Nucleaire Energie Organisatie Nederland

MANIFEST VOOR SAMENWERKING IN DE IT-KETEN

NEO NL en haar IT-leveranciers werken samen aan één veilige, samenhangende en toekomstvaste end-to-end dienstverlening

1 Ons vertrekpunt

Goede IT ontstaat niet door technologie alleen. Goede IT ontstaat wanneer klant en leverancier hun kennis, verantwoordelijkheid en mogelijkheden samenbrengen om een veilige, betrouwbare en toekomstvaste digitale omgeving te creëren.

We zien onze leveranciers daarom niet alleen als uitvoerders van een opdracht, maar als professionele partners met eigen expertise en verantwoordelijkheid. We zien onszelf evenmin alleen als opdrachtgever. We zijn medeverantwoordelijk voor het creëren van de voorwaarden waarin goede IT kan ontstaan.

Dit manifest beschrijft hoe wij willen samenwerken. Het schrijft geen methode voor. Het bepaalt niet hoe teams moeten werken. Het is ons gezamenlijke kompas voor situaties waarin de praktijk ingewikkelder is dan een contract, procedure of SLA kan beschrijven.

2 Onze acht waarden

1. Gezamenlijk resultaat boven eigen belang

We kiezen voor gezamenlijk resultaat boven het afbakenen van verantwoordelijkheid. We werken vanuit één gezamenlijk doel: een IT-omgeving die de organisatie veilig, betrouwbaar en effectief ondersteunt. We nemen verantwoordelijkheid voor het gezamenlijke resultaat en werken actief samen met andere teams en leveranciers wanneer dat daarvoor nodig is. Grenzen tussen organisaties, contracten en verantwoordelijkheden zijn geen reden om samenwerking te beperken of problemen door te schuiven. Iedere partij blijft daarbij aanspreekbaar op zijn eigen verantwoordelijkheden.

2. Vertrouwen door transparantie

We kiezen voor transparantie boven verrassingen. We delen wat we weten, ook wanneer het ongemakkelijk is. Risico's, fouten, afhankelijkheden, kosten, prestaties en onzekerheden maken we zo vroeg mogelijk zichtbaar. We verwachten van elkaar dat slecht nieuws niet wordt uitgesteld en dat problemen niet worden verhuld.

3. Waarde boven technologie

We kiezen voor waarde boven technologie om de technologie. Technologie is een middel, geen doel. We beoordelen keuzes vanuit de waarde voor medewerkers, klanten en organisatie: autonomie, continuïteit, veiligheid, gebruiksgemak, wendbaarheid, weerbaarheid, beheersing en doelmatigheid. We investeren niet in complexiteit omdat die technisch mogelijk is, maar omdat die aantoonbaar waarde toevoegt.

4. Veiligheid en continuïteit als fundament

We kiezen voor weerbaarheid boven gemak. Security, privacy, beschikbaarheid en continuïteit zijn geen aanvullende eisen. Ze vormen het fundament van iedere IT-oplossing. We ontwerpen voor wat er mis kan gaan en nemen gezamenlijk verantwoordelijkheid voor de weerbaarheid van de omgeving.

5. Eenvoud en standaardisatie waar het kan

We kiezen voor eenvoud boven onnodige complexiteit. We kiezen zoveel mogelijk voor bewezen, beheersbare en toekomstvaste oplossingen. Maatwerk kan waardevol zijn, maar is een bewuste keuze en geen vanzelfsprekendheid. We maken complexiteit zichtbaar en accepteren afwijkingen alleen wanneer daar een duidelijke reden voor is.

6. Professioneel tegenspel boven volgzaamheid

We kiezen voor professioneel tegenspel boven klakkeloos uitvoeren. We verwachten van elkaar deskundigheid, eigenaarschap en een onafhankelijke professionele blik. De leverancier brengt actief expertise en alternatieven in. De klant brengt kennis van de organisatie, gebruikers en doelen in. Een goed advies mag ook betekenen dat een leverancier zegt: “Dit zouden wij anders doen.”

