



Redactioneel

Zoeklicht op keteninformatisering: betekenis voor theorie en praktijk

Hein van Duivenboden en Doaitse Swierstra

Journal of Chain-computerisation
Information Exchange for Chain Co-operation

2011 – Volume 2, Art. #14

Gepubliceerd: 14 april 2011

2011 – Volume 2, Art. #14

URN:NBN:NL:UI:10-1-101419

ISSN: 1879-9523

URL: <http://jcc.library.uu.nl/>

Uitgever: Igitur publishing in samenwerking met het Department of Information and Computing Sciences, Universiteit Utrecht

Copyright: dit werk valt onder een Creative Commons Attribution 3.0 Licentie

Redactioneel

Zoeklicht op keteninformatisering: betekenis voor theorie en praktijk

Onlangs heeft de Eerste Kamer het voorstel om te komen tot een elektronisch patiëntendossier, waarbij alle medici in het land in principe toegang zouden krijgen tot alle patiëntgegevens, verworpen. Het in de afgelopen tien jaar hieraan bestede bedrag wordt geschat op ongeveer 300 miljoen euro. Ook heeft de regering besloten het voorstel om te komen tot een kilometerheffing ter vervanging van de wegenbelasting in de ijskast te zetten; ook hierbij zijn enige honderden miljoenen gulden in rook opgegaan zonder dat daar één enkele euro aan inkomsten tegenover heeft gestaan. Ten slotte is er onlangs behoorlijke ophef geweest over de automatisering bij de politie; ondanks een investering van meer dan 100 miljoen euro is er nog steeds geen sprake van een goed werkend landelijk systeem voor betrouwbare informatie-uitwisseling, en is er zelfs geen zicht op wanneer dit wel beschikbaar zal zijn.

Een eerste reactie is veelal dat dergelijke mislukkingen typerend zijn voor ICT-projecten binnen de overheid. Helaas zijn dergelijke voorbeelden ook binnen het bedrijfsleven ruim voorhanden, alleen worden ze dan niet zo aan de grote klok gehangen. Het zijn dit soort 'incidenten' die de keteninformatisering een slechte naam bezorgen. Als een project slaagt wordt dat als vanzelfsprekend ervaren, maar een grote mislukking wordt breed uitgemeten en blijft lang in de herinnering hangen. Intussen wordt het falen van grotere, complexe informatiseringsprojecten in toenemende mate 'verwacht' en bijkans als een soort van natuurverschijnsel aanvaard. Dit leidt tot de vraag hoe het komt dat er toch telkens weer dergelijke spectaculaire en uiterst kostbare mislukkingen opduiken, terwijl onze capaciteiten op het gebied van het programmeren zo enorm zijn toegenomen – een 16-jarige bouwt tegenwoordig thuis een spel of een website, waar dit pakweg 20 jaar geleden een behoorlijk project zou zijn geweest. En de vervolgvraag is of – en zo ja, hoe – we die mislukkingen kunnen voorkomen.

De bij keteninformatisering betrokken partijen kunnen, als zij daarnaar worden gevraagd, vaak vrij precies aangeven waar een en ander mis is gegaan – in het bijzonder als het fouten betreft die bij de anderen hun oorsprong vinden. Toch heeft het lang aan een heldere wetenschappelijke theorie ontbroken die met behoorlijke mate van betrouwbaarheid de slaagkans kan voorspellen van een complex interorganisationeel ICT-project. Ook andere vragen moeten vooraf beter kunnen worden beantwoord: hoeveel het ongeveer gaat kosten, wat het eindproduct zal zijn en of het probleem waar de software voor is geconstrueerd ook daadwerkelijk opgelost zal worden.

Het is te danken aan Jan Grijpink, die het concept 'keteninformatisering' expliciet heeft benoemd en bestudeerd, dat in ieder geval de bovenstaande vraag naar de slaagkans niet langer onbeantwoord hoeft te blijven en dat we een aantal belangrijke succes- en faalfactoren voor keteninformatiseringsprojecten hebben kunnen identificeren. Hierbij valt op dat er lang op de verkeerde plaats is gezocht naar die factoren. De oorzaak van het falen ligt veelal niet aan ofwel de 'zuivere informatica'-kant van een project, of alleen de organisatie van de samenwerking op strategisch, tactisch of operationeel niveau. Het is veeleer de meervoudige context waarbinnen het project plaatsheeft en vooral de veelheid van actoren (en daarmee de veelheid aan uiteenlopende belangen en waarden) die bepalend zijn. Een van de

kritieke factoren blijkt een zogenaamd 'dominant ketenprobleem' te zijn: een (vaak acuut) probleem dat door alle actoren als zodanig wordt ervaren, en voor de oplossing waarvan men zich in wil spannen en bereid is constructief samen te werken. Kortom: de oplossing van het probleem is gelegen in een breed gedragen inzicht dat men een collectief probleem heeft dat men alleen niet op kan lossen.

