

MARTIJN ASLANDER

INFORMATIE AUT N MIE

**DE ONTBREKENDE VOORWAARDE
VOOR DATASOEVEREINITEIT
IN EEN TIJDPERK VAN
VENDOR LOCK-IN EN AI**

**"ALS MARTIJN ASLANDER IETS ZEGT, DAN LUISTER IK."
— JORIS LUYENDIJK**

INFORMATIE AUT N MIE

Martijn Aslander

VANDUUREN
MEDIA

ISBN: 978-94-6356-452-6

NUR: 801

Trefw.: management, informatietechnologie

Omslag: Terry Jonathans Design, Arnhem

Opmaak: Van Duuren Media, Culemborg/Barcelona

Druk: Veldhuis Media, Meppel

Eerste oplage: juni 2026

Copyright © 2026 Van Duuren Media B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, St.b. 351, zoals gewijzigd bij Besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht. Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatie- of andere werken (artikel 16 Auteurswet 1912), in welke vorm dan ook, dient men zich tot de uitgever te wenden.

Deze uitgave is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Noch de maker, noch de uitgever kan aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade als gevolg van het gebruik van de in dit boek opgenomen informatie en ook niet voor eventuele schade als gevolg van onjuistheden en/of onvolledigheden in deze uitgave.

INHOUD

Voorwoord: Terug naar de basis 11

Inleiding 15

1 Een kostbaar misverstand 21

Waarom een cruciaal memo vier jaar onzichtbaar bleef 23

Waarom een computer dit werk niet kon overnemen 23

Hetzelfde mechanisme, drie verschillende dossiers 26

2 We zijn niet aan het informatiseren, maar aan het digitaliseren 29

Hoe we de verkeerde afslag namen 30

Waarom het bestandsformaat alles uitmaakt 32

Modderen in het verkeerde paradigma 34

Een Woo-verzoek over ratten 35

Wie goed kijkt, ziet het overal 37

3 De olifant in zeven verschillende vergaderzalen 39

Een polder vol kopieën 41

Soevereiniteit op papier, afhankelijkheid in de praktijk 42

Het heimelijke dossier onder de motorkap van Word 44

Twee maanden per persoon per jaar kwijt aan zoeken 45

Stockholmsyndroom 46

We hebben goedkope opslag, maar hele dure ontsluiting 47

We rijden met bulldozers huizen binnen waar we de sleutel al van hebben 48

Het woord dat in geen enkele vergaderzaal valt 51

4 Informatieautonomie versus datasoevereiniteit 55

5 Wat een computer wel en niet kan lezen 63

Er zijn al overheden die dit doen 66

Een mooi voorbeeld uit Nederland 68

6 Waaron de oplossing die voor de hand lag onzichtbaar bleef 71

- Waarom het niet gehoord kan worden 72
- Waarom weerstand niet aan de oppervlakte verschijnt 76
- Hoe we met zijn allen dat paradigma kunnen verschuiven 79

7 Een onwaarschijnlijk verhaal over IT 83

- Ontsnappen uit een rolstoel 84
- Kelderluik naar de machinekamer 85
- Van 14,6 gigabyte naar een paar honderd megabyte 87
- ThetaOS – het systeem krijgt een naam 88
- Waterloo-ontdekkingen 89
- PKM Summit – eerste publieke demo 90
- Hoe de PKM Summit leidde tot de Zettelkasten 91
- Groninger verzetskaarten 91
- Ana en het oorlogsarchief 92
- Van oorlogsarchief naar online bibliotheek 93
- Hoe het oorlogsarchief leidde tot PolitieOS 94
- Memex – herkenning van buitenaf 95
- Wat dit impliceert 96

8 Organisaties die er al hun voordeel mee doen 99

- Waarom de inkomensvoorzieningen in de vier grote steden correct worden berekend 99
- Les aan de overkant van de Noordzee 101
- Waarnemingen uit de Pilot Informatieautonomie 103
- De bibliotheek die alles overleefde 104
- Het gereedschap is er – de governance nog niet altijd 105
- Wie zijn informatie kan lezen, kan AI laten denken 107
- Stap voor stap autonoom 108

