



Problemen bij IT

Wat is er aan de hand?

Begin 2015 is het Kadaster behoorlijk geraakt door IT-verstoringen. P1-problemen, trage internetverbinding, onduidelijkheid over afhandeling van infrastructurele verzoeken. We vragen Peter Verhallen, interim directeur Informatie Technologie, om een reactie.

Veranderingen

Peter Verhallen is 59 jaar en woont in Rosmalen. Peter “Ik ben zo’n 15 jaar als zelfstandige werkzaam. Drie jaar geleden kwam ik bij het Kadaster binnen als programmamanager ‘outsourcing datacenter’. Ik meende direct te kunnen starten, maar er is nog een jaar besteed aan contractvorming, overleg met vakbonden en een adviestraject met de ondernemingsraad. We zijn nu effectief twee jaar bezig met de feitelijke transformatie, de verhuizing van het rekencentrum naar Cap Gemini. Vorig jaar november heeft de grote verhuizing van apparatuur plaatsgevonden. Onverwacht en veel te vroeg vertrok Ron Kolkman. Twee grote veranderingstrajecten liepen parallel, die normaalgesproken achter elkaar worden uitgevoerd. Enerzijds de outsourcing, met afscheid van collega’s en gewijzigde processen omdat je met een leverancier te maken hebt in plaats van een collega, waarvoor interne verzakelijking nodig is. Anderzijds een IT-organisatie met een nieuwe structuur en visie. Dat zijn twee grote omwentelingen op elkaar.”

Wat is er aan de hand bij IT?

“Vanwege de outsourcing zijn alle diensten op een nieuwe infrastructuur geplaatst, op een andere locatie. Deze megaoperatie had zijn hoogtepunt in november 2014. Daarna zijn veel wijzigingen doorgevoerd om alle verbindingen om te leggen. Een militaire operatie die tot op de minuut probleemloos is uitgevoerd. Alles

werkte naar behoren en stabiel. Daarna zijn aan de kant van Cap Gemini wijzigingen doorgevoerd. Deze waren onzorgvuldig voorbereid. Er zijn fouten gemaakt en het duurde lang voordat de problemen werden opgelost, terwijl er veel was gedaan aan kennisoverdracht. Cap had dat onvoldoende geborgd in hun organisatie.

In die periode is het Kadaster door blijven draaien op de kennis, kunde en motivatie van mensen van wie het werk is vervallen.

Onze ontevredenheid over deze dienstverlening hebben we tot op het hoogste niveau aangekaart. Een taskforce is ingesteld om storingen te reduceren en snel op te lossen. Het aantal P1-problemen is gereduceerd van 8 naar 2 per maand. Grote winst is behaald in het sneller oplossen van verstoringen. Bij de afhandeling van infrastructurele verzoeken gaat het vooral om de uitvoering conform afspraak. Een leverancier moet dat



Peter Verhallen

beter kunnen dan wij. Dat was niet zo. Cap heeft dit opgepakt. We hebben een contract van minimaal 6 jaar, met de optie om dit tweemaal twee jaar te verlengen, als het goed gaat. We zitten dus nog lang vast aan deze leverancier. Er was functionele boosheid over het niet presteren, maar je moet wel in gesprek blijven. Die gesprekken waren begin dit jaar heel vervelend. Verzoeken gingen op een stapel, maar er werd niets mee gedaan. De achterstand wordt nu weggewerkt, ik verwacht dat rond de zomer alle verzoeken conform servicelevel worden verwerkt. Voor onszelf betekent dit overigens ook wel iets. We waren gewend om wijzigingen in onze systemen zelf naar het datacenter te brengen en zonodig uit te leggen. Cap heeft een 'brievenbus' en als iets niet past moet je 'aanbellen'. Dat mogen alleen geautoriseerde mensen. Bij ons mocht iedereen 'aanbellen'. Hier moeten we zelf nog stappen zetten."

Hadden we dit kunnen verwachten?

"Ja en nee. Mijn vak is outsourcing. Je verwacht dan dat een professionele dienstverlener dit goed oppakt, maar in de praktijk is er sprake van een 'badkuipcurve'*. Dit patroon zie je altijd, alleen de breedte en de diepte variëren. In ons geval deed Cap het niet goed genoeg. Het is bijna cynisch om te zeggen, maar in die periode is het Kadaster door blijven draaien op de kennis, kunde en motivatie van mensen van wie het werk is vervallen. Ik heb er veel bewondering voor dat zij toch de schouders eronder hebben gezet."

Wanneer is de dienstverlening weer op niveau?

"Ik zie 2015 als het jaar om het huis op orde te brengen. Alles wat met Cap te maken heeft, moet in september weer op het afgesproken servicelevel zijn. Bij de inrichting van de nieuwe organisatie is er nog het nodige dat rammelt. Een voorbeeld? Het testcentrum is opgeheven, testers zitten in ontwikkelteams, maar worden daardoor medeverantwoordelijk voor het halen van de planning. Ze zijn dus minder afhankelijk dan voorheen, daaraan moet je aandacht schenken."

Was uitbesteding van het datacenter wel verstandig?

