

Verspilling miljarden aan I(c)T projecten door overheid niet zo raar

In elk nummer van Info Management neemt één van de medewerkers van Doxis positie in op een actueel thema.

Door: Monique van Koperen, Senior Interim Manager Doxis

Kent u ze nog? De televisieprogramma's *Ook dat nog en Over de balk...* Inmiddels programma's uit de oude doos, maar de onderwerpen die toentertijd actueel waren zijn dat heden ten dage nog steeds. Eén van deze onderwerpen is de verspilling van miljarden euro's door de overheid aan I(c)T projecten.

U kent ongetwijfeld onderstaande voorbeelden van verspilling:

- het Electronisch Patiënten Dossier (EPD);
- een grote groep mensen die afgelopen najaar geen toeslagen uitbetaald kreeg, omdat de aansluiting tussen UWV en de Belastingdienst niet naar behoren werkte. Reden: een gebrekkig stuk software;
- grote informatiemanagement-trajecten gericht op de digitale overheid.

Bovenstaande voorbeelden betreffen slechts een hele kleine greep uit de hoeveelheid projecten van de overheid waarin verspilling van euro's aan de orde van de dag is. Op initiatief van de Tweede Kamer is De Algemene Rekenkamer vorig jaar een onderzoek naar de aard en de oorzaken van deze verspilling gestart. Inmiddels zijn de eerste conclusies getrokken. Hieruit komt onder meer naar voren dat:

- informatie over tegenvallende projecten wordt verzwegen en er te lang wordt doorgemodderd om eigen falen te verbergen;
- ICT veelal wordt gezien en daardoor te vaak ondoordacht wordt toegepast als een snelle oplossing voor complexe problemen. Belangrijke schakels worden vaak over het hoofd gezien;
- er sprake is van structureel kennisgebrek bij verantwoordelijken.

Wij merken dit zelf in de dagelijkse praktijk van informatiemanagement. De politiek of het bestuur heeft een bepaald idee in zijn hoofd en wil dit

graag tot uitvoering brengen. Nu is de kunst van informatiemanagers om er achter te komen of de vertaling naar het gewenste idee op de juiste wijze en naar volle tevredenheid kan worden gemaakt. Hierin zit vaak de grote crux: of de informatiemanagers kunnen dat niet of ze worden niet (tijdig) geraadpleegd.

Helaas merken wij nog dagelijks dat grofweg gedacht wordt: "Als ik nu dat systeem aanschaf, dan zijn alle problemen opgelost en hebben we een gedigitaliseerde informatiehuishouding". Dit laatste klopt, alleen zijn daarmee niet bij voorbaat de problemen opgelost. Het gaat hiernaast ook om een investering in (de scholing van) medewerkers. Er worden andere competenties, kennis en kunde gevraagd van medewerkers. Zelfs een cultuuromslag is nodig. Er is veel baat bij een goede samenwerking en behoefte aan afstemming tussen de beleidsafdelingen en de I(c)T waarbij de informatiemanagers onder meer een cruciale rol kunnen vervullen als intermediair/bruggebouwer.

Aan al deze items dient minstens net zoveel tijd en geld te worden besteed als aan de aanschaf van een nieuw softwarepakket. Deze items dienen ook te worden meegenomen in het totale project. De investeringen betalen zich al snel uit in een hoger rendement, minder frustraties bij het personeel en een beter imago van de overheid naar de burger.

De verspilling zou dus een stuk minder kunnen zijn als de organisatie rond projecten verbeterd wordt en rekening gehouden wordt met cultuurproblematiek, inbedding in de gehele organisatie, juiste opdrachtformulering, verborgen kosten, te veel techniek en te weinig gebruikers. Helaas gebeurt dit niet altijd en is het in onze beleving niet raar, maar op deze werkwijze wel zonde en onnodig dat er zoveel geld wordt besteed aan I(c)T projecten. Ga voor het totaalplaatje, dan ga je voor kwaliteit en succes! <<