



Ellen Goverde (VVA-informatisering):

Goede datakwaliteit vraagt om continue aandacht en bewustwording

Data is het nieuwe goud. Hoe zorg je als corporatie voor 14-karaats datakwaliteit?

“Goede datakwaliteit vraagt om continu aandacht en bewustwording,” zegt Ir. Ellen Goverde, business consultant van VVA-informatisering. Een gesprek over wat corporaties kunnen doen om data in goud te veranderen.

Ellen studeerde technische bedrijfskunde aan de TU/Eindhoven en was nauw betrokken bij het opzetten van het programma datakwaliteit bij SNS-bank.

Wat is volgens jou de essentie van goede datakwaliteit bij woningcorporaties?

Datakwaliteit is van belang voor een efficiënte bedrijfsvoering, de verantwoording naar stakeholders en het voldoen aan relevante wet- en regelgeving. Maar ook de dienstverlening en data uitwisseling met de huurder hebben hier baat bij. Al met al raakt het alle aspecten van de organisatie.

Corporaties zien datakwaliteit niet als het meest sexy onderwerp, waardoor het vaak geen prioriteit heeft binnen de organisatie. Om de kwaliteit van data op een hoog niveau te houden zal allereerst de datakwaliteit op orde moeten worden gebracht. Dat vraagt continue aandacht en bewustwording van het belang van data, een goede databeheerorganisatie en het monitoren van de kwaliteit. Hierbij hoort dat corporaties in staat moeten zijn datakwaliteit issues aan te pakken.

Welke trends zien jullie omtrent data?

Door onder andere de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zijn corporaties genoodzaakt hun data op orde te hebben. De focus op datakwaliteit wordt hierdoor steeds groter. Verder merken wij dat ook leveranciers zich meer bezighouden met datakwaliteit en software ontwikkelen voor bijvoorbeeld het opschonen van data.

Hoe is het met de datakwaliteit van corporaties gesteld?

Corporaties kampen met veelal dezelfde problemen. Zo is een veelvoorkomend probleem dat er geen data-eigenaren bekend zijn. Hierdoor is de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van data nergens belegd. Ook zien we vaak dat er geen uniformiteit is in het invoeren van data in de systemen, dat de data niet centraal wordt beheerd en dat medewerkers data buiten de centrale systemen opslaan (extracomptabel). Hierdoor is informatie voor medewerkers vaak onvindbaar. Zo wijst onderzoek uit van Van Heijst (2016) dat medewerkers dertig procent van hun tijd kwijt zijn met het zoeken naar informatie. Door een betere borging van datakwaliteit kan dit percentage met meer dan een derde worden teruggebracht, is onze ervaring.

Waarom is datakwaliteit juist nu zo belangrijk?

Datakwaliteit is een ‘hot topic’ door de eerder genoemde AVG, maar ook ontwikkelingen als Standard Business Reporting (SBR), het digitaal aanleveren van verplichte rapportages aan de overheid en het Aedes-benchmarkonderzoek zorgen ervoor dat corporaties hun data op orde moeten hebben. Wij zien daardoor dat steeds meer corporaties de kwaliteit van hun data willen verbeteren. Dit betekent niet dat het gebrek aan goede datakwaliteit een probleem van de laatste jaren is.

Nieuwe technologieën als Internet of Things (IoT) kunnen daarnaast ook triggers zijn om de datakwaliteit te verbeteren. Zo zorgt IoT voor grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde data. Volgens onderzoek van het International Data Center (2017) is de hoeveelheid data in 2025 163 zettabytes (ZB), tien keer zoveel als in 2016. Wanneer corporaties deze data zinvol willen gebruiken en inzetten, bijvoorbeeld voor het maken van voorspellingen, is het noodzakelijk dat de kwaliteit van data op orde is.

Hoe pak je het verbeteren van datakwaliteit effectief aan?

Het verbeteren van de datakwaliteit vraagt om een lange adem. Het is een vooroordeel dat het een technische opgave is: het verbeteren en borgen is juist een organisatievraagstuk waarbij bewustwording van groot belang is. Vaak werken medewerkers al jaren volgens vaste patronen. Ze zijn zich niet bewust omdat ze bijvoorbeeld er zelf geen last van hebben dat data niet of niet goed wordt geregistreerd. Het is lastig om deze bewustwording te creëren, zeker wanneer het – vooral aan het begin – meer tijd en moeite kost. De vruchten ervan worden vaak niet direct geplukt.

Hoe kan VVA-informatisering corporaties helpen bij het verbeteren van de datakwaliteit?

Wij zien het verbeteren van datakwaliteit vaak als een programma. Het is geen eenmalig project, maar een continu proces. Hierbij maken we onderscheid tussen de gestructureerde data en de ongestructureerde data. Onderdelen van het programma zijn op hoofdlijnen: het uitvoeren van een nulmeting van de huidige datakwaliteit – onder andere door het afnemen van interviews en een data-analyse van de database –, het opstellen en implementeren van verbeterplannen en het beheren van de datakwaliteit. Het implementeren van deze plannen pakken wij pragmatisch aan waarbij we focussen op de kritische bedrijfsgegevens. De zogenaamde ‘quick wins’ voeren we zo snel mogelijk door, maar grotere issues vragen om een projectmatige aanpak. We kijken per corporatie wat het beste past en wat het beste aansluit op de processen in de huidige organisatie.

Welke boodschap moeten corporaties omtrent datakwaliteit horen?

Maak werk van het verbeteren van datakwaliteit en begin met kleine stappen. Besef ook dat 100 procent goede datakwaliteit onmogelijk is, en dat dit voor bepaalde gegevens ook niet noodzakelijk is. Het is cruciaal dat de gehele organisatie het belang van goede data erkent en het een vast onderdeel wordt van de dagelijkse bedrijfsvoering. Een – eenmalige – opschoonactie helpt, maar daarmee verander je data nog niet mee in het spreekwoordelijke goud. ■