Stappen zetten in datagedreven werken

Een praktische handleiding voor MKW-ers

Joke Abbring (voorzitter MKW-platform): "We ontkomen niet aan datagedreven werken, maar hoe pak je dat het beste op? Om minder erover te praten en meer te doen deze handleiding namens het MKW om concreet stappen te zetten!"

Stappen zetten in datagedreven Werken

Een praktische handleiding voor MKW-ers

Op 4 juni 2025 organiseerde het MKW-platform in samenwerking met het *Netwerk Datagedreven werken* van Aedes een bijeenkomst over datagedreven werken. Hoe kunnen we stappen zetten in meer datagedreven werken? In deze handleiding zes praktische stappen om meer datavolwassen te worden inclusief een korte uitleg over verschillende type data.

Ergin Borova: bij sommige corporaties begint datagedreven werken nog steeds met: "Wie heeft de laatste versie van dat rapport?"

6 Stappen naar Datagedreven Werken

Gebaseerd op de bijdrage van Ergin Borova (Orange Melons)

1

Heldere visie en datagedreven leiderschap

Een succesvolle transitie naar datagedreven werken begint met een duidelijke visie. Wat wil je als corporatie bereiken met data? En hoe groot is je ambitie om datagedreven te werken? Leiderschap speelt hierin een cruciale rol: zij moeten de visie uitdragen, medewerkers inspireren en het belang van data benadrukken. Datagedreven werken start dus topdown i.p.v. bottom-up.

2

Datakwaliteit en governance

Om op basis van data (beleids)beslissingen te kunnen nemen moet de data op orde zijn. Dit vereist dat de huidige data wordt opgeschoond en er heldere afspraken zijn over hoe zaken worden vastgelegd. Wie is verantwoordelijk voor welk deel van (alle) data en wie controleert daarop? Het gaat ook over zorgen dat alleen bevoegde medewerkers toegang hebben tot gevoelige data en dit wordt bijgehouden en gecontroleerd (compliance). Overigens is het een utopie te denken dat er ooit een moment komt waarop alle data op orde is. Wel kan je de betrouwbaarheid van je data veel groter en betrouwbaarder maken.

Wist je dat voor het opschonen van data tegenwoordig AI-datascanners bestaan? Deze scanner scant de data, haalt onregelmatigheden eruit en standaardiseert hoe bijvoorbeeld een adres wordt genoteerd in het ERP systeem.

3

Dataplatform en digitale infrastructuur

Hoe zorg je ervoor dat alle data dat inzicht geeft dat je er analyses mee kunt maken? Een infrastructuur is groot belang voor datagedreven werken. Maak één centrale plek voor al je data, bijvoorbeeld met Microsoft Fabric. Gebruik Power BI om de data makkelijk te ontsluiten en te analyseren. Koppel systemen met elkaar via API's zodat alles goed samenwerkt.

4

Datageletterdheid

Medewerkers moeten data kunnen begrijpen en toepassen. Trainingen over wat wel en niet mogelijk is met data helpen het bewustzijn vergroten en ook de geletterdheid over wat er allemaal mogelijk is. Daarnaast helpt het om naast de data-specialisten ook data-experts aan te stellen die gemakkelijker hun weg weten in data en daarbij collega's kunnen helpen. Afhankelijk van de omvang van je corporatie of de ambitie kun je deze functionarissen zelf aanstellen. Maar ook inhuren of samenwerken met collega corporaties is natuurlijk het overwegen waard!

