- operationeel (via dienstverleners).

De aspectgebieden zijn vermarkten, instandhouden en ontwikkelen.

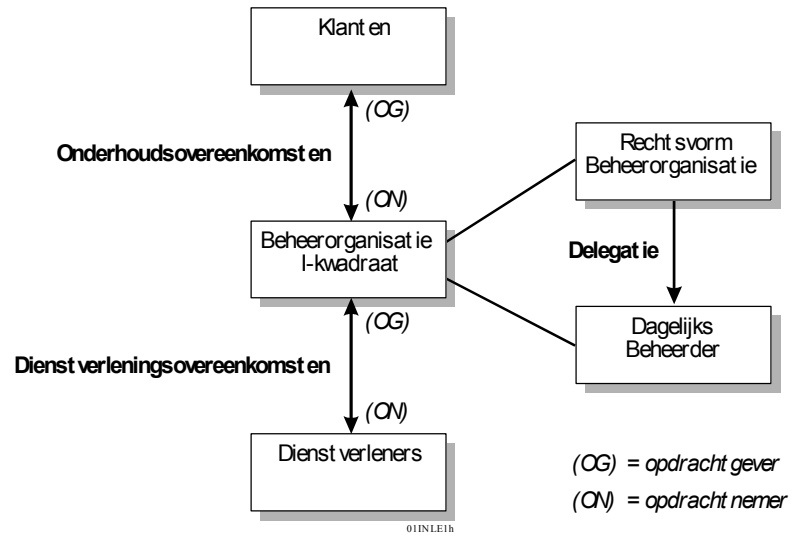


Figuur 3. Taakstructuur binnen de beheerorganisatie

5.6.3

Rollen en taken

De te onderscheiden rollen zullen vertaald worden naar taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Het betreft de rollen van gebruiker, beheerder, exploitant, ontwikkelaar, dienstverlener en eigenaar. In figuur 4 zijn deze rollen en hun onderlinge relaties afgebeeld. De taken met betrekking tot het proces van geluidsmanagement zijn in de gemeenschappelijke AO beschreven.



Figuur 4. Rollen in het beheerproces

Tabel 9. Alternatieve namen rollen

Rol	Alternatieve benaming
Klant	Gebruiker
Dienstverlener	Leverancier

5.6.4

Rechten en plichten

De rechten en plichten die voortvloeien uit eigendom, de vorm van gebruik en beheer alsmede de ambities met betrekking tot exploitatie en verdere ontwikkeling zullen worden geëxpliciteerd. Dit impliceert tevens het expliciteren van de ambities ten aanzien van exploitatie (uitbaten) en verdere ontwikkeling van het informatiesysteem zowel qua gebruikersgemak als functionaliteit.

De volgende rechten en plichten zullen nader worden beschreven:

Tabel 10. Rechten en plichten

Rechten	Plichten
Gebruiksrecht (licentie)	Afnameplicht kern
Onderhoudsrecht	Beheerplicht kern
Ontwikkelrecht	Acceptatieplicht nieuwe functionaliteit
Informatierecht	Onderhoudsplicht koppelingen
Distributierecht	Informatieplicht
Inbrengrecht	Distributieplicht
Uittreden en toetreden	Volgplicht (versies)
Recht op vermarkten	Deelnameplicht beheer

5.6.5

Eisen

Naast de rechten en plichten zullen een aantal eisen die gesteld moeten worden aan het gebruik en beheer nader worden gespecificeerd. Het betreft hier eisen aan:

- de beveiliging van het systeem
- de bescherming van gegevens opgeslagen in het systeem
- de prestaties van het systeem (opvragen, rekenen en dergelijke)
- de beschikbaarheid van het systeem
- de beschikbaarheid van de ondersteuning
- de snelheid van afhandelen van storingen en verzoeken.

6 Spelregels voor gebruik

6.1 Inleiding

In deze notitie zijn de spelregels voor gebruik van het informatiesysteem I-kwadraat vastgelegd. Ze vormen het uitgangspunt voor de gebruiks- en de onderhoudsovereenkomst die tussen de gebruikers(organisatie) en de beheerorganisatie I-kwadraat zullen gelden. Er wordt dus expliciet onderscheid gemaakt naar de rollen die partijen kunnen spelen in het gebruik, beheer, exploitatie en verdere ontwikkeling van het informatiesysteem. De rechten en plichten die samenhangen met de rol zullen hierna worden toegelicht. Daarbij wordt expliciet onderscheid gemaakt naar *gemeenschappelijke* benutte objecten die tot het informatiesysteem behoren en *individuele* objecten. In dit kader beschouwen we het informatiesysteem als het geheel van apparatuur, programmatuur, administratieve organisatie met betrekking tot het gebruik, gegevens, documentatie en opleidingsmateriaal en gedachtengoed (concept). Tenslotte formuleren we de te hanteren gedragscode die gebruikers van het informatiesysteem dienen toe te passen.

6.2 Eigendom, gebruik, beheer, exploitatie en ontwikkeling

Omdat de rollen van eigenaar, gebruiker, exploitant, beheerder en ontwikkelaar vaak wel onderscheiden maar lang niet altijd gescheiden worden, geven we vooruitlopend op de spelregels voor gebruik een kwalificatie van deze rollen.

6.2.1 *Eigendom*

Het eigendom van het informatiesysteem I-kwadraat berust bij de samenwerkingspartijen als genoemd in Samenwerkingsprotocol 2. De drie eigenaren kunnen elk hun eigendomsrechten binnen de daartoe van toepassing zijnde wetgeving uitoefenen. Via het Eigenaarsoverleg (EO) beslissen zij, het samenwerkingsprotocol toepassende, over wijzigingen aangaande het eigendom en de uitoefening van de daaruit voortvloeiende rechten en plichten.

6.2.2 *Gebruik*

Het gebruik van het informatiesysteem I-kwadraat is toegestaan voor opgeleide en geautoriseerde medewerk(st)ers van organisaties die een gebruiksovereenkomst met de beheerorganisatie I-kwadraat hebben afgesloten. De beheerorganisatie is hiermee door de eigenaren mee belast.

6.2.3 *Beheer*

Het beheer, de instandhouding van en het aanbieden van gebruik van, het informatiesysteem I-kwadraat is namens de eigenaren opgedragen aan de beheerorganisatie I-kwadraat (BO). De beheerorganisatie dient onderhoudsovereenkomsten aan te bieden die onderhoud en instandhouding van het systeem en ondersteuning naar de gebruikers garanderen.

6.2.4 *Exploitatie*

De exploitatie van het informatiesysteem I-kwadraat is opgedragen aan het managementteam I-kwadraat, dat het bestuur van de beheerorganisatie I-kwadraat vormt. Zij dient er voor zorg te dragen dat de exploitatie van het informatiesysteem correct gevoerd wordt. Hierbij geldt dat de exploitatie in principe budgetneutraal gevoerd dient te worden. De eventuele meerinkomsten dienen opnieuw aan de exploitatie van het informatiesysteem ten goede te komen. De investeringen die de eigenaren hebben gedaan, zullen als een langlopende vordering op de balans worden opgenomen. Peildatum is 1 januari 2000.

6.2.5 *Ontwikkeling*

De verdere ontwikkeling van het informatiesysteem, zowel qua functionaliteit (nieuwe modules, interfaces, bediening etc.) als qua verzorgingsgebied, (gegevens van gebruikers) als qua gebruikers (vermarkten) wordt qua taak toebedeeld aan het managementteam I-kwadraat. De mogelijkheden voor gebruikers en derden om daarin te participeren of zelfstandig te opereren zullen in de spelregels voor ontwikkeling en vermarkten nader worden beschreven.

6.3 Uitgangspunten voor gebruik

We maken bij gebruik onderscheid naar algemeen gebruik en gebruik in het beheersgebied, zoals dat in het hoofdstuk Samenwerkingsprotocol is omschreven.

6.3.1

Algemeen

Het informatiesysteem I-kwadraat bestaat thans uit:

- concept en werkwijze vertaald naar een voorbeeld administratieve organisatie (AO) (documentatie)
- een applicatie, waarin dit concept is geïmplementeerd en die de werkwijze ondersteunt (kern, modules en koppelingen)
- gemeenschappelijke apparatuur en infrastructuur, waar de applicatie op draait.

Het systeem bevat tevens gegevens van haar gebruikers en wordt alleen gebruikt door opgeleide en geautoriseerde gebruikers. Dit geldt zowel voor gebruikers in het beheersgebied als daarbuiten.

6.3.2

In het beheersgebied

In het beheersgebied wordt I-kwadraat gebruikt door de eigenaren in het beheersgebied op basis van de gemeenschappelijke AO. Daardoor zijn de berekeningsresultaten, de bewerkings- en brongegevens gemeenschappelijk te gebruiken binnen de rechten en plichten die van toepassing zijn hierop. Deze gegevens worden door de gebruikers/eigenaren beschouwd als de akoestische waarheid in het beheersgebied. De gebruikers dienen binnen de gemeenschappelijke AO te zijn opgeleid en geautoriseerd voor het gebruik van het systeem en zich aan deze gemeenschappelijke AO te conformeren.

6.4

Verschillende vormen van gebruik

Het informatiesysteem I-kwadraat is op 31 december 1999 in gebruik bij de drie partijen (zie samenwerkingsprotocol 2). Deze drie partijen vormen de eigenaren van het systeem en hebben tevens een samenwerkingsovereenkomst om het systeem te beheren. Het gebruik van het informatiesysteem is nu gebonden aan een gemeenschappelijke administratieve organisatie. Expliciete rechten en plichten van een gebruiker zijn daarin slechts gedeeltelijk beschreven.

Deze gemeenschappelijke AO is van toepassing op de drie partijen in het huidige beheersgebied nivo één zoals dat is omschreven in het samenwerkingsprotocol. We kunnen dus twee vormen van gebruik onderscheiden, waarvoor middels een verzameling spelregels de rechten en plichten zijn vastgelegd.

Tabel 11. Spelregels per gebruiksvormen

Gebruiker	Systeemgebruik	Gebruik in beheersgebied
Eigenaar-gebruiker	Gebruiksovereenkomst	Gemeenschappelijke AO op gebied nivo één
Gebruiker	Gebruiksovereenkomst	Geen extra regels
Gebruiker gebied Rotterdam-Rijnmond	Gebruiksovereenkomst	Toepassen AO als van beheersgebied één

Zoals aangegeven wordt dus onderscheid gemaakt tussen het gebruiken van het systeem sec en het gebruik in een bepaald gebied. Wanneer het systeem gebruikt wordt en de berekeningen/modellen die gebruikt worden hebben betrekking op industrieterreinen die gelegen zijn in beheersgebied 1 dan geldt de aanvullende gemeenschappelijke AO. Nieuwe gebruikers die in het beheersgebied 1 opereren zullen zich dus aan deze AO moeten conformeren anders zal het gebruik niet toegestaan zijn.

Nieuwe gebruikers in beheersgebied 2 gebruiken bij voorkeur de gemeenschappelijke AO. De certificering van de opgenomen (basis)gegevens² en zonebeheer, voor gebieden binnen de omhullende geluidszonecontour van beheersgebied 1, vereist omwille van de handhaafbaarheid van de akoestische waarheid voor beheersgebied 1, toepassing van de gemeenschappelijke AO. Dit zal evenwel niet dwingend door de beheerorganisatie worden opgelegd, maar wel worden nagestreefd. Dit omdat het imago van I-kwadraat, door de aanvaarding van de akoestische waarheid voor beheersgebied 1 door het bevoegd gezag, nadelig beïnvloed kan worden, indien de AO niet onverkort wordt toegepast.

² Het is de bedoeling de basisgegevens, zoals de berekeningsparameters en zonecontouren eveneens gemeenschappelijk te laten zijn. Minimaal is dit de geometrie van de omhullende geluidszonecontour 50 dB(A) voor het beheersgebied 1.

Het huidige I-kwadraat ondersteunt uitvoering van de WGH + WM

De huidige wettelijke basis voor het zonebeheer met betrekking tot industrielawaai biedt het bevoegde gezag de mogelijkheden het gezoneerde industrieterrein separaat van andere terreinen te beheren. Hiertoe worden de objecten in de omgeving van het brongebied gemodelleerd. Wanneer de brongebieden dicht bij elkaar liggen kunnen zij strikt genomen elkaar beïnvloeden. Het informatiesysteem I-kwadraat biedt op dit moment slechts de mogelijkheid om één gebied integraal te beheren.

Hoe I-kwadraat in de toekomst de uitvoering van de MIG/WGH kan ondersteunen?

Bij uitbreiding van beheerde brongebieden buiten beheersgebied 1 kan de vastlegging van het industrielawaai in één database binnen I-kwadraat leiden tot inconsistenties in de modellering van de objecten en topografie alsmede in cumulatie van de berekende geluidsbelasting. Deze cumulatie kan vanuit milieuhygiënische redenen gewenst zijn, maar de WGH/WM eist zonemanagement op de industrieterreinen gelegen in de vastgestelde zone.

Wat moet er dus gebeuren binnen I-kwadraat?

Om deze reden zal I-kwadraat geschikt gemaakt moeten worden om afzonderlijke gegevensverzamelingen te kunnen beheren. Naar keuze kan de gebruiker dan, binnen de geldende autorisaties, een enkelvoudig, meervoudig of integraal (gecumuleerd/geconsolideerd) gebied beheren. De akoestische waarheid (de gevoerde geluidsboekhouding) krijgt hiermee afhankelijk van het beoogde beheer verschillende gedaanten. De variatie ontkracht de waarheid van de individuele gegevensverzameling evenwel niet.

Het gebruik van het informatiesysteem dient hierbij in de brede zin van het woord begrepen te worden. Om dit nader toe te lichten zullen we dit voor elk van de onderdelen van het informatiesysteem (de objecten) toelichten.

In de bijlage is een kaart opgenomen die de beheersgebieden 1 en 2 nauwkeurig aangeeft.

