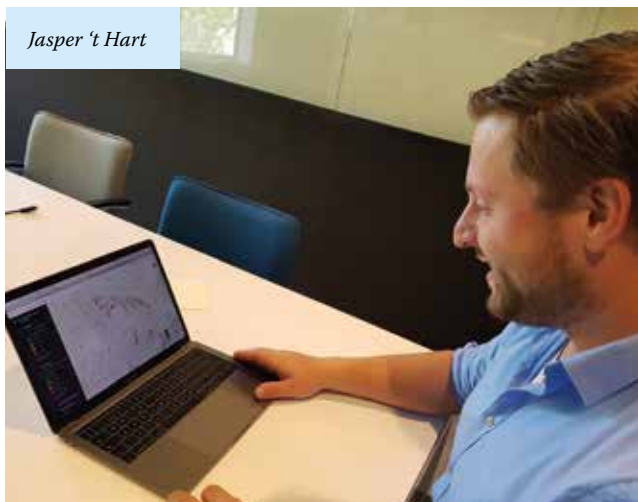




Huismus en warmtenet digitaal in kaart

Meer data- en klantgedreven werken. Met dat doel gebruiken medewerkers van de Alliantie het online dashboard in hun werk. Twee enthousiaste dataspecialisten van de corporatie leggen uit hoe het werkt.

Jasper 't Hart



ONLINE DASHBOARD

Het is een voorbeeld van hoe de Alliantie de 'carto-tool' gebruikt. Met deze google-mapsachtige applicatie kan de corporatie op digitale kaarten een veelheid aan gegevens over haar klanten en vastgoed laten zien. "Het online dashboard brengt gegevens visueel in beeld", zegt Theunissen. "Omdat het zo eenvoudig werkt, is dit een ideaal hulpmiddel voor het maken en onderhouden

van ons beleid. Het geeft goed inzicht waar onze investeringen en maatregelen het beste tot hun recht komen. Daardoor kunnen we onze woningen en dienstverlening beter afstemmen op onze klanten."

Om de kaarten te vullen, koppelt de Alliantie in- en externe data. Bijvoorbeeld gegevens uit huurderenquêtees over tevredenheid met de woning, het veiligheidsgevoel in de woonomgeving en de duurzaamheidsambities van de corporatie. "Deze data koppelen we aan externe data over consumentengedrag, zoals die bijvoorbeeld te vinden zijn bij het CBS", zegt Theunissen. "Op basis van bigdata-analyses kunnen we vervolgens voorspellingen doen." Enthousiast vertellen ze over hun voorspelling over het te verwachten onderhoud nadat iemand in een bepaalde wijk verhuist. "We weten vrij zeker of we een woning direct kunnen doorverhuren of dat eerst groot onderhoud

nodig is. Hierdoor voorkomen we onnodige voorinspecties en dat scheelt tijd. Maar belangrijker is het voordeel voor de toekomstige klant. Die kan sneller in zijn nieuwe woning." Waarborging van de privacy is bij het verwerken van gegevens over huurders natuurlijk een belangrijk aandachtspunt. De *Privacy Officer* van de Alliantie kijkt daarom altijd mee over de schouder van de twee datamannen. Ook de huurdersbelangenorganisatie is betrokken bij de werkwijze en het doel van de cartool.

Het leuke van deze tool is dat het nooit klaar is, vinden beiden. Nu werken ze bijvoorbeeld aan kaarten waarop de ondergrondse warmtenetten zichtbaar zijn: zowel bestaande als toekomstige opties. De collega's die in gesprek zijn met de gemeenten over de gemeentelijke wijkplannen voor de 'transitievisie warmte' staan al te trappelen om die kaarten te kunnen gebruiken.

Het leuke van deze tool is dat het nooit klaar is, vinden beiden. Nu werken ze bijvoorbeeld aan kaarten waarop de ondergrondse warmtenetten zichtbaar zijn: zowel bestaande als toekomstige opties. De collega's die in gesprek zijn met de gemeenten over de gemeentelijke wijkplannen voor de 'transitievisie warmte' staan al te trappelen om die kaarten te kunnen gebruiken.

SLIMMER EN BETER

Data en cijfers zijn niet altijd voor iedereen even inzichtelijk. Een online dashboard zoals de Alliantie gebruikt, is een waardevolle toevoeging aan de digitale gereedschapskist. Het helpt corporaties om eenvoudig en aantrekkelijk meer data- en klantgedreven te werken. Daarvoor pleit Aedes in de *Vernieuwingsagenda, Slimmer en beter voor elkaar*. Digitalisering en informatievoorziening is daarbinnen een van de thema's. Het instrument helpt ook bij het versnellen van de vernieuwing in andere thema's, zoals Verduurzaming en Leefbare wijken en buurten. ■