



## De volgende traditionele hobbel

*Kwaliteit is niet alleen een kwestie van normen stellen, meten en vervolgens weten. Kwaliteit is ook een kwestie van mentaliteit, tijdigheid van meten en desnoods proactief ingrijpen.*

Na de audithausse die in de hoogconjunctuur, zo'n drie jaar geleden, ten grave is gedragen, zijn de auditors met beide benen op pragmatische grond beland (op dit vlak functioneert marktwerking dus klaarblijkelijk). Kwaliteit en het controleren daarvan blijkt niet alleen reactief met geheven vinger (ik laat in het midden welke vinger dat mag zijn) te moeten gebeuren, maar ook vroegtijdig en meedenkend geborgd. Petje af voor deze constatering! Dan is er nu dus ook de mogelijkheid en de ruimte om de volgende traditionele hobbel te nemen: de traditionele spanning tussen het ad hoc project en de structurele component: het beheer. Wat mij betreft is dat ook een kwaliteitsissue.

Het is mij, als nederig medewerker in de prachtige ICT-branche, reeds jarenlang een doorn in het oog dat organisaties het nog steeds accepteren dat projectresultaten rücksichtslos over de beheermuur worden geworpen zonder dat de projectverantwoordelijke wordt afgeschoten. Geweldig niet waar; voor het korte termijn-succes wordt zonder blikken of blozen op megaschaal lange termijn-beheer-

ellende geaccepteerd. En dat mag dan ook wel wat kosten, want beheerders zijn weliswaar door de bank genomen goedkoper dan projectdeskundigen, maar nog steeds niet gratis. Daarnaast haalt het ook nog eens een streep door de rekening van het reguliere beheer en de optimalisatie daarvan.

Alle ITIL's, beheertools en beheerennisbanken van deze wereld ten spijt ligt de oplossing van dit probleem niet in deze hoek. Is het niet zo dat het een gelukkige beweging zou zijn om de beheerders van de huidige en nieuwe technische architectuur en infrastructuur reeds bij de scoping van een project te betrekken? En zou het in het verlengde daarvan niet wenselijk en logisch zijn om de project- en beheergoeroes binnen projectverband vrienden te laten worden met een open mind voor beider expertisegebieden? Zou het bovendien niet fantastisch zijn om bij de acceptatiefase niet alleen een validatie vanuit functionele en technische, maar ook vanuit beheeroptiek te hebben?

Hoe anders is de dagelijkse praktijk! Hoe vaak worden projectmatige misbaksels niet door beheer draaiende gehouden met bandbreedtes groot genoeg om in te verdrinken of caching van het geheugen tot op een niveau waar een gemiddeld datawarehouse zich drie slagen in de rondte kan wettelen? Het omgekeerde komt natuurlijk ook voor. Hoe vaak vormt de beheerde infrastructuur bijvoorbeeld niet een argument om een funda-

menteel andere en ook wenselijke oplossing te maken?

Ik realiseer mij dat het voorgaande kort door de bocht, heel eenvoudig gezegd en geschreven is, maar kijk eens binnen uw organisatie rond en neem waar. Informeer of het bovenstaande moeilijk realiseerbaar is en bedenk dan... is het geen prachtig kwaliteitsissue om het projectontwerp en de projectdynamiek naadloos te laten aansluiten op de beheerde architectuur met z'n eigen dynamiek?

**Bert van der Linde**

*U kunt op deze column reageren via e-mail: [a.c.vd.linde@freeler.nl](mailto:a.c.vd.linde@freeler.nl).*