6.5 Rechten en plichten samenhangend met het gebruik

Het informatiesysteem I-kwadraat bestaat uit de volgende onderdelen:

- apparatuur en infrastructuur
- programmatuur (applicatie en interfaces)
- gegevens
- documentatie en opleidingsmateriaal
- administratie organisatie met betrekking tot gebruik
- gedachtengoed (concept).

We zullen nu per object vastleggen of er sprake is van *individueel* of *gemeenschappelijk* gebruik van de objecten. Hier vloeien de rechten plichten rechtstreeks uit voort. Tevens zullen we aangeven of er verschillen bestaan tussen *algemeen gebruik* en *specifiek gebruik* door de huidige eigenaar/gebruikers in het beheersgebied. Het specifiek gebruik duidt vooral op speciale regels/mogelijkheden die apart geregeld zijn voor een specifieke gebruiker. Getracht wordt om het systeem zo standaard/eenduidig mogelijk te laten zijn om de onderhoudbaarheid zo hoog mogelijk te houden.

6.5.1 *Apparatuur en infrastructuur*

Het informatiesysteem I-kwadraat draait op de gemeenschappelijke reken-, communicatie- en databaseserver(s). Aan deze server(s) zijn inbelmodems verbonden die het gebruikers mogelijk maken van andere locaties in te bellen en op het systeem te werken. We geven nu een overzicht van de van toepassing zijnde rechten en plichten voor de gebruikers.

Tabel 12. Overzicht rechten en plichten gebruiker met betrekking tot apparatuur

Rechten/plichten	Algemeen	Specifiek
Prestatierecht	Specificeren beschikbaarheid, rekentijd, schermreactietijd, lijstproductietijd; aantal inbelpunten, lijncapaciteit etc	Nee
Uitwijkrecht	Tegen meerkosten in service aanbieden	Nee
Gebruiksrecht DMBS ³ en OS ⁴	Afdekken via gebruiksovereenkomst, aantal gelijktijdige gebruikers	Nee
Upgradeplicht	Ja, voor beheerder binnen zes maanden voor beëindiging ondersteuning op oude versie; binnen 12 maanden na verschijnen nieuwe versie desgevraagd aanbieden	Nee
Autorisatierecht	Beheerder maakt desgevraagd autorisaties aan	Beheerder geeft autorisaties uit na verificatie eisen AO
Beveiligingsrecht	Exclusieve toegang DBMS op eigen beheersgebied	Exclusieve toegang DBMS van beheersgebied

6.5.2

Applicatie

De applicatie I-kwadraat bestaat uit een kern, een aantal optionele modules en een aantal interfaces naar andere standaard programma's. Het gebruiksrecht specificeert welke modules en interfaces naast de kern gebruikt mogen worden. Het gebruiksrecht omvat geen licenties van programmatuur van derden die via interfaces gekoppeld zijn aan de applicatie I-kwadraat.

³ DBMS = Data Base Management Systeem (de onderliggende geautomatiseerde gegevensbank).

⁴ OS = Operating System (besturingssysteem op de apparatuur).

Ook browsers⁵, lijstgeneratoren, ontwikkelgereedschap en dergelijke dat bijvoorbeeld tot de ORACLE omgeving behoort, behoort niet automatisch tot de omgeving waarop het gebruiksrecht wordt verkregen. In het gebruiksrecht dient dit expliciet te worden aangeven. In de onderstaande tabel geven we de rechten en plichten die samenhangen met het gebruik van de applicatie voor specifieke (beheersgebied 1) en generieke gebruikers aan.

Tabel 13. Rechten en plichten gebruiker met betrekking tot de applicatie

Rechten/plichten	Algemeen	Specifiek
Gebruiksrecht	Via gebruiksovereenkomst	Nee
Wijzigingsrecht	Nee	Ja
AO plicht	Nee, voorbeeld AO	Ja, gemeenschappelijke AO
Onderhoudsrecht	Ja	Ja
Inzagerecht ten behoeve van koppelingen en dergelijke	Nee	Ja
Uitbestedingsrecht tav gebruik	Ja, mits opgeleid	Ja, mits opgeleid en AO en vertrouwelijkheid van toepassing verklaard
Opleidingsplicht	Ja	Ja

6.5.3

Gegevens

Het gebruik van de gegevens in de databank die tot het informatiesysteem behoren behoren in principe tot de verantwoordelijkheid van de gebruiker. Hierbij zijn de onderstaande wettelijke regels van toepassing:

- Databankenrecht
- Wet Openbaarheid Bestuur (WOB)
- beleidsnotitie Cohen
- beleidsnotitie Kohnstamm.

In de gekaderde tekst is de essentie (juridisch dus niet waterdicht) van deze wetgeving en beleidsnotities beknopt weergegeven. In de bijlage is een notitie opgenomen die deze essenties beschrijft. Tevens zijn uittreksels uit de regelingen opgenomen.

⁵ Browser = Bladerprogramma om gegevens in te zien.

Databankenrecht

De producent van de gegevens is eigenaar, is verantwoordelijk voor kwaliteit en de eerste distributie van de gegevens. De producent kan eisen stellen aan het gebruik van de gegevens.

Wet Openbaarheid Bestuur

De overheid dient gegevens over haar handelen en documenten te verstrekken tenzij

- deze vertrouwelijk aan de overheid zijn medegedeeld
- het belang van verstrekking niet opweegt tegen de financiële en economische belangen van overheden
- het opsporing of vervolging in de weg staat
- het inspectie, controle en toezicht in de weg staat

Beleidsnotitie Cohen (MDW)

Gegevensverstrekking voor de overheid dient aan iedereen onder gelijke voorwaarden te geschieden. Gegevensgebruik en verrijking moet verenigbaar zijn met de wettelijke publieke taak. Kort door de bocht. Wat de markt kan moet de markt doen en de overheid moet dat niet verhinderen, maar mag in de uitvoering van haar eigen taak ook niet gehinderd worden.

Beleidsnotitie Kohnstamm (toegankelijkheid overheidsinformatie)

De overheid mag geen markt/concurrentie verstorende activiteiten ontplooiën. Het is ook ongewenst dat de overheid rechtstreeks of via PPP's activiteiten gaat uitvoeren die op de weg liggen van het bedrijfsleven. Verstrekking van overheidsinformatie aan derden dient in beginsel tegen verstrekkingkosten te geschieden.

De beheerorganisatie (BO) I-kwadraat draagt als aanbieder geen verantwoordelijkheid ten aanzien van de gegevens die in het systeem zijn vastgelegd. Zij neemt ook geen verantwoordelijkheid ten aanzien van de correctheid van de met het systeem berekende gegevens. Wel verplicht de BO zich via de gebruiksovereenkomst om de correctheid van de geïmplementeerde gegevensverwerking, gegeven de geldende rekenmethode, voor vrijgave van de programmatuur te testen aan de hand van een aantal vooraf gedefinieerde rekengevallen. Wanneer deze rekengevallen correct worden berekend, wordt verondersteld dat het systeem andere gevallen eveneens juist verwerkt. De gebruikers worden expliciet van deze werkwijze op de hoogte gesteld en nemen daarmee zelf de verantwoordelijkheid voor de gegevens. De beheer-organisatie zal wel periodiek een systeem-audit (laten) uitvoeren. Zij stelt vervolgens de gebruikers van de resultaten op de hoogte.

Op het deel van de gegevensbank dat de gegevens van het beheersgebied 1

bevat zal eveneens periodiek een gegevensaudit worden uitgevoerd. Hierbij wordt naar ontbrekende, niet realistisch veronderstelde en niet overeenkomstig de geldende AO tot stand gekomen gegevens gezocht. Het resultaat van deze audit wordt aan de gebruikers verstrekt. De beheerorganisatie zal geen acties ontplooiën op basis van deze auditresultaten anders dan wanneer onomstotelijk is vastgesteld dat de gebruiksregels met voeten zijn getreden. In dit laatste geval heeft de MT I-kwadraat het recht passende maatregelen zoals opschorting en ontbinding te treffen.

In de onderstaande tabel hebben we de rechten en plichten die samenhangen met het gebruik op een rij gezet. We maken hier wederom onderscheid naar algemene gebruikers en specifieke gebruikers (in beheersgebied 1).

Tabel 14. Rechten en plichten met betrekking tot gegevens

Rechten/plichten	Algemene gebruiker	Specifieke gebruiker
Aanlegrecht/plicht	Mag, moet niet	Moet niet, mag wel
Plicht gebruik basisgegevens	Moet	Moet, binnen omhullende zonecontour 50 dB(A) van beheersgebied 1
Wijzigingsrecht/-plicht	Mag, moet niet	Wijzigen en verwijderen gegevens zoals via AO is bepaald
Gebruiksrecht	Ja	Ja, binnen AO
Distributierecht	Ja	Ja, binnen AO
Bewerkingsrecht	Ja	Ja, binnen AO
Publicatierecht	Ja	Ja, binnen AO

De gemeenschappelijke AO die voor de gebruikers in beheersgebied geldt, maakt expliciet onderscheid naar een aantal rollen in het werkproces van zonebeheer en zonebewaking. Voor elk van deze rollen dient expliciet vastgelegd te zijn welke gegevensgroepen door welke actor/rol beheerd (aanleggen, wijzigen, verwijderen) worden. Aan de BO wordt de taak met betrekking tot archivering, autorisatie gegevenstoegang en auditen toebedeeld. De autorisatieprofielen die de BO dient te implementeren worden door de gemeenschappelijke AO gespecificeerd. We hebben hier ter verduidelijking een niet limitatief voorbeeld opgenomen.

Tabel 15. Voorbeeld Autorisatietabel gegevens (gemeenschappelijke AO)

Gegevensgroep	Aanmaken	Wijzigen	Verwijderen
MVG-model	VV	VV	VV
IRP ⁶ -model	TB	TB	TB
Basisgegevens	BO	BO	BO
BPT model	BT	BT	BT

VV = Vergunningverlener

TB = Terreinbeheerder

BO = Beheerorganisatie

BT = Bouwplantoetsers

In de gemeenschappelijke AO is aangegeven welke gegevensgroepen tot de onderkende modellen behoren.

6.5.4

Documentatie en opleidingsmateriaal

Het informatiesysteem I-kwadraat is op een aantal manieren gedocumenteerd. Concept/Gedachtengoed, werkwijze, bediening van het systeem, administratieve organisatie, systeembeschrijving etc. zijn bij de bouw vastgelegd en in de daarop volgende gebruikperiode aangevuld en aangepast. We beschrijven nu kort welke rechten en plichten met betrekking tot het opleidingsmateriaal en de documentatie onderscheiden worden.

Tabel 16. Rechten en plichten met betrekking tot documentatie/opleidingsmateriaal

Recht/plicht	Algemene gebruiker	Specifieke gebruiker
Gebruiksrecht doc	Ja, ten aanzien van GHL ⁷	GHL
Gebruiksrecht opl	Ja, opleidingsmateriaal wordt door BO tegen kosten verstrekt	Ja
Opleidingsplicht	Ja	Ja
Actualisatieplicht	Ja, BO moet SHL actualiseren. GHL door de gebruiker	Ja, BO moet GHL actualiseren. Gebruikersoverleg stelt GHL

⁶ Het betreft de handmatig ingevoerde IRP modellen

⁷ GHL = Gebruikershandleiding

vast.

6.5.5

Administratieve Organisatie

De Administratieve organisatie die tot het systeem behoort bestaat uit drie delen:

- de voorbeeld AO voor algemene gebruikers
- de gemeenschappelijke AO met betrekking tot het gebruik van I-kwadraat in het beheersgebied 1
- de AO voor het beheerproces dat door de BO wordt uitgevoerd.

In de onderstaande tabel zijn algemene en specifieke rechten en plichten die samenhangen met het gebruik opgetekend.

Tabel 17. Algemene en specifieke rechten en plichten die samenhangen met het gebruik

Recht/Plicht	Algemene gebruiker	Specifieke gebruiker
Wijzigingsrecht AO gebruik	Ja	Alleen gemeenschappelijk via het GO
Wijzigingsrecht AO beheer	Nee	Nee, via BO

GO = Gebruikersoverleg met betrekking tot het beheersgebied 1

6.5.6

Gedachtengoed

Voor het concept/gedachtengoed dat vorm geeft aan de wijze waarop geluidsboekhouding in het informatiesysteem I-kwadraat is geïmplementeerd geldt dat dit als het intellectueel eigendom van de eigenaren beschouwd wordt. Het gedachtengoed kan dan ook alleen gewijzigd worden door de eigenaren. De gebruikers uit of namens de eigenaar-organisaties kunnen concept wijzigingen- of aanvullingen inhoudelijk naar eigen goeddunken ontwikkelen waarbij goed samenwerkingsgedrag onderstaand gedrag en procedure afdwingt:

- informer en uitnodigen van partners in de samenwerking rondom I-kwadraat (individuele organisaties; dus geen MT I-kwadraat, GO of WO) bij initiatieven die het concept wijzigen of aanvullen
- voorleggen van de resultaten van dergelijk overleg aan het MT I-kwadraat om implementatie in I-kwadraat te kunnen beoordelen (concept wijzigingsverzoek aan MT I-kwadraat)
- voorleggen van reactie MT I-kwadraat aan Eigenaren Overleg (EO)
- vaststellen respectievelijk overdragen intellectueel eigendom concept wijziging aan de eigenaren

- Indien EO de concept wijziging positief beoordeelt, geeft deze het MT I-kwadraat toestemming tot implementatie
- Het MT I-kwadraat beslist ten aanzien van eventuele implementatie op basis van exploitatiegronden en het advies van het GO.

GO = Gebruikersoverleg

EO = Eigenarenoverleg

WO = Wijzigingsoverleg (functionele aanpassingen en correcties)

Gebruikers uit de niet-eigenaar organisaties hebben dus geen rechten ten aanzien het gedachtengoed.

6.6

Gebruiksovereenkomst

De hiervoor opgetekende gebruiksregels dienen in een gebruiksovereenkomst tussen de beheerorganisatie I-kwadraat, die namens de eigenaren het gebruiksrecht verleent aan derden, opgenomen te worden. Er zal voornamelijk geen sprake zijn van een licentie-overeenkomst omdat het gebruiksrecht zich zal beperken tot gebruik van de applicatie I-kwadraat op het platform van de beheerorganisatie.

