

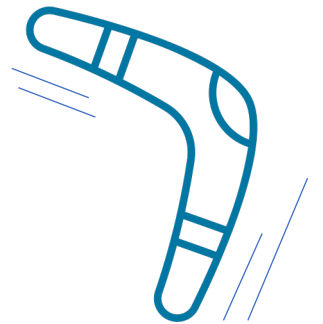
Werken aan datakwaliteit

- Een *best practise* voor woningcorporaties
- Een *case* om aan te werken

vereniging van
woningcorporaties



Roeland de Graaff



[*]

Onderwerpen

1. Motief en doel stappenplan
2. Ontwikkelproces en vervolg
3. Principes onder het stappenplan
4. Stappenplan
5. Dialoog: case dVi,dPi | Interne leningen



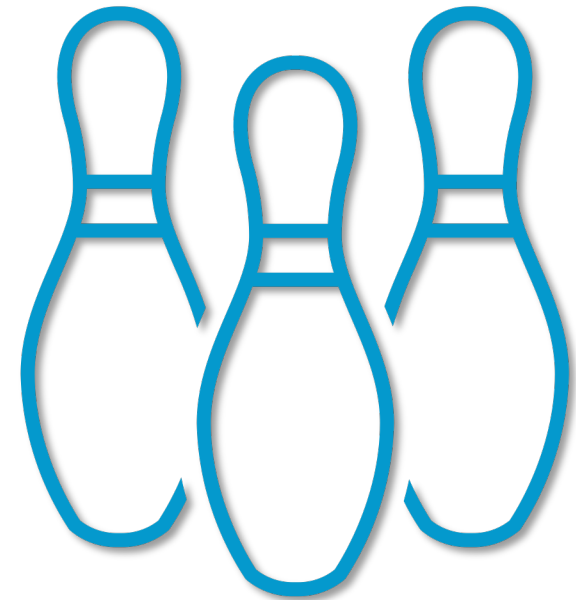
Stappenplan | context

[*]

Aanleiding voor ontwikkelen stappenplan

2017 – Convenant Verbeteren Informatievoorziening Woningcorporaties. Rijk, Aedes, AW en WSW spreken af:

- Verminderen van de informatie-uitvraag
- Efficiency in uitwisselen van gegevens in de keten
- [Werken aan kwaliteit aangeleverde data](#)

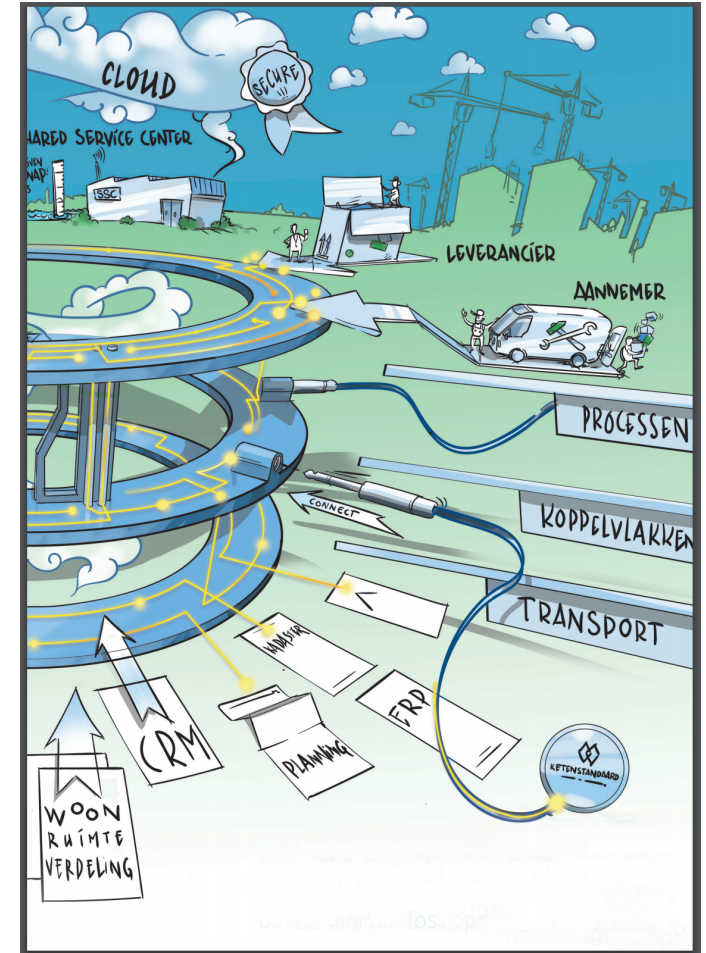


[*]

Aanleiding voor ontwikkelen stappenplan

Ook motieven zonder convenant:

- Optimale **klantervaring**
- **Efficiënte** bedrijfsvoering
- Meer **werkplezier**
- Versoepelen **samenwerking** in processen / procesketens.



[*]

Doelen stappenplan

Woningcorporaties helpen bij datakwaliteit op orde brengen en houden.

- **Bewustzijn** – kennen van het belang en bijdragen aan dit belang.
- **Werkwijze** – kwaliteit van gegevens kunnen verbeteren en in stand houden.
- **Beweging** – belang en werkwijze uitdragen en doen in de organisatie.

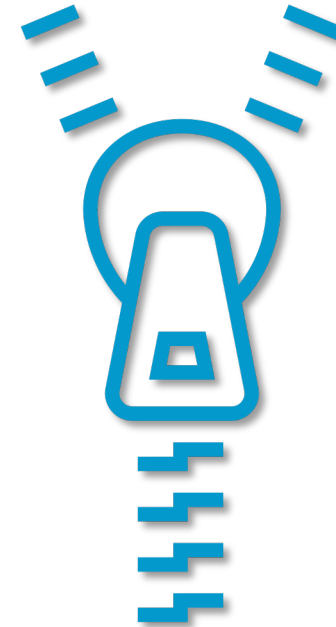
Vorm – handvat, geënt op **bestaande best practice**.



