

# Keteninformatisering

voor grootschalige informatie-uitwisseling

Van visie naar oplossingen

**Jan Grijpink**

Thema: Privacy by Design

KIVI-Telecommunicatie

Den Haag, 25 mei 2016

# Allerlei soorten ketens en ketensamenwerking

## 1. Maatschappelijke ketens

- a) Eenvoudige keten: alleen feedforward
- b) Complexe keten: ff + feedback

## 2. Logistieke ketens (transport van goederen)

## 3. Gekoppelde informatiesystemen

## 4. Informatiestromen (gegevens)

# 'Keten' en 'ketensamenwerking'

Samenwerking tussen grote aantallen organisaties en professionals:

- a) geen hiërarchische verhouding
- b) steeds wisselende combinaties, afhankelijk van het geval
- c) streven naar een maatschappelijk product (veiligheid, gezondheid, welzijn)
- d) daarbij in de wielen gereden door een dominant ketenprobleem

## Van **bureaucratische sturing** naar **informatiesturing**

- **Maatschappelijke ketens** worden steeds belangrijker door:
  - voortschrijdende specialisatie
  - toenemende onderlinge afhankelijkheden
  - hogere maatschappelijke eisen
  - toenemende interactie en samenwerking
- **Een maatschappelijke keten is een moeilijk terrein** door:
  - geen overkoepelend gezag
  - gemeenschappelijke belangen vaak beperkt en onduidelijk
  - irrationaliteit en onvoorspelbaarheid troef
  - het dominant ketenprobleem is de 'baas' in de keten!
- **Daarom: probleemgericht informatiseren met een grootschalige context als referentiekader**

## Trends (10-15 jaar)

- **Digitalisering** van de samenleving gaat door
- Maatschappelijke informatisering wordt **omvangrijker en complexer**; aantal en diversiteit gebruikers nemen toe
- Onze **rechtscultuur** (o.a. autonomie en eigenheid) beperkt de reikwijdte van management en governance
- **Hardnekkige** sociale problemen worden ook groter en moeilijker te hanteren

**Grootschalige informatie-infrastructuren tot stand brengen, onderhouden én vernieuwen wordt moeilijker**

# Niveauvergissing

- In de informatiekunde ontleen we inzichten vaak aan **kleinschalige** situaties (*organisatie*) en passen die klakkeloos toe op **grootschalige** situaties (*keten*).
- We maken dan een **niveauvergissing**, want inzichten zijn niveaugebonden!
- **Gevolg**: verkeerde aannames, uitgangspunten, onjuiste theorieën en ontorechte verwachtingen

# Keteninzicht

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

**Voorbeeld:** een oplichter gebruikt andermans naam (alias):

- a) **kleinschalig:** niet erg, het gaat om het daderschapsbewijs
- b) **grootschalig:** wel erg: een onschuldige krijgt een strafblad en alle strafbladen worden onbetrouwbaar!

# Keteninzicht

- **Grootschalige** stelsels werken in de praktijk (**ook!**) **anders** dan je verwacht!
- **Voorbeelden**: nationale patiëntdossier  
EPD, biometrische visa, EU-uitwisseling  
van strafvonnissen



# Keteninzicht

Ketenpartijen kijken vanuit de eigen organisatie naar ketens:

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

Dat leidt tot uit de hand lopende ICT-projecten.

# Ketenvisie

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

# Irrationaliteit van de ketenomgeving

Bij:

1. onduidelijke, tegenstrijdige of instabiele doelstellingen **en/of**
2. onduidelijkheid over de goede aanpak **en/of**
3. onduidelijkheid over wie betrokken zijn

Is er alleen een **toevallig verband** tussen:

- (1) problemen
- (2) oplossingen
- (3) deelnemers
- (4) beslissituaties

Wel **ingeperkt** door:

- **sociale context**: gewoonten, etc.;
- **sociale structuur**: formele verhoudingen, e.d.;
- **belang van een beslissing**: hoe belangrijker hoe meer deelnemers

# Enkele ketenwetten

1. Voor een grote oplossing is ieder draagvlak te klein;  
geleidelijkheid is uitgangspunt
2. Niet bemoeien met interne aangelegenheden:
  - a. eerst informatiseren, dan reorganiseren;
  - b. infrastructuur: hoe 'kaler', hoe beter;
  - c. geen dwang, wel drang of belonen.
3. Het probleem is de baas in de keten
4. Crisis creëert verandering