Indien op de apparatuur van de gebruiker aanvullende programmatuur geplaatst moet worden om te kunnen inbellen op de I-kwadraat machine, dan dient dit ter beschikking gesteld te worden door de beheerorganisatie als onderdeel van de gebruiksovereenkomst.

Eventueel hiervoor benodigde licentie-overeenkomsten (per apparaat) komen dan voor rekening van de gebruiker en worden door de beheerorganisatie overgedragen aan de gebruiker. De licentie-overeenkomsten die betrekking hebben op het platform van de beheerorganisatie zoals besturingssysteem, databank en dergelijke worden door de beheerorganisatie afgesloten. De kosten die hiermee gemoeid zijn worden per aansluiting/gebruiker verrekend in de vergoeding die samenhangt met het gebruiksrecht van de applicatie.

6.7

Gedragscode

De gedragscode die van toepassing is voor gebruikers wordt hierna zo goed mogelijk beschreven.

De gebruiker zal het informatie-systeem overeenkomstig de in de gebruiksovereenkomst opgenomen regels gebruiken. Dit gebruik beperkt zich tot het doel waarvoor de systeem geschikt is.

Het systeem maakt het mogelijk een geluidsboekhouding voor industrielawaai te voeren gebaseerd op het concept van I-kwadraat vertaald in A-, B- en Bouwplantoets-modellen. De gebruiker zal uitsluitend vanuit de rol van gebruiker de beheerder/exploitant aanspreken en nimmer tegelijkertijd in de rol van eigenaar/gebruiker. De gebruiker respecteert de gebruiksvoorwaarden maar is tevens gerechtigd het instrument naar eigen inzicht te benutten. Gebruikers in het beheersgebied 1 respecteren daarbij tevens de gemeenschappelijke AO die van toepassing is in dit gebied. De eigenaar biedt het instrument/informatiesysteem voor gebruik via de beheerorganisatie I-kwadraat aan en garandeert functionele werking, instandhouding en prestatie zoals vastgelegd in de onderhouds- en gebruiksvoorwaarden.

De eigenaren dragen zorg voor een exploitatieconstructie, waarbij het systeem beschikbaar en bruikbaar blijft en bij eventuele liquidatie of faillissement de gebruikersbelangen ten aanzien van het voortzetten van het gebruik van het informatiesysteem mogelijk gemaakt worden.

7 Spelregels voor exploitatie en beheer van het systeem

7.1 Inleiding

7.1.1 *Onderscheid tussen exploitatie en beheer*

In deze notitie zijn de spelregels voor exploitatie en beheer van het informatiesysteem I-kwadraat vastgelegd. Deze spelregels zijn richtinggevend voor de wijze van organiseren van het beheer en de exploitatie. Deze organisatie wordt separaat uitgewerkt. De spelregels voor gebruik van I-kwadraat en de samenwerkingsvorm zoals vastgelegd in het samenwerkingsprotocol zijn hierbij als uitgangspunt meegenomen.

We hebben de exploitatie van het systeem en het beheer van het systeem bewust uiteengefeld. Onder de **exploitant** wordt hier verstaan:

De organisatie, of de namens haar optredende persoon, die feitelijk het informatiesysteem uitbaat. Deze draagt zorg voor een verantwoord financieel beheer (kosten en baten) en verzorgt binnen de gestelde beleidskaders eveneens de eventuele vermarkting van het informatiesysteem.

Onder de **beheerder** wordt verstaan:

De organisatie, of de namens haar optredende persoon, die feitelijk vorm geeft aan het doen verzorgen, uitvoeren van onderhoud, ondersteunen en instandhouden van het informatiesysteem.

De splitsing is aangebracht om in staat te zijn, als eigenaren van het informatiesysteem, deze rollen afzonderlijk te kunnen beleggen en eventueel te kunnen uitbesteden. Om diezelfde reden zal eveneens een splitsing aangebracht worden tussen strategisch, tactisch en operationeel beheer dan wel exploitatie.

7.2 Spelregels voor exploitatie

7.2.1 *Exploitatievormen*

Bij de exploitatie van een informatiesysteem dient zich enerzijds natuurlijk direct de vraag aan wie de klanten/gebruikers van dat systeem zijn en kunnen worden. Anderzijds dient zich de vraag aan wat de instandhouding zal gaan kosten. Elke exploitant dient antwoord te kunnen geven op die vragen. Daarnaast moet antwoord gegeven worden op de vraag of de exploitatie kostenneutraal of met investeringsruimte gevoerd moet gaan worden. Investeren kan vanuit een ondernemingsbenadering, maar natuurlijk ook vanuit een niet-ondernemende overheidspositie. De organisatie en rechtsvorm van een onderneming wordt volstrekt anders vormgegeven dan een overheidsorganisatie die de exploitatie van een informatiesysteem als één van haar bedrijfsmiddelen voert. Wij werken dus nu een drietal varianten beknopt uit.

Exploitatie op basis van een omslagregeling

Bij deze vorm wordt periodiek (minimaal jaarlijks) een begroting gemaakt voor de uitgaven. Investeringsruimte worden direct als kosten genomen, waardoor er geen sprake is van afschrijven. In de regel wordt geen vreemd vermogen aangetrokken om de exploitatie te voeren. De werkelijke uitgaven worden uiteindelijk volgens een verdeelsleutel vastgelegd in het omslagstelsel en ten laste gebracht van de gebruikers van het systeem. Op dit moment wordt de exploitatie van I-kwadraat zo gevoerd. De werkelijke kosten worden jaarlijks in drie gelijke delen ten laste van de eigenaren gebracht. Eén van de drie eigenaren voert de financiële huishouding en ontvangt voorschotten ter dekking van de uitgaven in het lopende jaar. Aan het eind van het jaar wordt verrekend en moet ofwel bijgesteld worden (overschrijden begroting) of vloeit het overschot uit het voorschot terug naar de inbrengende organisatie. Deze exploitatievorm vereist een zorgvuldige bewaking van de uitgaven en een goede vooruitziende blik ten aanzien van komende uitgaven. Het exploitatieresultaat is per definitie nul.

Exploitatie op basis van een tariefstelsel

Een exploitatie op basis van een tariefstelsel lijkt sterk op de omslagvorm. Het verschil zit in de wijze van omslaan van de kosten. Op basis van de verwachte kosten wordt een tarief vastgesteld per gebruiker, organisatie, km², aantal industriegebieden of welke maat dan ook.

Een hybride tarief gebaseerd op een abonnement en een volume gebaseerde verrekening behoort eveneens tot de mogelijkheden. Vervolgens wordt naast de uitgavenbegroting ook een inkomstenbegroting gemaakt waarin rekening gehouden wordt met tegenvallers. Het begrote exploitatie-overschot dient om tegenvallers met betrekking tot de inkomsten af te dekken. Voordeel ten opzichte van de vorige methode is dat zuinigheid in de exploitatie (uitgaven) ten gunste van tarieven of ten gunste van de uitgaven van een volgend jaar gebracht kan worden. Ook meerjarige activiteiten kunnen zo eenvoudiger verwerkt worden. Het vereist wel opname van voorzieningen in de boekhouding (transitoire en anticiperende posten). Wanneer een sterk fluctuerende maatstaf basis is voor de verrekening van het tarief, moet wel rekening gehouden worden met enige administratie en het opnemen van posten onvoorzien. Het exploitatieresultaat kan in een specifiek jaar positief of negatief zijn. Over de jaren heen is het in de regel neutraal.

Exploitatie als een onderneming

Wanneer de exploitatie bedrijfsmatig gevoerd wordt, bestaat de mogelijkheid vreemd vermogen aan te trekken. Het exploitatieresultaat zal hier in de regel positief zijn. Omvangrijke investeringen worden gefinancierd en de financieringslasten in de exploitatielast opgenomen. Alleen bij onjuist gevoerde bedrijfsvoering zullen negatieve exploitatieresultaten te zien zijn. Overheden worden geacht geen ondernemingen met winstoogmerk te voeren (Cohen) en zeker niet als zij daarmee marktpartijen benadelen omdat zij gegevens of middelen kan benutten die zij uit hoofde van een publieke taak al bezat. In die gevallen wordt de exploitatie veelal uitbesteed, zodat de andere marktpartijen op gelijke wijze als de exploitant een dergelijke exploitatie van een informatiesysteem kan voeren. Daar waar sprake is van een publieke taak die wordt uitbesteed, wordt dit veelal via concessies gedaan.

7.2.2 *Uitgangspunten voor de exploitatie*

Als oogmerk/doel voor de exploitatie van I-kwadraat geldt:

- uitvoering van de publieke taken (zonder winstoogmerk) staat voorop
- de beschikbaarheid van het informatiesysteem voor de gebruikers in de eigenaar-organisaties moet verzekerd zijn
- het systeem dient tegen zo laag mogelijke kosten geëxploiteerd te worden
- de prestaties van het systeem moeten gegarandeerd zijn
- wettelijke regels dienen in acht genomen te worden.

7.2.3 *Gekozen exploitatievorm*

Exploitatievorm

Het MT I-kwadraat heeft in haar bijeenkomst van 30 maart 2000 besloten te kiezen voor een exploitatie gebaseerd op een tariefstelsel. Dit biedt haar de mogelijkheden de komende investeringen in de verbetering en vernieuwing en mogelijke uitbreidingen van het informatiesysteem deels te verdelen over de huidige en toekomstige gebruikers. Dit houdt in dat er een investeringsboekhouding gevoerd zal worden. Hiermee wordt getracht de investeringen die gedaan worden door de eigenaar/exploitanten via tarieven voor het gebruik van I-kwadraat terug te verdienen. Er zal geen winst worden nagestreefd.

De geldende tarieven zullen jaarlijks minimaal drie maanden voor het ingaan van het volgende kalender/exploitatiejaar door het MT I-kwadraat vanuit haar rol van exploitant worden vastgesteld. De tarieven zullen gedifferentieerd worden naar:

- een basis-abonnement voor een organisatie bestaande uit:
 - . gebruiksrecht voor één gebruiker (login) (gebruikersovereenkomst)
 - . onderhoudsrecht voor de organisatie (onderhoudsovereenkomst)
 - . recht tot deelname in de gebruikersvertegenwoordiging
 - . gebruikersondersteuning voor de organisatie
- aanvullend gebruiksrecht voor extra gebruikers (gelijktijdig in het systeem onder dezelfde login identificatie actief).

De hoogte van de kosten gemoeid met het aanhouden van het basis-abonnement wordt omwille van redelijkheid en betaalbaarheid voor de huidige en mogelijk toekomstige gebruikende organisaties afhankelijk gemaakt van de financiële capaciteit van de organisatie. De verdeelsleutel hiervoor is het aantal inwoners en het aantal km² van de gemeente (bij de DCMR voor de gemeente(n) waarvoor zij het systeem gebruikt.) De te hanteren formule luidt:

$\frac{\text{aantal inwoners} * Ax + \text{aantal km}^2 * Bx}{\text{som van alle (inwoners} * A + \text{km}^2 * B)} * \text{expl. bedrag}$
--

De waarden voor A en B zullen in de bijlage tarieven/verdeelsleutel worden gespecificeerd.

Bij de tariefbepaling zal hierbij een rechtstreekse relatie gelegd worden met de exploitatiebegroting voor dat jaar. Voorzieningen ten laste van de exploitatiebegroting om de komende/lopende/gedane investeringen te spreiden over een periode van maximaal vier jaar⁸ zijn toegestaan. De aldus opgebouwde voorziening mag uitsluitend ten gunste van de geplande investering plaatsvinden. Bij voortijdige liquidatie van het samenwerkingsverband zal een eventueel overschot op de voorzieningen aan de inbrengers worden terugbetaald.

Overgangsregeling

De huidige exploitatie (periode tot en met 2000) wordt gevoerd op basis van een omslagregeling met een jaarlijkse saldobepaling en een eventuele bij- of terugbetaling van het exploitatiesaldo. Dit exploitatiesaldo ontstaat doordat de eigenaar/exploitanten jaarlijks vooraf een depot doen elk ter grootte van één derde van de begrote exploitatiekosten.

⁸ Periode zal moeten passen in de compatibiliteitsrichtlijnen van de Provincie Zuid-Holland.

Omdat de nieuwe regeling (per 1 januari 2001) een substantiële verandering in de bijdrage van de huidige eigenaar/exploitanten kan inhouden, zal een overgangsregeling worden ingesteld. Deze houdt in dat bij de start het aandeel van de Gemeente Rotterdam in de verdeelsleutel, vanwege de deelname van zowel Gemeentewerken als het Gemeentelijk Havenbedrijf in het gebruik en exploitatie, met twee vermenigvuldigd wordt. Voor de DCMR zal eveneens éénmalig het huidige gebied waarvoor I-kwadraat gebruikt wordt, zijnde eveneens het gebied/inwoners van de Gemeente Rotterdam ingebracht worden.

7.2.4

Taken samenhangend met de exploitatie

Wij onderkennen drie niveaus voor de taken die samenhangen met de rol van exploitant:

- strategisch
- tactisch
- operationeel.

Wij zullen deze achtereenvolgens beschrijven.

Strategisch niveau van exploitatie

Op dit niveau dient de exploitant aan de volgende taken inhoud te geven:

- Het opstellen en evalueren van het beleidskader voor de exploitatie (zeg maar dit document en de daarin vastgelegde keuzes) dat bestaat uit:
 - . het formuleren van de doelstelling van de exploitatie
 - . de benoemen van de vorm van de exploitatie
 - . het inrichten van de organisatie voor de exploitatie
 - . het besteden en bestemmen van de beschikbare middelen.
- Het opstellen en bewaken van de (jaar) begroting die bestaat uit:
 - . het plannen van uitgaven en inkomsten
 - . het voeren van een voortgangsbewaking op de besteding.

