

Mag het een onsje meer zijn?

De groenteboer, de kruidenier en de slager plachten vroeger bij het afwegen van de bestelde producten in veel gevallen aan de klanten te vragen of het 'een onsje meer' mocht zijn. Een te betalen onsje uiteraard. Het consequent meer leveren dan de klant bestelde, was voor de neringdoende een legitiem middel om de omzet met enige procenten op te krikken. Pas wanneer hij 'zijn duim meewoog', en dus niet daadwerkelijk meer leverde dan besteld was, ging hij over de schreef. En wee de kruidenier die bekend kwam te staan als een tik-op-de-schaal. Die kon zijn winkel wel sluiten wanneer er in de buurt een concurrent was die zich niet liet betrapen op het manipuleren van de weegschaal. Uit een recent vonnis van de rechtbank Rotterdam, dat gepubliceerd werd op www.rechtspraak.nl (het is te vinden onder nummer IJN 8J5602), bleek het 'onsje meer' in geval van een in juni 2003 geplaatste bestelling van software voor 200.183 euro uiteindelijk in november 2006 te leiden tot een totaalbedrag op de kassa van 916.752,83 euro terwijl de klant meent dat hij (nog steeds) niet gekregen heeft wat hij besteld heeft. Om de vergelijking met de kruidenier door te trekken, was bij het afsnijden van het bestelde pond jong belegen kaas dus niet de vraag aan de orde of het een



Liever in een pril begin de stekker eruit, dan jaren later in de rechtszaal verzeilen

onsje meer mocht zijn, maar of het ruim twee kilo meer mocht zijn! De 'winkelier' wijt de hoge rekening aan aanvullende eisen en wensen van de klant. Die heeft, als het ware, zijn boodschappenkarretje steeds verder gevuld en moest volgens de leverancier gewoon betalen voor het meerwerk. In de algemene voorwaarden stond immers met zoveel woorden dat in alle gevallen de werkelijk bestede uren en materialen aan de klant in rekening gebracht zouden worden op basis van nacalculatie. Dit, mits hij zijn klant steeds om toestemming vraagt voor er meerwerk uitgevoerd wordt. Hij moest dus steeds vragen of het een onsje meer mocht zijn, behalve, zo zeggen de algemene voorwaarden, indien het voor de leverancier 'redelijkerwijs niet mogelijk/gewenst is om hiernaar te vragen'.

Bij 'redelijkerwijs niet mogelijk' kan iedereen zich wel iets voorstellen, maar 'redelijkerwijs niet gewenst' roept natuurlijk vragen op. Helaas hebben die zinsnede en de andere kwestieuze voorwaarden bij de opdrachtgever geen vragen opgeroepen voor de overeenkomst in juni 2003 feestelijk werd ondertekend. Op 21 november 2006 was het feestje over. De klant eiste het reeds betaalde bedrag van 631.370,34 euro terug. Daarbij gaf de klant (uiteraard) aan dat hij niets meer besteld had dan datgene waarover ze het in juni 2003 eens waren. De leverancier meent dat zijn openstaande facturen betaald (285.382,49 euro) moeten worden, verhoogd met de incassokosten.

Omdat de rechter niet kan overzien in hoeverre er geleverd is, wat er is afgesproken en zich evenmin een beeld kan vormen van de kwaliteit van het geleverde, besliste de rechter in juli 2009 dat er een deskundige benoemd moet worden die hem daarover gaat voorlichten. Een van de vragen is of het geleverde standaardpakket, al dan niet met beperkte aanpassing, geschikt was voor de klant, mede gelet op het aantal transacties (100.000 per week). Ook wil de rechter weten in hoeverre er problemen ontstaan zijn doordat de standaardfunctionaliteit, bezien in verhouding tot de (beperkte) hoeveelheid voorzien maatwerk, niet aansluit bij de verwachtingen van de klant. En 'Waren deze verwachtingen van de klant realistisch en zo neen, in welk opzicht en waarom niet?' en 'Had dit voor betrokkenen duidelijk moeten zijn en heeft de leverancier zijn klant hiervoor gewaarschuwd?' Klassieke vragen bij mislukte automatiseringsprojecten. Twintig jaar geleden al, maar ook in 2009 zijn deze vragen nog steeds aan de orde.

