

Keteninformatisering voor grootschalige ketensamenwerking

*Op jacht naar dominante
ketenproblemen*



JAN GRIJPK

Congres Dataland 15 juni 2017

‘Keten’ en ‘ketensamenwerking’

Samenwerking tussen grote aantallen organisaties en professionals:

- a) geen hiërarchische verhouding
- b) steeds wisselende combinaties, afhankelijk van het geval
- c) daarbij in de wielen gereden door een dominant ketenprobleem



Keteninzicht

Ketenpartijen kijken vanuit de eigen organisatie naar ketens:

Zo overschatten ze kansen en onderschatten ze problemen en risico's.

Dat leidt tot uit de hand lopende projecten en processen.



Niveauvergissing

- In veel werksoorten ontleen we inzichten vaak aan kleinschalige situaties (*organisatie, infosysteem*) en passen die klakkeloos toe op grootschalige situaties (*keten*).

Kleinschalig inzicht
in de keten

Niveauvergissing!

- We maken dan een niveauvergissing, want inzichten zijn niveaugebonden!

- Verkeerde aannames en uitgangspunten, onjuiste verwachtingen, foute beslissingen door ketenpartners en ontwrichting van ketensamenwerking

Negatieve
Gevolgen



Keteninzicht

Een **grootschalige** kijk toont andere risico's & aspecten dan een **kleinschalige** kijk!

Bijv.: Een oplichter gebruikt de naam van een ander:

→ **Kleinschalig:**

niet erg, het gaat om daderschapsbewijs (vingerafdruk, DNA)

→ **Grootschalig:**

wél erg: een onschuldige krijgt een strafblad. Alle strafbladen worden zo onbetrouwbaar.



Ketenvisie

1. Geen overkoepelend gezag:
irrationaliteit
2. Dominant ketenprobleem
3. Informatiseren op twee niveaus



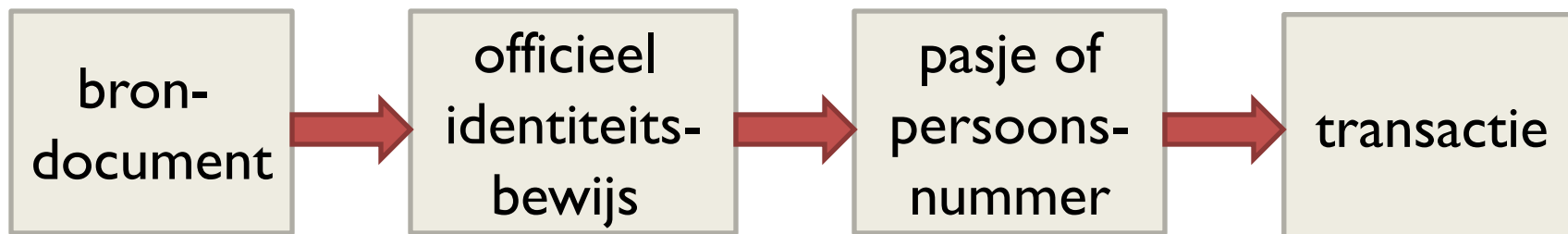
Dominant ketenprobleem

1. Een probleem dat overal in de keten voelbaar is, en dat geen van de partijen **op eigen kracht** kan oplossen.
2. Een gecoördineerde aanpak moet het hebben van het **krachtenveld** dat een dominant ketenprobleem oproept.
3. Alleen goede samenwerking kan voorkómen, dat **stelselmatig falen** de keten als geheel in opspraak brengt.



Niet-probleemgerichte klassieke automatisering is voor grootschalige informatie-uitwisseling meestal ongeschikt!

Dominant ketenprobleem kan verschuiven in de loop van de tijd!



dominant ketenprobleem:
bestrijding valse documenten
documentfraude



geleidelijke
verschuiving

dominant ketenprobleem: bestrijding verkeerde
personen
identiteitsfraude



Op jacht naar dominante ketenproblemen

- Het dominante ketenprobleem kan ons helpen bij het **vermijden van niveauvergissingen**.
- Een dominant ketenprobleem is het **kompas** voor grootschalige informatisering, omdat sectorbrede aanpakken meestal mislukken. Een sector omvat **meerdere ketens**, elk met een **eigen** dominant ketenprobleem!
- Als een ketenvraagstuk kan worden aangepakt met **ketencommunicatie**, heeft dat de voorkeur!
- Een dominant ketenprobleem moet **ernstige gevolgen** hebben om ons te focussen op het primaire ketenproces.



Op jacht naar dominante ketenproblemen

1. Hoe erg is het probleem? Vloeit er voldoende bloed uit?
2. Is dit probleem echt ketenbreed?
3. Is er geen partij die het op eigen houtje kan oplossen?
4. Zet dit alle ketenpartijen op het verkeerde been?
5. Hoe komt het dat dit probleem er is?
6. Is er een achterliggende oorzaak?