Tactisch niveau van exploitatie

Het tactische niveau van exploitatie omvat de onderstaande taken:

- het opstellen en wijzigen van de exploitatie-overeenkomst met de eigenaren
- het toezien op het naleven van de uitvoering van de exploitatie- afspraken
- het formuleren van verbetervoorstellen
- aanspreekpunt zijn voor de beheerorganisatie en de eigenaren
- het analyseren van de trends en de daarmee gepaarde gevolgen, die samenhangen met de exploitatie
- het rapporteren over de exploitatie in trends en geld.

Operationeel niveau van exploitatie

Het operationele niveau van de exploitatie omvat de volgende taken:

- het aanmaken en verzenden van facturen met betrekking tot het innen van de vergoedingen respectievelijk de kostentoerekening als gevolg van de lopende onderhouds- en gebruiksovereenkomsten
- het doen van betalingen ten aanzien van de kosten die voortvloeien uit de dienstverleningsovereenkomsten en andere kosten
- het voeren van een boekhouding van de exploitatie
- registreren van en rapporteren over de exploitatie.

7.3

Spelregels voor het beheer

In dit hoofdstuk lichten we de keuzes toe die gemaakt zijn ten aanzien van:

- de diensten die de beheerorganisatie aanbiedt aan haar klanten/gebruikers
- de toedeling van taken aan functionarissen/organisaties
- de te onderscheiden niveaus van dienstverlening (prestatieniveaus).

Bij beheer wordt dan gedacht aan:

- het instandhouden en beschikbaar houden van het informatiesysteem I-kwadraat
- het onderhouden van het systeem
- het ondersteunen van het gebruik van het systeem
- het faciliteren van verbeteringen, vernieuwingen en uitbreidingen van het informatiesysteem.

In de onderstaande tabel is aangegeven welke taken aan het beheer zijn toegedacht en welke vrijheden en plichten de gebruikers blijven houden, ook als zij via een onderhoudsovereenkomst het onderhoud en de ondersteuning hebben ingekocht van de beheerorganisatie.

Tabel 18. Toedeling van beheertaken

Taken	Beheerorganisatie	Gebruiker
Uitvoerend beheer	Via DVO ¹ aan derde	
Gebruikersondersteuning	Via DVO, tweede- en derdelijns door helpdesk	Eerstelijns door gebruiker
Probleembeheer	Via DVO aan derde	
Wijzigingsbeheer	Via DVO aan derde	
Onderhoud	Via DVO aan derde	
Configuratiebeheer		Door gebruiker
Softwarebeheer en distributie	Via DVO door derde	
Strategisch beheer	MT I-kwadraat	
Tactisch beheer	Via DVO aan een beheerder	

Deze taken zelf zijn in hoofdstuk 4 nader omschreven.

7.4 Werking van het beheerproces

7.4.1 *Primaire werking*

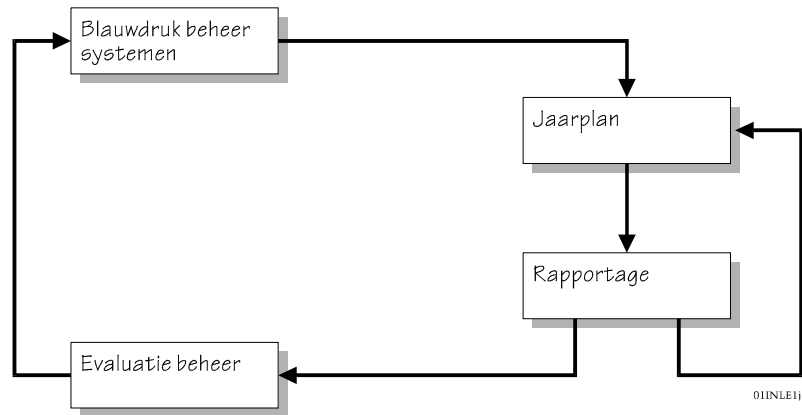
Het beheerproces van I-kwadraat bestaat grofweg uit een drietal niveaus:

- strategisch niveau
- tactisch niveau
- operationeel niveau.

Strategische processen

De verantwoordelijkheid voor de strategische en tactische processen ligt bij het bestuur van de beheerorganisatie. De uitvoering is deels gedelegeerd aan de dagelijks beheerder die via een dienstverleningsovereenkomst is gecontracteerd. In het onderstaande figuur zijn deze processen weergegeven.

¹ DVO: Dienst Verlenings Overeenkomst.



Figuur 5. Strategische processen

Wij geven een korte beschrijving van deze processen.

Opstellen en evalueren beleidskader voor beheer

Op strategisch niveau wordt een beleidskader voor beheer vastgesteld. Het beleidskader bevat in ieder geval beheerdoelstellingen, te leveren producten en diensten, inrichting van de organisatie, de werkwijze en de beschikbare middelen. De evaluatie op de toepasselijkheid van het beleidskader wordt periodiek uitgevoerd.

Opstellen en bewaken (jaar)planning voor beheer

De (jaar)planning wordt op tactisch niveau voorbereid en op strategisch niveau vastgesteld. Het bevat voor de operationele activiteiten de planning voor een komende periode: activiteiten die voorzien worden, de daartoe benodigde middelen en menscapaciteit, de verwachting ten aanzien van de activiteiten (doelstellingen) en de wijze waarop dit gemeten wordt. Het tactisch niveau (dagelijks beheerder) verzorgt regulier rapportages aan het strategisch niveau over de realisatie van activiteiten uit de jaarplanning.

Tactische processen

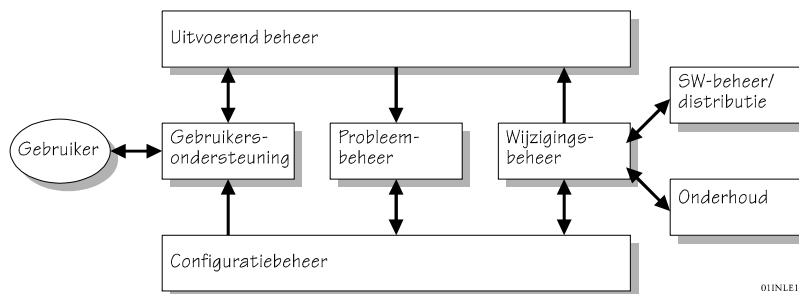
Op tactisch niveau wordt het proces van “Service Level Management” uitgevoerd. Dit heeft betrekking op het tot stand brengen, onderhouden en verbeteren van een kwalitatief goede ICT-dienstverlening overeenkomstig de dienstverleningsovereenkomst(en) en onderhoudsovereenkomsten.

De taken met betrekking tot het beheer van de dienstverleningsniveaus, zowel in de onderhoudsovereenkomsten als in de dienstverleningsovereenkomsten, zijn (aangeduid als contractbeheer) onder andere:

- catalogiseren van de te leveren diensten
- rapporteren over de onderhoudsovereenkomsten aan de klantorganisaties
- opstellen en vaststellen van nieuwe/gewijzigde onderhoudsovereenkomsten/dienstverleningsovereenkomsten
- toezien op nakoming van de afspraken in de onderhouds- en dienstverleningsovereenkomsten
- formuleren van verbetervoorstellen
- op tactisch niveau fungeren als centraal aanspreekpunt voor de gebruikersorganisaties (klanten)
- analyseren van trends in het gebruik van de applicatie en de gevolgen daarvan.

Operationele processen

De beheerprocessen op operationeel niveau zullen grotendeels zijn uitbesteed aan één of meerdere dienstverleners die door de dagelijks beheerder zullen worden gecontroleerd. De uiteenlopende processen zijn hieronder in figuur 6 weergegeven.



Figuur 6. Operationele processen

Wij volstaan hier met een beknopte beschrijving van deze processen en verwijzen voor een definitie naar de definitiebeschrijvingen in de dienstverleningsovereenkomsten die in de hoofdstukken 14 en 15 zijn opgenomen.

Uitvoerend beheer

Het Uitvoerend beheer richt zich op de dagelijkse werkzaamheden die als doel hebben de dienstverlening naar de gebruikers te continueren. Het Uitvoerend beheer berust grotendeels bij de dagelijks beheerder.

Taken binnen het Uitvoerend beheer zijn met name:

- de bewaking van verwerking van applicaties en interfaces
- het gegevensbeheer
- de instandhouding van de operationele omgeving
- het verzamelen van performancegegevens en hierover rapporteren naar Probleembeheer
- het verzamelen van gegevens over de trends in het gebruik van de capaciteit en hierover rapporteren naar Probleembeheer
- het veilig stellen en (op verzoek) terugladen van gegevens
- het doorvoeren van kleine wijzigingen.

Gebruikersondersteuning

Gebruikers (contactpersonen van de klanten) melden tijdens de servicetijden incidenten aan bij de Gebruikersondersteuning.

Het betreft:

- meldingen van een foutieve werking van de applicatie
- verzoeken om gebruikersondersteuning.

De Gebruikersondersteuning registreert de incidenten en de verzoeken. De gebruikersorganisatie is verantwoordelijk voor het invullen van de Gebruikersondersteuning en het opleiden van gebruikers.

Incidenten kunnen soms worden gerelateerd aan incidenten uit het verleden. Wanneer een oplossing wordt gevonden, kan deze worden gemeld aan de gebruiker. In dat geval wordt het incident afgesloten. Wanneer een incident niet kan worden gerelateerd aan incidenten uit het verleden, krijgt het incident de status van een probleem en wordt het doorverwezen naar het proces Probleembeheer. De Gebruikersondersteuning bewaakt de voortgang van de afhandeling van het probleem en verzorgt de registratie.

Taken binnen het proces Gebruikersondersteuning zijn met name:

- namens de beheerorganisatie op operationeel niveau fungeren als aanspreekpunt voor de gebruikersorganisatie
- registratie van incidenten en verzoeken om ondersteuning
- gebruikersondersteuning
- eerste analyse en eventueel oplossen van incidenten
- indien nodig doorverwijzen naar Probleembeheer
- bewaken van de afhandeling van incidenten en verzoeken om ondersteuning en informeren van de gebruikers hieromtrent
- rapportage.

De eerstelijns ondersteuning valt toe aan de gebruikersorganisaties. De tweede- en derdelijns ondersteuning aan de beheerorganisatie.

Probleembeheer

Probleembeheer onderzoekt of de oorzaak van een probleem al bekend is of probeert deze oorzaak indien nodig te achterhalen. Wanneer de oorzaak bekend is, is er sprake van een Bekende Fout. Vervolgens wordt deze zo snel mogelijk door de dienstverlening hersteld (eventueel middels een “work around”). Hiertoe wordt een Verzoek Tot Wijziging (VTW) geformuleerd, te beoordelen door Wijzigingsbeheer. De dienstverlening wordt, afhankelijk van het probleem, hersteld door Gebruikersondersteuning of Onderhoud.

Bovendien wordt een voorstel geschreven om de oorzaak van het probleem weg te nemen. Dit voorstel wordt als VTW aangemeld bij Wijzigingsbeheer.

Probleembeheer richt zich tevens op het voorkomen van problemen door het voortdurend onderzoeken van trends en structurele storingen en het formuleren van voorstellen voor verbetering.

Taken binnen Probleembeheer zijn met name:

- analyseren van problemen en achterhalen van de oorzaak
- indien nodig formuleren van een VTW voor een spoedig herstel (“work around”) van de dienstverlening bij problemen (te beoordelen door Wijzigingsbeheer)
- formuleren van een VTW voor de structurele oplossing van een probleem (te beoordelen door Wijzigingsbeheer)
- formuleren van voorstellen voor verbetering (VTW, zie Wijzigingsbeheer)
- registratie
- rapportage.

Wijzigingsbeheer

Wijzigingsbeheer is het proces dat zorg draagt voor de gecontroleerde en verantwoorde invoering van wijzigingen. Een VTW kan vanuit Probleembeheer worden aangemeld. Ook via het dagelijks beheer kunnen VTW's worden aangemeld; het betreft hier verzoeken om wijziging van de functionaliteit van applicaties. Vanuit de andere processen kunnen eveneens VTW's worden aangemeld. Het betreft hier wijzigingen die als doel hebben de afspraken in een onderhoudsovereenkomst te kunnen nakomen.

Wijzigingsbeheer analyseert het verzoek (risico's, kosten, haalbaarheid, etcetera) en de dagelijks beheerder beslist over de wenselijkheid van de wijziging binnen het kader van de huidige onderhoudsovereenkomst. Vervolgens wordt een planning en een begroting gemaakt, waarna de wijziging wordt geïmplementeerd. Wijzigingsbeheer implementeert de wijziging zelf of stuurt de implementatie aan.

Voor standaardwijzigingen en voor wijzigingen die snel moeten worden uitgevoerd om de dienstverlening bij storingen te herstellen, zijn er uiteraard verkorte procedures.

Taken binnen Wijzigingsbeheer zijn met name:

- het beoordelen van VTW's
- het onderzoeken van de samenhang tussen de afzonderlijke componenten
- het plannen en aansturen van de werkzaamheden binnen de processen Gebruikersondersteuning en Onderhoud
- het aanpassen van de "Configuratiedocumentatie"
- registratie
- rapportage.

Onderhoud

Onderhoud richt zich op het ontwerpen, bouwen en testen van wijzigingen en het doorvoeren van deze wijzigingen in de technische infrastructuur. De taken binnen Onderhoud worden aangestuurd door Wijzigingsbeheer.

Taken binnen Onderhoud zijn met name:

- het ontwerpen, bouwen en testen van wijzigingen in applicaties (het distribueren en installeren van de software vindt plaats binnen het kader van Softwarebeheer en distributie)
- het ontwerpen, bouwen en testen van overige wijzigingen in de technische infrastructuur; implementeren van wijzigingen
- registratie
- rapportage.

Configuratiebeheer

Configuratiebeheer richt zich op het opzetten en onderhouden van een beschrijving van de verschillende componenten van de systemen (bijvoorbeeld applicaties, hardware, technische documentatie, etcetera). De gegevens die op deze wijze worden vastgelegd in de Configuratiedocumentatie dienen met name als hulpmiddel voor de beheerprocessen Ondersteuning, Probleembeheer en Wijzigingsbeheer.