9 Het probleem dat van niemand is en dus van iedereen 111

Er is een industrie die zich bezighoudt met metadata – en dat is een probleem op zich 112

De vergeten vraag die vendor lock-in veroorzaakt 114

De inzichten zijn er al, nu nog het mandaat 115

Waarom betalen we twee keer voor iets dat gratis is? 116

De puzzel die te technisch, te bestuurlijk en te politiek lijkt 117

Hoe informatieprofessionals de regie kunnen terugpakken 117

De cruciale vraag die bestuurders missen bij een aanbesteding 118

Tips voor de slagvaardige minister of staatssecretaris 119

Niemand is verantwoordelijk, maar iedereen betaalt 120

10 Het formaat is de boodschap 123

Nawoord 139

Dankwoord 143

Begrippenlijst 149

Bronnenlijst per hoofdstuk 165

Over de auteur 173

“The man who says it can't be done, is generally interrupted by someone doing it.”

– Anoniem

Voorwoord: Terug naar de basis

Kees Verhoeven

We moeten onze informatie bevrijden

Dat is de kern van dit boek en deze opdracht geldt in het bijzonder voor onze overheid. Zonder deze cruciale doorbraak blijven we kennis versnipperen en geld verspillen. Zonder informatieautonomie blijven overheidsorganisaties vastlopen in hun papieren werkelijkheid en het gedigitaliseerde documentendoelhof dat we in decennia hebben gecreëerd.

In mijn jaren als Tweede Kamerlid heb ik vele debatten meegemaakt over ICT-projecten bij de overheid. Over verouderde systemen, over mislukte migraties, over budgetten die verdubbelden en deadlines die passeerden. De conclusies waren steevast dezelfde: het is complex, er zijn te veel partijen en er is te weinig regie. Door de jaren begonnen alle adviezen en aanbevelingen te voelen als een grijsgedraaide plaat: meer coördinatie, betere aanbesteding, steviger opdrachtgeverschap.

We zaten in een groef en steevast klonk het credo “de basis op orde”. Maar na ruim dertig jaar digitaliseren zijn we het fundament uit het oog verloren. Daar gaat Martijn Aslander met dit boek verandering in brengen. Door een essentiële vraag op te werpen:

“Waarom slaan we informatie eigenlijk op in verkeerde bestandsformaten en wat kost ons dat?”

Het antwoord is ontluisterend. We slaan informatie namelijk massaal en vanzelfsprekend op in bestandsformaten als Word, PDF en PowerPoint, die niet alleen onnodig groot zijn maar ook onleesbaar zonder software van de leverancier. Dit gegeven is de grondoorzaak van een reeks vastgeroeste problemen: onvindbare documenten, vendor lock-in en torenhoge ICT-kosten. Ook politieke incidenten als de Bonnetjesaffaire en het Toeslagenschandaal zijn hier niet los van te zien.

Wie dit ziet, bekijkt de afgelopen dertig jaar ICT-beleid met andere ogen. En die andere blik hebben we hard nodig.

De kloof dichten

Voor veel bestuurders, beleidsmakers en politici zal de term bestandsformaat als ver-van-mijn-bed klinken. Of als iets waar de IT-afdeling mee aan de gang moet. Maar dat is een misvatting.

Er is namelijk een gapende kloof die een betere overheid in het digitale tijdperk al geruime tijd in de weg staat. Ik noem dit de technisch-bestuurlijke kloof. Enerzijds zijn er managers en bestuurders die de techniek niet genoeg begrijpen om de juiste vragen te stellen en afwegingen te overzien. Anderzijds slagen technici en informatieprofessionals er niet in hun broodnodige boodschap te laten doordringen in de bestuurskamer. En dus blijft de verbinding uit en blijven echte oplossingen uit zicht.