Tijdens zijn aanstelling in Utrecht heeft Jan zijn inzichten onderwezen, zijn deze getoetst in de vorm van studentenprojecten en verfijnd en uitgebreid door onderzoek door promovendi. Hierbij is een groot aantal zogenaamde 'ketenanalyses' uitgevoerd. In deze studies zijn nieuwe inzichten verkregen, die op hun beurt zijn verwerkt in modellen die gebruikt kunnen worden om het succes of falen van keteninformatiseringsprojecten steeds beter te kunnen voorspellen. Als gevolg van al deze activiteiten is het gebied van de 'keteninformatisering' een levend en dynamisch onderzoeksgebied geworden met een eigen tijdschrift, waarin via bijdragen van wetenschappers en professionals specifieke kennis en ervaringen op het terrein van keteninformatisering worden gedeeld. Als het gevolg van het onderwijs en onderzoek van Jan Grijpink en zijn studenten en promovendi, is het begrip 'keteninformatisering' stevig op de kaart gezet. De ontwikkelde methodiek wordt door velen in hun dagelijkse werkomgeving toegepast, in tal van bijeenkomsten en symposia worden ervaringen uitgewisseld en wordt het concept bediscussieerd, bekritiseerd, geëvalueerd, verfijnd, verworpen en geaccepteerd.

We zijn ervan overtuigd dat er met het emeritaat van Jan Grijpink geen einde komt aan het Ketenlandschapsonderzoek; de theorie wordt op zijn minst verder ontwikkeld door een groep actieve promovendi. We zijn ons ervan bewust dat er nog een lange weg is te gaan, en dat die niet altijd gemakkelijk zal zijn. Daarvoor is de onderliggende verzameling van zowel informatiekundige, sociaal-wetenschappelijke als bestuurlijke en technische disciplines te complex. Maar toch: als we maar één van de aan het begin genoemde 'rampen' weten te voorkomen door toepassing en verdere ontwikkeling van de theorie en methodiek van keteninformatisering, dan is de *return-on-investment* al enorm – zowel in financiële als in maatschappelijke zin.

In dit Tijdschrift voor Keteninformatisering wordt nu een reeks artikelen opgenomen over de relatie van het leerstuk Keteninformatisering met andere gebieden van de bestuurlijke informatica, verfijningen van het model zoals de noodzaak over een gemeenschappelijke (en eenduidige) identificatiemethode te beschikken, over de problemen die dergelijke unieke identificeerbaarheid weer met zich mee kunnen brengen, over privacyissues, over de rol van de betrouwbaarheid van beschikbare informatie, en over problemen die het 'denken op het verkeerde niveau' kunnen veroorzaken en hoe deze te voorkomen. Deze artikelen vormen de basis van de voordrachten door de auteurs op 14 april 2011 bij gelegenheid van het afscheid van Jan Grijpink als bijzonder hoogleraar Keteninformatisering in de rechtstaat aan de Universiteit Utrecht. Ze geven vaak ook aan welke invloed deze leerstoel heeft gehad op de verdere ontwikkeling van de theorie en de aanpak in de praktijk.

Deze artikelen zijn:

- Theo Bemelmans, *Keteninformatisering! Keteninformatisering in historisch perspectief*
- Dennis van Breemen, *Synergie door verbinding: Keteninformatisering in relatie tot Interorganisationele Systemen en Bestuurskunde*
- Tim Berkelaar, *Keteninformatisering als 'kritieke massa'-strategie voor een chaotische werkelijkheid: de ecologie van informatie-infrastructuren*

- Marijn Plomp, *Keteninformatisering als onderzoeksmethode: De vruchten van zes jaar Ketenlandschapsonderzoek aan de Universiteit Utrecht*
- Richard De Mulder, *Ketenbenadering, innovatie en leiderschap*
- André Leijser en Fleur Pullen, *Innovatie in de keten. Keteninformatisering voor Werk en Inkomen in beweging: waar gaat het naar toe?*
- Wim Borst, *Keteninformatisering en de praktijk van informatiestrategie: de strafrechtketen*
- Martijn van der Veen, *Keteninformatisering en privacy*
- Jesse Dijkman, *Keteninformatisering, kwaliteitsdenken en risicomanagement*
- Tjitske Visser, *Keteninformatisering en theorievorming over kennis delen*

Slagen we er echt goed in om de theorie van Keteninformatisering verder te ontwikkelen en beter toe te passen, dan kunnen wellicht de nare herinneringen aan het verleden vervliegen en zal het eerder regel dan uitzondering worden dat grote ICT-projecten opleveren wat men er bij aanvang van had verwacht.

Moge Jan lang genoeg van zijn emeritaat kunnen genieten om ook dat mee te maken.

Hein van Duivenboden en Doaitse Swierstra

Leden van de wetenschappelijke redactie