

Evaluatie van en nieuw kader voor GWSW-adviseurs

Datum/versie	Door	Opmerkingen
20221215, 0.5	Eric Oosterom	Eerste aanzet
20230622, 0.8	Eric Oosterom	Versie voor meelezers (RIONED intern, GWSW-team)
20230630, 1.0	Eric Oosterom	Feedback verwerkt; Versie voor de GWSW-adviseurs

Onderstaande notitie evalueert het functioneren en de erkenning van de GWSW-adviseurs en doet voorstellen voor verbetering. Nadat de groep GWSW-adviseurs over dit document geïnformeerd is en eventuele feedback verwerkt is, zal Stichting RIONED in samenwerking met het GWSW-team en de docenten van de masterclass de nieuwe aanpak en procedures vaststellen en implementeren.

Voor vragen en nadere toelichting is beschikbaar Eric Oosterom, programmamanager Data & Standaardisatie van Stichting RIONED, via 06-49854457 en gwsw@rioned.org.

Aanleiding en doel

Stichting RIONED heeft vanaf 2018 adviseurs opgeleid om gemeenten, waterschappen en bedrijven te helpen bij de implementatie van de GWSW-standaard in hun applicaties en brondata en bij het benutten van de toepassingen die werken met GWSW-conforme data.

GWSW-adviseurs krijgen in de vorm van een masterclass in twee sessies de benodigde basiskennis aangereikt over de doelen, achtergrond, opbouw, inrichtingsprincipes en reikwijdte van de GWSW-standaard. Ook wordt ingegaan op de gebruikte techniek, de implementatie in beheerapplicaties en de door Stichting RIONED geboden applicaties op de GWSW-server. Daarnaast krijgen de deelnemers verwijzingen naar de beschrijvende documenten en handleidingen.

Tussen de twee trainingssessies in werken GWSW-adviseurs-in-opleiding zelfstandig aan het maken van een GWSW-conform rioleringsbestand van een gemeente, de validatie ervan tegen een of meer conformiteitsklassen, de analyse van de uitkomsten en een advies aan de gemeente over de mogelijkheden en aanpak tot verbetering van de brondata. Soms gaan zij in hun rapport ook in op de toepassingsmodelijkheden van de GWSW-conforme data.

Tussen februari 2018 en voorjaar 2023 hebben ongeveer 150 mensen deelgenomen aan de startsessie en hebben in totaal 43 mensen het gehele traject doorlopen om als GWSW-adviseur erkend te worden. Daarvan staan er nu 38 als 'beschikbaar om ondersteuning te bieden' op de website van Stichting RIONED: <https://www.riool.net/applicaties/gegevenswoordenboek-stedelijk-water/gwsw-ondersteuning-beschikbaar>.

In deze notitie evalueert Stichting RIONED het fenomeen 'GWSW-adviseurs' en hoe dat verbeterd kan worden. Daartoe zijn enkele evaluatiegesprekken gevoerd met GWSW-adviseurs, de docenten van de GWSW-masterclass en enkele gemeentelijke opdrachtgevers die recent een GWSW-adviseur ingeschakeld hebben. Onderstaande is de samenvatting en weergave door de auteur (programmamanager GWSW). De volle verantwoording daarvoor ligt bij Stichting RIONED.

