

commentaar

Overheid moet lering
trekken uit mislukte
automatiseringsprojecten

De overheid is per jaar miljarden euro's kwijt aan automatiseringsprojecten en software die niet deugen. En zij vergeet lering te trekken uit al die mislukkingen. De hoogleraren Groot (TU Eindhoven) en Verhoef (Vrije Universiteit) becijferden eerder deze week in deze krant de schade die de overheid lijdt door mislukte automatiseringsprojecten. Die schade is jaarlijks ongeveer zo groot als de bouwkosten van de Betuwelijn.

Nu doen mislukkingen zich niet alleen bij de overheid voor. Ook bedrijven zien automatiseringsprojecten regelmatig de mist ingaan. Vraag is of die schade te vermijden is. Niet helemaal; het leven kan niet bestaan uit uitsluitend geslaagde projecten. De kritiek van de beide hoogleraren is echter dat de overheidsdiensten nauwelijks pogingen doen om schade te voorkomen. Te weinig wordt onderzocht waarom projecten mislukken, en hoe het volgende keer beter kan.

Als er één oorzaak kon worden aangewezen voor het falen, was het eenvoudig. Maar zo is het niet. Zo lijkt het automatiseren van een taak van de Belastingdienst of enig andere dienst, te overzien, terwijl er in werkelijkheid een keten van mensen en partijen bij betrokken is. Op tal van plaatsen kan er dus iets misgaan. Het kan zijn dat de opdrachtgever onvoldoende duidelijk

is over de eisen waaraan een systeem moet voldoen. Het kan zijn dat de programmeur prestaties belooft die zijn software niet kan waarmaken. Dan wel de opdrachtgever niet blijkt te beschikken over de menskracht en kunde die nodig zijn om een geleverd systeem te implementeren. Etcetera.

Automatiseren begint met het besef dat het niet simpel is. Met het besef ook dat een computersysteem niet vanzelf doet wat je verlangt. En dat iedere stap in het automatiseringsproject duidelijkheid, controle en testen vergt. Dit besef blijkt echter niet sterk ontwikkeld te zijn in ons politieke bestel. Daar wordt eerst eindeloos gepraat en vervolgens moeten de zaken op een holletje worden uitgevoerd. Dat kan domweg niet, maar omdat het toch zo moet stranden tal van nieuwe taken nogal eens in de complexiteit van de automatisering. Dat kost niet alleen bakken met geld, het maakt ook dat er fouten worden gemaakt burgers treffen.

Omdat het publieke middelen betref heeft de overheid te plicht om ieder mislukte automatisering te onderzoeken en er lering uit te trekken. En de overheid zou meer moeten investeren in onderzoek naar softwareontwikkeling. Want de wetenschap ziet mogelijkheden die te verbeteren en het aantal mislukte projecten terug te dringen.