

Project Datakwaliteit: Goede data heilzaam voor dienstverlening, innovatie en werkplezier

Een groep corporaties is op een missie. Voor het einde van dit jaar willen ze een stappenplan opleveren waarmee woningcorporaties hun datakwaliteit kunnen verbeteren. Maar wat is dat eigenlijk, datakwaliteit en waarom is het zo belangrijk?

CorporatieGids Magazine legde deze en andere vragen voor aan enkele projectleden. "Goede datakwaliteit kan betere dienstverlening, innovatie en werkplezier opleveren."

Vlhr: Edo Bakker, Els Barnas en Rob Alkema

Het project Datakwaliteit is er echt een van, voor en door woningcorporaties. Een kernteam is verantwoordelijk voor de oplevering van het stappenplan, een reviewteam leest kritisch na. Aedes is in de persoon van Michiel van Wezel projectopdrachtgever en faciliteert het platform.

Datakwaliteit objectief benoemen

Op de vraag wat datakwaliteit eigenlijk is en of het voldoende objectief is te benoemen, zegt kernteamlid Edo Bakker, Hoofd Informatisering & Automatisering bij Woningstichting Den Helder: "Tussen de datagebruiker en -vastlegger is kwaliteit altijd te objectiveren door afspraken te maken over inhoud en wijze van vastlegging. Het niveau van de datakwaliteit wordt bepaald in hoeverre data al of niet bruikbaar is voor een vastgesteld doel."

Boerenverstand

Een stappenplan, een kernteam, een reviewteam en kennissessies in het land. Op de vraag of een portie gezond boerenverstand niet afdoende is, antwoordt Edo: "Er is niks mis met gezond boerenverstand. Als datakwaliteit daarmee verbeterd zou kunnen worden, liepen we nu echter niet meer tegen de kwaliteitsproblemen aan. Het is dus een hardnekkig probleem. We pakken het ogenschijnlijk groot op, maar dat is eigenlijk een misvatting. We zijn er namelijk van overtuigd dat de beste resultaten behaald worden wanneer je de goede stappen in de juiste volgorde zet en klein begint. Dit doen we dan ook door het traject in kleinere delen op te splitsen."

Projectmatige aanpak

Over de noodzaak van de projectmatige aanpak zegt kernteamlid Els Barnas, applicatiebeheerder bij Mozaïek Wonen: "Ook al heb je als bedrijf de zaak op orde, wil dat niet zeggen dat er geen optimalisaties mogelijk zijn. Bovendien vraagt de steeds verdergaande digitalisering van de corporaties en de wens om de systemen met elkaar te

Slechte data kosten geld

Ze vervolgt: "Wist je trouwens dat slechte data de oorzaak zijn van heel veel kosten? Schattingen in de vakliteratuur komen op 50 procent van de operationele kosten die veroorzaakt worden door slechte datakwaliteit in een gemiddeld bedrijf. Daar ligt dus een enorm besparingspotentieel. Maar nog belangrijker is de betere dienstverlening, innovatie en werkplezier die goede datakwaliteit kan opleveren."

Convenant

Er is ook een concrete aanleiding voor dit project: het Aedes-convenant verbeteren informatievoorziening woningcorporaties. Daarin is afgesproken dat corporaties en toezichthouders toewerken naar verantwoordingsgegevens die met één druk op de knop uit de systemen kunnen komen. Aan de uitvraagkant wordt daar SBR-wonen voor opgetuigd. Het op orde brengen en houden van datakwaliteit bij corporaties is daarvoor voorwaardelijk.

Kwaliteitsbeïnvloeders

Volgens Edo zijn er legio factoren van invloed op de kwaliteit van data. "Dat gaat bijvoorbeeld over de gebruikte techniek, inrichting van de organisatie of het wel of niet vastleggen van definities. Verder heeft ook de inrichting van informatiesystemen invloed op datakwaliteit. De belangrijkste factor is echter een gedragscomponent: data-gebruikers moeten aan de bel trekken en aangeven wanneer zij een datakwaliteitsprobleem ervaren. Ze moeten in gesprek gaan met 'de bron', dat is degene die de data vastlegt. Als zij samen afspraken maken, wordt datakwaliteit aan de bron geborgd."