Neem nu het debat over digitale soevereiniteit dat in 2025 is losgebarsten. Na een decennialange blinde vlek heeft iedereen het nu over de afhankelijkheid van Amerikaanse leveranciers en het gebrek aan grip op onze data. De zorgen zijn terecht, maar opnieuw gaan alle grote woorden geheel voorbij aan de kern van de zaak: zolang onze informatie opgesloten zit in formaten die we zonder externe software niet kunnen lezen, is soevereiniteit een illusie.

Informatieautonomie is niet alleen de randvoorwaarde voor datasoevereiniteit. Het is ook de voorwaarde voor een responsieve en proactieve overheid die er is voor burgers en ondernemers. Dit inzicht mag niet langer verdwijnen in de kloof tussen de bestuurskamer en IT-afdeling, waarin machtige softwareleveranciers letterlijk de dienst uitmaken.

Een andere reden waarom het juiste bestandsformaat van groot belang is, is de AI-revolutie. In een tijd waarin kunstmatige intelligentie – niet de hallucinerende chatbots maar de hyperkrachtige AI-agents – gigantische hoeveelheden kennis op een nieuwe manier kan ontsluiten, is het bestandsformaat geen bijzaak maar hoofdzaak. Want wie zijn informatie beheert in snel vastlegbare, aanpasbare en ontsluitbare formaten kan er met AI grip op krijgen en regie over nemen.

Een boek voor ons allemaal

Dit boek is belangrijk voor ons allemaal. Het helpt de directiekamer én de werkvloer; de beleidsmaker én de informatieprofessional; de IT-architect én de kenniswerker die honderden uren per jaar naar informatie zoekt.

En het helpt niet in de laatste plaats politici en beleidsmakers: mijn voormalige collega's die beslissen over ICT-budgetten, inkoopvoorwaarden en datawetgeving zonder te spreken over het informatiefundament onder veel systeemkeuzes. Voor hen is dit boek misschien wel het meest urgent. Niet omdat het zo complex is, maar juist omdat de oplossing zo basaal is. Dat maakt dit boek pijnlijk en hoopvol tegelijk.

Laat ik het zo zeggen: dit boek is een serieuze kans op een substantiële stap. Zoals ik zeg niet lichtzinnig. Ik heb te veel ambitieuze rapporten en plannen zien smoren in de weeffouten van het systeem en in bureaucratische belangen. Wat dit boek kansrijk maakt, is dat het niet pleit voor een reorganisatie, een hervorming of een stelselwijziging. Het pleit voor een direct doenlijke doorbraak: een beter bestandsformaat om informatie in op te slaan.

Dat is een verandering die morgen kan beginnen. Bij een individu, bij een afdeling, bij een organisatie. Martijn Aslander laat zien hoe. Hoofdzakelijk eigenhandig, niet alleen in theorie, maar ook in de praktijk. Met bewijs waar we niet langer omheen kunnen en mogen.

Laten we doen wat Martijn ons adviseert. Het is een kleine moeite met een groot plezier.

Kees Verhoeven

Inleiding

Op mijn zeventiende had ik een paar eigen bedrijfjes opgericht. De mobiele telefoon bestond nog niet, en computers waren op dat moment nog niet handig genoeg voor wat ik nodig had. Het enige wat ik tot mijn beschikking had was een vaste telefoonlijn die ik naar de slaapkamer in het huis van mijn ouders had laten aanleggen, en een zwart opschrijfboekje waarin ik alles vastlegde, zoals waar ik de tientallen mensen met wie ik samenwerkte kon bereiken. Onmisbaar, want verder had ik niks.