[*]

Proces naar stappenplan (2019)

- **Bron** – **Getting in front on data**, Thomas C. Redman, Ph.D. (best practise)
- **Coproductie** – Aedes, 15 woningcorporaties en Stekademy: ontwikkeling en review.
- **Themabijeenkomsten** – presentatie tussenresultaten aan sector.
- **Publicatie en presentatie** – Begin 2020



Van:
Blijven klagen?



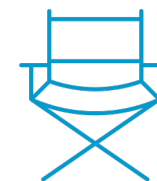
WERKEN AAN DATAKWALITEIT

STAPPENPLAN
WONINGCORPORATIES

vereniging van
woningcorporaties



Naar:
Steeds beter?



[*]

Opvolging (2020-2021)

- **Leergang**

- ca. 40 deelnemende woningcorporaties
- 4 concrete kwaliteitsthema's
- Workshop + intervisie
- Praktische toepassing in eigen organisatie + referentieschema voor sector

- **Losse verdiepingsmodules**

- ca. 30 deelnemende woningcorporaties
- Kennisoverdracht
- Augustus 2020 en december 2020



Stappenplan | hoofdlijn

PROBLEEM



STRATEGIE

TACTIEK

OPERATIE



DATAPROBLEEM



VERBETERPLAN



UITVOERINGSPLAN



UITVOERINGSPLAN

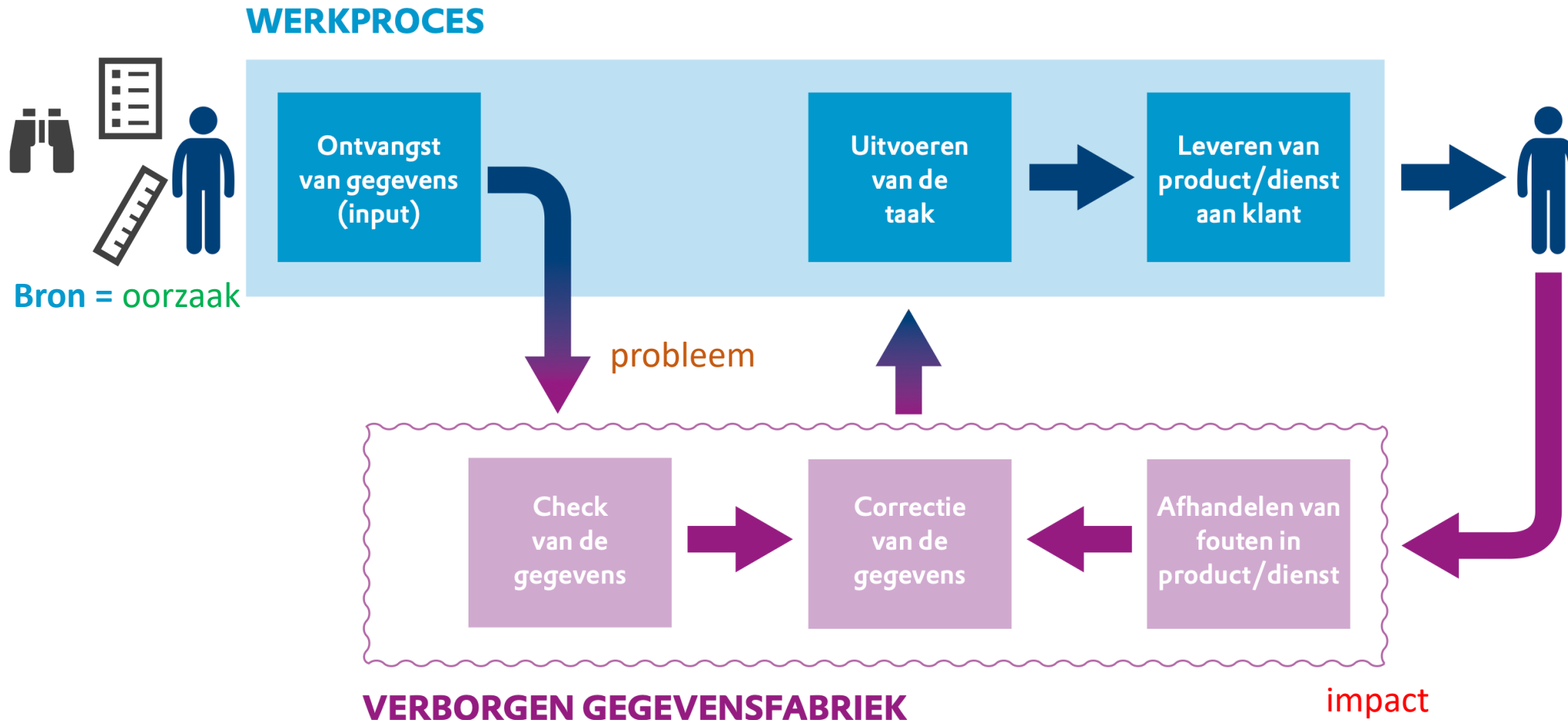


Stappenplan | basisprincipes

[1^e principe]

