



ARCHIVIO ISTITUZIONALE DELLA RICERCA

Alma Mater Studiorum Università di Bologna Archivio istituzionale della ricerca

Wil je ICT-problemen oplossen? Maak dan controversen zichtbaar!

This is the final peer-reviewed author's accepted manuscript (postprint) of the following publication:

Published Version:

Wil je ICT-problemen oplossen? Maak dan controversen zichtbaar! / Annalisa Pelizza, Rob Hoppe. - In: BINNENLANDS BESTUUR. - ISSN 0167-1146. - ELETTRONICO. - 2014:(2014), pp. 0-0.

This version is available at: <https://hdl.handle.net/11585/699916> since: 2019-09-20

Published:

DOI: <http://doi.org/>

Terms of use:

Some rights reserved. The terms and conditions for the reuse of this version of the manuscript are specified in the publishing policy. For all terms of use and more information see the publisher's website.

(Article begins on next page)

This item was downloaded from IRIS Università di Bologna (<https://cris.unibo.it/>).
When citing, please refer to the published version.

This is the final peer-reviewed accepted manuscript of:

Pelizza, Annalisa & Hoppe, Robert. (2014). Wil je ICT-problemen oplossen? Maak dan controversen zichtbaar!. Binnenlands Bestuur.

Rights / License:

The terms and conditions for the reuse of this version of the manuscript are specified in the publishing policy. For all terms of use and more information see the publisher's website.

This item was downloaded from IRIS Università di Bologna (<https://cris.unibo.it/>)

When citing, please refer to the published version.

Wil je ICT-problemen oplossen? Maak dan controversen zichtbaar!

Annalisa Pelizza en Rob Hoppe, Universiteit Twente

Het eindrapport van het parlementair onderzoek naar ICT projecten zet de onzichtbare ICT infrastructuur in de schijnwerpers. Al langer weten onderzoekers dat wanneer infrastructuur onzichtbaar blijft, de toepassing en uitbreiding omstreden zijn. Dit leidt tot verwijten als het overschrijden van tijdstermijnen en geraamde kosten van informatiesystemen – problemen die zich overigens ook voordoen bij zichtbare infrastructuur (bruggen, tunnels, enzovoorts).

De commissie laat goed zien hoe hypercomplex ICT-projecten juist bij de overheid zijn, waar verschillende vormen van kennis altijd met elkaar strijden. Bijvoorbeeld, een kleine verandering in bijstandsregels kan leiden tot een grootscheepse verandering in de digitale architectuur voor bepaling van de uitkering. ICT ontwerp en toepassing zijn geen lineaire processen, maar onvermijdelijk rondedansen tussen waarden en agenda's, tussen diensten en personen.

De hamvraag is dus: hoe om te gaan met een omgeving die bol staat van de controversen? Hier kiest de commissie voor sleetse oplossingen. Het voorstel van een ICT-'tσαar' onder verantwoordelijkheid van de minister-president laat vele vragen open. Is het realistisch (en in overeenstemming met de grondwet) dat ministers zich zouden laten koeioneren door een tijdelijk orgaan van niet-gekozen experts? Als ICT inmiddels 'overall is', zoals de commissie terecht stelt, kan het dan gecontroleerd worden vanuit één centraal orgaan?

Hoe kan een controleorgaan bestaande allianties beoordelen, of nieuwe netwerken creëren, met het oog op de vraag hoe zij mensen, middelen en kennis productief en creatief samenbrengen voor een gekozen doel? Als de commissie beoogt om falende ICT-projecten te voorkomen, dan zou ze moeten beginnen met een duidelijke erkenning van de kennis en belangen van alle noodzakelijk betrokken partijen.

Ten eerste, er zijn spelers in ICT-projecten die tijdens de hoorzittingen nauwelijks aan bod kwamen, zoals 'gewone ambtenaren'. Zij zijn de 'eindgebruikers' van de resultaten van ICT-trajecten: wat hebben nieuwe informatie-infrastructuren hun te bieden?

Een andere verwaarloosde categorie is de burger. Niet in de rol van belastingbetaler – zoals de commissie hem met haar nadruk op 'verspilling van belastinggelden' neerzet. Maar in hun rol van leverancier van 'data'. Recent werd zonder discussie het instrument SyRI (Systeem Risico Indicatie) ingevoerd waarmee de Wijzigingswet SUWI (Wet Fraudeaanpak Bestandskoppelingen) wordt toegepast. Deze nieuwe technologie koppelt burgergegevens uit verschillende bronnen aan elkaar en beoordeelt ze op mogelijke fraude door het maken van risicoprofielen. Deze blijven onbekend voor de burgers, die niettemin bij verdenking zelf met tegenbewijzen moeten komen.

Als we de faalkansen van ICT-projecten bij de overheid willen verminderen, luidt de beginvraag: wat willen we bereiken? Zijn de tot nu toe belangrijkste stakeholders daartoe in staat? Wie zullen vanaf nu ook betrokken moeten worden om ICT-projecten in betere banen te leiden? Onderzoek in de

goed-Nederlandse traditie van Wetenschaps- en Technologie Studies (WTS) heeft keer op keer laten zien dat succes in technologieveranderingsprojecten afhangt van een stevig netwerk van stakeholders in elkaar corrigerende krachtsverhoudingen.

Indien het Parlement zwaar blijft tillen aan centrale politieke sturing en verantwoording, dan zou die zich moeten richten op het zeker stellen dat alle relevante belanghebbenden rond een ICT-project ook inderdaad aan tafel zitten. In goede 'polder'-traditie kan een evenwichtig samengesteld netwerk van stakeholders de verantwoordelijk minister dan adviseren. En daarop aansluitend: het door de commissie afgeschreven 'ICT dashboard' zou zo kunnen worden herontworpen dat het deze netwerken transparant maakt – ook voor buitenstaanders.

(Dr. Pelizza is Marie Curie fellow en doet onderzoek naar informatisering van bestuur; zij stond jarenlang aan het hoofd van de informatiseringafdeling van het regionaal bestuur in Emilia-Romagna, Italië. Dr. Hoppe is hoogleraar Kennis en Beleid en doet onderzoek naar de wisselwerkingen tussen kennis en macht in publiek beleid.)