Dat inzicht heeft me sindsdien niet meer losgelaten, al veranderde de technologie eromheen voortdurend. Van dat zwarte boekje naar de Palm Pilot, de Pocket PC, en rond 2008 Evernote. Elk apparaat of tool probeerde ik zo slim mogelijk in te zetten om informatie niet alleen vast te leggen, maar ook razendsnel terug te vinden. Bij Evernote vond ik lange tijd wat ik zocht. Tot de overname door Italiaanse investeerders. Toen duidelijk werd dat zij meer geïnteresseerd waren in ons geld dan in ons informatievraagstuk, besepte ik dat ik het anders moest aanvliegen. Dat besef leidde uiteindelijk tot de oprichting van de Digitale Fitheid Community en tot de PKM Summit, een jaarlijks tweedaags evenement waar denkers en doeners uit de hele wereld samenkomen rond persoonlijk kennismanagement.

Een paar maanden voor de tweede Summit kreeg ik een herseninfarct. Ik lag in het revalidatiecentrum, kon tijdelijk weinig, en was ineens ontslagen van de dagelijkse beslommeringen. Er kwam tijd vrij, en mentale ruimte. En de energie die normaal opgaat aan de ruis van de dag, ging ergens anders naartoe. Bij mij gebeurt iets soortgelijks als ik meer dan tien dagen op vakantie ben; de gedachten worden langer en dieper. Dit was hetzelfde, alleen onvrijwillig en veel uitgebreider. In die ruimte zag ik iets wat er al was, maar waar ik nooit lang genoeg bij had stilgestaan om het goed te benoemen: als je slim met een computer wilt werken, moet je geen bestandsformaten gebruiken die ontworpen zijn voor printers in plaats van computers. Want dan loopt alles in een soep.

De oplossing is technisch niet complex. De gevolgen van haar niet zien zijn ongekend.

Een journalist vraagt om documenten op basis van de Wet open overheid. De wettelijke termijn verstrijkt. De ambtenaar is nog aan het zoeken. De documenten staan verspreid over drie systemen, twee e-mailprogramma's en een gedeelde schijf die sinds de reorganisatie niemand meer beheert. De documenten zijn er. Ze zijn alleen niet vindbaar.

Dit is geen uitzondering. De gemiddelde kenniswerker in Nederland is meer dan 240 uur per jaar kwijt aan precies dit: zoeken naar informatie waarvan hij zeker weet dat hij die heeft. Daar komen nog eens 340 uur bij aan compenseren: opnieuw doen wat al gedaan was. De kenniswerkers in Nederland, een substantieel deel van onze arbeidsmarkt, zijn bijna drie werkmaanden per jaar per persoon kwijt aan iets wat prima oplosbaar is. Tel daar de directe en indirecte overheidskosten bij op, de uitvalkosten, de systeemdruk op UWV en Arbodiensten, het verlies aan slagkracht en innovatiekracht, en de maatschappelijke kosten van slecht georganiseerde informatie lopen in de tientallen miljarden per jaar.

Het bestandsformaat is daarin de meest onderschatte oorzaak. En het makkelijkst op te lossen.

De komst van AI wekt de indruk dat het informatieprobleem zichzelf oplost, dat kennis voortaan vanzelf vindbaar wordt en verbanden zich automatisch aandienen. Maar die belofte geldt alleen als het fundament klopt. Wie zijn archief bewaart in Word en PowerPoint geeft AI toegang tot informatie die het systeem niet echt kan begrijpen, alleen nabootsen, waardoor het resultaat overtuigend klinkt maar volstrekt onverifieerbaar is en de fouten moeilijker te zien zijn dan ooit.

Er is nog iets wat ik ontdekte tijdens het schrijven van dit boek, iets waarvan de implicaties me zelf verrasten. Dat bewaar ik voor hoofdstuk 10.

In de *Pilot Informatieautonomie* onderzoeken we met de Belastingdienst, UWV, politie, veiligheidsregio's, gemeenten en waterschappen of het mogelijk is voor één à twee procent van de kosten tachtig procent van de functionaliteit van bestaande systemen te bereiken, en dat ook nog eens sneller, veiliger en duurzamer. De inzichten die dat oplevert zijn verwerkt in dit boek.