7. Continu verbeteren boven stilstand

We kiezen voor verbeteren boven behouden. Een IT-omgeving is nooit af. Technologie, dreigingen, regelgeving en behoeften veranderen voortdurend. Daarom zoeken We samen continu naar verbetering van kwaliteit, veiligheid, gebruiksgemak, efficiëntie en kosten. Een incident is niet alleen iets om op te lossen, maar ook iets om van te leren.

8. Vrijheid en toekomstvastheid boven afhankelijkheid

We kiezen voor wendbaarheid boven lock-in. We willen kunnen veranderen. Daarom maken we keuzes die toekomstige ontwikkeling, migratie en samenwerking mogelijk houden. Data, kennis, documentatie, configuraties en technische mogelijkheden worden zo ingericht dat de organisatie niet onnodig afhankelijk wordt van één oplossing of leverancier.

3 Ons kompas

We willen geen samenwerking waarin alles vooraf is dichtgeregeld. We willen een samenwerking waarin partijen weten hoe zij met elkaar omgaan wanneer het ingewikkeld wordt.

Deze waarden zijn geen vervanging voor contracten, SLA's, security-eisen of operationele procedures. Ze geven er betekenis aan. Wanneer een situatie niet expliciet is beschreven, gebruiken we dit manifest als kompas. Wanneer belangen botsen, zoeken we eerst naar de oplossing die het gezamenlijke resultaat het beste dient. Wanneer iets niet goed gaat, maken we het zichtbaar en lossen we het samen op. Wanneer omstandigheden veranderen, durven we afspraken ter discussie te stellen. En wanneer we van elkaar professioneel tegenspel verwachten, geven we elkaar ook de ruimte om dat te bieden.

Als klant en leverancier verbinden we ons aan deze manier van samenwerken. Niet omdat iedere situatie voorspelbaar is, maar juist omdat we weten dat dat niet zo is.

4 Bijlage – Van principes naar gedrag

Deze bijlage vertaalt het manifest naar herkenbaar gedrag. Het doel is niet om iedere situatie uitputtend te beschrijven. Het doel is om zichtbaar te maken wat partijen in de praktijk van elkaar mogen verwachten. De voorbeelden zijn richtinggevend. Het manifest blijft het uitgangspunt.

1. Gezamenlijk resultaat boven eigen belang

Dit betekent in de praktijk:

- Bespreken van problemen vanuit het gezamenlijke resultaat en niet vanuit de vraag wie formeel verantwoordelijk is.
- Signaleren van afhankelijkheden tussen teams en leveranciers actief.
- Elkaar helpen wanneer een probleem buiten de eigen directe verantwoordelijkheid ontstaat.
- Duidelijk onderscheid maken tussen verantwoordelijkheid nemen en verantwoordelijkheid dragen.
- Voorkomen dat contractuele grenzen een excuus worden om een probleem niet op te lossen.

Dus niet:

- Een probleem terugleggen zonder mee te denken over een oplossing.
- Verschuilen achter ‘dat staat niet in mijn contract’.
- Risico's pas melden wanneer ze werkelijkheid zijn geworden.

2. Vertrouwen door transparantie

Dit betekent in de praktijk:

- Rapporteren van prestaties en risico's op basis van feiten.
- Zo vroeg mogelijk melden van incidenten en afwijkingen.
- Onzekerheden expliciet maken.
- Relevante informatie delen die de andere partij nodig heeft om goede besluiten te nemen.
- Bespreken van financiële consequenties voordat zij verrassingen worden.

Dus niet:

- Slecht nieuws uitstellen.
- Informatie strategisch achterhouden.
- Rapportages geven een mooier beeld dan de werkelijkheid.