Pak oorzaak van het dataprobleem aan

Naar de bron, het gegeven in 1 x goed aanleveren

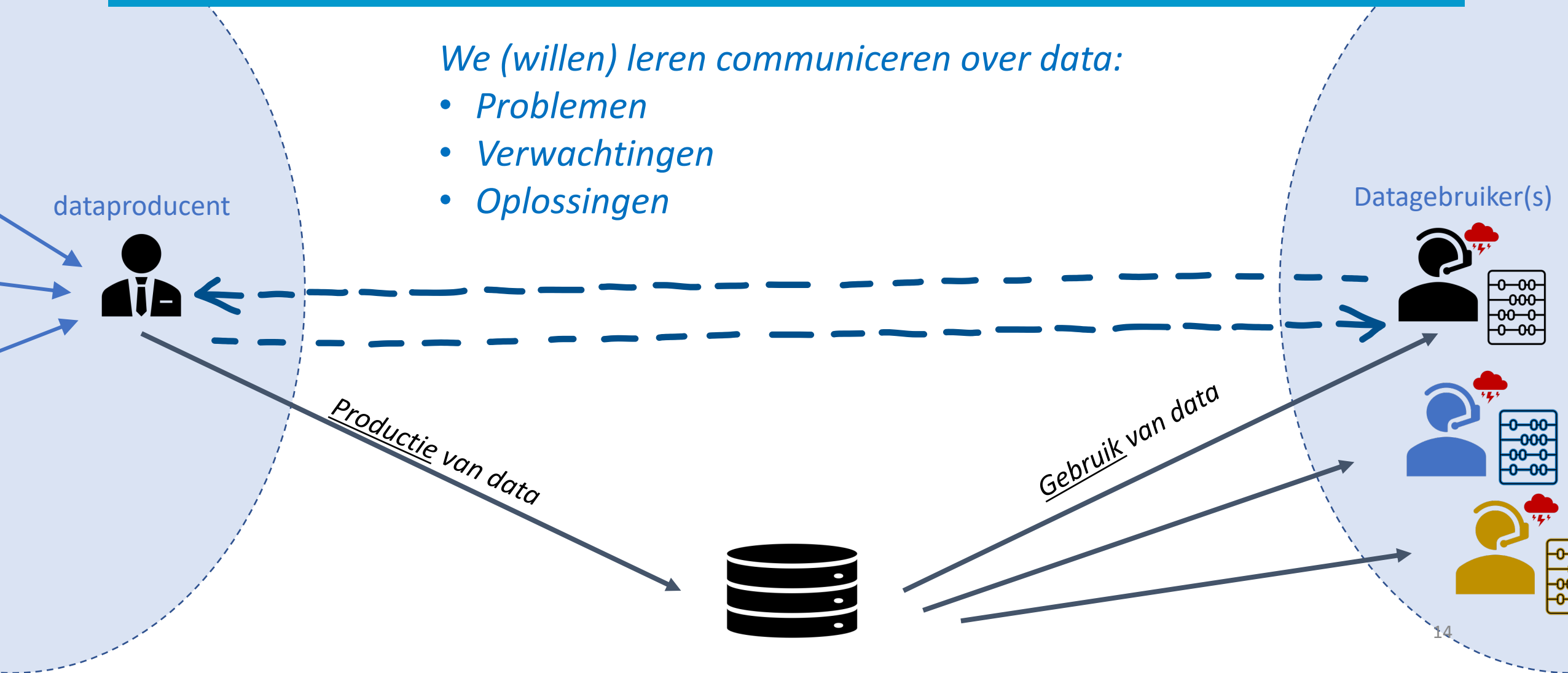


[2^e principe]

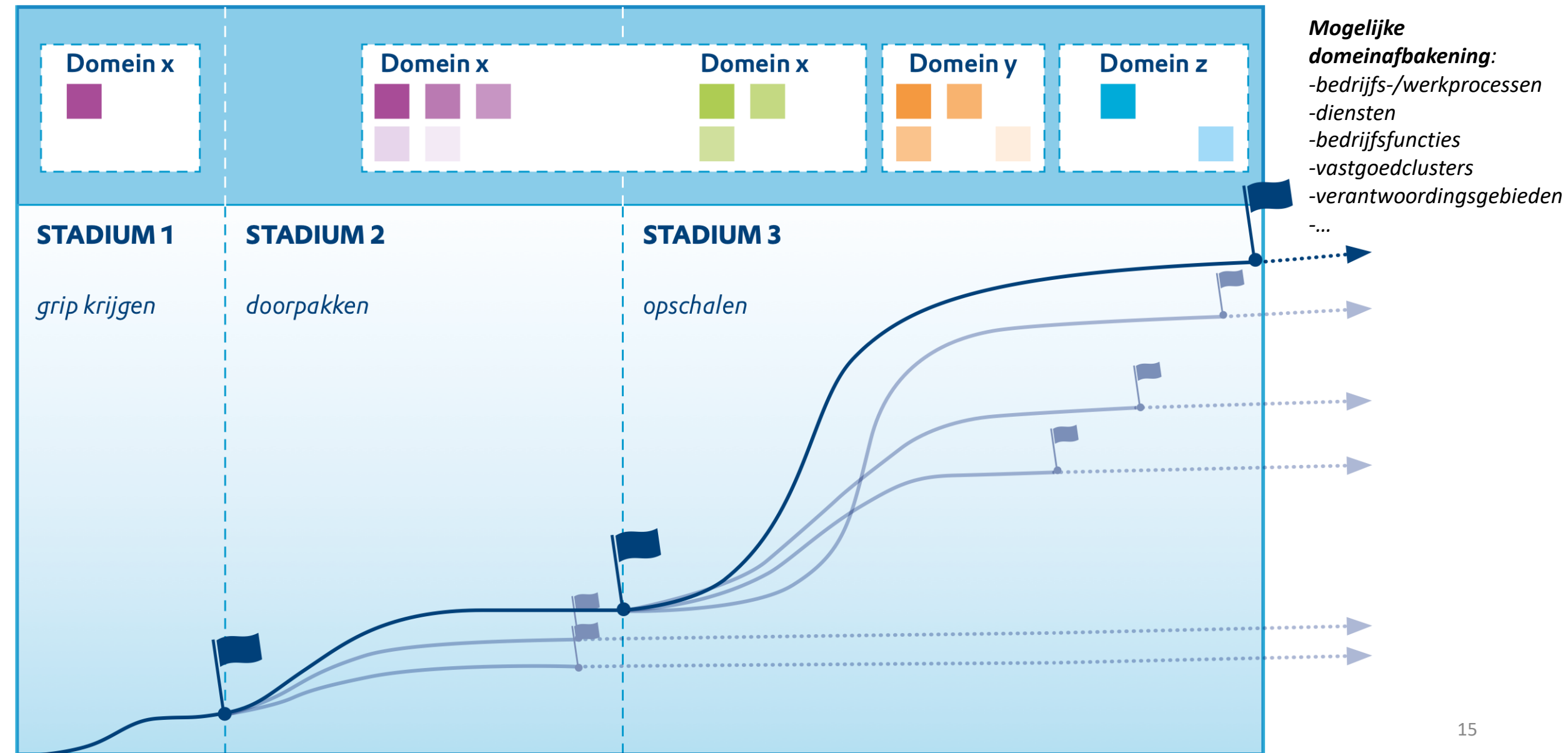
Twée werelden samenbrengen: gebruik en productie