"Ik denk van wel, de achterliggende doelstellingen zijn nog steeds van toepassing. Het Kadaster heeft zijn datacenter uitbesteed met drie doelen:

1. kwaliteitsverbetering van de dienstverlening;
2. continuïteit (bijvoorbeeld in de zin van 7x24 uren dienstverlening. Hiervoor was ons eigen datacenter te klein) en
3. innovatief vermogen.

Grotere leveranciers hebben een breder innovatieradar en ontwikkelen daar een visie op. Wij kunnen dit zelf niet allemaal bijhouden."

Is de directie zich bewust van het belang van IT?

"Het Kadaster is een informatieverwerkend en –verstrekend bedrijf. Alles is geautomatiseerd. Ik vind het bijzonder dat de directeur IT in de directieraad zit. Meestal valt zo iemand onder de financieel directeur en wordt vertegenwoordigd. Kadaster neemt IT dus uitermate serieus. De inzet van IT heeft enorme consequenties. Bij banken zie je een verschuiving naar zelfredzaamheid van klanten, waardoor het werk verschuift naar adviesfuncties en tegelijkertijd duizenden mensen worden ontslagen. Wat dit betekent als je die lijn doortrekt naar het Kadaster? Misschien gaan burens straks met de iPhone grenzen vaststellen? We staan aan de vooravond van grote veranderingen. Met onze nieuwe werkwijze gaan we nog dichter tegen de business aanzitten, om samen betere dienstverlening te ontwikkelen."

Peter Stolk

* Badkuipcurve: vanaf de rand eerst omlaag, dan zit je een tijdje op de bodem, daarna gaat het weer omhoog.

De ‘menselijke kant’ van big en open data

Grote variatie

“Daarnaast krijg ik klachten doorgespeeld via de Raad van Bestuur, het KCC en de Nationale Ombudsman. De aard en inhoud van de klachten variëren enorm, net als de doorlooptijden. Sommige klachten kan ik binnen een aantal dagen afwikkelen, andere klachten lopen maanden of zelfs jaren.”

Probleem achter het probleem

“In (telefonische) gesprekken met mensen merk ik dat er soms een heel ander probleem schuilt, gaat achter een klacht. Mijn taak is om te beoordelen of de klacht bij ons thuishoort en ik bied een luisterend oor. Soms verwijst ik mensen door naar andere instanties. Mensen willen vooral gehoord worden. De frustratie bij sommige mensen is soms zo groot dat deze het echte probleem totaal overschaduwet. In sommige gevallen blijkt er helemaal geen probleem te zijn.”

Objectief

“Als ombudsman is het belangrijk zo objectief mogelijk te werken daarom verzamel ik zoveel mogelijk informatie. Ik kijk kritisch hoe we als organisatie werken, maar ook hoe andere organisaties het aanpakken. Daardoor kom ik met veel mensen in contact, zowel intern als extern. En dat is precies de reden waarom ik graag ombudsman ben.

Naast de kans om zelf meer van onze organisatie te zien, geef ik mensen de kans om duidelijkheid en afsluiting te vinden. Wanneer dat lukt, haal ik daar veel voldoening uit.”

Tamara Vos

Eric de Kruijk is medewerker Inzicht & Sturingsadvies bij het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING). Aanleiding voor dit gesprek was zijn gedreven presentatie tijdens het congres informatiegestuurde overheid op 16 maart 2015. Hij legde hierin een duidelijk verband tussen maatschappelijke vraagstukken en big data binnen het sociale domein.

Big data? Het sociale domein?

Wat betekent ‘Big data in relatie tot het sociale domein’? Erik: “Het is het koppelen van sociale componenten aan fysieke componenten. Bijvoorbeeld de registratie van verkeersongevallen in relatie brengen met kenmerken, zoals ligging van de weg, de stand van de zon, omgevingskenmerken, datum en tijdstip. Een ander voorbeeld is het inventariseren van behoefte aan zorg op wijkniveau. In wijken waar het gemiddelde inkomen meer is dan drie maal modaal zal de behoefte aan zorg minder zijn maar is de sociale samenhang niet of nauwelijks aanwezig. Men koopt zorg in als het nodig is. In achterstandswijken zal die behoefte groter zijn maar is de sociale samenhang wel aanwezig. KING werkt ook nauw samen met kleine, startende bedrijven die vooral out of the box denken om op basis van Big data voorspellend te kunnen acteren.”

Een tsunami van big data

“Ik verwacht binnen 5 jaar een Tsunami van Big data”, vertelt Erik. “De uitdaging is om deze tsunami in goede banen te leiden. Dat betekent dat er ruimte moet zijn om de relatie te leggen met wat er werkelijk gebeurt in ons land.” Voor wat betreft de rol van gemeenten ziet hij een centrale, facilitaire organisatie ontstaan met een lokaal georganiseerde gemeente die vooral vanuit de maatschappelijke vraagstukken handelt. “Ook de rol van het Kadaster zal veranderen van een dataleverancier naar een meer adviserende rol,” aldus een zeer bevlogen Erik.

Henk Polet en Jan Benoist

