



'Je moet mensen meenemen in het proces'

Hoe houd je data up-to-date?

Samenwerken en samendoen. Het zijn de belangrijkste waarden voor de gemeente Enschede, om de neuzen dezelfde kant op te krijgen, als het gaat om het up-to-date houden van informatie. "Bij ons is de informatiemanager deel van de vastgoedafdeling in plaats van dat zij op een aparte afdeling zit," vertelt

Nihad Mesevic, hoofd vastgoed van de gemeente Enschede. Liset Jaczynski vervult sinds twee jaar deze rol, zij schuift ook aan bij ons gesprek.

"Het informatiesysteem is van groot belang voor de risicoanalyse," legt Mesevic uit. "Sluiten de resultaten uit de financiële administratie aan bij de

verhuuradministratie? Is alles volledig? We doen dit al lange tijd zo. Voor die tijd, voor ongeveer 2018 kregen we regelmatig de vraag: 'hebben we alle contracten in beeld en ontvangen we alles wat we zouden moeten ontvangen?' Er was geen centraal systeem, er werd vooral gewerkt met losse excel-lijsten."

Analyses gaan nu sneller

De gemeente heeft verschillende rollen toebedeeld aan medewerkers voor het invoeren van data. Zo is de controle geborgd en ligt niet alle verantwoordelijkheid bij één persoon. Door een tool die de gemeente gebruikt, is het mogelijk de systemen bij elkaar te brengen waardoor ze snel analyses kunnen uitvoeren. Niet alleen zie je zo wat is gefactureerd en wat is betaald, maar zie je ook wat er in rekening gebracht had moeten worden vanuit het vastgoedstelsel. "In het begin deden we zo'n analyse één keer per kwartaal omdat er best wel wat verschillen uitkwamen. Maar inmiddels loopt het best goed en is één keer per jaar genoeg. Vroeger kostte zo'n analyse misschien wel vier weken, nu lukt het in een dag of twee," legt Mesevic uit.

Informatie realtime

"We zorgen dat bronnen altijd met elkaar gekoppeld zijn, zodat je realtime

je informatie hebt," vertelt Jaczynski. "We zijn nu met een project bezig, waardoor je op elk moment die data kunt opvragen, dus niet jaarlijks, maar elk moment dat je het nodig hebt. We evalueren ook jaarlijks het proces. Als de rapportage is gemaakt, gaan we met elkaar zitten en bespreken we: wat is jouw rol en hoe kunnen we het verbeteren?" Jaczynski, met een achtergrond in de informatiemanagement en bedrijfskunde, was blij verrast toen ze in het vastgoed belandde. "Er is enorm veel data uit vastgoed te halen, vooral bij maatschappelijk vastgoed. Dat maakt het werk dat ik doe heel tastbaar."

Excelbestanden

Jaczynski hoeft zich voorlopig niet te vervelen, want ze heeft nog voldoende wensen. De vele Excelbestanden die circuleren is iets waar beiden graag vanaf willen. "Je wil dat iedereen zijn data gelijk in het systeem zet," aldus

Jaczynski. Ook willen ze graag de hele schat aan gegevens die er ligt over de afgelopen tien tot twintig jaar gebruiken om analyses te maken. "Ik vind het zonde dat die nu niet gebruikt worden, want het is wel beschikbaar. Ik ben benieuwd naar de trends door de jaren heen, de contracten, de maatschappelijke doelen, het energieverbruik. Wat is het effect van verduurzamingsprojecten geweest? Dat zijn vragen die je met data-analyses kunt beantwoorden."

'Het scheelt bij wijze van spreken drie stappen'

Weerstand overwinnen

"Bij veranderingen zie je vaak zie je eerst wat weerstand. 'Moet ik dit echt allemaal bijhouden?' hoor je dan. Maar als ze dan zien wat je ermee kunt, welke meerwaarde het voor hen zelf heeft, dan begrijpen ze het wel. We zijn nu bezig een nieuw systeem te implementeren waarbij het makkelijk wordt om gegevens van verschillende bronnen aan elkaar te koppelen. Zo kun je informatie over gebouwen en projecten aan elkaar linken." Ook is het op deze manier soms mogelijk om werkprocessen te vereenvoudigen.



“Soms zie je dat iemand iets drie keer moet doen, dan gaan we samen zitten en kijken: kun je daar wat stappen uithalen? Dan scheelt het heel veel uitzoekwerk en staat het er gelijk goed in. Een manager hoeft nu niet meer iemand te vragen om een rapportage, hij kan zelf in het systeem kijken en dat scheelt bij wijze van spreken drie stappen voor twee collega’s.”