Configuratiebeheer richt zich bovendien op het opzetten en onderhouden van een beschrijving van de verschillende componenten, zoals die vanuit gebruikersoogpunt van belang is.

Taken binnen Configuratiebeheer zijn met name:

- het bepalen van het detailniveau van de vastlegging van Configuratie-items
- het onderhouden van de gegevensstructuur
- het up-to-date houden van de gegevens
- het definiëren en invullen van de Configuratie-documentatie.

Softwarebeheer en distributie

Dit proces richt zich op het beheren en distribueren van programmatuur die bij de verschillende klanten wordt gebruikt.

Taken binnen Softwarebeheer en distributie zijn met name:

- programmatuurversies op centrale plaats bewaren (Definitieve Software Bibliotheek)
- distributie van de programmatuur naar de verschillende locaties/klanten
- installatievoorschriften voor de programmatuur.

7.4.2

Beheerobjecten

Binnen de beheertaken van de beheerorganisatie onderkennen wij de onderstaande beheerobjecten. Op al deze objecten is beheer van toepassing.

- *Applicatiesoftware* (alle modules en bijbehorende koppelingen behorende tot de kerninfrastructuur).
- *Systeemssoftware* (alle lagen van de systeemomgeving met uitzondering van de apparatuur te weten:
 - . ORACLE DBMS
 - . besturingssysteem en netwerkmanager
 - . standaard presentatietools gespecificeerd binnen het concept.
- *I-kwadraat-concept* (beschrijving van het gedachtegoed dat ten grondslag ligt aan de applicatie en de specificaties van de onder- en bovenliggende standaard ICT-oplossingen).
- *Documentatie* (van alle componenten van de I-kwadraatkerninfra-structuur).
- *Trainings- en opleidingsmateriaal*.
- *Acceptatieplatform* (dat door de dienstverlener wordt ingericht en gebruikt om de acceptatie van nieuwe modules te verzorgen).
- *Contracten* (alle onderhoudsovereenkomsten, dienstverleningsovereenkomsten en aan contracten gerelateerde documenten en rapportages).

Op elk van deze objecten zijn de beheertaken van toepassing. Deze zijn verwoord in de dienstverlenings- en onderhoudsovereenkomsten.

7.4.3

Relaties tussen beheertaken

In de bijgevoegde tabel zijn de relaties tussen de beheertaken en de beheerobjecten gedefinieerd. Op basis van de hier aangegeven relatie zijn/worden zowel de onderhoudscontracten als de dienstverleningsovereenkomsten opgesteld.

8 Onderhoudsfilosofie

8.1 Inleiding

In dit hoofdstuk is de filosofie beschreven die het managementteam I-kwadraat voor ogen heeft. Deze kan met de volgende steekwoorden worden getypeerd:

- solide
- stabiel
- voorspelbaar
- geen koploper, wel snelle volger
- ondersteunend, klantgericht
- primair gericht op het in stand houden van de kerninfrastructuur van I-kwadraat.

In deze notitie komen achtereenvolgens aan de orde:

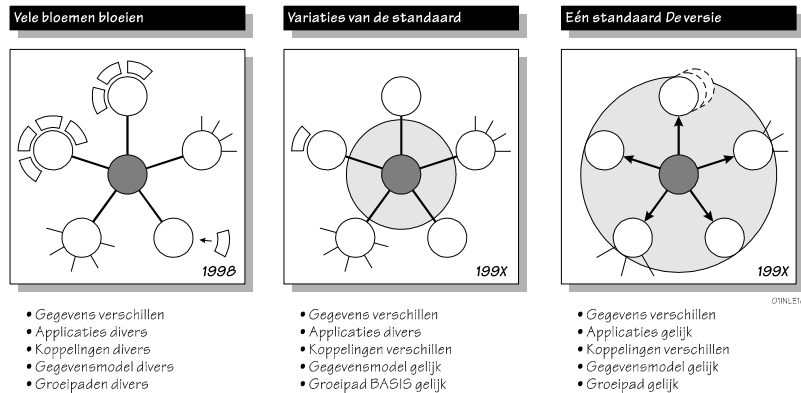
- het groeimodel; volgens dit model zal de verdere ontwikkeling van I-kwadraat plaatsvinden

de kern en de modules van I-kwadraat die onderworpen zijn aan de onderhoudsfilosofie.

8.2 Groeimodel

I-kwadraat gedraagt zich als een kerninfrastructuur met een omliggende modulestructuur. Centrale vraag in dit type configuraties is *hoe* de consistentie en onderlinge samenhang kunnen worden gewaarborgd, als het de gebruikers vrij staat om aan en op die infrastructuur door te bouwen.

In hoofdlijnen staan daartoe de drie mogelijkheden open die in figuur 6 zijn afgebeeld.



Figuur 7. Variaties in het groeipad

De lichtgrijze schijf in figuur 7 geeft de gezamenlijk beheerde kern weer.

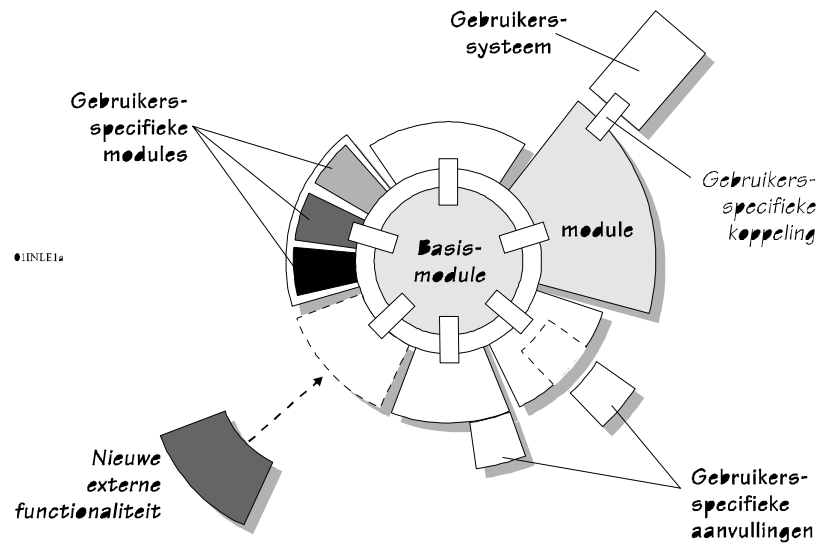
Bij alle drie de basisvarianten moet de keuze “architectuur of infrastructuur?” worden gemaakt. Architectuur is dan de blauwdruk van de wijze waarop de groei moet worden vormgegeven. De omvang van de blauwdruk is afhankelijk van de I-kwadraat-omgeving. Infrastructuur is het samenspel van de zelfstandige componenten die naadloos met elkaar samenwerken. Deze kunnen door de gebruiker naar eigen keuze worden benut zonder de consistentie van de infrastructuur geweld aan te doen.

Het managementteam I-kwadraat heeft gekozen voor de mogelijkheid “variaties van de standaard”. Het groeipad moet echter nog worden uitgewerkt.

8.3

De kern en modules van S12

Het systeem I-kwadraat bestaat uit een kern, losse modules en de koppelingen daartussen. In figuur 7 is de samenhang tussen de componenten weergegeven.



Figuur 8. Samenhang tussen de componenten van I-kwadraat

In de figuur zijn de elementen van de kern gekleurd afgebeeld. De gebruikersspecifieke modules zijn variaties van eenzelfde module, maar uitgewerkt voor en door een specifieke gebruiker. “Nieuwe externe functionaliteit” bestaat uit toekomstige uitbreidingen op de bestaande kern.

8.3.1

Elementen in de kern

De kern van I-kwadraat bestaat uit alle applicaties die de gemeenschappelijke geluidsgegevens kunnen bewerken. Deze ondersteunt de processen:

- zonebeheer
- terreinbeheer
- zonehandhaving
- monitoren van de zone
- bouwplantoetsing.

Verder behoren de koppelingen tussen de basismodule en gemeenschappelijke modules tot de kern.

De centrale rekenmodule (DGMR-programmatuur) behoort *niet* tot de kern van I-kwadraat.

8.3.2

Gezamenlijke modules rond de kern

Modules bieden de individuele gebruiker ten opzichte van de kern extra

faciliteiten om de gemeenschappelijke geluidsgegevens te bewerken en te combineren met individuele gegevens.

Een module belemmert in geen geval het normale functioneren van de kern. Dit is een randvoorwaarde bij het opzetten en gebruiken van een module.

8.3.3

Gebruikersspecifieke modules rond de kern

Elke gebruiker kan voor zijn eigen toepassing modules ontwikkelen. Deze mogen evenmin als de gezamenlijke modules het normale functioneren van de kern belemmeren.

Het onderhouden van deze modules is geen taak voor de beheerorganisatie I-kwadraat.

8.3.4

Objecten van onderhoud

Het gezamenlijk onderhoud van de onderdelen van I-kwadraat beperkt zich tot:

- de applicatieprogrammatuur
- de systeemprogrammatuur
- het concept van I-kwadraat
- de documentatie over de kern van I-kwadraat
- het opleidingsmateriaal
- de koppelingen met gebruikssystemen.

Buiten het gezamenlijke onderhoud vallen:

- de gebruikersspecifieke modules
- de gebruikersspecifieke aanvullingen.

9 Ambities, beleidskader en spelregels voor vermarkten en ontwikkelen I-kwadraat

9.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zijn de ambities van het management I-kwadraat met betrekking tot het vermarkten en ontwikkelen van het informatiesysteem Industrielawaai opgenomen. Daarnaast is het beleidskader als richtsnoer voor het beleidsplan en werkprogramma hierin opgenomen. Daar waar relevant zijn tevens de spelregels met betrekking tot vermarkten en ontwikkelen van I-kwadraat opgenomen.

9.2 Ambities en beleidskader

9.2.1 *Van ambitie naar exploitatie*

Ambities

Het managementteam I-kwadraat verzorgt op dit moment namens de eigenaren de exploitatie en aansturing van de beheerorganisatie van het informatiesysteem I-kwadraat. Het team heeft de ambitie uitgesproken om:

- alle gemeenten in het beheersgebied van de gemeenschappelijke regeling DCMR Milieudienst Rijnmond (het gebied Rotterdam Rijnmond zoals eerder gedefinieerd als beheersgebied 2) direct of indirect het systeem I-kwadraat te laten gebruiken. I-kwadraat wordt daardoor het instrument/systeem voor zonebeheer in het gebied Rotterdam-Rijnmond
- de exploitatielasten te verlagen door met meer gebruikers de exploitatiekosten te kunnen delen
- de investeringen in de realisatie van het informatiesysteem, gemeten vanaf 1 januari 2000, terug te verdienen
- I-kwadraat op termijn te kunnen opnemen in respectievelijk uit te bouwen tot (een onderdeel van) een integraal milieu/RO¹ - informatiesysteem voor het gebied.

Gegeven de wettelijke kaders met betrekking tot de ondernemende overheid ziet het MT I-kwadraat af van een directe vermarkting van het I-kwadraat (product en diensten) in eigen beheer buiten het beheersgebied 1 en 2. Daarmee blijft de keuze over hoe het

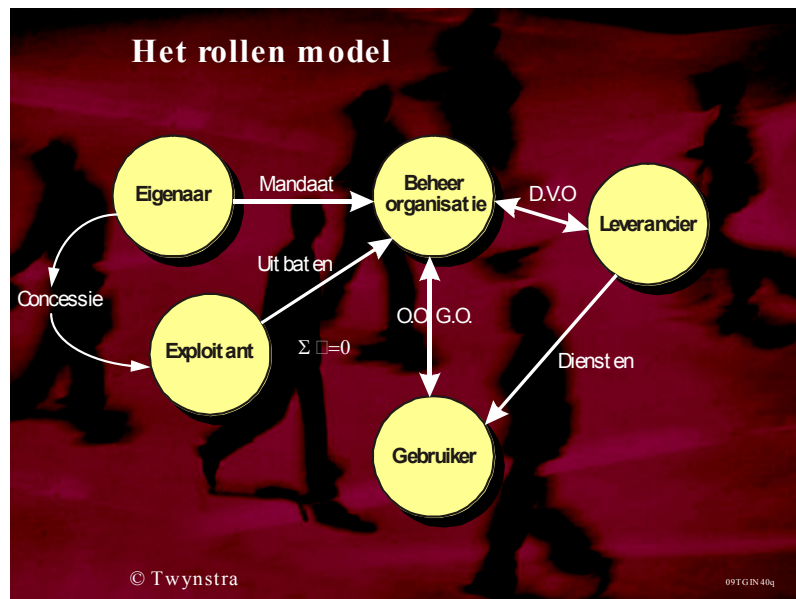
I-kwadraat verder in stand te houden en de ambities toch zoveel mogelijk te vervullen.

¹ Ruimtelijke Ordening.

Er lijken drie basisvormen over te blijven die geschikt zijn voor de exploitatie/instandhouding van I-kwadraat:

- binnen de huidige organisatievorm doorgaan
- I-kwadraat volledig binnen de gemeenschappelijke regeling DCMR brengen
- I-kwadraat via een concessie door een marktpartij laten exploiteren en beheren.

Alle drie varianten passen binnen het rollenmodel zoals dat van toepassing is op de situatie. Hierbij maken we onderscheid naar de eigenaar, exploitant, beheerder, leverancier/dienstverlener en gebruiker¹.



Figuur 9. Het rollenmodel

We zullen deze drie varianten hierna kort toelichten.

¹ De definitie van deze rollen zijn opgenomen in de definitielijst.

Exploitatie binnen de samenwerkingsvorm (uitbesteding)

In deze variant wordt de exploitatie voortgezet binnen de huidige exploitatievorm. Feitelijk wordt er hierbij van uitgegaan dat de exploitatie door de drie eigenaren, via de samenwerkingsovereenkomst van december 1995, onverkort wordt voortgezet.

