

## Blind vertrouwen in de uitkomsten van computers

**Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering.**

**Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, maar met meer dan 20 jaar ervaring in ICT en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk.**

*Sommigen hebben weinig vertrouwen in computersystemen en de resultaten die ze opleveren. Terecht of onterecht, vaak gebaseerd op (negatieve) ervaringen zoals 'het werkt toch nooit zoals je wilt' of 'de systemen zijn traag'. Anderen hebben een bijna blind vertrouwen in computers en programmatuur.*

*Het is wonderlijk om te zien hoe men soms klakkeloos de uitkomsten van computersystemen overneemt en voor juist aanneemt. Want 'de computer heeft het berekend, dus is het goed'. Je gaat er daarbij aan voorbij dat de formules in die programma's door mensenhanden zijn opgesteld en ingevoerd. Daar zit dus een foutrisico in. Immers: iedereen kan een fout maken, ook degene die een computerprogramma*

*maakt.*

*Bij de ontwikkeling van belangrijke, grotere systemen werkt er altijd een team aan een programma en controleert men elkaar. De kans op fouten wordt daardoor tot een minimum beperkt. Op je kernsystemen, zoals een boekhoudpakket, salarissysteem of ERP-oplossing, is vaak ook een audit door een onafhankelijke partij (zoals een gespecialiseerd accountant) van toepassing. De uitkomsten en bewerkingen worden daar systematisch gecontroleerd en akkoord bevonden. Je mag er dus van uit gaan dat als je de gegevens op een juiste wijze invoert, de resultaten ook in orde zijn.*

*Anders is het met systemen waar je als gebruiker grote invloed hebt op de invoer, bewerkingen en uitkomsten. Een bekend voorbeeld is het spreadsheetpakket Excel, onderdeel van Microsoft Office. Binnen de meeste organisaties worden er berekeningen mee uitgevoerd, of zelfs belangrijke gegevens mee opgeslagen. Bijvoorbeeld de berekening van de kostprijs, verkoopprijs of marges van een artikel, tot en met een complete klantenadministratie. Ook wordt het vaak gebruikt voor zogenaamde extracomptabele bewerkingen: uit het boekhoudpakket of ERP-oplossing komen niet die lijsten of kengetallen die je graag wilt hebben; je exporteert naar Excel en maakt er de gewenste overzichten mee.*

*En juist bij het verwerken van gegevens in Excel kan erg veel fout gaan. Uit een Amerikaans onderzoek van een groot accountantsbureau enkele jaren geleden, bleek dat in ruim 80% van de gecontroleerde spreadsheets fouten voorkwamen. Een veel voorkomende fout is de optelling van een rij getallen; door in dat rijtje te schuiven, cellen te verwijderen of toe te voegen, klopt soms de optelling niet meer. Of er wordt een verkeerde formule gebruikt, of zijn er verwijzingen opgenomen naar andere werkbladen, die niet meer kloppen. Vaak is het model door iemand gemaakt die er niet meer werkt, of vult een andere persoon op de afdeling de cijfertjes in dan de 'bouwer' ervan. En wordt verzuimd om bij wijziging van het model te controleren of de formules nog juist verwijzen. Onlang kwam ik nog een model tegen waarin gegevens uit een ander pakket werden geïmporteerd en daarna verwerkt in Excel tot handzame overzichten. Door een foutieve werkblad- en celverwijzing, ontstonden er verschillen van enkele tonnen. Alleen doordat iemand de vergelijking maakte met het vorige overzicht, kwam men erachter dat de uitkomsten exact hetzelfde waren, wat niet kon kloppen.*

*Het is de moeite waard om bij Excel-modellen zeer kritisch naar de uitkomsten te kijken, formules te checken, ze eventueel handmatig eens na te rekenen, of alle Excel-modellen in de organisatie te controleren op juistheid. De betrouwbaarheid van de uitkomsten van een rekenmodel kan het verschil maken tussen winst en verlies of tussen een juiste en foutieve investeringsbeslissing.*

**Ruud Haak**

Reageren? [R.Haak@improving-it.nl](mailto:R.Haak@improving-it.nl)