Transpanter naar eindgebruikers

Mesevic: “Doordat de data goed op orde zijn, kun je veel transparanter zijn naar gebruikers, maar ook bijvoorbeeld naar de gemeenteraad. Het blijft een dynamisch proces. Je moet je telkens afvragen: welke informatie moeten we vastleggen om aan de informatievraag te kunnen voldoen. In de eerste instantie gaat het om kwaliteitsverbetering, de tijdsbesparing is een prettig bijkomstigheid. Het is niet zo dat je klaar bent, als je de data op orde hebt. De informatiebehoefte verandert steeds. Bijvoorbeeld nu met de verduurzamingsopgave. Dan is de vraag: hoe maak ik het meetbaar en wat heb ik daarvoor nodig? Wat is bijvoorbeeld de GPR-score van onze gebouwen? Het kost tijd, maar geeft veel inzicht.”

‘Kritisch kijken naar welke data je wilt hebben’

Overgang nieuw systeem

De gemeente gaat op dit moment over op een ander systeem dat nog beter moet voldoen aan de informatiebehoefte in de toekomst. Jaczynski: “Dat betekent kritisch kijken welke data je wil hebben. Met het nieuwe systeem willen we ook koppelingen maken met andere afdelingen, zoals bijvoorbeeld gebiedsontwikkeling. In het oude systeem zie je soms velden die al lang niet zijn aangepast. Dan gaan we kijken: wat is dat, waarom is dat zo lang niet aangepast? Geeft die informatie nog meerwaarde? Vaak is het antwoord: ‘Omdat ik het altijd al zo doe’”



Nihad Mesevic

Mensen meenemen

“Het is een kwestie van mensen meenemen in het proces. Ik kan wel in mijn eentje een plan verzinnen, maar daar schiet je niks mee. Zo zit ik bijvoorbeeld met de vastgoedbeheerder in het project. Omdat ik gelijk op de afdeling zit, kan ik makkelijk even sparren. Als er weerstand is, hoor ik dat meteen,” vertelt de Enschedese informatiemanager. Mesevic: “De Informatiemanager heeft dus een belangrijke rol bij ons. Ze bespreekt met collega’s de werkwijzen. We organiseren het met elkaar. We geven de mensen de ruimte om het gesprek met elkaar te voeren door ze in een vroeg stadium betrekken. Zelf

heb ik het nieuwe systeem nog niet gezien. Het gaat erom dat de mensen op de afdeling ermee kunnen werken. Zij kunnen beoordelen of het aansluit op hun werk. Als ik dat zou doen, zou dat de omgekeerde wereld zijn.”

Tot nu toe zijn zowel de Mesevic als Jaczynski best tevreden over hoe het gaat met de informatievoorziening. “Ik heb geen slapeloze nachten,” lacht Mesevic. “We gaan nog mooie dingen doen,” sluit Jaczynski af.

Zwolle's zoektocht naar vastgoedinformatie

Programmaplan Maatschappelijke Voorzieningen helpt behoeften beter in kaart brengen

Sanne Apperlo is trainee bij Bouwstenen voor Sociaal en werkt bij de gemeente Zwolle, waar ze onder andere onderzoek doet naar de gebruikerstevredenheid van het maatschappelijk vastgoed. Carolien van der Velden is ontwikkelmanager maatschappelijk vastgoed. Momenteel werkt Zwolle met een Programmaplan Maatschappelijke Voorzieningen. Apperlo: "Ik hoop dat uiteindelijk de informatie uit het Programmaplan samen met de data over gebruikerstevredenheid in een groot systeem komt. Dan heb je een volledig overzicht!"

"Het Programmaplan Maatschappelijke Voorzieningen is ontstaan om meer vanuit de gebruiker te gaan denken," legt van der Velden uit. "Eerder werkten we meer aanbodgericht en werd ons vastgoed verhuurd aan de gebruiker die er het hardst om vroeg. Nu kijken we veel meer naar de opbouw van de wijk. Wat voor mensen wonen er, wat is de

leeftijdsopbouw, zijn ze mobiel? Wat is de inkomenssituatie? Sommige mensen willen graag kleinschalige voorzieningen in hun eigen wijk, anderen vinden het helemaal niet erg om een stukje te fietsen naar een grotere uitgebreidere voorziening. Het bepalen wat er aan maatschappelijke voorzieningen nodig is, doen we nu dus veel meer samen met de wijk."

Vraag en aanbod op elkaar afstemmen

De gemeente maakt onder andere gebruik van modellen voor leefstijlen in de wijken. Door Buurt-voor-Buurtonderzoek en openbaar toegankelijke data (bijvoorbeeld CBS, landelijk register kinderopvang) is er een data-bestand opgebouwd waarin de behoeften van de verschillende wijken staan. Dat is vergeleken met wat er al is aan maatschappelijke voorzieningen. "Zo proberen we vraag en aanbod op elkaar af te stemmen," legt van der Velden uit.