Wel worden de rollen van eigenaar, exploitant, beheerder, gebruiker en leverancier expliciet onderscheiden. In deze vorm gaat het eigenaren- en exploitantenoverleg feitelijk gelijk op en treedt het MT I-kwadraat op als exploitant. De exploitatie wordt formeel door de rechtspersoon DCMR Milieudienst Rijnmond in opdracht van het MT I-kwadraat gevoerd. Het beheer wordt op afstand gezet. De vervulling van de rollen en taken in de beheerorganisatie dient zo ontworpen te zijn dat de technische, tactische en operationele taken uitbesteed kunnen worden.

Het mag in deze niet uitmaken of één van de diensten/eigenaren de taak/rol uitvoert of een buitenstaander. Doel is een functionele scheiding te realiseren. Gelet op de geconstateerde knelpunten met betrekking tot rolvermenging is uitbesteding aan een niet direct in het proces van industrielawaai betrokken persoon een absolute voorwaarde.

De rechten en plichten van de gebruikers en leveranciers wegens de beheerder en die van de beheerder wegens de eigenaar/exploitant dienen expliciet in respectievelijk onderhouds-, gebruiks- en dienstverleningsovereenkomsten te worden vastgelegd.

Exploitatie via de DCMR regeling (verkoop/concessie)

In deze variant besteden de eigenaren de exploitatie volledig uit aan de gemeenschappelijke regeling DCMR. Dit geschiedt via een concessie, wanneer het eigendom behouden blijft, of een verkoop/ schenking indien het eigendom wordt overgedragen. Gelet op de geconstateerde knelpunten met betrekking tot rolvermenging lijkt uitbesteding aan een niet in het proces van industrielawaai betrokken persoon een absolute voorwaarde. De rechten en plichten van de gebruikers en leveranciers wegens de beheerder en die van de beheerder wegens de eigenaar/exploitant dienen expliciet in respectievelijk onderhouds-, gebruiks- en dienstverleningsovereenkomsten te worden vastgelegd.

Exploitatie door een marktpartij

In deze variant besteden de eigenaren de exploitatie volledig uit aan een marktpartij. Dit geschiedt via een concessie, wanneer het eigendom behouden blijft, of een verkoop/schenking indien het eigendom wordt overgedragen. In de concessie-overeenkomst dienen garanties opgenomen te worden die de beschikbaarheid van de applicatie waar-borgen. Verkoop is om die redenen af te raden, terwijl het tevens onwaarschijnlijk is dat een marktpartij zwaar in I-kwadraat zal willen investeren.

Gemaakte keuze

Het MT I-kwadraat heeft in haar bijeenkomst van 23 maart 2000 besloten de exploitatievorm van het systeem I-kwadraat, gelet op haar ambities volgens de variant 1 (exploitatie binnen de samenwerking (uitbesteding)) voor de beheersgebieden 1 en 2 vorm te geven. De uitwerking hiervan vindt u beschreven in het hoofdstuk “Organisatie” van het handboek beheer I-kwadraat.

9.2.2

Beleidskader

De ambities en de keuze voor de meest geschikte exploitatievorm hebben hun weerslag op het beleidskader. Dit beleidskader dient sturing te geven aan het beleidsplan en werkprogramma van de exploitant/beheerder. Via de concessie-overeenkomst kunnen zaken die in het beleidskader benoemd zijn worden verwerkt. Bij verkoop kan geen directe invloed meer worden uitgeoefend op het beleid met betrekking tot I-kwadraat. Exploitatie in eigen beheer vereist duidelijkheid met betrekking tot het beleidskader.

Het beleidskader komt tot stand door een zeven stappen te nemen:

- vastleggen van de doelen
- strategische analyse
- bepalen alternatieve strategieën
- vaststellen haalbaarheid varianten
- kiezen strategie
- maken plan van aanpak
- uitvoeren.

De doelen liggen hierbij op tactisch niveau. We hebben immers de strategische keuzen met betrekking tot de exploitatie en beheervorm genomen. De daaruit voortvloeiende taken behoren dus tot het structurele deel van het werkprogramma. Het geldende werkprogramma is in hoofdstuk 12 opgenomen.

Werkprogramma

De uitwerking van de wijze waarop deze doelen in resultaten worden omgezet volgt langs het invullen van het werkprogramma. De inhoud van dit werkprogramma is als volgt gestructureerd:

- WAT; taken en resultaten
 - . wat te doen?
 - . welke resultaten bereiken?
 - . welke taken vervullen?
- HOE; werkwijze
 - . langs welke weg bereiken we die resultaten?
 - . hoe voeren we die taken uit?
- WELKE;
 - . welke kosten en inspanningen zijn ermee gemoeid?
- WAARMEE;
 - . welke hulpmiddelen hebben we nodig?
- WANNEER;
 - . wanneer voeren we de activiteiten uit?
- WIE;
 - . wie voeren de taken uit?
 - . wie nemen er deel aan de activiteiten die tot de resultaten leiden?
(projecten/werkgroepen /uitbestedingen/inkoop)

10 Spelregels voor ontwikkelen

De volgende spelregels voor ontwikkelen van nieuwe modules en koppelingen zijn van toepassing:

10.1 Ontwikkelrecht

Het ontwikkelen van nieuwe modules en koppelingen behoort niet tot de primaire taken van de beheerorganisatie. Willekeurige samenwerkingsverbanden van gebruikers kunnen evenwel de beheerorganisatie vragen de ontwikkeling van nieuwe modules en koppelingen voor hen te realiseren. De kosten die met de ontwikkeling gemoeid zijn komen voor rekening van de initiatiefnemers. Het ontwikkelrecht is verleend aan de eigenaren van I-kwadraat.

10.2 Specificatieplicht

De beheerorganisatie verstrekt desgevraagd de specificaties opdat de nieuwe module en koppeling kunnen samenwerken/geïntegreerd kunnen worden in de bestaande applicatie. Ze verstrekt tevens acceptatierichtlijnen aan de ontwikkelaar opdat de module/koppeling eventueel opgenomen kan worden in de kern van I-kwadraat. Dit vereist uiteraard acceptatie van de nieuwe module/koppeling door de beheerorganisatie op basis van de verstrekte acceptatierichtlijnen. Deze informatie wordt tegen verstrekkingskosten verstrekt.

10.3 Acceptatievrijheid

Principieel heeft de exploitant (MT I-kwadraat) het recht om een module/koppeling al dan niet toe te laten tot de kern. Hij wint daartoe advies in van de gebruikers en kan de tariefstelling voor onderhoud en gebruik van de module/koppeling vaststellen indien deze binnen de kern is gebracht. Bij acceptatie van een module/koppeling wordt in geval van een eigendomsoverdracht, zulks naar keuze van de exploitant, een vergoeding betaald. Wanneer er sprake is van een terbeschikkingstelling wordt geen vergoeding aan de inbrengers verstrekt. De tarifiering is dan gebaseerd op het ondersteunen en onderhouden van de nieuw ingebrachte module/koppeling, terwijl deze bij aankoop verhoogd zal moeten worden met de jaarlijkse last als gevolg van de investering en eventuele financieringslasten.

10.4 Beheerplicht

De beheerder/exploitant heeft de plicht geaccepteerde modules en koppelingen te beheren en te onderhouden. Niet geaccepteerde modules en koppelingen moeten dus door de ontwikkelaars zelf worden onderhouden en beheerd. Dit impliceert dat deze modules en koppelingen op lokale apparatuur geplaatst moeten zijn.

10.5 Programmatuur ten behoeve van gegevensverstrekking

De beheerorganisatie moet wel ten alle tijde de gegevens van de gebruikers op een gebruiksvriendelijke manier ter beschikking stellen aan lokale applicaties. De kosten gemoeid met deze ter- beschikkingstelling mogen verhaald worden op de aanvrager.

10.6 Verbeteringen alleen via de beheerorganisatie

Door het karakter van een centrale applicatie, databank en apparatuur kunnen de verbeteringen aan de centrale applicatie, databank en apparatuur (inclusief rekenserver waarop de geldende rekenprogrammatuur draait) alleen door de beheerorganisatie verzorgd worden. Alle gebruikers moeten dan ook volgen in deze verbeteringen en veranderingen. Gevolgen voor lokale applicaties behoeven niet door de beheerder vooraf onderzocht te worden. Op verzoek, en binnen de mogelijkheden van de bedrijfsvoering, moet de beheerder wel medewerking verlenen aan een dergelijk onderzoek. De kosten hiervoor zijn verrekenbaar. De beheerder is wel gehouden minimaal twee maanden voor in bedrijfstelling van nieuwe functionaliteit of structurele verbeteringen de gebruikers hiervan op de hoogte te stellen, opdat deze tijdig passende maatregelen kunnen treffen.

10.7 Verbeterrecht

Wanneer één van de eigenaren verbeteringen in de bestaande kern wenst, kan de beheerder deze op verzoek laten doorvoeren. Dit vereist wel instemming van de overige eigenaren. De verbeteringen zullen op kosten van de verzoeker worden uitgevoerd. Gebruikers krijgen via een VTW-procedure (beheertaak) de mogelijkheid verzoeken tot wijzigingen in te dienen. Indien deze niet structureel of grootschalig van aard zijn, zullen ze via het regulier onderhoud worden uitgevoerd en niet leiden tot extra kostentoe rekening, mits het onderhoudsbudget nog toereikend is.

10.8 Spelregels voor vermarkten
Spelregels voor vermarkten

Deze spelregels worden als gevolg van het afzien van vermarkten naar andere partijen dan de zonebeheerders in het beheersgebied 1 en 2 verkort opgetekend.

10.8.1 *Uitgangspunten*

We onderkennen de volgende uitgangspunten voor de vermarkting van het informatiesysteem I-kwadraat:

- alle nieuwe gebruikers worden via gebruiks- en onderhoudsovereenkomsten toegelaten tot de verzorgingsgroep van de beheerorganisatie
- de beheerorganisatie verzorgt de implementatie van I-kwadraat bij nieuwe gebruikers ten aanzien van:
 - . operationeel maken toegang tot de applicatie
 - . ondersteunen bij het initieel inbrengen van (basis) gegevens
 - . regelen van de autorisaties
 - . (doen) opleiden van gebruikers
 - . verzorgen van overeenkomsten
 - . verstrekken van documentatie
 - . voorzien in een intensieve ondersteuning bij de start
- de implementatiekosten die gemoeid zijn met het operationeel maken van de nieuwe gebruikers worden separaat verrekend
- de exploitant houdt zich niet bezig met de marketing en acquisitie om nieuwe gebruikers te werven. De beheerder heeft hier uitsluitend een verkoop- en verkoop-ondersteunende rol in, indien een nieuwe gebruiker zich aandient. Er zal geen actieve marketing door de beheerder uitgevoerd worden.

Het staat de gebruikersorganisaties vrij nieuwe gebruikersorganisaties te acquireren.

11 Organisatievorm

11.1 Ontwerpcriteria

Alvorens de organisatievorm in beeld wordt gebracht, wordt hieronder een overzicht van de belangrijkste ontwerpcriteria gegeven. Dit zijn:

- continuïteit
- klantgerichtheid
- flexibiliteit en slagvaardigheid
- solidariteit en vertrouwen.

Deze ontwerpcriteria dienen als leidraad bij het nader invullen van de besturingswijze en de organisatiestructuur van de beheerorganisatie I-kwadraat.

11.1.1 *Continuïteit*

Het belangrijkste doel van de beheerorganisatie is het waarborgen van de continuïteit van het informatiesysteem industrielawaai. Het instandhouden en beheren van zowel het concept als de applicaties van I-kwadraat is en blijft het uitgangspunt en vormt daarmee de afbakening voor het takenpakket van de beheerorganisatie.

11.1.2 *Klantgerichtheid*

Een belangrijk criterium voor de vormgeving en besturing van de beheerorganisatie I-kwadraat is klantgerichtheid. Deze wordt bepaald door de mate waarin de dagelijks beheerder in staat is om de behoeften en eisen van klanten, c.q. gebruikers te identificeren en om te zetten in gevraagde producten en diensten. De kwaliteit van de dienstverlening wordt besproken in het gebruikersoverleg.

11.1.3 *Flexibiliteit en slagvaardigheid*

De beheerorganisatie I-kwadraat moet flexibel en slagvaardig kunnen functioneren. Flexibiliteit duidt daarbij op het vermogen om gemakkelijk, zonder hoge kosten en inspanningen, te kunnen inspelen op nieuwe (onverwachte) ontwikkelingen en calamiteiten. Slagvaardigheid heeft voornamelijk betrekking op de mate waarin de beheerorganisatie efficiënt en effectief (doeltreffend) het werk kan verrichten.

De mate van flexibiliteit en slagvaardigheid van de beheerorganisatie hangt sterk samen met de overleg- en coördinatievormen en de beslisstructuur, zoals die zijn neergelegd in de statuten. Daarnaast is de wijze van besturing van invloed.

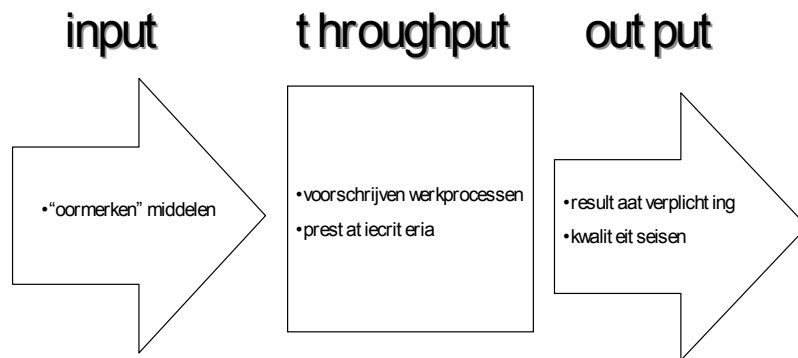
11.1.4 *Solidariteit en vertrouwen*

Het ontwerp van de beheerorganisatie I-kwadraat moet recht doen aan de solidariteit van de betrokkenen. De solidariteit tussen de in de beheerorganisatie participerende organisaties wordt gewaarborgd door middel van de beslisstructuur. Daarnaast wordt tevens zorg gedragen voor solidariteit tussen de verschillende betrokkenen door middel van de verschillende vormen van overleg.