3. Waarde boven technologie

Dit betekent in de praktijk:

- Beginnen bij de behoefte en het gewenste resultaat.
- Investeringen en technische keuzes onderbouwen met aantoonbare waarde.
- Alternatieven bespreken voordat grote of structurele keuzes worden gemaakt.
- Onderscheid maken tussen strikt noodzakelijk, waardevol en ‘nice to have’.
- Periodiek evalueren of bestaande oplossingen nog steeds voldoende waarde leveren.

Dus niet:

- Technologie kiezen omdat deze nieuw of populair is.
- Complexiteit toevoegen zonder aantoonbare waarde,
- Historische keuzes automatisch als toekomstige keuzes behandelen.

4. Veiligheid en continuïteit als fundament

Dit betekent in de praktijk:

- Security, soevereiniteit en privacy worden vanaf het begin meegenomen.
- De kritische data, systemen en afhankelijkheden kennen.
- Herstel, continuïteit en back-up daadwerkelijk testen.
- Kwetsbaarheden open en tijdig bespreken.
- Beveiligingsincidenten behandelen als een gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Dus niet:

- Security pas aan het einde van een traject beoordelen.
- Back-ups zonder dat herstel aantoonbaar is getest.
- Bekende kwetsbaarheden accepteren zonder expliciete afweging.

5. Eenvoud en standaardisatie waar het kan

Dit betekent in de praktijk:

- Standaarden gebruiken, tenzij die niet passend zijn.
- Afwijkingen expliciet maken en onderbouwen.
- Het aantal uitzonderingen en unieke oplossingen beperken.
- Keuzes documenteren die structurele complexiteit veroorzaken.
- Bij vernieuwing ook naar vereenvoudiging kijken.

Dus niet:

- Maatwerk wordt de standaardoplossing.
- Uitzonderingen stapelen zich op zonder eigenaar.
- Niemand kan meer uitleggen waarom een complexe oplossing nodig is.

6. Professioneel tegenspel boven volgzaamheid

Dit betekent in de praktijk:

- De leverancier adviseert actief en onafhankelijk.
- De klant stelt kritische vragen en staat open voor alternatieven.
- Beide partijen mogen een besluit ter discussie stellen.
- Expertise weegt zwaar, ongeacht aan welke kant van de tafel die zich bevindt.
- Een afwijkend professioneel oordeel wordt gezien als bijdrage, niet als weerstand.

Dus niet:

- De leverancier voert uitsluitend uit wat gevraagd wordt.
- De klant negeert expertise van de leverancier structureel.
- Discussie wordt vermeden om de relatie goed te houden.

7. Continu verbeteren boven stilstand

Dit betekent in de praktijk:

- Periodiek de dienstverlening en samenwerking evalueren.
- Incidenten leiden waar relevant tot structurele verbeteracties.
- Actief zoeken naar automatisering en vereenvoudiging.
- Niet alleen prestaties meten, maar metingen gebruiken om te verbeteren.
- Verbeterinitiatieven worden gezamenlijk geprioriteerd.

Dus niet:

- Dezelfde problemen komen steeds opnieuw terug.
- Verbeteringen vinden alleen plaats na escalatie.
- Een SLA wordt gehaald maar de dienstverlening wordt ondertussen niet beter.

8. Vrijheid en toekomstvastheid boven afhankelijkheid

Dit betekent in de praktijk:

- Data is toegankelijk en overdraagbaar.
- Documentatie is actueel en beschikbaar.
- Configuraties en relevante technische kennis zijn niet uitsluitend bij één persoon of leverancier aanwezig.
- We bespreken vooraf hoe een dienst kan worden gemigreerd of beëindigd.
- Contracten en technologie worden beoordeeld op onnodige afhankelijkheden.

Dus niet:

- Essentiële kennis is uitsluitend bij de leverancier aanwezig.
- Data is alleen in een leverancierssspecifiek formaat beschikbaar zonder goede reden.
- Exit wordt pas besproken wanneer de samenwerking al onder druk staat.

*****