

VELDWIJK

# L'état enchainé

Iemand merkte onlangs op dat mijn laatste columns sterk gericht zijn op de overheidswereld. (Dat klopt en ik beloof beterschap.) Dat komt omdat ik sinds een half jaar weer voor de BV Nederland werk, maar dat verklaart niet alles omdat ik in beginsel niet schrijf over mijn werkomgeving. Wat het overheidsdomein echter de laatste jaren bijzonder maakt is ketenvorming. Termen als 'vreemdelingenketen', 'strafrecht-keten', 'loonaangifteketen' en '(jeugd)zorgketen' vliegen in het rond. Die ketenvorming is geen *hype* maar realiteit en heeft tot gevolg dat wie voor een overheidsorgaan werkt zicht krijgt op organisaties stroomopwaarts of stroomafwaarts in zijn keten. Ketens zijn de uiting van een streven naar een efficiënte overheid: een overheid die niet steeds naar de bekende weg vraagt; een overheid die meer werk kan verzetten met minder ambtenaren (ha!); een overheid waarvan de ene hand weet wat de andere doet. De politie int bij verkeerscontrole meteen belastingschulden. Onderwijzers, huisartsen en jeugdhulpverleners waken over kinderen uit zwakke gezinnen. Werklozen aan de slag helpen gebeurt in nauwe samenwerking door overheidsorganen en commerciële reïntegratiebedrijven.

Natuurlijk worden de delen van de keten, individuele organisaties, met elkaar verbonden door ICT-voorzieningen, variërend van een C2000 communicatiesysteem, via een OV-chipcard tot een stelsel van basisregistraties. En helaas gaat het meestal fout. Het probleem heet dan ICT en de oplossing is dan meestal meer ICT. Soms is het andere ICT, zie de hilarische SOA-editorial van Hans Lamboo in DB/M 6, maar altijd kost het veel geld. Aansluitend op de editorial van Lamboo: het probleem zit niet in de ICT maar elders, dus het is vaak weggegooid geld. Zo zouden veel projecten eenvoudiger zijn wanneer niet alleen de processen maar ook de taakverdeling tussen de organisaties in de keten ter discussie staan. Zulke ingrepen worden echter meestal gemeden als de pest, want dat raakt koninkrijkjes.

Wat bij ketenautomatisering opvalt is dat er op onderdelen sprake is van technologische achteruitgang. Zo rijden er sinds jaren weer hordes koeriers van A naar B met uit te wisselen bestanden. Ouderwetse file transfer, laat staan remote database access, is nog niet doorgedrongen tot de nieuwe ICT-ketens. Grappig of droevig? Tegelijk kun je ook niet weggelaten met de bewering dat het allemaal ligt aan de houding om alle oplossingen te zoeken in ICT in plaats van organisaties en processen slim aan te passen. Er zit ergens anders nog iets heel erg fout.

De ellende met het denken over ketens is dat dit ertoe leidt dat de overheid in een belangrijk opzicht teruggaat naar de oudste tijden van de ICT-historie, de tijd voordat er databases

waren. De wereld van de ketenautomatisering is gebaseerd op een dwaze logistieke metafoor: "Informatie stroomt met de processen mee door een keten en van organisatie naar organisatie. Die informatie is een soort elektronische formulierenstroom. Een gegevenslogistieke keten is een soort fabriek waar gegevens instromen en informatie uitstroomt. Zo'n fabriek geef je natuurlijk vorm als een enorme workflow-engine of als een super-message queue."

In combinatie met het denken in zelfstandige organisaties komt nu een vicieuze cirkel tot stand die veel weg heeft van een ultracentrifuge. Berichten kun je achterhouden of weggooien nadat je ze hebt verzonden. Berichtqueues zijn geen ad hoc benaderbare databases en daarmee hét mechanisme voor het beschermen van lokale koninkrijkjes. Berichten zijn ook leuk om als ICT'er mee te werken. Een systeem in elkaar draaien dat werkt met complexe berichten is veel leuker dan het programmeren van klassieke batch jobs of het krassen van stupide schermpjes. Liever een SOA-based SOAP-compliant message-queued webservice dan een Cobol run!

Wat ondertussen volledig zoek is, is de database en de idee achter databases. Zeker, de ketens staan vol met databases: in elk subschakeltje van elke keten tref je er (minstens) één aan. Maar databases in de zin waarover in dit blad wordt geschreven zijn het niet meer. Eenmalig en in onderling verband opslaan van gegevens die gemeenschappelijk worden gebruikt is ondenkbaar. Een procesketen moet natuurlijk ook leiden tot een gegevenslogistieke keten, niet tot een database met samenhangende gegevens. Iedere database adept weet dat het koppelen van processen door middel van gegevenslogistiek tussen single purpose bestanden niet op kan tegen het koppelen van processen door het delen van centraal opgeslagen gegevens. Gegevenslogistiek is extreem duur, altijd vertragend en leidt veelvuldig tot gegevensverlies. Workflow, message queuing en webservices zijn veelal zonder aantoonbaar nut en resultaten bij omvangrijke logistiek haast onvermijdelijk in performance-problemen. En voor ik het vergeet: uw persoonsgegevens zitten in meer 'databases' dan ooit te voren, terwijl er nog nooit zo weinig controle op het gebruik van die 'databases' is geweest. En dan tel ik die DVDtjes met gevoelige gegevens die worden rondgereden (en misschien wel gekopieerd) nog niet eens mee. Het is om te huilen. Godzijdank is het allemaal zo extreem dat de wal snel het schip zal keren.

## René Veldwijk

Dr. R.J. Veldwijk ([rene.veldwijk@faapartners.com](mailto:rene.veldwijk@faapartners.com)) is partner bij FAA Partners, een onderdeel van de Ockham Groep.