Ten behoeve van het vertrouwen in de beheerorganisatie wordt voorkomen dat de beheerder “dubbele petten” draagt.

11.2 **Besturing**

Het bestuur van de beheerorganisatie I-kwadraat wordt gevormd door het MT (managementteam) I-kwadraat. De aansturing blijft hiermee in eigen handen.



Figuur 10. Besturing

De besturing van het beheer richt zich op een combinatie van input-, throughput en outputvariabelen (input-, throughput- en outputsturing), met de nadruk op input- en outputsturing. Zie figuur 10.

11.2.1 *Inputsturing*

Bij inputsturing worden voor het verrichten van één of meerder taken vooraf (financiële) middelen beschikbaar gesteld (“oormerken”). Inputsturing van de beheerorganisatie I-kwadraat vindt plaats door middel van:

- een vast budget voor onderhoudstaken
- een vast budget voor aanpassingen.

11.2.2 *Throughputsturing*

Bij throughput moet gedacht worden aan het (ten dele) voorschrijven van de werkprocessen. Het gaat dan niet alleen om het voorschrijven *welke* taken moeten worden uitgevoerd, maar ook *hoe* de taken worden uitgevoerd. Ten aanzien van de beheerorganisatie I-kwadraat is er slechts beperkt sprake van throughputsturing. Alhoewel de taken van de dagelijks beheerder worden voorgeschreven wordt de beheerder vooral afgerekend op de *resultaten* van zijn werk en niet op de taakuitoefening op zich. Wel zullen er prestatiecriteria worden benoemd waaraan de beheerder moet voldoen (zie ook onder “dashboard”).

11.2.3 *Outputsturing*

Outputsturing richt zich hoofdzakelijk op het vooraf zo nauwkeurig mogelijk aangeven welk eindproduct gewenst wordt en aan welke eisen het eindproduct moet voldoen. In dat geval kan het management het werkproces slechts op hoofdlijnen besturen en zich voornamelijk concentreren op het gewenste resultaat van het werkproces.

Outputsturing van de beheerorganisatie I-kwadraat vindt plaats door middel van:

- resultaatverplichting voor onderhoudstaken
- kwaliteitseisen ten aanzien van de resultaten, waaronder klanttevredenheid.

Daarnaast is er sprake van een jaarlijks werkprogramma dat de additionele taken voor dat jaar in termen van activiteiten en resultaten beschrijft.

11.2.4

Dashboard

Om te kunnen sturen moet de dagelijks beheerder het MT periodiek van management-informatie voorzien ten aanzien van een aantal sturingsvariabelen. Het betreft operationele gegevens die direct en eenvoudig opvraagbaar zijn. Voor de verantwoording aan het bestuur dient een overzichtelijke vorm te worden ontwikkeld. Alle sturingsvariabelen tezamen vormen op deze wijze een zogenaamd “*dashboard*” (wijzerpaneel) voor het MT I-kwadraat. Dit dashboard geeft het bestuur inzicht in de mate waarin de beheersorganisatie op koers ligt, c.q. of bijsturing nodig is en de mate waarin de beheerorganisatie uitgerust is voor haar taken.

Sturingsvariabelen voor het dashboard zijn onder meer:

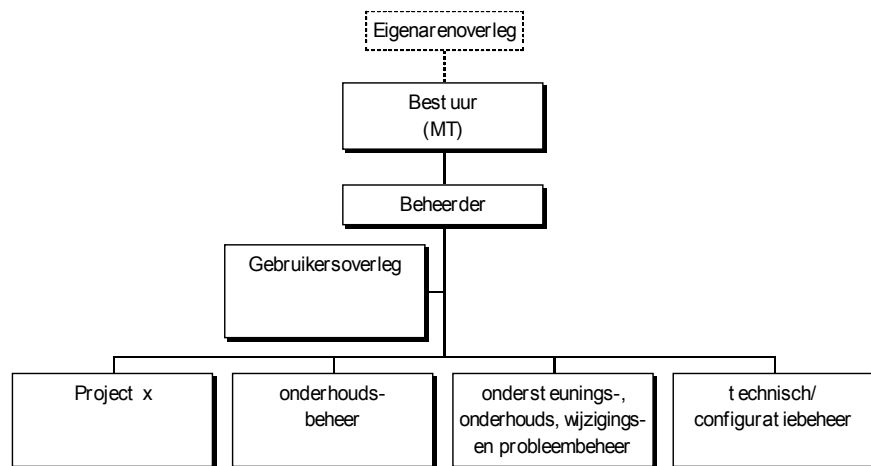
- het aantal storingen dat in behandeling is
- het aantal dagen begroot en besteed voor:
 - . ondersteuning
 - . onderhoud
 - . projecten
 - . dagelijks beheer
- uitgaven begroot, besteed en gefactureerd voor:
 - . beleid
 - . operatiën
 - . projecten
 - . SLA's
- klanttevredenheid ten aanzien van:
 - . gebruik
 - . ontwikkelingen
 - . prestaties
- het aantal openstaande beslispunten
- het aantal openstaande knelpunten.

(zie ook DVO Onderhoud artikel 34).

11.3 Structuur en rollen

11.3.1 Organisatiestructuur

Onderstaand organigram (figuur 11) geeft de organisatiestructuur weer van de beheerorganisatie I-kwadraat.



Figuur 11. Organigram beheerorganisatie I-kwadraat

De beheerorganisatiestructuur I-kwadraat bestaat uit de volgende organisatieonderdelen:

- het bestuur (MT I-kwadraat)
- de dagelijks beheerder
- het gebruikersoverleg
- projecten
- operationeel beheer via DVO's
 - . onderhoudsbeheer
 - . ondersteunings-, onderhouds-, wijzigings- en probleembeheer
 - . technisch en configuratiebeheer.
- klantbinding via onderhouds- en gebruiksovereenkomsten.

Zoals in het organisatieschema is weergegeven is het beheer en de exploitatie van het informatiesysteem I-kwadraat door de eigenaren aan de beheerorganisatie (MT I-kwadraat) opgedragen. Er zal een exploitatieovereenkomst tussen de eigenaren (verenigd in het eigenarenoverleg) en de beheerorganisatie worden opgesteld.

11.3.2 Rollen

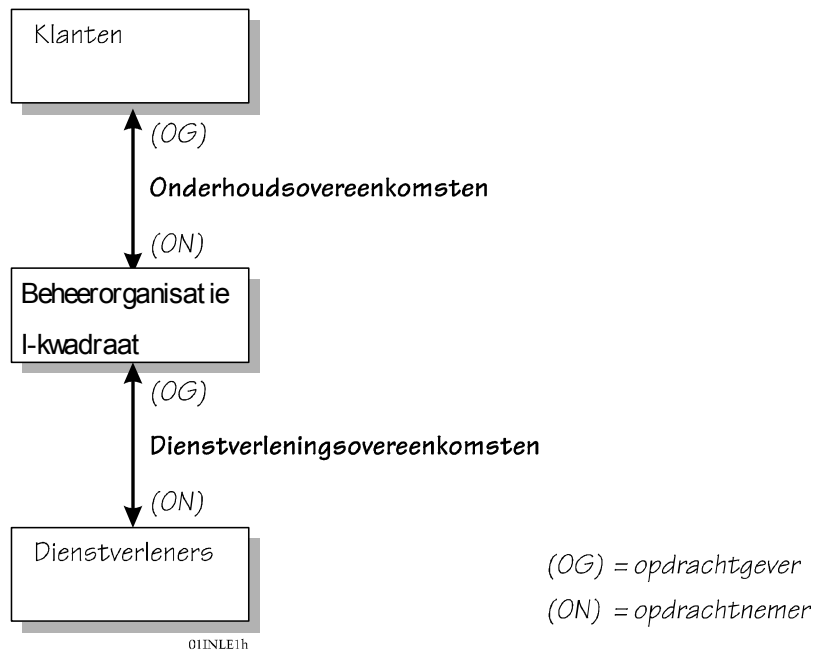
Ten aanzien van de beheerorganisatie I-kwadraat zijn verschillende opdrachtgever/opdrachtnemer-relaties te onderscheiden. Deze worden hieronder uiteengezet.

Onderhouds- en gebruiksovereenkomsten

De beheerorganisatie sluit onderhouds- en gebruiksovereenkomsten met klanten, c.q. gebruikers af. In dit geval zijn de klanten opdrachtgever en is de beheerorganisatie opdrachtnemer (zie figuur 12).

Dienstverleningsovereenkomsten

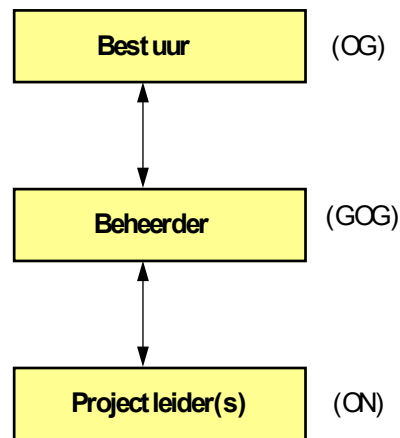
De beheerorganisatie sluit dienstverleningsovereenkomsten met dienstverleners af. Nu treedt de beheerorganisatie zelf als opdrachtgever op en zijn de dienstverleners opdrachtnemer.



Figuur 12. Rollen

Projecten

Het bestuur/managementteam I-kwadraat kan opdracht verlenen aan een projectleider (opdrachtnemer) om een project uit te voeren. De dagelijks beheerder treedt dan op als gedelegeerd opdrachtgever (GOG)(zie figuur 10).



Figuur 10. Projectorganisatie

11.4

Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

In de onderstaande tabel zijn de (V) erantwoordelijkheden, (B) evoegdheden, (D) eskundigheden en de uitvoerders van de (W) erkzaamheden per taak toegedeeld.

Tabel 19. VBDW-schema

Actoren taken	Bestuur beheerorg.	Dagelijks beheerder	Gebruiker	Dienstverleners
<i>Bepalen beleid met betrekking tot beheer</i>	VB	DW		
<i>Bepalen beleid met betrekking tot ontwikkeling</i>	VB	D	VBW	D
<i>Bepalen beleid met betrekking tot exploitatie</i>	VBD	DW		D
<i>Planning & Control met betrekking tot beheer</i>	VB			DW
<i>Bewaken en evalueren beheer</i>	VB	DW	D	
<i>Beslissen over bestedingen</i>	V1B1	V2B2W		D(controlle)
<i>Voorwaarden scheppen</i>	VBW	D		
<i>Ondersteunen gebruikers</i>		VB	D	DW
<i>Configuratiebeheer software</i>		VBW		D
<i>Configuratiebeheer systeem</i>		VBW		D
<i>Operationeel beheer</i>		W		W
<i>Wijzigingenbeheer</i>		VBW		D
<i>Distributiebeheer</i>		VB		W
<i>Acceptatiebeheer</i>	V1B1	V2B2		W
<i>Implementatie</i>		VB		W
<i>Trainen en opleiden</i>		VB		W
<i>Conceptbeheer</i>	VBW		D	

- V = Verantwoordelijk
 B = Bevoegd
 D = Deskundig
 W = Werk (uitvoering)
 (1) = Primair
 (2) = Gedelegeerd

Er is een situatie waarin zowel het MT van de Beheerorganisatie als de gebruikers een verantwoordelijkheid/bevoegdheid hebben en dat is aangaande het beleid over de ontwikkelingen van het systeem. Dit impliceert overleg, maar de regels uit de gebruiks- en beheerovereenkomsten specificeren de voorwaarden waarin beide actoren los van elkaar kunnen handelen. Voor de kern van het systeem berust deze verantwoordelijkheid bij het MT I-kwadraat.

Ten aanzien van elke taak moet duidelijk zijn bij welke actor(en) respectievelijk de verantwoordelijkheid, het beheer, de deskundigheid en het werk, c.q. de uitvoering ligt. Wanneer één aspect bij meerdere actoren is terug te vinden, moeten daar afspraken over worden gemaakt.

11.4.1 *Functieprofiel dagelijks beheerder*

In lijn met de filosofie van het MT I-kwadraat wordt van de dagelijks beheerder verwacht dat hij of zij een profiel van een “bevlogen rentmeester” heeft. In tabel is geconcretiseerd wat een “bevlogen rentmeesterschap” impliceert.

Tabel 20. Bevlogen rentmeester

Benaderwijze Taken	Pro-actief	Re-actief	Passief
<i>Operationele besturing + monitoring</i>	X		
<i>Financiën</i>		X	
<i>Verkoopcontracten</i>		X	
<i>Inkoopcontracten</i>	X		
<i>PvA's voor projecten</i>		X	
<i>Projectmanagement</i>			X
<i>Agendabeheer MT</i>	X		
<i>Beleidsplannen + planning en begroting</i>	X		
<i>Werkprogramma</i>	X		
<i>Rapportages</i>	X		
<i>Volgen marktontwikkelingen IL</i>	X		
<i>Volgen marktontwikkelingen ICT</i>		X	
<i>Het laten uitvoeren van operationele beheerstaken</i>	X		

De dagelijks beheerder vervult tevens de secretarisrol ten aanzien van het bestuur. De hierboven genoemde taken zullen in de dienstverleningsovereenkomst voor de dagelijks beheerder worden uitgewerkt.

11.5 Overlegvormen

11.5.1 Eigenarenoverleg

In het eigenarenoverleg zijn de voor het eigendom verantwoordelijke lijnorganisaties (eigenaren) van I-kwadraat vertegenwoordigd. Het MT I-kwadraat legt jaarlijks verantwoording af aan de eigenaren. De eigenaren hebben hun verantwoordelijkheid vorm gegeven in een eigenarenoverleg. Tot een eventuele uitbreiding van het bestuur zijn het eigenarenoverleg en bestuur I-kwadraat dezelfde gremia. In het kader van het eigenarenoverleg zal eens per jaar de agenda van het bestuur met specifieke agendapunten voor het eigenarenoverleg worden aangevuld.