De les die daaruit geleerd moet worden, is dan ook dat leveranciers niet moeten vragen of het een onsje meer mag zijn, maar de eisen van de klant beter moeten inschatten en in voorkomende gevallen direct moeten melden dat het over kilo's gaat en niet over onsjes. En klanten moeten, bij de eerste vraag of het een onsje meer mag zijn, een pas op de plaats maken en opnieuw overwegen of de gemaakte keuze wel de juiste is. Liever in een pril begin de stekker eruit trekken, dan jaren later in de rechtszaal verzeilen is mijn advies zowel aan leveranciers als afnemers.

Ben Slijk (www.slijk.nl) is beëdigd informaticadeskundige (fd NIVB), NMI-gerechtigd mediator en LRGD-geregistreerd gerechtelijk deskundige. Hij is sinds 1992 in verschillende functies betrokken bij het oplossen van geschillen over ICT. Eens per maand schetst Slijk een geval uit de praktijk.

Elke overheidsorganisatie moet een eigen architectuur ontwikkelen op basis van de prioriteiten die zij stelt. Maar deze architectuur wordt bij voorkeur opgesteld binnen de kaders van de geldende referentiearchitecturen, zegt **Ria van Rijn**. Dit is niet altijd een probleemloos traject. Een referentiearchitectuur is generiek en nooit specifiek genoeg.

Op dit moment zijn van de referentiearchitecturen voor Nederlandse overheidsorganisaties zowel de NORA als de GEMMA volop in ontwikkeling (zie kader). Bovendien wordt er gewerkt aan de PETRA, voor provincies, en wordt de informatiearchitectuur voor waterschappen, WIA, weer verder uitgewerkt. Samen met de MARIJ voor de rijksoverheid vormen deze referentiearchitecturen de kaders waarbinnen overheidsorganisaties hun architectuur zouden moeten vormgeven. De vraag is wat een specifieke organisatie, laten we zeggen een doorsnee grote gemeente, hieraan heeft. Wat voegen deze referentiearchitecturen toe, en vooral ook: wat niet?

Architect moet referentiearchitecturen volgen om opdrachtgevers goed te kunnen adviseren

Simpel gesteld heeft informatiearchitectuur tot doel ontwikkelingen in een organisatie vanuit een samenhangende visie tot stand te brengen. Het effect van werken onder architectuur zou moeten zijn dat ontwikkelingen op verschillende domeinen allemaal hun bijdrage leveren aan de doelen die de organisatie zich

heeft gesteld. Dit zijn vaak ontwikkelingen die zich beperken tot de informatievoorziening. Maar in het geval van de programma's voor de overheid hebben de ontwikkelingen ook impact op de inrichting van de processen, en op de inrichting van de organisatie of de inrichting van ketens. In het geval van de overheid is er namelijk sprake van een verschuiving van de activiteit naar het integrale proces als inrichtingsprincipe voor de organisatie. Deze verschuiving heeft een zware impact op de inrichting van de informatievoorziening. Deze kan niet meer met taakgerichte applicaties worden ingevuld, maar moet worden ingevuld met generieke componenten, die in specifieke processen worden hergebruikt en ingeregeld. Daarom is architectuur ook een stuurinstrument voor het management. Bestuur en opdrachtgevers willen weten of de goede dingen worden gedaan. In het geval van de vernieuwende overheid betekent dit: vaststellen of een project bijdraagt aan het verkrijgen van generieke, voor andere processen herbruikbare, componenten. Om dit vast te kunnen stellen, is een architectuuroptocht op de projecten nodig en moeten beslissers bereid zijn zich door hun architecten te laten adviseren.

Moet een architect de referentiearchitecturen volgen om zijn bestuur en opdrachtgevers goed te kunnen adviseren en om te zorgen dat de goede dingen worden gedaan?
Ja, en wel om verschillende redenen:
■ Een overheidsorganisatie moet niet

zelf het wiel willen uitvinden. Dat kost tijd en belastinggeld, dat beter aan nuttiger zaken besteed kan worden.
■ De referentiearchitecturen, vooral de NORA, zijn sterk gericht op interoperabiliteit en moeten gevolgd worden om te kunnen samenwerken in ketens met andere overheden, zoals bij de keten werk en inkomen, de omgevingsvergunning, zorg, jeugd, veiligheid en schoolverzuim.
■ Leveranciers gaan in toenemende mate aan de architecturen voldoen. Eigen oplossingen betekenen dat generieke oplossingen van leveranciers misschien niet goed passen en dus niet goed herbruikbaar zijn.
■ Voldoen aan de referentiearchitecturen betekent steeds vaker dat daarmee voldaan wordt aan de eisen van Nederland Open in Verbinding. Zo is bijvoorbeeld het StUF-formaat al aangegeven als standaard voor berichten.