Observaties over en evaluatie van de GWSW-masterclass en het GWSW-adviseurschap

- (1) In de jaren 2018, 2019 en 2020 werd de masterclass met name gevolgd door adviseurs die advieswerk wilden doen vanuit de opgedane kennis. Vanaf 2021 nemen steeds meer data- en rioleringsbeheerders van gemeenten en waterschappen deel om meer te leren over de GWSW-standaard, de knelpunten en kansen en hoe dat komende jaren voor hun werk te benutten zal zijn. Soms ook om een betere opdrachtgever en projectleider te zijn.
- (2) De docenten hebben in overleg met Stichting RIONED de masterclass in 2021 vanwege de toenemende deelname van eindgebruikers doorontwikkeld door binnen de beschikbare vier uur meer aandacht te besteden aan de toepassingen, en iets minder diepgaand te zijn over de techniek van het informatiemodel en uitwisselformaat en de modelleringsprincipes.
- (3) Afgelopen jaren was het lastig om de kwaliteit en het kennisniveau van de GWSW-adviseurs objectief en expliciet te bepalen en te toetsen. We hebben om te komen tot beoordeling en erkenning van GWSW-adviseurs gehandeld op basis van wat we van iemand meemaakten in de masterclass-sessies, het opgeleverde gemeenterapport en de interactie (bijv. gestelde vragen en gemaakte opmerkingen) in dat proces.
Hieronder enkele waarnemingen van betrokkenen:
 - a) Op basis van de kwaliteit en diepgang van de rapportage en de actieve deelname tijdens de sessies werd (zo goed en objectief mogelijk) beoordeeld of de deelnemers de kennis in voldoende mate eigen hadden gemaakt om er actief mee aan de slag te gaan.
 - b) Op basis van de persoonlijke inschattingen waren de GWSW-adviseurs bij hun moment van erkenning van voldoende niveau om zelfstandig met de materie te werken. Er hebben zich geen gekke of vervelende situaties voorgedaan en Stichting RIONED heeft geen concrete signalen van mislukte GWSW-adviestrajecten. Algemene conclusie is dat een goede, pragmatische methode voor het erkennen van GWSW-adviseurs is ontstaan.
 - c) Sommige deelnemers bleken leergierig en groeiden in kennis en kunde, waren actief in het meedenken en feedback leveren tijdens de masterclass en zeker ook erna, werden deel van GWSW werkgroepen en hielpen bij het verbeteren van de implementatie in beheerpakketten. Sommige GWSW-adviseurs hebben in een paar jaar tijd tien of meer gemeenten geholpen.
 - d) Een deel van de GWSW-adviseurs was actief en nieuwsgierig tijdens de masterclass en heeft nadien een tot enkele gemeenten geholpen. Lang niet altijd was er na afronding van de masterclass nog interactie tussen GWSW-adviseur en GWSW-team, behalve soms deelname aan de uitwisselsessies (de actieve gebruikersgemeenschap die nieuwe ontwikkelingen, knelpunten en kansen uitwisselt).
 - e) Van anderen werd na het moment van erkenning niet of nauwelijks meer iets vernomen. Een enkeling vroeg bij uitzondering nog om het aanmaken van een werkomgeving voor een gemeente. Maar ook dan werd die werkomgeving niet altijd daadwerkelijk en deskundig gevuld en leidde dat traject tot een serieuze implementatie van het GWSW bij zo'n gemeente.
 - f) Stichting RIONED heeft vooraf geen aanvullende randvoorwaarden gesteld aan de kwaliteit van de GWSW-adviseurs in de zin van
 - o Kennis op peil houden, bijv. op de hoogte blijven van nieuwe ontwikkelingen;
 - o Actief inzetten van die kennis in adviestrajecten bij GWSW-eindgebruikers;
 - o Begrenzing in de tijd.

- (4) Er was steeds en is nog altijd voldoende belangstelling voor de masterclass GWSW-gebruik en -advisering. Startsessies hebben doorgaans tien tot vijftien deelnemers. Waarbij de trend zich doorzet dat relatief steeds meer deelnemers werkzaam zijn bij gemeenten en waterschappen. Bijvoorbeeld, voor de sessie op 6 september 2023 hebben zich per 30 juni elf deelnemers aangemeld: vijf van gemeenten, vijf van een adviesbureau en eentje van een kennisinstelling.
- (5) Doel van het GWSW-adviseurschap is een kundige ondersteuning van gemeenten en waterschappen. Het gaat dus niet om een hoog aantal GWSW-adviseurs, voor Stichting RIONED en opdrachtgevers is de kwaliteit van de beschikbare GWSW-adviseurs veel belangrijker.
- (6) Sinds eind 2021 valt op dat het 'GWSW-adviseurschap' soms opgenomen wordt in uitvragen van gemeenten als eis of wens voor in te huren adviseurs/projectuitvoerders. Het adviseurschap heeft dus inmiddels een zekere status gekregen in de sector. Daar hoort een zorgvuldig kader voor erkenning, toetsing en kwaliteit bij. En inspanningen van Stichting RIONED en de GWSW-adviseurs om het kwaliteitsniveau te handhaven en verbeteren.

Verbetervoorstellen

Om het GWSW-adviseurschap en daarmee ook de kwaliteit van de toepassing van de GWSW-standaard te bewaken, is kwaliteitsborging en -controle nodig. Daartoe zal Stichting RIONED een aantal maatregelen nemen:

- (1) De masterclass moet inhoudelijk goed blijven aansluiten op de ontwikkelingen aan en rondom de GWSW-standaard, op de kennisbehoefte van de deelnemers én op die van de uiteindelijke eindgebruikers die door GWSW-adviseurs ondersteund gaan worden. Dit vraagt van de docenten en programmamanager dat zij de training actief en doorlopend evalueren en doorontwikkelen.

GWSW-adviseurs-in-opleiding en eindgebruikers blijven vooralsnog bediend worden met dezelfde training; de deelnemers helpen elkaar en zorgen voor goede interactie, en de trainingsinhoud is voor 90% gelijk voor beide doelgroepen.