Deelnemers eigenarenoverleg:

- de eigenaren van I-kwadraat.

Agendapunten eigenarenoverleg:

- exploitatierapportage opgesteld door het bestuur.

11.5.2 Gebruikersoverleg

Deelnemers gebruikersoverleg:

- gebruikers
- dagelijks beheerder
- eventueel dienstverleners (op uitnodiging).

Agendapunten gebruikersoverleg:

- kwaliteit beheer
- versie- en implementatieplanning
- aanpassingen
- problemen
- acceptatie-effecten
- opleidingsplanning.

11.6 Beslisstructuur

De beslisstructuur is uitgewerkt in de Statuten en Huishoudelijk reglement.

12 Statuten en huishoudelijk reglement

12.1 Modelstatuten

De ondergetekenden:

1. De Gemeente Rotterdam:

- 1a. Het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam, ten deze, blijkens het besluit van de hoofddirecteur van het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam van 27 november 1991 in samenhang met het besluit van Burgemeester en Wethouders van 18 oktober 1991, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de Hoofddirecteur van het Gemeentelijk Havenbedrijf Rotterdam de heer mr. W.K. Scholten, gevestigd te Rotterdam.
- 1b. Gemeentewerken Rotterdam, rechtsgeldig vertegenwoordigd door de directeur Gemeentewerken de heer C. de Wijs, gevestigd te Rotterdam.

en

2. De gemeenschappelijke regeling DCMR Milieudienst Rijnmond, gevestigd te Schiedam, en rechtsgeldig vertegenwoordigd door de voorzitter, hierna te noemen DCMR.

tezamen te noemen, partijen,

Overwegende,

dat partijen op 20 november 1994 besloten hebben een samenwerking aan te gaan voor het project Informatiesysteem Industrielawaai (I-kwadraat); en dat partijen op 12 mei 2000 besloten hebben deze samenwerking in de exploitatie en beheer van het Informatiesysteem Industrielawaai voort te zetten

komen overeen als volgt:

Artikel 1: Naam

- 1.1 Het informatiesysteem Industrielawaai draagt de naam I-kwadraat.
- 1.2 Het samenwerkingsverband draagt de naam I-kwadraat.

Artikel 2: Doelen

- 2.1 De samenwerking heeft ten eerste tot doel het gemeenschappelijk in standhouden en beheren van het Informatiesysteem Industrielawaai, ten behoeve van de gebruikers uit of namens de drie organisaties en ter ondersteuning van het management van Industrielawaai in het beheersgebied niveau één binnen het verzorgingsgebied van de drie organisaties.
- 2.2 Het tweede doel is het gemeenschappelijk instandhouden en beheren van de gemeenschappelijke administratieve organisatie (AO) die van toepassing is op het gebruik van I-kwadraat in het verzorgingsgebied.
- 2.3 Het derde doel is het gemeenschappelijk instandhouden en beheren van de gemeenschappelijke bestuurde beheerorganisatie I-kwadraat.

Artikel 3: Taakstelling en werkwijze van de beheerorganisatie I-kwadraat

- 3.1 Partijen stellen kennis en middelen beschikbaar voor het inrichten van de beheerorganisatie.
- 3.2 Over de taakstelling en werkwijze van de beheerorganisatie zullen de partijen nadere afspraken maken. Deze zijn vastgelegd in het handboek Beheer.

Artikel 4: Financiële aangelegenheden

- 4.1 Het vermogen en de geldmiddelen van de beheerorganisatie bestaan uit de bijdragen van partijen en de inkomsten die worden verkregen voor het verlenen van diensten.
- 4.2 De kosten van de beheerorganisatie (exploitatie en beheer) zullen door de betrokken partijen worden gedragen volgens een nader vast te stellen verdeling.
- 4.3 Exploitatie van het gebruik van I-kwadraat vindt plaats op basis van een tariefstelsel.

Artikel 5: Duur van de samenwerking

- 5.1 De samenwerking tussen de partijen is van onbepaalde duur met een opzegtermijn van een periode van één jaar.
- 5.2 De samenwerking kan door elk der partijen worden opgezegd door middel van een aangetekend schrijven aan de (plaatsvervangend) voorzitter van het bestuur I-kwadraat

- 5.3 In geval van beëindiging van de samenwerking tussen de partijen verbinden zij zich om lopende activiteiten en verplichtingen zorgvuldig en in redelijk overleg af te werken

Artikel 6: Bestuur

- 6.1 Het bestuur van I-kwadraat bestaat in ieder geval uit de vertegenwoordigers van de eigenaren en kan eventueel via coöptatie worden aangevuld en wel zo dat het aantal bestuursleden oneven blijft.
- 6.2 Het bestuur vergadert ten minste twee maal per jaar of zo dikwijls als de voorzitter of ten minste twee bestuursleden dit gewenst achten.
- 6.3 Het bestuur kiest uit zijn midden een voorzitter en benoemt/stelt een secretaris en een penningmeester aan.
- 6.4 De bestuursleden, die namens de eigenaren optreden, worden voor onbepaalde tijd benoemd. De eigenaren kunnen, na aankondiging, na één maand het vertegenwoordigende bestuurslid zijn/haar benoeming ontnemen en een ander bestuurslid benoemen. De overige bestuursleden worden benoemd voor een periode van één jaar, met stilzwijgende verlenging. Het bestuur is bevoegd bij twee/derde-meerderheid, het lidmaatschap van bestuursleden, die niet door de eigenaren zijn afgevaardigd, op te zeggen.
- 6.5 In geval van vacatures wordt het bestuur tijdelijk gevormd door de overblijvende bestuursleden. Nieuwe bestuursleden worden door het bestuur zelf gekozen en benoemd (coöptatie).
- 6.6 Het bestuur telt een oneven aantal leden.

Artikel 7: Zeggenschap

- 7.1 Binnen het bestuur worden besluiten met meerderheid van stemmen genomen.
- 7.2 Stemmingen geschieden bij hand opsteken, tenzij één der bestuursleden schriftelijke stemming verlangt.
- 7.3 Bij staking der stemmen zal worden herstemd. Staken ook dan de stemmen, dan beslist de voorzitter.
- 7.4 Buiten vergaderingen kunnen ook besluiten genomen worden mits alle bestuursleden hun stem schriftelijk uitbrengen en mits dit met algemene stemmen gebeurt.

- 7.5 Indien de oorspronkelijk deelnemende partijen geen meerderheid meer hebben in het bestuur van I-kwadraat, dan krijgen zij vetorecht ten aanzien van een nader te omschrijven aantal op het doel van de beheerorganisatie betrekking hebbende besluiten. Deze zijn opgenomen in artikel 13.

Artikel 8: Vertegenwoordiging

- 8.1 I-kwadraat wordt ter uitvoering van de bestuursbesluiten vertegenwoordigd door de leden van het dagelijks bestuur, te weten de voorzitter en de eigenaar-bestuursleden of de door hen eventuele aangewezen plaatsvervangers, dan wel in geval van delegatie door de dagelijks beheerder van de beheerorganisatie.
- 8.2 De beheerorganisatie I-kwadraat wordt rechtens door de rechtspersoon DCMR Milieudienst Rijnmond vertegenwoordigd. Alle verplichtingen en rechten worden door deze rechtspersoon namens de beheerorganisatie uitgeoefend
- 8.3 De eigenaren benoemen, na het beëindigen van een lidmaatschap van hun vertegenwoordiger in het bestuur, een nieuw bestuurslid. Zij stellen de overige bestuursleden hiervan minimaal één maand vooraf schriftelijk van in kennis.

Artikel 9: Toetreden tot het bestuur of uittreden

- 9.1 Toetreding tot het bestuur van de beheerorganisatie kan alleen indien men een gebruiksovereenkomst van I-kwadraat heeft afgenomen.
- 9.2 Toetreding tot het bestuur I-kwadraat kan alleen plaatsvinden indien twee/derde-meerderheid van het bestuur hier vóór stemt of op voordracht van één van de bestuursleden.
- 9.3 De financiële consequenties van het eventueel vroegtijdig uittreden van (één van) de partijen dienen bij uittreden voor de volle honderd procent te worden gecompenseerd.
- 9.4 De hoogte van de financiële verplichting bij een eventueel uittreden van (één van) de eigenaar-bestuursleden is gelijk aan de op het moment van uittreden bekend zijnde aandeel in de financiële verplichtingen die aantoonbaar op deze eigenaar rusten.

Artikel 10: Begroting en jaarrekening

- 10.1 Jaarlijks, voor 1 december, wordt door het bestuur een begroting vastgesteld. Niet begrote uitgaven van meer dan f 5.000,-- per uitgave of meer dan f 25.000,-- per jaar mogen alleen worden gedaan na een besluit van het bestuur.

- 10.2 Jaarlijks, binnen vier maanden na afloop van het boekjaar (kalenderjaar), legt de penningmeester verantwoording af en stelt het bestuur een jaarrekening vast. De jaarrekening wordt gecontroleerd door een externe accountant
- 10.3 De boekhouding, gebaseerd op het baten/lasten principe, waarin voorzieningen getroffen kunnen worden, zal binnen de regels van de geldende provinciale en gemeentelijke wetgeving gevoerd worden.

Artikel 11: Statutenwijziging

- 11.1 Een besluit tot statutenwijziging kan slechts genomen worden in een uitdrukkelijk voor dat doel bijeengeroepen vergadering waarin alle bestuursleden aanwezig of vertegenwoordigd dienen te zijn.
- 11.2 Is in die vergadering het voorgeschreven aantal leden niet aanwezig, dan wordt binnen vier weken daarna een tweede vergadering bijeengeroepen en gehouden, waarin, bij de aanwezigheid van de helft van de leden plus één, geldige besluiten genomen kunnen worden.
- 11.3 Besluiten tot statutenwijziging kunnen slechts worden genomen met twee/derde-meerderheid van de aanwezige leden.

Artikel 12: Liquidatie, overdracht en inbreng

- 12.1 Ingeval van liquidatie van de samenwerking, zal aan de investeerders naar rato van de inbreng in de laatste vijf jaren, de opbrengst van de liquidatie, na verrekening van liquidatiekosten, worden uitgekeerd.
- 12.2 De inbreng van de eigenaren vanuit de samenwerking voor 1 januari 2000 wordt in de beginbalans van de het exploitatiejaar 2000 elk naar een/derde-deel van de waarde van de boedel opgevoerd.
- 12.3 Van de inbreng van zowel de eigenaren als die van de gebruikers die meebetalen aan voorzieningen voor investeringen, zal een boekhouding worden gevoerd, waarmee het aandeel in de inbreng bepaald kan worden.
- 12.4 Wanneer de beheerorganisatie nieuwe boedel aankoopt worden de in de exploitatie deelnemende organisaties, naar rato van de bijdrage in de exploitatie, mede-eigenaar van deze boedel. Gebruikende organisaties die uitsluitend een gebruiks- en onderhoudsovereenkomst met de beheerorganisatie hebben afgesloten, worden geacht niet deel te nemen in de exploitatie.

Artikel 13: Bijzonder stemrecht eigenaren

- 13.1 Voor de volgende principiële onderwerpen hebben uitsluitend de eigenaar-bestuursleden stemrecht:
- toetreden van nieuwe bestuursleden, niet zijnde vertegenwoordigers van de eigenaren
 - liquidatie
 - acceptatie/aankoop van aanvullende programmatuur in de kern van de applicatie I-kwadraat

Artikel 14: Slotbepaling

- 14.1 In alle gevallen waarin deze statuten of de wet niet voorzien of geschillen mochten ontstaan, beslist het bestuur.

12.2

Huishoudelijk reglement

Algemeen

1. Het MT I-kwadraat is belast met het besturen van de beheerorganisatie en neemt daarbij dit reglement in acht.
2. De dagelijks beheerder is belast met het management en de dagelijkse leiding van de beheerorganisatie en neemt daarbij dit reglement in acht
3. De dagelijks beheerder kan gemandateerd worden om het bestuur te vertegenwoordigen bij de realisatie van de doelstellingen van het samenwerkingsverband binnen de kaders van het vastgestelde beleid. Deze verantwoordelijkheid omvat:
 - 3.1 het ontwikkelen en uitvoeren van het beleid
 - 3.2 het tot stand brengen van het jaarplan met de daarbij behorende begroting, jaarrekening en jaarverslag
 - 3.3 het verstrekken van alle voor een goed functioneren van het bestuur benodigde informatie
 - 3.4 het samen met de voorzitter in en buiten rechte vertegenwoordigen van I-kwadraat.

Organisatie

4. De dagelijks beheerder is verantwoordelijk voor het functioneren van de beheerorganisatie. Tot zijn taken behoren:
 - 4.1 toezien op een goed verloop van de werkzaamheden
 - 4.2 het (laten) uitvoeren van de werkzaamheden
 - 4.3 het scheppen van een goed werkklimaat
 - 4.4 het zorgdragen voor de interne communicatie
 - 4.5 het zorgdragen voor de communicatie met de deelnemende partijen
 - 4.6 de externe vertegenwoordiging van I-kwadraat
 - 4.7 de samenwerking en relatie met het bestuur.

Overleg bestuur - dagelijks beheerder

5. De dagelijks beheerder voert tenminste vier maal per jaar overleg met het bestuur
6. De dagelijks beheerder voert in ieder geval overleg met het bestuur over:
 - de strategie en de hoofdlijnen van het beleid
 - de begroting
 - het jaarverslag en de jaarrekening
 - de voorgenomen besluiten van de dagelijks beheerder
 - de belangrijke bestuursbesluiten
7. De dagelijks beheerder voert voorts overleg met het bestuur wanneer de voorzitter van het bestuur dit wenselijk acht.

Informatieverstrekking aan het bestuur

8. De dagelijks beheerder verstrekt het bestuur alle benodigde informatie. Die omvat tenminste:
 - 8.1 basisinformatie (taakverdeling, werkwijze en voortgang)
 - 8.2 financiële informatie
 - 8.3 personele informatie
 - 8.4 externe informatie.