# Ketenvisie

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

# Dominant ketenprobleem

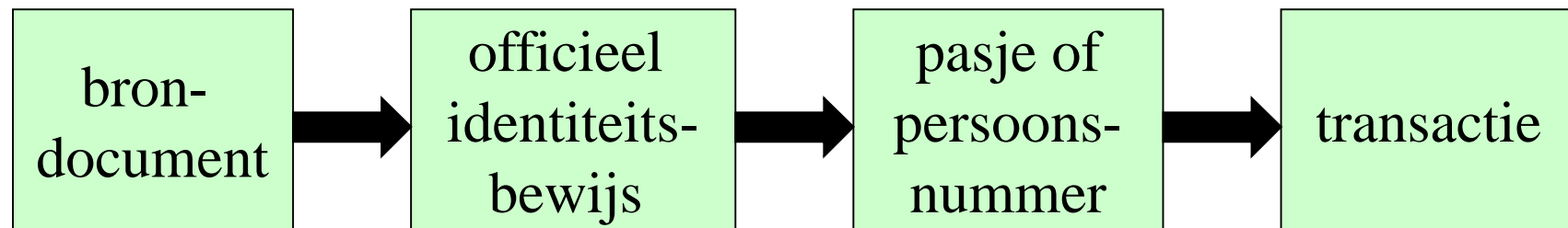
1. Een probleem dat overal in de keten voelbaar is, en dat geen van de partijen op eigen kracht kan oplossen.
2. Alleen goede samenwerking kan voorkómen, dat stelselmatig falen de keten als geheel in opspraak brengt.
3. Een gecoördineerde aanpak moet het hebben van het krachtenveld dat een dominant ketenprobleem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

# Het dominante ketenprobleem bepaalt de keten!

- wat is de gemeenschappelijke ketenopgave
- welke ketenpartner heeft welke invloed
- welke communicatie is kritisch
- welke keteninformatiesystemen zijn nodig

**Een keten verandert mee met het  
dominante ketenprobleem!**

# Identiteitsketen



dominant ketenprobleem:  
bestrijding valse documenten  
documentfraude

 geleidelijke  
verschuiving

dominant ketenprobleem: bestrijding verkeerde personen  
identiteitsfraude

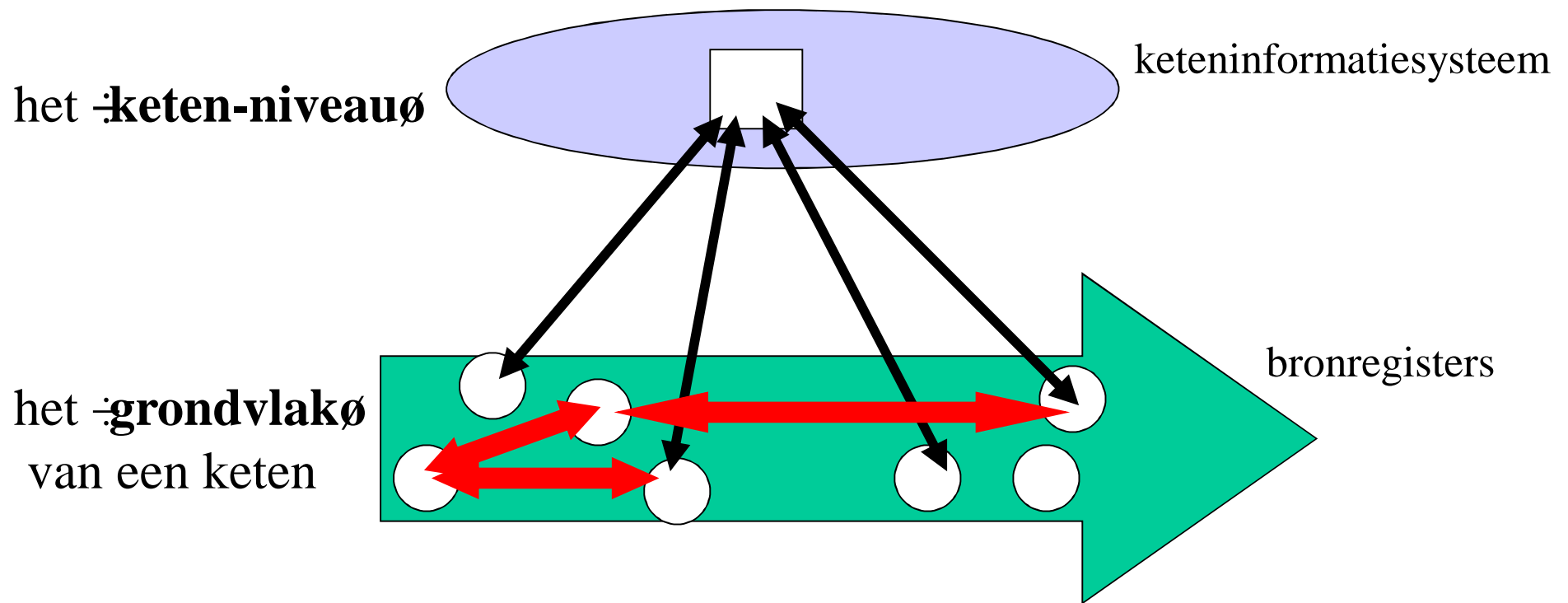


# Ketenvisie

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

# Informatiseren op twee niveaus

## Registratie scheiden van communicatie



Legenda:



verbinding tussen bronregisters



verbinding tussen bronregister en keteninformatiesysteem



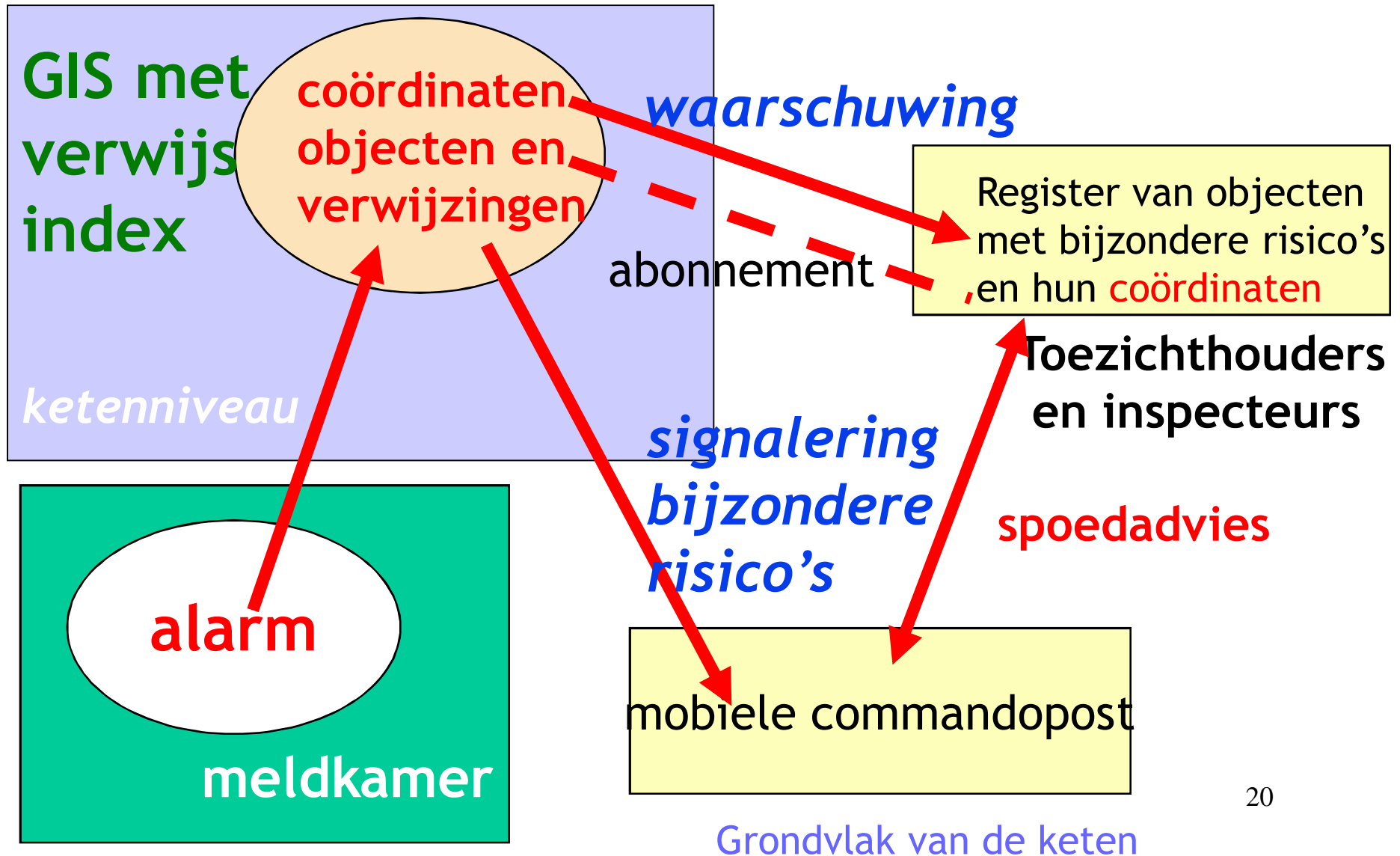
bronregister



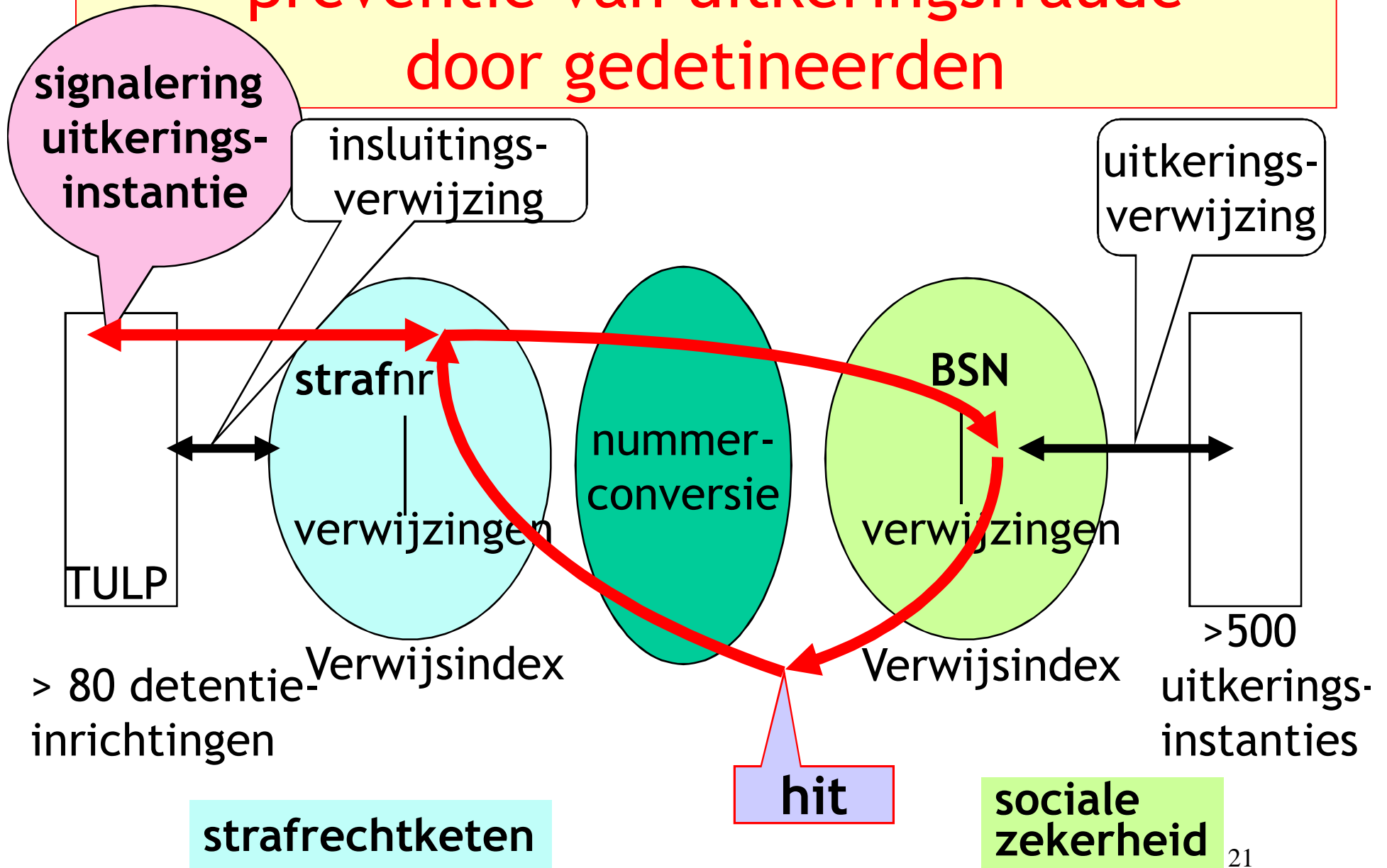
keteninformatiesysteem <sup>18</sup>

# Keteninformatisering als oplossing: informatie- infrastructuren

# Keteninformatisering voor rampenbestrijding



# preventie van uitkeringsfraude door gedetineerden



# kenmerken keteninformatisering: *signaleringen*

- “ signalering is **ingebod** in werkproces,  
*geen extra handwerk*
- “ kritische informatie wordt **gebracht**,  
*niet gehaald*
- “ **op moment en plaats van beslissing of handeling**, *vervlochten in het werkproces*
- “ via **kale** informatie-infrastructuur
- “ gegevens na gebruik **weggegooid**
- “ **geen keurslijf** voor ontvanger

# Verschillen tussen

## keteninformatisering

- **communicatie**
- **keten**
- **gemeenschappelijke informatie**
- **'kale' informatie-infrastructuur**

## klassieke automatisering

- **registratie**
- **eigen organisatie**
- **eigen informatie**
- **eigen toepassing**  
met alle inhoudelijke gegevens

# Belang van Keteninformatisering

- **betere ketenprestaties** door stroomlijning van informatie-uitwisseling  
(bijvoorbeeld minder fouten)
- **privacybevordering** door compartimentering  
(tussen ketens)
- **sommige informatieproblemen binnen en tussen ketens zijn anders niet op te lossen**  
(je weet bijvoorbeeld niet waar de informatie zich bevindt)



# Einde

[www.keteninformatisering.nl](http://www.keteninformatisering.nl)  
<http://jcc.library.uu.nl>