

## (Goed)gelovig

Verschenen in de *Automatisering Gids* van 21 november 2008

Het dagblad Trouw maakte onlangs uitvoerig melding van een mislukt automatiseringsproject. Geen gebruikelijk onderwerp voor dit dagblad, maar het betrof dan ook het mislukken van het automatiseringsproject voor de overkoepelende ledenadministratie van de Protestantse Kerken in Nederland (PKN), waarmee veel Trouw lezers een band hebben. De krant deed verslag van de rondgang door het land van de directeur en de ICT-manager van de Dienstenorganisatie van de PKN, om aan de achterban uit te leggen waarom het project was stilgelegd en drie miljoen euro als verloren beschouwd moest worden. In 2005 werden de totale kosten op 1,8 miljoen begroot en was de verwachting, dat het project binnen zes maanden gerealiseerd zou zijn. In het voorjaar van 2008 bleek er 5,2 miljoen uitgegeven te zijn en bleek het systeem, bij het proefdraaien, veel te ingewikkeld te zijn. Volgens de directeur werkte het wel, maar was het niet werkbaar. De stekker werd eruit getrokken en 3 miljoen moet als verlies worden afgeboekt. De ICT-manager van de PKN legde aan de achterban uit dat de aanvankelijk aan het systeem gestelde eisen niet realistisch waren en adviezen van de bouwer van de software had genegeerd. Die laatste was dan ook niet aansprakelijk te stellen. De ICT-manager, die net als zijn directeur in functie mocht blijven, kondigde aan, dat hij nu zou gaan kijken wat de gebruiker eigenlijk doet en wat er in het land gebeurt. Dat was kennelijk niet eerder onderzocht, terwijl dat sinds mensenheugenis als belangrijke oorzaak aan te wijzen is voor het mislukken van automatiseringsprojecten. Maar misschien is het bestuur van de PKN minder goed thuis in de recente geschiedenis, dan in het verre verleden.

De achterban was vergevingsgezind, maar ook kritisch. Iemand stelde dan ook de vraag "Wie zegt dat dezelfde verantwoordelijken het nu wél goed doen?"

Het antwoord daarop was niet geruststellend. Integendeel! Ter overbrugging van de komende periode zou voor 1,3 miljoen een ICT-bedrijfje worden overgenomen. Dat ontwikkelde een softwarepakket, dat bij veel plaatselijke kerken in gebruik is. Door de overname kwam dat nu voor alle plaatselijke kerken beschikbaar. Bovendien zou een van de twee werknemers van dat bedrijf in dienst getreden van de PKN. Dat was volgens een aanwezige gelovige, met verstand van softwareontwikkeling, de zoveelste foute beslissing. De afhankelijkheid van een enkele programmeur met alle kennis 'tussen de oren' is al tientallen jaren oorzaak van veel narigheid in ICT-land.

De directeur, die ondanks de kostbare mislukking mocht blijven, meldde geruststellend, dat betrokkene contractueel niet zomaar kon weglopen en dat hij heel gezond is. Dat de slavernij al in 1863 is afgeschaft en dat een werknemer, die een betere baan kan krijgen, niet gemakkelijk vast te houden is, realiseerde hij zich kennelijk niet. Ook kon hij zich kennelijk niet voorstellen, dat een tegen zijn zin vastgehouden medewerker niet zoveel werklust en loyaliteit op zal kunnen brengen, ook al blaakt hij van gezondheid. Dat een ongeluk bovendien in een klein hoekje zit, wilde er bij hem kennelijk ook niet in. Hij vertrouwt kennelijk op bijzondere aandacht van de Allerhoogste voor het welzijn van de programmeur en het welslagen van het project. Het handhaven van de directeur in zijn functie lijkt dan ook gerekend te moeten worden tot de zoveelste foute beslissing in dit traject.

De ICT-manager legde de achterban uit, dat een professionele partij zou worden ingeschakeld voor de bouw van de overkoepelende ledenadministratie. Er hadden zich al meer dan 20 partijen aangemeld die met deze (goed)gelovigen wel zaken willen doen. Voor er nog meer lastige vragen gesteld konden, werd de discussie afgebroken en werd psalm 32 aangeheven: "Welzalig hij, wiens zonden zijn vergeven." De goegemeente moet er maar op vertrouwen dat de geschiedenis zich niet zal herhalen.

Ben Slijk