Kees Verhoeven, oud-Kamerlid en jarenlang betrokken bij ICT-dossiers in Den Haag, schrijft in zijn voorwoord over de kloof die hij in die jaren zag: bestuurders die de verkeerde vragen stellen omdat ze de techniek niet begrijpen, en techneuten die de bestuurskamer niet bereiken omdat ze de taal van het beleid niet spreken. Het vraagstuk reikt verder dan Nederland. Samen met Fons Trompenaars, een van de meest invloedrijke organisatiedenkers ter wereld, werk ik aan een academische paper over dit onderwerp, omdat hij erkent dat deze these in dertig jaar organisatiepsychologie over het hoofd is gezien.

Dit boek is geschreven voor iedereen die werkt met informatie. Dat is vrijwel iedereen: de kenniswerker die vastloopt op systemen die zijn eigen informatie voor hem verbergen, de informatieprofessional die al jaren ziet wat er misgaat maar niet de taal heeft om het de bestuurskamer in te krijgen, en de bestuurder die beslissingen neemt over ICT-budgetten zonder te weten welke vraag hij eigenlijk zou moeten stellen. In dit boek werk ik van de diagnose door naar de oorzaak en vanuit daar naar

een handelingsperspectief, om te eindigen met een conclusie die ik tijdens het schrijven ook nog niet zag aankomen.

Het plezier dat je kunt krijgen als je je informatie moeiteloos kunt bewaren, overzien, terugvinden en delen is ongekend. Dit boek laat je zien waarom.

Deel I

“Maar doodslaan deed hij niet, want tussen droom en daad staan weten in de weg en praktische bezwaren, en ook weemoedigheid, die niemand kan verklaren.”

– Willem Elsschot, *Het huwelijk*.



1

Een kostbaar misverstand

In de zomer van 2025 zat ik voor mijn tent op Vlieland met de krant. De politie, de organisatie waar ik als vrijwillig teamchef aan verbonden ben, moest opnieuw 300 miljoen euro bezuinigen dankzij falende ICT. Opnieuw geld dat niet gebruikt kan worden voor een cursus ter aanscherping van digitale vaardigheden. Of een bloemetje na een trauma. Terwijl er aan andere dingen – systemen die niet werken, inhuur die niet mag maar toch gebeurt – geen gebrek aan budget lijkt te zijn. Ik legde de krant neer en ging op zoek.

De politie was maar een van de tientallen voorbeelden van uit de hand gelopen ICT-kosten. We hebben niets geleerd van de Commissie Elias, die in 2014 al constateerde dat er structureel miljarden werden verspild. Het wordt nog steeds erger en duurder. Zeker als je de gevolgschade meerekent, die vaak duurder uitvalt dan de IT-problemen zelf; denk aan de Toeslagenaffaire, waar de hersteloperatie opliep van een paar honderd miljoen naar meer dan tien miljard. Het Groningen-dossier sleepte zich voort. Het UWV kon zijn eigen dossiers niet reconstrueren. Elk van die dossiers apart was al een schandaal. Samen vertelden ze iets anders: dit is geen pech, geen wanbeheer, geen gebrek aan goede wil. Er is iets structureels mis.

Wat me het meest dwars zat was wat ik de maanden ervoor had gezien. Op mijn eigen laptop, met gratis beschikbare software, had ik dingen gedaan met informatie die bij overheidsorganisaties onmogelijk worden gemaakt door IT-afdelingen die alles hebben dichtgezet. De oplossing lag er al. Ze was alleen onzichtbaar voor de mensen die het probleem hadden.

Mijn research bracht me op een onverwachte plek. Ik vond de malaria-mug van alle IT-systemen, ogenschijnlijk klein, nietig en onschuldig, maar de oorzaak van vele rampen. In dit boek leg ik uit waarom.