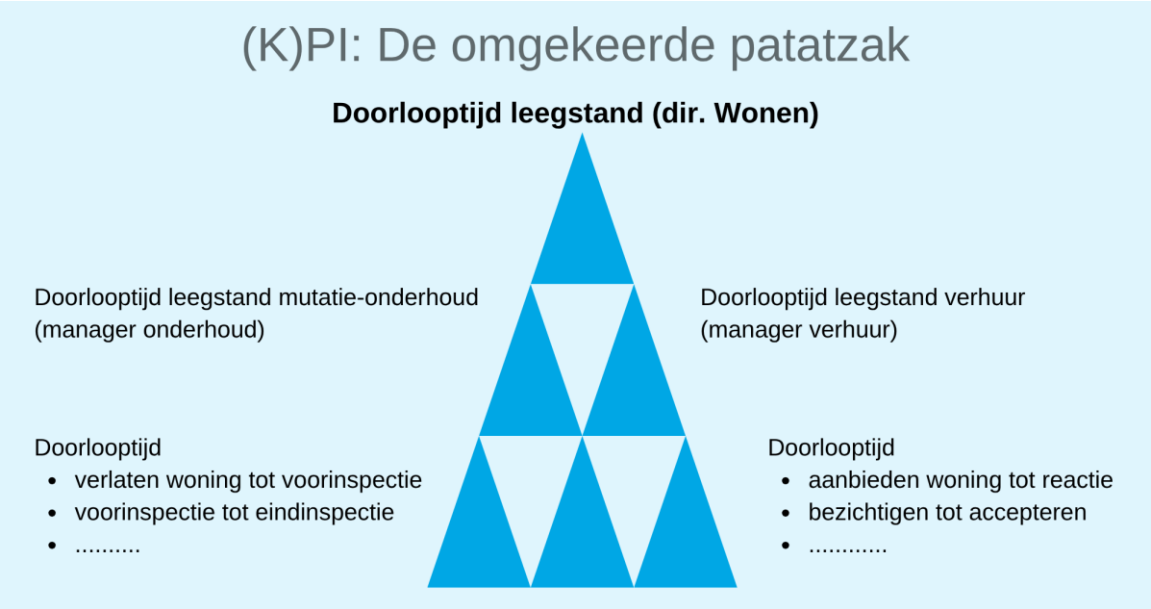
5

Data in besluitvorming

Data kan structureel onderdeel zijn van je besluitvorming. Koppel je grote ambities (KPI op organisatieniveau) aan prestaties op afdeling, team of medewerkerniveau en knip ambities in tijd op zodat meetbaar is of je op de goede weg zit. Bespreek periodiek of je nog steeds op de goede weg zit en evalueer eerdere beslissingen op basis van inzichten vanuit data.

Resultaatgericht werkt beter bij datagericht werken

- Focus op impact in plaats van input: sturen op resultaat betekent kijken naar het gewenste effect, niet alleen of het geld is uitgegeven;
- Beter gebruik van data-analyse: resultaatsturing maakt het mogelijk om prestaties te meten, trends te ontdekken en bij te sturen;
- Sneller leren en verbeteren: resultaatsturing helpt sneller te zien wat werkt en wat niet, en bij te sturen op basis van data;
- Meer ruimte voor innovatie: resultaatsturing biedt ruimte voor creatieve oplossingen die hetzelfde of beter resultaat opleveren;
- Beter verantwoorden naar stakeholders;
- Resultaatsturing maakt het makkelijker om te laten zien hoe je bijdraagt aan maatschappelijke doelen.



Op de bijeenkomst van 4 juni vertelde Haag Wonen in een van de deelsessies hoe zij met de 'omgekeerde patatzak' de ambities opknippen in prestatie-indicatoren. Wat is er nodig om te sturen op de doorlooptijd van leegstand? Maar ook groter de ambitie om in 2050 Co2 neutraal te zijn: wat moet op 31-12-2027 klaar zijn om de doelstelling van 1-1-2050 te halen?

6

Cultuur van continu leren

Een lerende organisatie experimenteert, leert van fouten en gebruikt feedback. Zie ook de directeurendag (april, 2025) 'Leren van briljante mislukkingen' over hoe je als corporatie een cultuur kan hebben waarin het maken van fouten niet alleen geaccepteerd wordt, maar ook gezien wordt als een mogelijkheid om succesvoller te worden. Op die middag ondertekende alle aanwezige MKW-ers de *Universele Verklaring Van het Recht Briljant te Mislukken*.

Tip: de techniek van datagedreven werken is de bovenstroom. Maar heb ook aandacht voor de onderstroom. Hoe krijg je medewerkers van huidige manier van werken naar een nieuwe manier van werken?

4 vormen van data

Omschrijvende data
Geeft inzicht in wat er is gebeurd. Voorbeeld: Een dashboard dat laat zien hoeveel huurders hebben gebeld.

Diagnostische data
Geeft inzicht in waarom iets is gebeurd. Voorbeeld: Analyse van klantfeedback om te begrijpen waarom de klanttevredenheid is gedaald.

Voorspellende data
Voorspelt wat er waarschijnlijk gaat gebeuren. Voorbeeld: Een model dat voorspelt welke klanten waarschijnlijk zullen vertrekken.

Voorschrijvende data
Geeft aanbevelingen over wat te doen. Bijv.: Een systeem dat voorstelt welke marketingactie het meest effectief is voor een specifieke klantgroep.