

## Tactisch verdrietig

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 21 maart 2008

Het was heel erg verdrietig dat het project mislukt was, betoogde de directeur van De Organisatie. Maar wat er geleverd was, kon echt niet gebruikt worden. De software bevatte ernstige fouten en de brieven die geproduceerd werden – het primaire proces van De Organisatie – konden niet verzonden worden. De bouwer van de software meende, dat wat er eventueel nog mankeerde gemakkelijk gerepareerd kon worden en dat er, volgens hem, een stok gezocht was om de hond te slaan. Drie arbiters kregen de taak toebedeeld om recht te spreken als goede mannen naar billijkheid, want dat bepaalden de algemene voorwaarden.

De advocaten van partijen hadden in omvangrijke stukken de standpunten van hun cliënten uitvoerig uiteengezet. Voor beide standpunten was, op basis van de stukken, wel iets te zeggen. De advocaten hadden beide een overtuigend betoog, maar onduidelijk was over welke tekortkomingen het nu precies ging. Daarover hielden beide partijen zich op de vlakke.

Het mislukte project beoogde de vervanging van een data entrysysteem, dat bijna 20 jaar in gebruik was en waar nog geen muis aan te pas kwam, door een hedendaagse applicatie. Dat is bepaald geen ABC-tje. Om onrust in De Organisatie te voorkomen had de projectleider van De Organisatie de gebruikers volledig afgeschermd van de softwarebouwers. Zij fungeerde als contactpersoon. De leverancier had aangekaart bij de directie van De Organisatie, dat hij behulpzaam zou kunnen zijn bij het inventariseren van gebruikerswensen, het creëren van draagvlak voor het nieuwe systeem en het testen, maar vond daar geen gehoor. Vanwege haar centrale rol in het project vroegen arbiters om de projectleider mee te nemen naar de zitting. Zij werkte inmiddels elders en vertelde terloops, dat zij twee maanden voor de fusie bij De Organisatie was vertrokken. Voor haar was in de nieuwe organisatie geen plaats, omdat die zou gaan werken met het systeem van een van de drie fusiepartners. Die opmerkingen, in de marge van het gesprek over het mislukte project, spoorden met andere feiten die uit de gedingstukken bleken. Daaruit bleek bijvoorbeeld, dat precies een maand voor de aanmelding van het voornemen tot fusie bij de Kamer van Koophandel, voor het eerst een brief was verstuurd, waarin de organisatie serieuze kritiek leverde op de geleverde software. Ook andere feiten leken, wanneer die in chronologische volgorde beschouwd werden, steun te geven aan de stelling van de leverancier, dat er sprake geweest was van een verborgen agenda bij De Organisatie. Arbiters gaan echter niet af op veronderstellingen en complottheorieën. Zij concludeerden, dat de gestelde tekortkomingen nader onderzocht dienden te worden. Die vormden immers het fundament onder de stellingen van De Organisatie.

Er werd een afspraak gemaakt om De Organisatie in de gelegenheid te stellen de fouten in de programmatuur te demonstreren aan de arbiters. Daarbij zou De Organisatie zich op, verzoek van arbiters, in eerste instantie beperken tot de tien belangrijkste fouten. De directeur liet bij de demonstratie onder meer zien, dat de datumnotatie 29 FEB 2008 bovenin een brief, niet spoorde met de datumnotatie in de tekst. Die werd daar namelijk weergegeven als 29-02-2008. Een kapitale fout, betoogde de directeur, waardoor zijn organisatie ernstige imagoschade zou lijden. Toen bleek dat de tien ernstigste fouten alle van hetzelfde kaliber waren, hebben arbiters niet gevraagd om de minder ernstige fouten ook nog te laten zien. Zij hakten twee weken later in hun vonnis de knoop door in het voordeel van de softwarebouwer, die ook nog een aardige vergoeding kreeg toegewezen voor de in het kader van de procedure gemaakte kosten. Dat was pas echt verdrietig voor de directeur van De Organisatie, die zijn verborgen agenda niet goed genoeg verborgen had.

Ben Slijk