Neem de Toeslagenaffaire. De informatie die ambtenaren nodig hadden om de context van elk dossier te reconstrueren was er gewoon. Ze was alleen zo verspreid en versnipperd dat het vinden ervan krankzinnig veel mankracht kostte. In 2020 becijferde het kabinet de hersteloperatie op 310 miljoen euro. Inmiddels staat de teller op ruim zeven miljard, en in de scenario's die het ministerie van Financiën zelf heeft uitgewerkt loopt het bedrag uit tot veertien miljard. In de kern ligt de oorzaak in de dossierreconstructie, die met gemak 400 uur per gezin kostte. Dit staat nog los van de beoordeling en de eventuele toekenning. Krankjorum, bezopen en bovenal volstrekt onnodig.

Hoe de affaire begon is inmiddels wel bekend. Onder druk van politieke ophef over fraude is de Belastingdienst vanaf 2013 een hardere lijn gaan voeren tegen ouders die kinderopvangtoeslag aanvroegen. De manier waarop was stuitend. Een vinkje in een formulier kon iemand classificeren als opzettelijke fraudeur, en wie eenmaal in dat hokje stond raakte er niet meer uit. Een goed systeem dat kon terughalen wie, wanneer en waarom op dat vinkje klikte bestaat niet voor zover bekend. Kafka had er een boek over kunnen schrijven. Toeslagen werden teruggevorderd, soms tot tienduizenden euro's tegelijk, en gezinnen raakten in de schulden. Sommigen verloren hun huis en hun baan, een aantal van hen ook de voogdij over hun kinderen. De boeken en televisieserie erover zijn diep ontluisterend.

Waarom een cruciaal memo vier jaar onzichtbaar bleef

Wat ik een van de boeiendste dingen in dit dossier vind is dat er in 2016 al een ambtelijk memo lag dat het probleem benoemde. Het zogeheten memo-Palmen beschreef hoe deze gang van zaken juridisch volstrekt onhoudbaar was en bestuurlijk uit de hand zou lopen. Het memo werd geschreven, gedeeld en opgeborgen, en lag daarna vier jaar lang uitsluitend op de persoonlijke schijf van een ambtenaar zonder dat iemand er bij kon.

Slechts een paar pagina's tekst, opgeslagen in een gewoon tekstverwerkingsbestand, met een lengte die je in twee minuten leest. Alleen stond dat bestand tussen miljoenen andere bestanden op gedeelde schijven, in een tijd waarin zoekmachines op zulke schijven nog vooral bestandsnamen indexeerden en de tekst die in die bestanden stond niet doorzoekbaar maakten. Wie het memo niet bij naam wist te noemen, kon het dus ook nooit vinden.

Pas in 2020, toen de Parlementaire Ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag aan het werk ging, werd deze cruciale memo gevonden. In de tussenliggende vier jaar werden duizenden ouders alsnog onterecht als fraudeur bestempeld. Dat het wél bestond en niemand erbij kon, zegt iets over hoe de informatiehuishouding van een grote uitvoeringsorganisatie werkt. Of eigenlijk al heel lang niet werkt, en misschien klopt dat hele woord informatiehuishouding ook wel niet. Daar gaat dit boek over.

Waarom een computer dit werk niet kon overnemen

Toen de waarheid eenmaal boven tafel kwam begon de tweede fase. De staat erkende de schade en beloofde herstel. Daarvoor moest van elk getroffen gezin worden vastgesteld wat er precies was gebeurd, welke besluiten er waren genomen op welke gronden, en wat de gevolgen waren geweest. Dat heet dossierreconstructie. Een ambtenaar trekt het volledige verhaal van één gezin uit alle systemen waarin de Belastingdienst informatie bewaart, en dat zijn er nogal wat: belastingaanslagen,

toeslagbeschikkingen, correspondentie, interne notities, beoordelingsformulieren, en alles wat zich daartussen ophoopt. Technisch zou zo'n bewijsketen in minuten opgelost kunnen worden, mits de informatie anders was opgeslagen. Dat alternatief bestaat. Het is goedkoper en simpeler dan het huidige, en daar kom ik in latere hoofdstukken op terug.

