

# Data Governance

## 9 Best Practices



## Whitepaper

## 9 Best practices voor data governance

Datagedreven werken is een thema wat momenteel bij veel organisaties speelt. Wat houdt dit precies in? Datagedreven werken is het kunnen sturen op basis van onbewerkte feiten en data. Op deze manier kun je accurate beslissingen nemen op basis van data en baseer je deze niet op vermoedens, meningen, intuïtie of het zogenaamde onderbuikgevoel. Zo heb je altijd je data om op terug te vallen.

De praktijk laat echter een ander beeld zien. Veel organisaties hebben moeite met daadwerkelijk datagedreven werken. Om datagedreven te kunnen werken zijn er namelijk verschillende randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden. Zo zijn er technische randvoorwaarden, zoals de juiste tools om data inzichtelijk te maken, maar er zijn ook randvoorwaarden voor de organisatie, de processen en het beleid. Deze worden vaak samengevat onder de naam data governance.

Data governance gaat over het verbeteren van de herbruikbaarheid, toegankelijkheid, kwaliteit, beschikbaarheid, integratie en beveiliging van data. Hierbij ligt de nadruk op de mensen, het beleid en de processen rondom de data en juist niet op de techniek. Door je data governance op orde te hebben, kan uiteindelijk datagedreven werken haar doorgang vinden.

Met de volgende negen praktische tips helpen we je met het zetten van de eerste stappen op het gebied van data governance, waardoor je effectiever en efficiënter met je data aan de slag kunt.

## 1. Stel concrete doelstellingen

Datagedreven werken staat hoog op de agenda van organisaties, maar toch ontbreekt het regelmatig aan concrete doelstellingen. Er wordt vaak veel tijd besteed aan discussies over data, techniek en rapportages, maar te weinig aan het stellen van concrete doelen. Eén van jouw eerste stappen met data governance zou het bepalen van concrete doelstellingen voor data gedreven werken moeten zijn.

Concrete doelstellingen kunnen zijn:

- Wij werken niet met vervuilde data. De data is 100% juist en volledig;
- Actualiteit van de data moet naar near real-time, ofwel op uur-niveau (i.p.v. dag-niveau);
- Niemand heeft meer dan 5 rapportages nodig om zijn/haar werk te doen.

Het zorgen voor concrete doelstellingen - waaruit bijvoorbeeld blijkt wat het moet opleveren en wat er daarvoor moet gebeuren - zal helpen om de juiste stappen te (blijven) zetten. Door doelen in te stellen, biedt je focus en maak je resultaten meetbaar.

## 2. Definieer data governance

Data governance is een erg breed begrip en er zijn uitgebreide en complexe modellen voor, zoals het DAMA- of DMBOK-model. Dit maakt het soms ook lastig om uit te leggen aan anderen. Toch is die uitleg erg belangrijk om ervoor te zorgen dat iedereen de neus dezelfde kant op heeft staan en begrijpt wat data governance inhoudt.

Mensen informeren en ze overtuigen van de toegevoegde waarde van effectieve data governance is van wezenlijk belang. Daarbij gaat het vaak om een stap voor stap invulling van bepaalde onderdelen van



het model. Door dit op te splitsen, wordt het begrip data governance kleiner gemaakt en dus ook begrijpelijker voor de rest van de organisatie.

Daarbij raden we niet zozeer aan om klein te beginnen, maar wel om te beginnen met het onderwerp wat het dichtste bij staat of actueel is binnen de organisatie. Zo sluit je het beste aan bij een actuele behoefte en krijg je mensen gemakkelijker mee. Een onderdeel om mee te starten is bijvoorbeeld het in kaart brengen van de beschikbare data, zowel in interne als externe bronnen. Als vervolgstap kun je denken aan het opzetten van een autorisatiestructuur, het inrichten van datakwaliteit of het neerzetten van een KPI-structuur.

