



Sonja Timmer (Eigen Haard):

Data governance draagt bij aan het behalen van organisatiedoelstellingen

Met de verhuur van circa 56.000 woningen in de regio Amsterdam verzamelt Eigen Haard veel gegevens. Om deze bruikbaar te laten zijn voor de gehele organisatie, is data governance van essentieel belang. Maar wat is dat precies? En welke meerwaarde biedt het voor corporaties? Een gesprek hierover met projectmanager Sonja Timmer.

“Het is een breed begrip, waaronder verschillende aspecten van datamanagement vallen,” luidt het antwoord van Sonja op de vraag wat het begrip ‘data governance’ omvat. Ze vervolgt: “Denk aan dataeigenaarschap, datakwaliteit en ‘lineage’, de manier waarop data door de organisatie stromen. Data governance gaat over de mensen, de organisatie, de processen en de technologie die nodig zijn om data goed te managen.”

Essentieel

Het veelomvattende begrip is volgens Sonja van essentieel belang voor elke organisatie. “De gegevens die wij vastleggen moeten te allen tijde beschikbaar, bruikbaar, accuraat, consistent, integer en secuur zijn. Zonder goede data governance zijn data niet bruikbaar, of alleen met veel moeite. Wat je ziet bij een gebrek aan data governance is dat data bijvoorbeeld niet goed gevonden, gekoppeld of in context geplaatst kunnen worden. Dit resulteert vervolgens in data die niet accuraat of compleet en daardoor niet tijdig beschikbaar zijn. Hierdoor wordt het moeilijk of soms zelfs onmogelijk om de doelen van de organisatie te bereiken.”

Geïnvesteed

De afgelopen jaren heeft Eigen Haard veel geïnvesteed in met name het opzetten van een organisatie én processen rondom data governance. “In de dagelijkse praktijk hebben we meerdere groepen binnen Eigen Haard die zich bezighouden om data te verbeteren. Eén groep bestaat bijvoorbeeld uit onze data stewards van verschillende afdelingen. Samen zorgen zij dat het belang van goed omgaan met data leeft binnen de organisatie.”

Uitdaging

Data governance inrichten is lastig, omdat problemen zich in verschillende processen binnen de organisatie voor kunnen doen. “Daarom is het zaak om continu aandacht te hebben voor datakwaliteit en de verantwoordelijkheid hiervoor van elke medewerker. Momenteel zijn wij bezig met de implementatie van de ‘data-stekker’ van SKARP. Omdat deze volgens strikte definities conform VERA werkt, krijgen wij nog beter zicht op issues rondom onze data én op onze dagelijkse processen.”

De meerwaarde

Hoewel niet iedereen het belang van data governance ziet of niet weet welke eisen er aan de invoer van gegevens worden gesteld, is de meerwaarde volgens Sonja heel duidelijk: “Klanten en vastgoedeenheden zijn onze belangrijkste entiteiten. We slaan data op en stellen deze beschikbaar voor gebruik met de juiste aanvullende informatie. Het wordt hierdoor eenvoudiger om processen te digitaliseren. Bijvoorbeeld, als een onderhoudsverzoek wordt ingediend, hebben we direct een accuraat beeld over de kenmerken van de woning én wat

nodig is om de reparatie uit te voeren. Hierdoor kunnen we leveranciers duidelijke opdrachten verstrekken en worden huurders sneller en efficiënter geholpen.”



Druk op de knop

Eigen Haard wil samen met SKARP nog verschillende ontwikkelingen doormaken in het kader van data governance. “Als we kijken naar de voorziening van stuur- en verantwoordingsinformatie, dan is ons doel om deze met één druk op de knop aan te leveren. De focus moet hiervoor meer liggen op de analyse van rapportages en minder op de productie ervan. Wanneer data in de juiste context worden geplaatst, dan is het duidelijk naar welke informatie wordt gekeken en welke definities worden gehanteerd. Dit maakt informatie eenduidig, waardoor besluitvorming beter wordt gefaciliteerd.”

Olievlekwerking

Bij het opzetten van data governance kun je tegen diverse uitdagingen aanlopen. De tip van Sonja is dan ook om klein te beginnen en het niet te zien als een project met een begin- en einddatum. “Werk de processen goed uit. Begin met het implementeren in samenwerking met een kleine groep data-gedreven collega’s. Zorg dat deze collega’s vanuit verschillende afdelingen komen, borg opgedane kennis en kunde en vier je successen. Dit zorgt voor een olievlekwerking.”