

Balans tussen zoom in en zoom uit

door Jaap-Hein Vrugink

Een DREAM event is wat mij betreft eigenlijk al op voorhand geslaagd: het is een geweldige gelegenheid om oude bekenden te spreken en om nieuwe vakgenoten te leren kennen. Daarnaast is het verfrissend om buiten de dagelijkse praktijk op het requirementsvak te reflecteren.

Ik ben kennelijk niet de enige die er zo over denkt: in zijn aftrap van DREAM 2015 wees Remco Lagarde trots op het record van ruim 350 deelnemers. En we kregen ook een inhoudelijk sterke dag. Voor mij ging de dag over de balans tussen groot en klein, tussen zoom in en zoom uit.

Keynote speaker **Paul Turner** ging met Brits gevoel voor understatement in op systeemdenken, denken dat het geheel ziet: een business analist moet outside the box denken, om de doodeenvoudige reden dat het systeem in zijn geheel sowieso niet in die box past.

Paul had een simpele oefening om de aanwezigen een complex systeem te laten 'voelen'. Paul vroeg ons om 2 mensen uit het publiek te kiezen en naar de plek midden tussen deze twee mensen te gaan. Ik vond het jammer dat Paul direct ingreep: waarom niet 2 minuten chaos om de les in te laten zinken. Dan vergeet je nooit meer hoe het voelt om met zijn allen complex te zijn.

Maar wanneer nu het systeem, en wanneer het detail, that's the question! Paul gebruikte de fabel van de egel en de vos. 'The fox knows many things, but the hedgehog knows one big thing'. Je hebt verschillende types nodig: mensen die als de egel dichtbij heel scherp zien of alles zoals de vos het geheel zien, maar een beetje vaag.

Prima theorie, maar hoe doe je dat in de praktijk? De workshop door **Hans Pettinga** en **Eelco Herle** gaf direct het goede voorbeeld. Zij vertelden hoe ze bij de provincie Drenthe de verschillende projecten rond de basisregistraties aanpakken. En dat doen ze nuchter, stap voor stap. Probeer de problemen in kleine stukjes te hakken. Maar als het nodig is – bijvoorbeeld om weerstand bij stakeholders weg te nemen – dan moet je niet bang zijn voor holistisch ketendenken.

In de sessie erna citeerde **Arjen Uittenbogaard** Hans Pettinga: 'schuivende panelen moet je gewoon accepteren'. Arjen wees erop dat dat 'gewoon' *niet* gewoon is. Deze uitspraak tekent de expert op het gebied van complexe organisaties. Arjen vertelde herkenbare verhalen over weerbarstige patronen in complexe organisaties en werkingsmechanismen die in je zo'n omgeving kunnen helpen om kleine stapjes in een gewenste richting te zetten. In een complexe wereld moet je steeds nieuwe wegen zoeken. Hoe?

Bijvoorbeeld door dingen die pijn doen vaker te doen, door het niet te snel met elkaar eens te zijn, door het conflict te zoeken, door subversiviteit te stimuleren en boven alles door verhalen te vertellen. Arjen is een verhalenverteller, en de kracht van zijn verhaal ga ik juist niet met een samenvatting weergeven.

En dan nog Arjens keuze in de groot/klein discussie: het moet kleiner. Alles moet kleiner. Kleinere user stories in kleinere documenten. De grote systeemview van Paul Turner houden we dan in de gaten via storyboards, de product owner, excursies naar kantoren waar de software gebruikt wordt.

In de pauze heb ik gesjoeld bij de Future Group, een IT-collectief dat de admin voor ZZP-ers doet. Goed gescoord, niet gewonnen.

De sessie van **Remco Snelders**, product owner bij **bol.com** liep niet helemaal zoals gepland. Remco werd verrast door de enorme opkomst en moest improviseren. Zijn verhaal ging over *Specification by example* als methode om tot shared understanding te komen. Boeiend, maar de door hem voorbereide interactieve sessie kwam – buiten zijn schuld- niet helemaal van de grond.

Sven van der Zee van de Nederlandse Spoorwegen sprak over het borgen van requirements bij NS. Bijzonder leerzaam om te horen hoe de NS hier (evenals vele andere grote organisaties) mee worstelt, en bijzonder moedig om dat hardop te doen. Voor de pijlers Mensen en Tools heeft de NS heldere en goed onderbouwde keuzes gemaakt. Op het gebied van ontwikkelprocessen blijkt het lastig om de juiste verhouding tussen groot en klein te vinden. Sven noemde nog de fabel van Phillippe Kruchten over de kikker (alle projecten zijn hetzelfde) en de octopus (alle projecten zijn anders). Maar dan blijf ik toch liever bij de egel en (vooral) de vos.

Theo Severien sloot de dag filosofisch af. Hij vertelde over essentieel kijken, denken en doen. Daarmee kwam hij in de buurt van startspreker Paul Turner: er is samenhang, we zijn onderdeel van 1 systeem: wees verbonden, wees open, wees eerlijk, wees liefdevol. Na een tijdje was ik het spoor bijster, maar net toen ik wilde afhaken maakte Theo de verbinding naar de praktijk. En hij gaf met 'de business rule van het bestaan' veel stof tot overpeinzing bij de borrel mee.