We (willen) leren communiceren over data:

- *Problemen*
- *Verwachtingen*
- *Oplossingen*

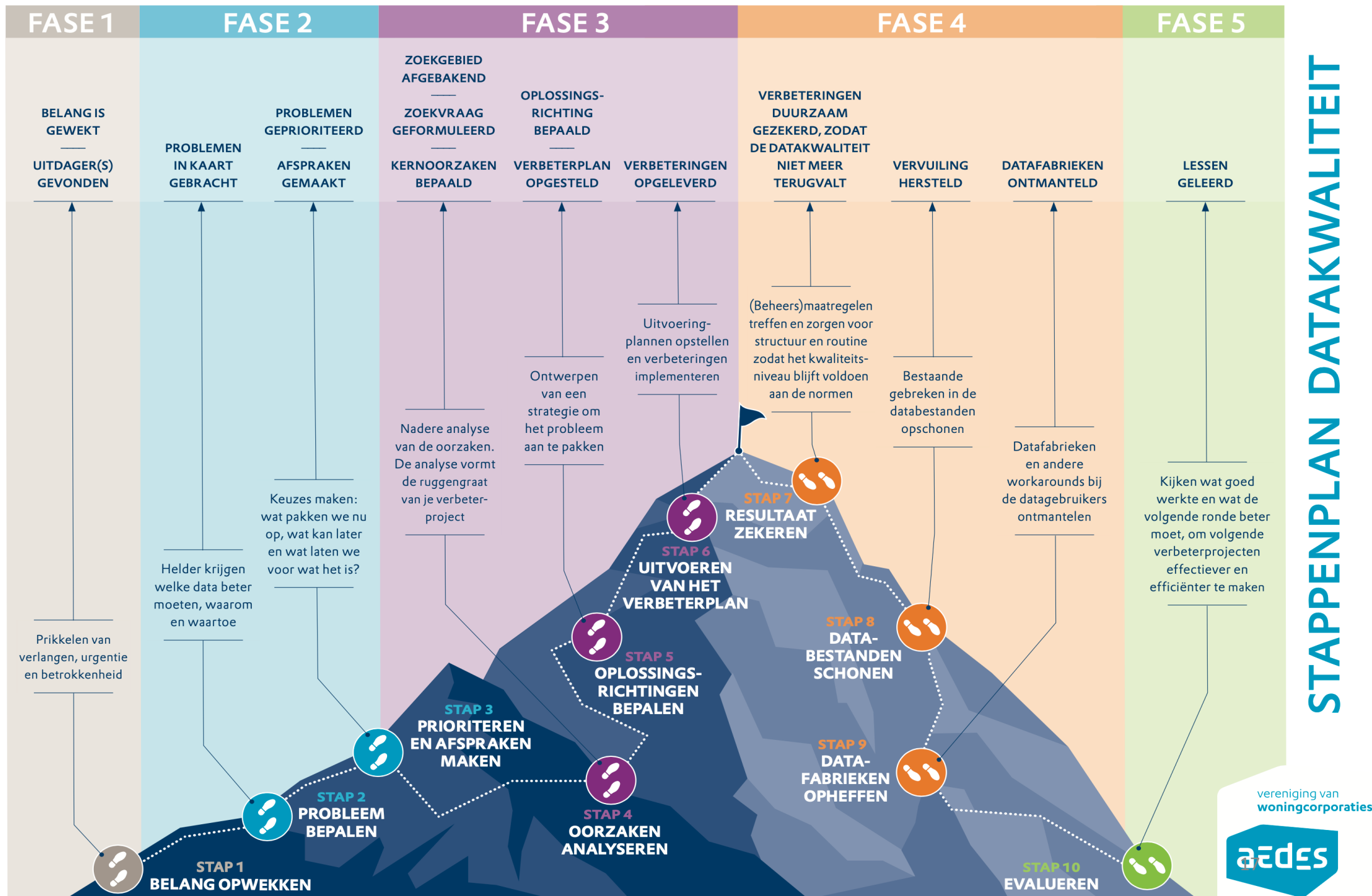


Begin klein, leer en bouw op ...



Stappenplan | stappen naar verbetering

Elke verbetering via herkenbare stappen.

