

Frits van Dijk

Richard van der Zee

SKARP:
**Data op orde krijgen is veel minder
 werk dan corporaties denken**

Werken aan een project om de datakwaliteit intern te verbeteren. Het is een veelgehoord doel bij woningcorporaties, die daarmee gebruik willen maken van 'eye opening' stuurinformatie en efficiënt gevraagde verantwoordingsinformatie willen leveren. Maar is de sector al wel zover, of wordt er nog veel gerommeld in losstaande systemen om de nodige informatie bij elkaar te harken? Een gesprek met Frits van Dijk en Richard van der Zee van SKARP, verbeteraar van de informatievoorziening van woningcorporaties.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste ontwikkelingen rondom stuur- en verantwoordingsinformatie?

Veel corporaties hebben de ambitie om meer geavanceerde stuur- en verantwoordingsanalyses te produceren met behulp van big data, datamining en machine learning. Tegelijkertijd kost het vaak nog veel moeite om de meest basale rapportages te maken. We zien daarnaast dat corporaties investeren in

goede en aantrekkelijke toolingmogelijkheden, maar de resultaten hiervan zijn vaak nog beperkt. Dat heeft vaak te maken met een gemeenschappelijk probleem: de basisdata zijn moeilijk te ontsluiten en – als je er al bij kunt – is de kwaliteit vaak niet op orde. Misschien is dat wel de belangrijkste ontwikkeling van de afgelopen jaren; dat vrijwel elke corporatie een of meerdere 'data op orde'-projecten heeft lopen.

Wat is jullie visie op stuur- en verantwoordingsinformatie?

Stuur- en verantwoordingsinformatie zijn niet hetzelfde, maar hebben wel steeds meer met elkaar te maken. De nieuwe Woningwet legt nu eenmaal doelstellingen voor corporaties van bovenaf op, en zowel de interne sturing als de externe verantwoording van corporaties zijn hierop gebaseerd. Maar stuurinformatie en verantwoordingsinformatie zijn niet gelijk aan elkaar. Een corporatie kan bijvoorbeeld eigen doelstellingen hebben rond klanttevredenheid waarover niet hoeft te worden verantwoord. Verder geldt dat verantwoordingsinformatie vaak stopt op een bepaald niveau. Voor stuurinformatie is het nodig om dieper te graven naar oorzaken en mogelijkheden om resultaten te beïnvloeden, bijvoorbeeld bij huurachterstanden. De reden waarom deze achterstanden ontstaan is bij de verantwoording niet belangrijk, maar bij interne sturing wel.

Onze visie is dat wanneer je op een indicator moet verantwoorden, je die informatie ook voor sturingsdoelinden moet gebruiken. Want wat is de zin om een definitie voor huurachterstand te gebruiken die afwijkt van die van de toezichhouder?

Hebben corporaties anno 2018 hun datakwaliteit op orde?

In onze ogen nog lang niet, maar het goede nieuws is dat dit veel minder werk is dan de meeste corporaties denken. Veel van de datakwaliteitsprojecten bij corporaties zijn zo'n beetje gericht op alle data. Dat is echter helemaal niet nodig voor sturing en verantwoording. De systemen van corporaties bevatten duizenden velden, terwijl voor bijvoorbeeld de complete dVi of een compleet eigen dashboard slechts een handjevol velden nodig is.

Wat zijn volgens jullie de belangrijkste uitdagingen rondom sturen en verantwoorden?

We zien een drietal kritieke punten voor stuur- en verantwoordingsinformatie. Vaak begint het al met het benoemen van de indicatoren waarop je wilt sturen. We komen nogal wat 'consultancy-dashboards' tegen, die ongelofelijk gefundeerd in elkaar zitten met indicatoren die door niemand te begrijpen of te meten zijn. Wat heb je aan een stuurindicator als je daarvoor maar eens in de twee jaar – en met heel veel inspanning – cijfers kunt produceren?

Daarnaast is de realisatie dat de cijfers afkomstig zijn uit meerdere systemen een belangrijke uitdaging. Ieder systeem heeft zijn eigen rapportagemodule, maar hoe breng je de cijfers bij elkaar en hoe combineer je deze? Leveranciers houden corporaties vaak een worst voor van een totaaloplossing, maar kunnen dat niet waarmaken. Het derde kritieke punt is dat veel nog in Excel gebeurt. Daar is op zich niets mis mee, maar in Excel wordt een werkelijkheid gecreëerd die soms mijlener afstaat van de werkelijkheid in de basisadministratie.

Hoe verzamelt een corporatie informatie effectief?

De sleutel is effectief registreren. Corporaties zijn nu bijvoorbeeld verplicht informatie te geven over intramuraal zorgvastgoed. Dat is niet ingewikkeld, als je het maar goed registreert. Als je dat niet doet, veroordeel je jezelf tot moeizame, extracomptabele rapportage achteraf, zonder aansluiting met de bronsystemen en met het risico dat je dat iedere keer opnieuw moet doen.

Waarom zijn standaarden in jullie ogen zo belangrijk?

Corporaties streven – terecht – naar een dVi met een druk op de knop. Dat kan echt alleen met behulp van standaardisatie. Samen met ILT/Aw en WSW hebben we de definities voor de dVi gestandaardiseerd in VERA. Momenteel zijn we samen met SBR-wonen bezig met de actualisatie daarvan. Dat betekent dat we de definities uitwerken tot het niveau van de brondata. Dat heeft alleen zin als de brondata ook zijn gestandaardiseerd, of op zijn minst te vertalen zijn naar een standaard. Daarom zeggen wij tegen alle corporaties: richt je systeem zoveel mogelijk in volgens de standaarden van VERA en het Referentie Grootboek Schema.

Wat is jullie propositie in de sector?

SKARP wil haar klanten volledig ontzorgen op het gebied van stuur- en verantwoordingsinformatie. We bieden een gedegen stappenplan waarin standaardisatie en datakwaliteit een belangrijke rol spelen. Vervolgens leveren we de stuur- en verantwoordingsinformatie met een druk op de knop. Panklaar voor verantwoording of interne rapportage en sturing. Nu doen wij dit nog veelal in projectvorm, maar naarmate standaardisatie meer vorm krijgt is dat helemaal niet meer nodig. Wij willen toe naar een situatie waarbij een klant naar ons portaal gaat, een indicator in zijn winkelwagen laadt waarna de meter direct uitslaat met cijfers van de eigen organisatie. Daar zijn we nog niet helemaal, maar we zijn er al wel erg dichtbij. ■