- (2) GWSW-adviseurs die merken dat zij niet langer beschikbaar zijn voor de uitvoering van GWSW-adviestrajecten of die merken dat zij onvoldoende beschikken over de benodigde kennis en ervaring, kunnen op elk moment zelf aangeven van de lijst verwijderd te worden.
- (3) Tot op heden is het een werkbare vorm dat de docenten in overleg met de programmamanager op basis van de onderlinge interactie en de concept-rapportages inschatten wat het kennisniveau is van de masterclass-deelnemers en GWSW-adviseurs-in-opleiding. Voor die beoordeling ter erkenning bij de start van het GWSW-adviseurschap zijn op basis van deze evaluatie geen verbetervoorstellen nodig.

- (4) Het toekennen van de erkenning moet voortaan plaatsvinden voor een afgebakende tijd. Stichting RIONED kiest er nu voor de erkenning in principe af te geven voor twee jaar. De erkenning kan worden ingetrokken als de GWSW-adviseur in die periode onvoldoende activiteit en/of kwaliteit heeft laten zien en/of geen moeite heeft gedaan de ontwikkelingen rondom de GWSW-standaard bij te houden.
- (5) Als uitgangspunt wordt genomen dat een GWSW-adviseur de volgende activiteiten en kwaliteiten doet om zijn kennis en kunde op peil te houden:
- a. Een GWSW-adviseur helpt per twee jaar minimaal twee klanten om de GWSW-standaard te implementeren in bronbestand, applicatie(s), werkprocessen en/of informatieproducten.
 - b. Net als bij de eerste erkenning zal naar verwachting ook voor (tweejaarlijkse) continuering van het GWSW-adviseurschap een goede inschatting van iemands kennisniveau en kwaliteit te maken zijn op basis van gemaakte rapportages, uitgevoerde klantopdrachten, onderlinge contacten en al dan niet actieve betrokkenheid bij de toepassing en (door)ontwikkeling van de standaard. Deze beoordeling is aan de programmamanager van Stichting RIONED, zo nodig met advies van GWSW-team, docenten of andere GWSW-adviseurs. De programmamanager kan daarbij ook in gesprek gaan met de betreffende GWSW-adviseur om het kennisniveau mondeling te peilen.
 - c. Gewenste kwaliteit is minimaal het naar tevredenheid doen van GWSW-advies-trajecten, dus 'tevreden opdrachtgevers'. Stichting RIONED staat dus open voor signalen van klanten of andere partijen die wijzen op onvoldoende kwaliteit, en zal daar dan onderzoek naar doen.
 - d. Stichting RIONED kan desgewenst steekproefsgewijs een controle doen, waarbij een GWSW-adviseur op verzoek van Stichting RIONED de contactgegevens van een of twee klanten van uitgevoerd GWSW-advies- en implementatietrajecten verstrekt en de bijbehorende rapportage(s) ter vertrouwelijke inzage geeft. Als geen inzage gegeven wordt, zal Stichting RIONED moeten bepalen welke gevolgen dat heeft voor de afgegeven erkenning.
 - e. Borging van kennis: elke GWSW-adviseur neemt actief deel aan minimaal twee en bij voorkeur meerdere uitwisselingsessies van de GWSW-gebruikersgroep per twee jaar, én minimaal eenmaal per twee jaar aan een speciale opfrustraining voor GWSW-adviseurs.
 - f. Deze eisen gelden ook voor GWSW-adviseurs die actief zijn als masterclassdocent, GWSW-modelleur en/of projectleider ingehuurd voor een GWSW-deelmodel.
- (6) Om verwarring te voorkomen zullen op de webpagina van Stichting RIONED alleen GWSW-adviseurs vermeld worden die in te huren zijn als adviseur (dus werkzaam zijn bij een adviesbureau of als zzp-er).
- (7) De vervaltermijn en criteria worden ook van toepassing op alle GWSW-adviseurs die sinds 2018 erkend zijn. Stichting RIONED zal alle GWSW-adviseurs daarover informeren, hen tijdig de mogelijkheid bieden voor een opfrustraining, en hen vragen duidelijk te maken welke activiteiten zij als GWSW-adviseur verricht hebben.

Bij onvoldoende (zicht op) kwaliteit en kennisniveau trekt Stichting RIONED de erkenning van GWSW-adviseurs die langer dan twee jaar als zodanig actief zijn, in per 1 november 2023.

- (8) Nadat de erkenning is ingetrokken, kan de betreffende adviseur desgewenst en in overleg met de programmamanager bepalen wat nodig is om de erkenning weer terug te krijgen. De punten 5a t/m 5f zijn daarbij de leidraad, maar er zou bijvoorbeeld ook aanvullend gesproken kunnen worden over bijvoorbeeld algemene advies- en communicatieve vaardigheden.