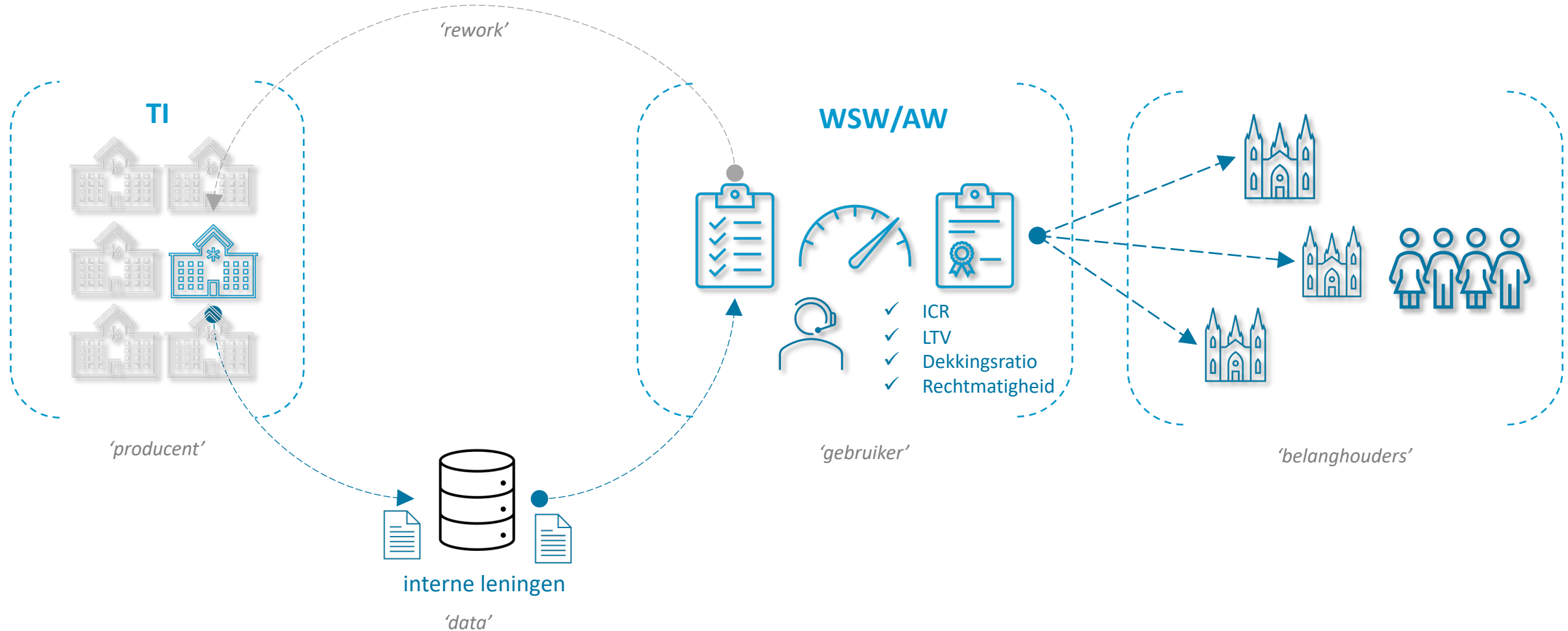


Case-bespreking | dVi/dPi

Interne leningen

[*]

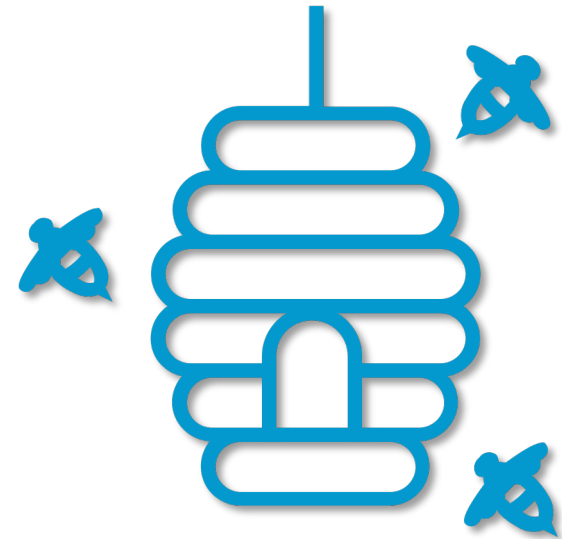
Een keten van verantwoording / toezicht: actoren en rollen



[*]

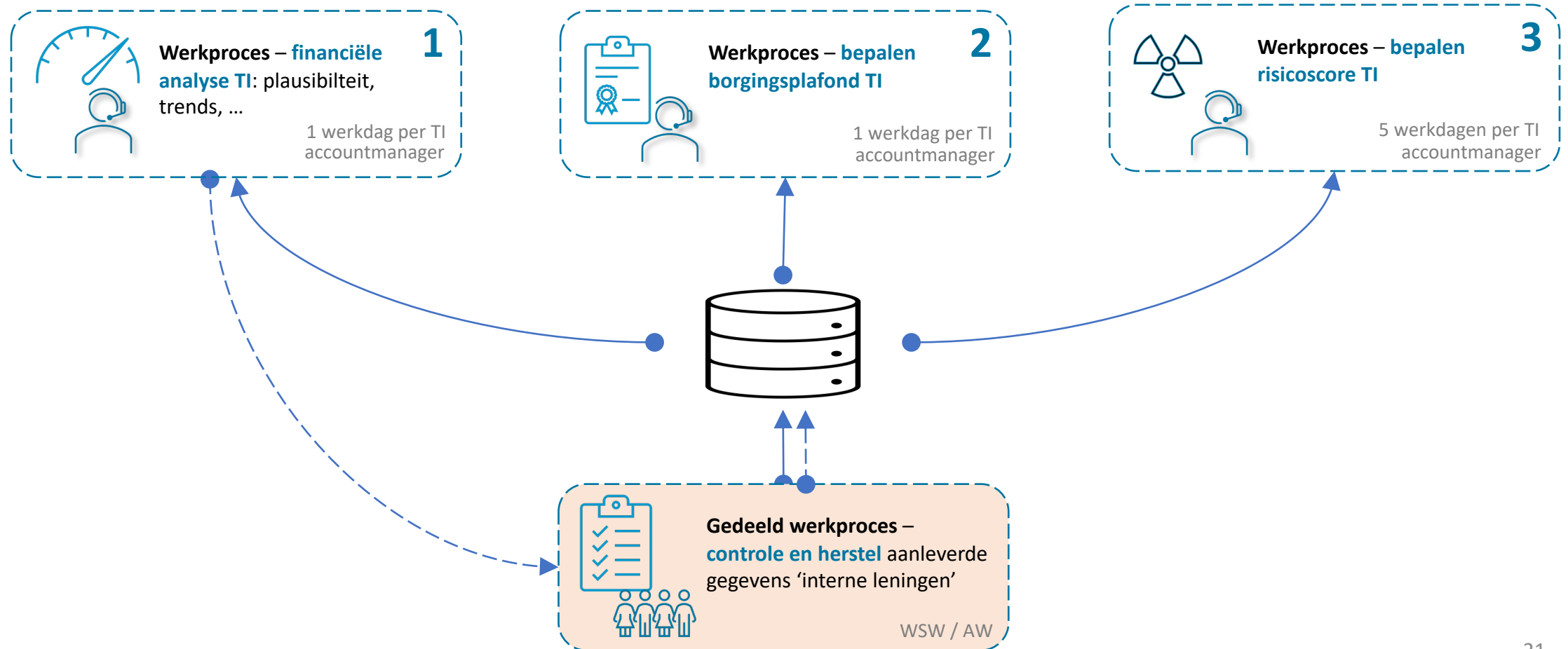
Wat is het belang?

