



Meta Klokkenluider?

Het was een voorrecht: in de Volkskrant van 15 oktober* via Jan Tromp mogen vertellen waarom alle grote publieke ICT projecten volledig uit de hand lopen en/of mislukken. De respons op de mail en de interwebs was overweldigend. Het mooiste: niemand heeft mijn stelling weerlegd. Kennelijk wordt er echt geen enkel groot ICT overheidsproject binnen budget succesvol afgerond. In deze column heb ik vele redenen besproken waarom het steeds misgaat. In de Volkskrant noemde ik de belangrijkste: het gegeven dat vaak alle direct betrokkenen baat hebben bij een mislukt publiek ICT project, oftewel het faalindustrie argument.

Meteen al hing BNR aan de lijn. Harmke Pijpers wilde weten hoeveel geld er in ICT faalprojecten omgaat. Ik zei dat vijf miljard euro per jaar al een tijd rondzingt. Ik vind dat, afhankelijk van allerlei definitiekwesties, geen onredelijke schatting. Drie dagen later zat ik in de Radio 1 studio waar Sven Kockelmann die vijf miljard vakkundig combineerde met het faalindustrie argument. Q: "Dus hoge ambtenaren verspillen bewust miljarden belastinggeld?" A: "Nee." Q: "Maar komt het voor dat hoge ambtenaren ICT projecten bewust laten mislukken?" A: "Jawel, maar niet vaak." Q: "Kent u voorbeelden?" A: "Eh... ja." Schaakmat! Van iemand die een maatschappelijk probleem op de agenda wilde zetten – een *meta* klokkenluider desnoods – was ik een gewone klokkenluider geworden. Klokkenluiders: oudere mannen die zelf vieze handen hebben en eindigen in een camper. Dat ben ik niet en wil ik niet worden.

De dag erop zat, ook bij Sven, CDA Kamerlid Koopmans in de uitzending. De faalcase die ik had aangestipt, de hier bekende Polisadministratie van UWV, werd nog even doorgelopen: aanbesteed voor 10 miljoen euro, opgezwollen tot 270 miljoen, geïmplodeerd en voor één miljoen alsnog neergezet. Koopmans kende het verhaal en zei dat hij zou aandringen op een parlementair onderzoek. Nadien vroeg de Volkskrant waarom de mislukking van de polisadministratie volgens mij te wijten was aan *foul play* en niet gewoon aan incompetentie. Uiteindelijk was ik er niet bij geweest toen het project mislukte. Ik vertelde toen van een dramatische sessie op 8 mei 2008 met een groot aantal UWV hotemetoten: ICT managers, architecten en accountants. Men wilde weten waarom Ockham was gelukt wat Capgemini niet had klaargespeeld. Ter voorbereiding had ik voor het eerst gekeken naar de opzet van het mislukte systeem en was totaal verbijsterd. Iemand had bedacht om de grootste gegevensverzameling in de grootste basisregistratie van de overheid op te slaan in de zogenaamde gekantelde vorm. In plaats

van 20 miljoen inkomensrecords per maand met 30 velden werden er $20 \times 30 = 600$ miljoen records weggeschreven. Per maand! Met dikke sleutels en een beetje *payload*! Met vette indexen! Een truc die ervaren database ontwerpers soms gebruiken voor kleine databases was losgelaten op de allergrootste database in het land. Zo incompetent kon echt niemand zijn. Afijn, ik legde uit waarom het product van Capgemini nooit had kunnen werken. Grotere gegevensleveringen aan de Belastingdienst en het CBS zouden niet dagen maar maanden vergen. Afgrijzen.... Waarop een aanwezige opstond en zei dat het verhaal klopte. Sterker, Capgemini zou een brief hebben geschreven om te protesteren tegen de manier waarop zij, door UWV gedwongen, het systeem hadden moeten opzetten. Consternatie.... En verbijstering toen de man vertelde dat de brief "niet ontvankelijk" was verklaard. De UWV leiding wilde niet weten dat het systeem nooit zou gaan werken. Wauw! Jan Tromp is er achteraan gegaan. Achter wat er is gebeurd. Achter de motieven van de spelers. Hij is er niet helemaal uitgekomen. De beruchte Capgemini brief is bijvoorbeeld niet bovengekomen. Maar het bestaan ervan is zeker en ook dat UWV deze heeft beantwoord. In een groot artikel op 29 oktober geeft Jan Tromp zijn reconstructie van het drama. Uiteindelijk is zijn verklaring dat Capgemini toch een ontwerpblunder heeft gemaakt en zich, vlak voordat er gegevens moesten worden geleverd, is gaan indekken met een beschuldigende brief. Klopt dit dan is er geen boze opzet, maar 'gewone' grenzeloze incompetentie van de overheid en extreme wanprestatie van de leverancier. Kockelmann's "hoge ambtenaren" zou alleen maar te verwijten zijn dat ze een ICT bedrijf dat een paar honderd miljoen euro schade heeft veroorzaakt, hadden laten weggelaten. Ikzelf geloof niet in de 'honderd procent incompetentie' verklaring. De ontwerpfout is te grotesk. En dan, als je voor honderden miljoenen het schip in gaat dan gooi je de verantwoordelijke leverancier er toch uit en claim je toch schade? Dat is niet gebeurd, integendeel. Capgemini is nog steeds een favoriete leverancier. Mijn probleem is natuurlijk dat ik er niet bij was en alleen de gevolgen ken en de verhalen hoor. Maar mijn echte probleem is dat ik Sven Kockelmann gelijk moet geven: je kunt geen meta klokkenluider zijn zonder een concrete klok te luiden. Bah. Iemand een camper over?

* Verwijzingen naar de artikelen en uitzendingen in deze column zijn te vinden op www.ockham.nl/faalindustrie

René Veldwijk is partner bij de Ockham Groep.