Kan een architect van een overheidsinstelling volstaan met het volgen van de referentiearchitecturen?
Nee, was het maar zo simpel. Maar uit de aard van het deel uitmaken van de federatieve architectuur volgen noodzakelijk ook een aantal knelpunten:
■ De scope van een federatieve architectuur is beperkt tot wat noodzakelijk gemeenschappelijk moet worden afgesproken. Maar niet alle onderdelen van de architectuur van een overheidsorganisatie behoren tot die categorie. Bovendien is het een zacht criterium. Onderdelen die nu nog in de eigen

ILLUSTRATIE: ISTOCK

organisatie geregeld worden, kunnen over enige tijd behoren tot 'wat noodzakelijk gemeenschappelijk geregeld moet worden'. Een voorbeeld daarvan is heffen, innen en incasso. Dat leek tot voor kort een lokale aangelegenheid maar zal bij het in werking treden van de omgevingsvergunning over de hele keten heen geregeld moeten zijn. Een ander voorbeeld is de medewerkersregistratie. Nu nog een lokale aangelegenheid, maar wanneer over ketens heen of zelfs landelijk identificatie en autorisatie voor medewerkers in een bepaalde rol geregeld moeten worden, is ook dat 'noodzakelijk gemeenschappelijk'.
■ De scope is gericht op landelijke

programma's. Momenteel is dat vooral dienstverlening. Daarin moet nog veel voortgang worden geboekt. Tegelijkertijd staat een thema als veiligheid al zeven jaar hoog op de agenda in de gemeente Rotterdam. De GEMMA begint nu schoorvoetend oog te hebben voor de noodzaak de architectuur niet te beperken tot aspecten van dienstverlening. Maar daar had Rotterdam zeven jaar geleden niets aan, en veel andere gemeenten nu nog niet.
■ Een referentiearchitectuur is generiek en nooit specifiek genoeg om uit te maken wat men precies moet doen om gegevens die al bekend zijn bij de overheid, niet meer te vragen aan

burgers of bedrijven maar elektronisch beschikbaar te stellen aan relevante processen. Laat staan dat zij ooit concreet en volledig genoeg zullen zijn om specifieke (vervangings)vragen van een organisatie volledig mee te kunnen beantwoorden.

Een en ander betekent dat iedere overheidsorganisatie een eigen architectuur zal moeten ontwikkelen op basis van de eigen prioriteiten (niet alleen dienstverlening) en de eigen uitgangssituatie. Deze eigen architectuur wordt bij voorkeur opgesteld binnen de kaders van de geldende referentiearchitecturen. Architectuur is een middel en geen doel

Overheidsorganisaties gebaat bij referentiearchitecturen

Referentiearchitecturen noodzakelijk om te kunnen samenwerken in ketens van overheidsorganisaties



Leveranciers gaan in toenemende mate aan architecturen voldoen

actiever wordt. En dat zal de waarde van de federatieve architecturen aanzienlijk vergroten.

Ria van Rijn is senior informatiearchitect bij Atelier Helder en gespecialiseerd in architecturen voor de overheid (riav@atelierhelder.nl). Het VIAG-congres op 30 november en 1 december 2009 is gewijd aan het thema architectuur. Voor meer informatie: <http://www.viagcongres.nl>. Ook het Landelijk Architectuur Congres zal weer aandacht besteden aan architectuur bij de overheid (voor meer informatie: <http://www.lac2009.nl>).

■ Voor reacties en nieuwe bijdragen van deskundigen: [Henk Ester \(h.ester@dsu.nl\)](mailto:Henk.Ester@dsu.nl), (070) 378 03 97.