- Aanlevering van gegevens over interne leningen: waartoe?
- Wie hebben belang daarbij?
- Gebruik van de de data: wie en waarvoor?



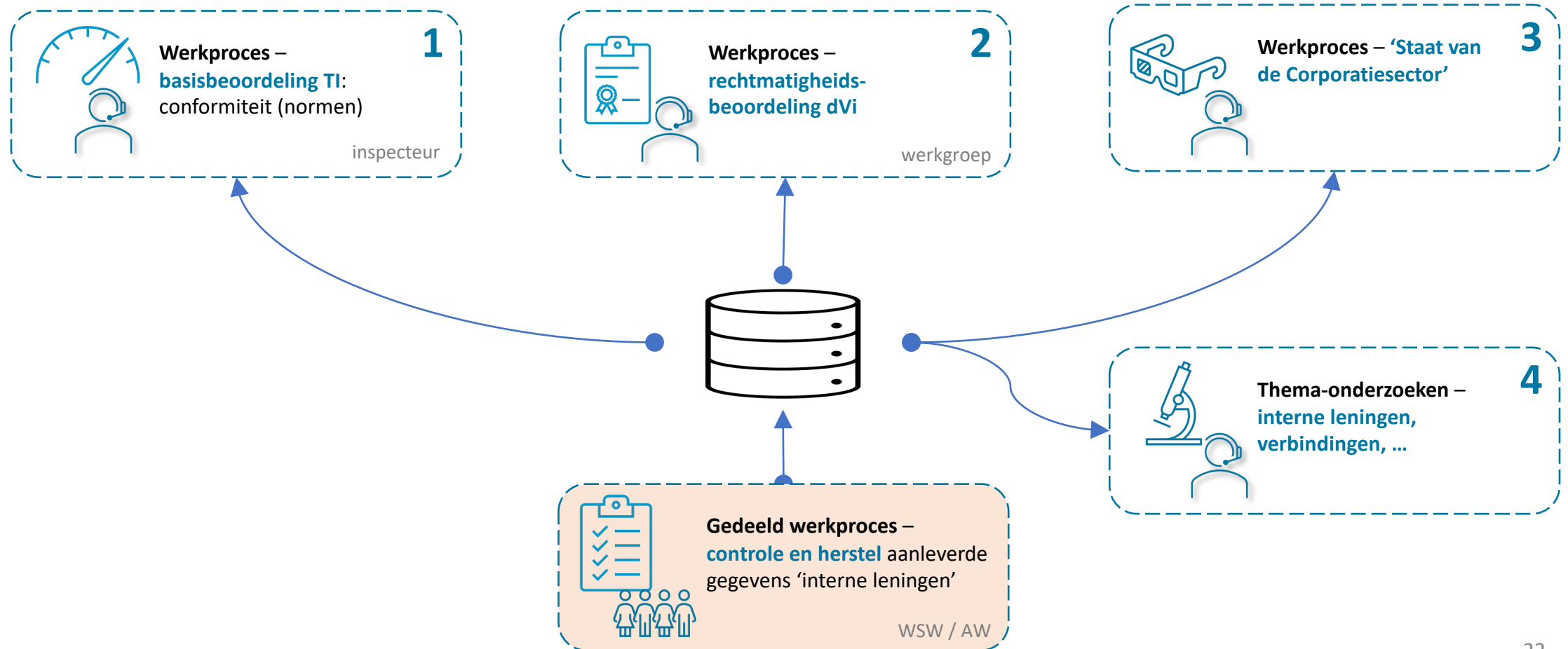
[*]

Gebruik data 'interne leningen' WSW



[*]

Gebruik data 'interne leningen' AW



[*]

Wat is het probleem?

* Dataset is **perfect** als alle toezichtprocessen direct met data kunnen starten; geen controle en herstel.

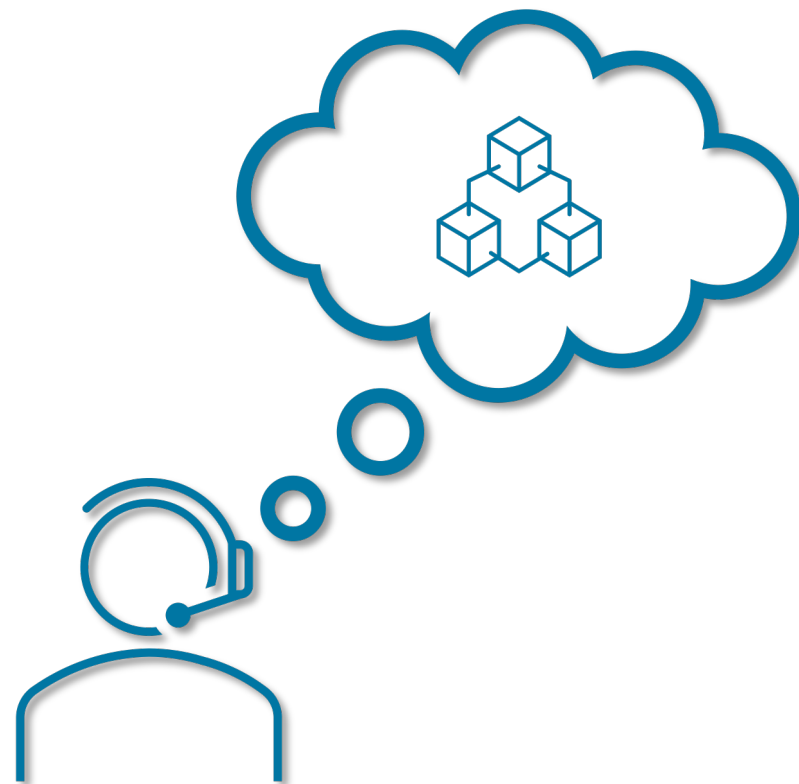
- Wat gaat er precies mis?
- Wat is de omvang? | **DK-score**: hoe vaak was de dataset voor interne leningen afgelopen jaar in 1 x goed?
- Wat is de impact van probleem op organisatie WSW/AW?
- Wat is deze impact voor *stakeholders* WSW/AW?