Het probleem was dat die informatie niet machinaal door een computer doorzoekbaar was. De Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed constateerde in 2021 dat de informatie bij Toeslagen versnipperd lag over een grote hoeveelheid deelprocessen en systemen, ook op persoonlijke schijven. De systemen waren bovendien niet ontworpen om een persoonsdossier te genereren, en voor het zoeken in oudere systemen was specialistische kennis nodig. De ambtenaren die aan het herstel werkten troffen geen geordend archief aan, maar een digitaal magazijn waarin elk pakje afzonderlijk moest worden opengemaakt om te zien wat erin zat. Vandaar dat elk dossier al gauw 400 uur kostte. Het werk bestond uit eindeloos zoeken naar de juiste en relevante informatie en die stukjes in de juiste context bij elkaar leggen. Diezelfde zoekslag zou in een andere informatiestructuur een kwestie van minuten zijn geweest. Vermenigvuldig die 400 uur met de tienduizenden ouders die zich bij het herstel aanmeldden, en voeg daar de juristen (met stevige uurtarieven), de bezwaarprocedures, de second opinions en de externe inhuur aan toe: dan begrijp je hoe je door het ontbreken van slimmere informatieopslag van 310 miljoen op zeven miljard uitkomt. Een lek dat we snel moeten dichten. Niet met nog meer systemen, maar met iets dat werkt.

Inmiddels gaat dertig procent van de hersteloperatie op aan apparaatskosten, en omdat de Belastingdienst zelf de capaciteit niet heeft worden veel mensen ingehuurd. Zzp'ers vooral, die ze volgens hun eigen regels niet mogen inhuren maar dat toch doen. Externe inhuur kost gemiddeld twee keer zoveel als vast personeel, en het werk dat ze doen is voor een groot deel hetzelfde handmatig zoeken in dezelfde digitale bergen waar ook de vaste medewerkers in zoeken. Dit werk moet je door computers laten doen (die zijn erg goed in razendsnel door bestanden heen zoeken) en niet door mensen. De informatie was er wel, maar niemand kon erbij.

Na deze pijnlijke en dure les zou je verwachten dat bij de Belastingdienst alle alarmbellen waren afgegaan, en dat er iets fundamenteels aan de informatiehuishouding zou zijn veranderd. Dat is ook geprobeerd. In 2019, voordat de Toeslagenaffaire echt losbarstte, richtte de Belastingdienst een afgeschermd digitale bewaaromgeving in. Een datakluis. Daarin werden ten minste vierenzestig miljoen ongesorteerde bestanden apart gezet, afkomstig van schijven binnen de voormalige Belastingdienst, inclusief de toenmalige directies Toeslagen en Douane. De aanleiding was dat de organisatie achterliep met het opschonen van bestanden volgens de privacywet en de Archiefwet, en deze kluis voorkwam dat documenten die permanent bewaard moesten worden zonder beoordeling vernietigd zouden worden. De meeste grote uitvoeringsorganisaties met problematische dossiers worstelen met variaties op datzelfde probleem, waardoor de kans op nog zo'n affaire heel reëel is.

In april 2026 maakten staatssecretarissen Eerenberg en Palmen-Schlangen aan de Tweede Kamer bekend dat deze datakluis bij werkzaamheden om de informatiehuishouding op orde te krijgen opnieuw in beeld was gekomen. In de jaren na 2019 was hij binnen de organisatie zelf buiten beeld geraakt, of misschien actief buiten beeld gehouden. Belangrijker nog: de inhoud van de kluis was de afgelopen jaren niet doorzocht voor de levering van informatie aan de Parlementaire Enquête Fraude en Dienstverlening, het Parlementair Onderzoek Kinderopvangtoeslag, en de onderzoeken naar de Fraude Signalering Voorziening. De onderzoeken die tot doel hadden vast te stellen hoe het allemaal had kunnen gebeuren, hadden geen toegang gehad tot de informatie die daar antwoord op had kunnen geven. De sleutel lag in het slot. Niemand had hem omgedraaid.

