

Enkele adviezen uit het bedrijfsleven aan de overheid betreffende haar IT

Johan Krebbers (15 januari 2020)

In deze notitie adviseer ik een aantal punten die kunnen bijdragen aan een betere IT voor de overheid, vanuit mijn ervaring bij Shell (10 jaar als Group IT Architect en vervolgens als CTO van TaCIT¹).

Een aantal punten die kunnen dienen als zogenaamde 'big rules'

- Belangrijke stukken van de IT zijn niet specifiek voor een bedrijf of overheid (in de breedste zin); gebruik voor deze stukken standaard services die in de markt beschikbaar zijn. In IT termen vallen deze onder de term SaaS (Software as a Service) en worden als complete services (alles inbegrepen) aangeboden door het bedrijfsleven zoals Microsoft, Google, etc. vanuit data centers in Nederland. Gebruik deze services 'as is' en dat betekent geen enkele verandering aanbrengen. Dit geldt voor alle basis services zoals: E-mail; Telefonie; Instant Messaging; Opslag van alle MS Office documenten (per gebruiker en gezamenlijk); Collaboration services. Dit soort keuzen worden voor de gehele overheid gemaakt en niet op departement niveau.
- Naast de bovenstaande services zijn er natuurlijk nog verschillende andere standard services die ook als SaaS worden aangeboden. Ook hier geldt hetzelfde, gebruik deze standard services. Voorbeelden: Human Resources en Finance. Ook hier geldt weer dat keuzes gemaakt moeten worden voor de gehele overheid.
- Nu de focus op de services die meer specifiek zijn, maar ook hier zijn er vele standard component zoals:
 - Interactie met de inwoners van Nederland: Bijna ieder onderdeel van de overheid heeft hiermee te maken en dat wordt alleen maar meer (door gsm en tablet). Gebruikers verwachten hier een geïntegreerde gebruikersinterface. Daarom is het belangrijk dat er duidelijke afspraken gemaakt worden voor de componenten die gebruikt worden om deze interfaces te creëren. Voorkom ook hier dat iedereen eigen keuzes maakt, dat maakt het alleen maar lastiger voor de gebruikers en kost veel meer geld (ook in onderhoud). Vooral op dit gebied zal er veel veranderen; kijk bijvoorbeeld naar de nieuwe interfaces van Facebook.
- Zoals al vaker is gezegd moet Data centraal gezet worden. Dat houdt in dat we weggaan van de vele geïsoleerde databases van de overheid (vaak met dezelfde informatie) naar zo genaamde data platforms, waar alle data belangrijk voor een stuk van de overheid bij elkaar gezet wordt en toegankelijk via dezelfde interface. Een goed voorbeeld daarvan is om alle interacties van de overheid met de inwoners op te slaan in zo'n Data Platform zodat iedere afdeling van de overheid kan zien wat andere afdelingen communiceren met diezelfde inwoners en kan dan hiermee hun boodschap afstemmen. Natuurlijk wordt hier GDPR niet over het hoofd gezien. We moeten een beperkt aantal van deze Data Platforms kiezen. Deze keuzes

¹ Technical and Competitive IT.

moeten weer niet op departement-niveau genomen worden, maar er moet gekeken worden naar de brede business processes en deze dan goed ondersteunen. Laat ook duidelijk zijn dat dit gedaan kan worden in stappen en daarom vermijden we hier grote IT projecten.

- Door de creatie van deze Data Platforms krijgen we nu ook de mogelijkheid om AI (Artificial Intelligence) toe te passen en daardoor de service naar de inwoners een stuk te verbeteren (vraag alleen relevante vragen), maar ook kunnen we dit gebruiken om bijvoorbeeld problemen te voorkomen (zogenaamde 'Predictive Maintenance') bij bijvoorbeeld het waterbeheer. Laten we duidelijk zijn AI heeft data nodig dus je begint niet met AI maar met data. Daarom ook het punt om data centraal te stellen en in stukken van de Overheid, zoals de Belasting Dienst wordt dat al gedaan. Ook hier geldt dat in de markt al veel AI services beschikbaar zijn dus ook here geldt 'buy before build'.
- Door voor alle standard services zoveel mogelijk SaaS te gebruiken kunnen we ons nu concentreren op de speciale services (uniek voor een stuk van de overheid en niet verkrijgbaar op de market):
 - Zorg ervoor dat deze speciale services alle data opslaan in deze Data Platforms. Dus, nooit in geïsoleerde data bases.
 - Zorg ervoor dat de gebruiksinterface altijd een Web interface is: Daardoor kan deze interface vanaf user device worden gebruikt.
 - Zorg ervoor dat alle onderdelen gescheiden worden door API's² en daardoor onafhankelijk van elkaar kunnen werken. Heel belangrijk want dan kun je een onderdeel vervangen zonder dat de andere onderdelen daar last van zullen hebben. Dat leidt tot meer flexibiliteit.
 - Zorg ervoor dat AI een belangrijk onderdeel is van iedere nieuwe ontwikkeling.

Natuurlijk moet er een structuur zijn om dit voor elkaar te krijgen

- Power om een aantal beslissingen op Overheidsniveau te nemen. Een aantal zijn hierboven aangegeven. Dat kunnen beslissingen zijn over bepaalde SaaS services voor de (gehele) overheid of beslissingen over frameworks die dan worden nageleefd door de rest van de Overheid.
- Een sterk, maar relatief klein, architectuurteam die deze punten uitwerkt tot gedetailleerde voorstellen. Ik zeg met reden 'klein' omdat hier 'kwaliteit' voor 'kwantiteit' gaat en omdat we nu vaart moeten maken.

² Application Programming Interface