[*]

Behoefte van datagebruiker

- Wat zijn behoeften van WSW / AW bij de aanlevering van gegevens over interne leningen?
- Hoe is dat beschreven?
- Hoe is dat gecommuniceerd?



[*]

Gegevensnorm: specificatie voor voldoen aan behoeften

Dataproducent moet behoefte peilen en vertalen naar eigen domein.

Stel zichzelf de vraag:

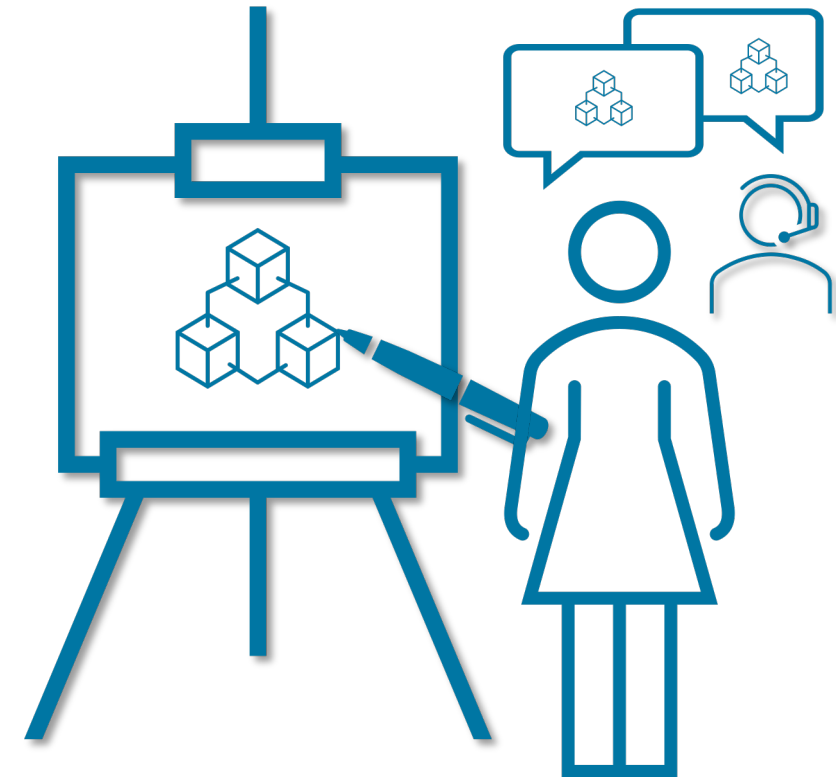
- *Wat betekent deze databehoefte voor mij?*
- *Hoe stel ik vast dat ik in control ben op levering conform behoeften van datagebruiker?*

Concreet (case):

- ☐ *Hoe bepalen we onze interne leningen?*
- ☐ *Welke gegevensmoeten daarvan vastgelegd worden?*
- ☐ *Waar en in welke vorm leggen we die data vast?*
- ☐ *Voor wie en op welke manier ontsluiten we deze data?*
- ☐ *Wie voert de vastlegging uit en verzorgt het onderhoud?*
- ☐ *Hoe bepalen we zelf (gaandeweg) conformiteit aan kwaliteit?*
- ☐ *Wie stuurt en wanneer bij afwijkingen?*
- ☐ *...?*

... **zodanig** dat we - op tijd en **in 1 x goed** - kunnen voldoen aan behoeften van datagebruiker(s)*.

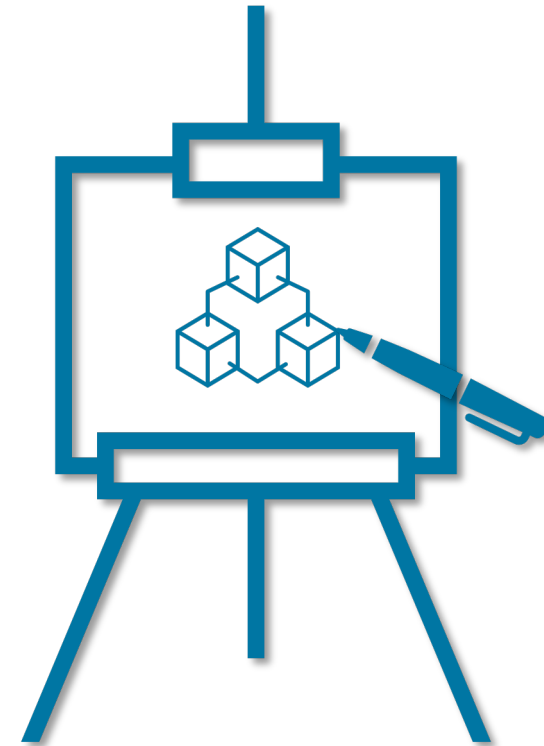
* WSW, AW, Rijk, Aedes, bestuur, RvC.