Kwaliteitverhogende acties

Els licht in het kort de stappen in het stappenplan toe die uiteindelijk tot verhoging van datakwaliteit moeten leiden. "Je start binnen je organisatie met het benoemen van het belang van goede data. Vervolgens probeer je helder te krijgen wat er precies beter moet en waarom. Je kunt naar mijn idee het beste een aantal 'kleine' al gesignaleerde problemen oppakken. Door te analyseren wat het probleem is kan je vervolgens, met de gebruiker en leverancier van die data, het proces doorlopen. Hieruit moet blijken wat er mis is. De oorzaak van 'het probleem' kan bijvoorbeeld voortkomen uit het proces of uit het vastleggen in de informatiesystemen. Stap drie van ons plan omvat handreikingen voor analyse en herstel. Als laatste stap volgt het borgen. Na realisatie van de verbeter- en herstelacties wil je een structuur en routine opzetten om de kwaliteit te handhaven. Ongeacht waar het probleem zich voordoet – techniek, inrichting organisatie, gebrek aan instructie of aansturing – alles valt of staat met de bereidheid van de organisatie om te veranderen en te verbeteren."



laten communiceren, om goede datakwaliteit en standaardisering van definities. Daar moet je dan binnen je corporatie ook echt mee aan de slag."

Standaarden

Reviewlid Rob Alkema, adviseur Vastgoed bij Woongood Zeist, benadrukt de noodzaak van het gebruik van standaarden in



goede datakwaliteit. “VERA heeft bijvoorbeeld een heleboel typen referentiedata, zoals een lijst met woningtypen. Die standaard rijtjes kun je zo gebruiken in je eigen systemen. Een andere belangrijke standaard is het Referentie Grootboek Schema (RGS). Daarmee kun je heel makkelijk je jaarrekening genereren.”

Een goed gesprek

Toch hoeft volgens Rob niet alles en iedereen gestandaardiseerd te zijn. “Een standaard is ook nooit volledig dekkend. Al is er geen standaard, dan is het nog belangrijk dat je definities die je gebruikt helder vastlegt. In het stappenplan stellen we daarvoor een ‘gegevens-norm’ voor.” Naast het gebruik van standaarden adviseert Rob dan ook een goed gesprek: “Accepteer geen slechte data maar ga met elkaar in gesprek. Maak duidelijke afspraken tussen mensen en afdelingen.”

Schat kosten slechte data in

Rob adviseert verder de kwaliteit van je data te meten en de kosten van slechte data in te schatten. “Neem als voorbeeld energielabels of de oppervlakte van een woning. Oude energielabels – van voor 2015 – of verkeerde oppervlakken kunnen impact hebben op de puntenberekening en marktwaarde van een woning. Dat kost geld. In het stappenplan hebben we handige tools voor het meten en inschatten ingebouwd.”

Edo vult aan: “Datakwaliteit heeft niet alleen effect op bedrijfslasten en beslissingen, het heeft net zo goed effect op je processen of communicatie met huurders of woningzoekenden. Zo kan communicatie met klanten niet soepel lopen omdat mobiele telefoonnummers of e-mailadressen niet op de juiste wijze – vorm of locatie – zijn vastgelegd. Onvoldoende datakwaliteit kan zelfs tot gevolg hebben dat organisaties terughoudend zijn met het verder introduceren van digitalisering. Kortom, de effecten van slechte datakwaliteit kunnen

door de gehele organisatie heen en op verschillende niveaus en momenten zichtbaar worden.”

Vertragend? Versnellend!

Werken aan goede datakwaliteit terwijl de trein doordendert, hoeft volgens Rob niet vertragend te werken: “Integendeel, uiteindelijk werkt het versnellend omdat het achteraf moeten corrigeren van data meer tijd en geld kost. Door aan het begin goed na te denken over datakwaliteit kan je voorkomen dat data of een onderliggend proces ‘ontspoord’ en blijf de trein op de rails. Neem bij aanvang van een traject de tijd om met elkaar in gesprek te gaan, zodat het vraagstuk, de wensen en belangen goed inzichtelijk zijn. Hiermee wordt meer begrip gekregen en wordt er een basis gelegd voor gedragen resultaat. Alleen is makkelijker, samen kom je verder. In het stappenplan wordt het instrument ‘de vrijdagmiddag-meeting’ gepresenteerd. Met behulp van dit instrument kan je de kwaliteit van je data in beeld brengen alsmede de kosten van het herstellen van foutieve data. Dit is een praktisch hulpmiddel om het gesprek met elkaar aan te gaan. Door met datakwaliteit aan de gang te gaan de ‘data-trein’ rijden en kan het een TGV worden als de data voor je gaat werken.”

Hele branche

Als die TGV door de hele branche raast en iedereen met ons stappenplan werkt is het project geslaagd, antwoordt Rob desgevraagd met een vleugje bravoure. “Dat zou mooi zijn, maar het project is ook al geslaagd als individuele medewerkers binnen een corporatie met het onderwerp datakwaliteit aan de gang gaan en hierin een verbetering weten te realiseren voor hun organisatie. Daarnaast zou het mooi zijn als de bewustwording over het belang van datakwaliteit en het plezier in het werken met data verder omarmd wordt. Zie het niet als een bedreiging maar als een middel dat je helpt bij het realiseren van je kerntaken. Maak data toegankelijk en laat je verrassen door de inzichten die dit kan geven.” ■