Hetzelfde mechanisme, drie verschillende dossiers

Maar de hersteloperatie van de toeslagenaffaire staat niet op zich. Het mechanisme dat het probleem veroorzaakte, blokkeerde ook het zelf-onderzoek dat de waarheid moest vaststellen. Het is momenteel de meest zichtbare en kostbare versie ervan, maar zeker niet de enige. En er komen geheid nog nieuwe aan het licht de komende tijd. Het loont om twee andere dossiers te bekijken waarin een vergelijkbare dynamiek speelt, om te zien dat het mechanisme zich niet beperkt tot de Belastingdienst, maar dat dit een overheidsbrede tijdbom is.

Bij het UWV speelt het op een net iets andere manier. Honderdduizenden mensen wachten op een WIA-beoordeling, soms ruim twee jaar. Dat is alsof je een foto van het weer neemt en daar maanden later je paraplu op baseert. Een verzekeringsarts legt een beoordeling vast op één moment in de tijd. Daarna verandert de medische werkelijkheid van de aanvrager, maar het dossier niet. De toetsende collega krijgt een momentopname die allang niet meer klopt. Er moet een nieuwe beoordeling komen, opnieuw wachten, opnieuw een rapport. Elk inzicht wordt apart vastgelegd in plaats van bijgehouden, en het volledige dossier kan alleen worden begrepen door iemand die alle losse stukken handmatig naast elkaar legt. Computers zijn hier veel beter in dan mensen. Maar de informatie staat in formaten die een computer niet kan lezen.

In Groningen is de schade door decennia gaswinning verspreid over enorme hoeveelheden dossiers bij partijen die elkaars systemen niet kennen: de NAM, Shell, Exxon, het Rijk, de provincie, gemeenten, en achtereenvolgens drie uitvoeringsorganisaties. Van de tweeduizend afhandelingsaanvragen die op een bepaald moment liepen, waren er na een jaar slechts 194 behandeld. Elke nieuwe schade-opname werd een nieuw document bovenop een bestaand dossier, dat opnieuw moest worden gelezen en afgewogen. De Groninger aan wie schade-opname was beloofd, wachtte vaak tevergeefs.

Dit zijn drie verschillende dossiers, met drie soorten schade en bij drie verschillende organisaties, maar in alle drie zit hetzelfde mechanisme. De

informatie ligt er, de documenten bestaan, alleen ontbreekt een manier om hun samenhang te zien zonder dat een mens ze stuk voor stuk open-slaat. Bij de dienst Toeslagen waren het de tientallen miljoenen documenten waaruit per gezin een verhaal moest worden gereconstrueerd. Bij het UWV is het de keten van rapporten die elk hun eigen moment vastleggen zonder dat het volgende rapport het vorige bijwerkt. In Groningen zijn het de schade-opnames die zich opstapelen tot een dossier dat niemand meer in zijn geheel kan overzien. Telkens is het werk groot, omdat de informatie haar samenhang niet zelf draagt. Een mens moet die er telkens weer in leggen.

Het is een patroon met een gemeenschappelijke oorzaak, en die oorzaak is zo basaal dat ze onzichtbaar is geworden. Dertig jaar lang hebben we papieren processen vervangen door schermen, maar de informatie zelf hebben we daarbij vergeten te bevrijden. We hebben gedigitaliseerd, maar niet geïnformatiseerd. We hebben niet fundamenteel nagedacht over de computeruitleesbaarheid van de informatie die we in onze systemen stoppen, en daardoor doen nu mensen werk waar computers veel beter in zijn. De malariamug is klein. Zo klein dat je hem makkelijk over het hoofd ziet. En in het geval van het informatievraagstuk zo klein dat iedereen er dertig jaar lang aan voorbijliep. In de volgende hoofdstukken laat ik zien waar hij zit.