[*]

Gegevensnorm van de dataproducent (fictief)

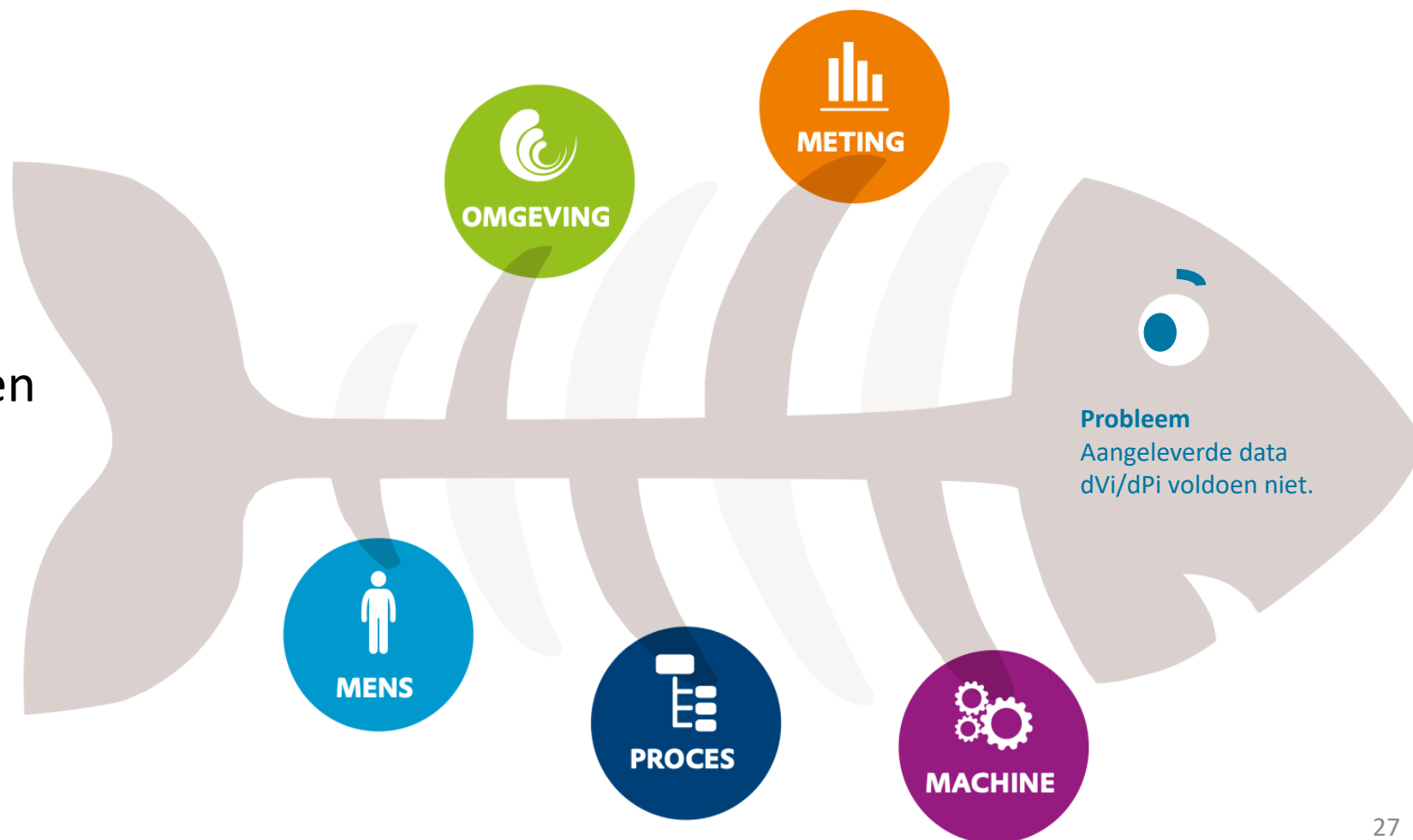
- **Objectnaam** – Interne lening
- **Attribuutnaam** – bedrag lening
- **Eisen**
 - formaat: hele euro's
 - Waarneming per: [datum]
 - Wijze van bepaling:
 - Registratie beschikbaar per: [datum]
 - Check 1: Rentestroom zichtbaar in kasstroom gegevens
 - Check 2: Aflossingsstroom zicht in kasstroom gegevens
 - ...
- **Reden voor normering**
 - dPi (ICR, LTV, dekkingsratio's)
 - Sturen op kasstromen
 - ...
- **Dataproducent***
 - Directeur Financiën en control TI
- **Basisregistratie**
 - Applicatie > WALs TMS Treasury
- **Plaats in applicatie / database**
 - ...
- **Gebruik** (gebruikers) **van de data**:
 - 2.1 Opstellen jaarbegroting (team P&C)
 - 6.2 Leveren verantwoording SBR Wonen (team bestuursondersteuning)
- **Compliance**
 - Bedrijfsbeleid
 - Wet en regelgeving



[*]

Oorzaken volgens dataproducent (TI)

Wat zijn kernoorzaken voor problemen in aanlevering?



[*]

Oorzaken volgens dataproducent (TI)

MENS

De personen die de juiste data produceren. Zijn ze taakvolwassen? Hebben ze er zin in? Zijn ze goed geïnformeerd? Hoe communiceren ze met elkaar? Wordt er voldoende leidinggegeven en hoe?

PROCES

De manier van dataproductie en de specifieke eisen daarbij. Denk aan zaken als gegevensnormering, procedures, regels, voorschriften en wetten. Maar ook afspraken over het nakomen van een datakwaliteitsnorm.

MACHINE

De apparatuur, ICT en ander gereedschap dat nodig is om de data goed vast te leggen. Bijvoorbeeld: checkt de ERP-applicatie automatisch of alle velden met de juiste gegevens zijn gevuld? En bevat de applicatie velden om het gegeven goed vast te leggen?

METING

De evaluatie van de kwaliteit van de geproduceerde data. Beschikken medewerkers en managers over de juiste informatie om te zien waar het fout gaat?

OMGEVING

De context waarbinnen wordt gewerkt. Denk aan zaken als algemene werkdruk en onrustige kantoortuinen.

[*]

Vraag aan de woningcorporaties:

- **Poll** – Welke zie je als de belangrijkste oorzaakcategorie bij dataproblemen in dVi/dPi?
- **Chat** – [gekozen categorie]:[concrete oorzaak in die categorie]