

# IT-problemen bij de overheid: oorzaak of gevolg

Savita Srivastava, Context Verbindt (9 februari 2020)

Organisaties vergeten wel eens dat IT niet op zichzelf staat. Het is één deel van de hele organisatie. Als een probleem bestempeld wordt als IT-probleem, dan komt de focus op IT te liggen en wordt er vanuit IT een oplossing bedacht. Als IT niet de oorzaak is maar een gevolg, dan is de IT oplossing een pleister tegen het bloeden. En zachte heelmeesters maken stinkende wonden.

In organisaties wordt veel aandacht besteed aan het ontwikkelen van teams of systemen en minder aan relaties ertussen. Een ketting is zo sterk als de zwakste schakel en onderlinge relaties zijn ook schakels.

Wat je in de praktijk ziet, is dat IT wordt ingezet om problemen op te lossen als:

- instabiele omgevingen vervangen, terwijl de omgeving instabiel is door gebrek aan beheersing of onderhoud;
- niet goed werkende systemen, terwijl deze niet goed worden gebruikt of onvoldoende in samenhang zijn gebracht met de omgeving;
- gebrek aan inzicht, terwijl onvoldoende coördinatie is ingericht, waardoor werkzaamheden of activiteiten niet goed op elkaar aansluiten en geen geheel kunnen vormen.

Kijk bij het oplossen van problemen niet alleen naar IT. Zoek eerst uit welke componenten minimaal nodig zijn. Componenten binnen de operatie, besturing, vernieuwing en beleid. Door die juist te positioneren en te verbinden, kan een goed werkend geheel ontstaan. Vandaaruit kan je wel een goede IT omgeving blijven ontwikkelen.

Geen proces van jaren of van ingewikkelde veranderprogramma's. Het is een andere manier van kijken.

Als we vanuit de huidige situatie en de gewenste situatie de gap tussen beiden als focus nemen, kunnen structurele oplossingen gevonden en gemonitord worden. Dat is een continu proces, geen omgeving blijft hetzelfde. Je blijft de huidige situatie aanpassen om steeds dichterbij de gewenste situatie te komen en ook de gewenste situatie blijft in beweging.