— Referentiearchitecturen —

NORA, MARIJ, GEMMA, RSGB - StUF, IPO, PETRA, WIA

De Nederlandse Overheid Referentie Architectuur (NORA) is momenteel vastgesteld in versie 2.0 van april 2007. Er wordt gewerkt aan versie 3.0. Daarvan is het strategiekatern al gepubliceerd.
■ www.e-overheid.nl/atlas/referentiearchitectuur/nora/nora.html

De Model Architectuur Rijksdienst (MARIJ) is vastgesteld in versie 1.0 van juli 2008.
■ www.e-overheid.nl/atlas/referentiearchitectuur/marij/marij.html

De Gemeentelijke Model Architectuur (GEMMA) bestaat uit verschillende onderdelen. De handreikingsstrategie is beschikbaar in versie 2.0 van februari 2009, de procesarchitectuur in versie 1.0 van april 2009. Een nieuwe versie van de informatiearchitectuur (ook bekend als midoffice) is in ontwikkeling. Verder wordt er gewerkt aan referentiemodellen voor basisgegevens (RSGB) en zaken (RGGZ) met bijbehorende StUF (Standaard Uitwisselings Formaat)-berichten.
■ www.egem-iteams.nl/gemma

Het IPO is samen met enkele provincies bezig met het ontwikkelen van de Provinciale Enterprise Referentie Architectuur (PETRA).
■ www.ipo.nl/41-Infoinformatiearchitectuur.html?project=21&dossier=1

De waterschappen hebben de WIA. Het schijnt dat er aan een nieuwe versie wordt gewerkt. Daarover is nog weinig informatie publiek beschikbaar.
■ www.hetwaterschapshuis.nl/projecten/waterschaps

— Federatieve architectuur —

Moelijk stuurbaar en weinig planbaar

De Nederlandse overheidsinstellingen werken met zogenaamde federatieve architecturen. In 'Federatieve architectuur' van T. Berkelaar en Erik Saaman (Informatie, november 2008, p. 44-49) wordt de federatieve architectuur als volgt geschetst: "Daarom focust een federatieve architectuur zich op dat wat noodzakelijk gemeenschappelijk moet worden afgesproken en legt zich in die zin beperkingen op voor wat betreft de scope van de architectuur. Daarnaast is de consensusvorming

over de inhoud van de architectuur cruciaal. Daarom legt een federatieve architectuur veel nadruk op de ontwikkeling van een actieve community van architecten uit de organisaties waaruit de federatie bestaat. Een consequentie van deze benadering is overigens dat het proces moeilijk stuurbaar en weinig planbaar is." De auteurs schrijven dit vanuit de context van de NORA. Dit citaat maakt direct de moeilijke positie van veel

overheidsorganisaties duidelijk: ze hebben niet altijd architecten en architecturen, bepaalde wijzigingen hebben impact op meerdere federatieve architecturen tegelijkertijd (bijvoorbeeld bij de implementatie van de omgevingsvergunning zijn VROM, de provincies, de waterschappen, de gemeenten en de veiligheidsregio's betrokken). Bovendien: een 'moeilijk stuurbaar en weinig planbaar proces' is voor veel overheidsorganisaties geen aantrekkelijke optie meer.

— Nationale Architectuur Toets —

Bindend advies

Er wordt de laatste tijd regelmatig gepleit voor een zogenaamde Rijksbouwmeester, die adviseert over de inpasbaarheid, kwaliteit en schoonheid van de digitale bouwsels in Nederland. We moeten echter verder gaan. Werken onder federatieve architecturen voegt pas waarde toe als iedereen zich eraan houdt. De naleving ervan kan op dit moment echter alleen lokaal, binnen een specifieke overheidsorganisatie worden getoetst. Dat volstaat niet voor ontwikkelingen die meer dan één type

overheidsorganisatie raken, zoals de omgevingsvergunning. Een nationale architectuurtoets (NAT), uitgevoerd namens alle overheidsorganisaties, kan voorkomen dat een oplossing niet voldoet aan de referentiearchitecturen en dus niet of moeilijk inpasbaar is bij de specifieke overheidsorganisaties die met de componenten moeten gaan werken. Het NAT-advies moet bindend zijn: als het een ontwerp afkeurt, of aanpassingen vraagt, dan moet de opdrachtgever hieraan voldoen.