### 3. Vergeet de beleidsregels niet

Dit is meestal het minst gewaardeerde onderwerp en klinkt wellicht wat lastig. Toch kan het enorm helpen om eens een paar beleidsregels op te schrijven voor een specifiek onderdeel zoals datakwaliteit. Vaak volgt de rest (bijna) vanzelf.

De beleidsregels geven een mooi kader en richtlijnen voor het verder inrichten van data governance. Concrete beleidsregels zijn:

- Er is een data-eigenaar toegekend en hij/zij bepaalt de norm voor de datakwaliteit;
- Datavalidatie vindt altijd plaats in de bron;
- Datakwaliteit maken we inzichtelijk in termen van juistheid, nauwkeurigheid, volledigheid, beschikbaarheid en tijdigheid.

### 4. Zorg voor heldere definities

Regelmatig komen wij in situaties terecht waarin er veel verwarring is over verschillende definities. Neem bijvoorbeeld metadata, masterdata of referentiedata. Iedereen lijkt het te weten, maar wat is nu precies wat? Net als het begrijpen van de data is het begrijpen van de definities en deze op dezelfde wijze hanteren van groot belang. Creëer daarom helderheid, zelfs voor ogenschijnlijk eenvoudige begrippen zoals 'klant' en 'datakwaliteit'.



Door duidelijk uit te spreken en vast te leggen wat exact onder een definitie wordt verstaan, schep je die helderheid. Hierbij kan het gebruik van voorbeelden enorm helpen. Een voorbeeld kan heel duidelijk laten zien hoe een bepaald begrip (bijv. postcode of klant) hierin voorkomt. Ook ogenschijnlijk eenvoudige definities moet je altijd toetsen.

## 5. Beperk de hoeveelheid detail en data

Dit klinkt natuurlijk een beetje vreemd. Met datagedreven werken willen we graag op basis van alle data én soms kleine details de juiste beslissing kunnen nemen, wat vraagt om veel informatie, oftewel big data. Een rapportage maken is (relatief) eenvoudig, wat resulteert in veel rapportages binnen een organisatie. Deze worden veelal gebruikt om operationeel te managen en gaan vaak tot in de kleinste details. Tegenwoordig komt binnen een organisatie steeds meer data beschikbaar door de toenemende digitalisering van processen. Bovendien is het leuk om met data bezig te zijn. Hierdoor denken mensen vaak dat ze *in control* zijn.

KPI-sturing lijkt daardoor niet nodig of de KPI-rapportages worden als 'moetjes' geproduceerd en vervolgens meteen weer aan de kant geschoven. Houd daarom het aantal rapportages beperkt en leg een eenvoudige KPI-structuur aan, waarbij enkel details in de rapportages te vinden zijn. Te veel details en data aan iedereen geven, geeft meestal alleen maar verwarring

## 6. Zet datakwaliteit op één

Datakwaliteit is één van de belangrijkste vereisten om datagedreven te kunnen werken en staat hoog op de prioriteitenlijst van organisaties. Toch is de daadwerkelijke datakwaliteit vaak onvoldoende en is er geen zicht op de impact van slechte datakwaliteit op analyses. In sommige gevallen kunnen hierdoor überhaupt geen analyses worden uitgevoerd. Daarnaast kost het opschonen van data veel tijd en niet iedereen heeft daar zin in of maakt er tijd voor. Het vervolgens schoonhouden van de data of het doorvoeren van structurele wijzigingen in de bronsystemen belandt vaak ergens onderaan de backlog.

Dat datakwaliteit onvoldoende prioriteit krijg is zonde, want er is wel een positieve business case voor. Goede datakwaliteit zorgt voor beter en sneller inzicht en minder fouten of uitval in het proces. Ook zijn medewerkers minder tijd kwijt aan datacollectie en controles, zodat er meer tijd aan analyse werkzaamheden besteed kan worden. Het in kaart brengen van de datakwaliteit en de impact op de analyses is daarom essentieel. Belicht daarbij niet alleen wat het oplost of wat voor beperkingen het nu oplevert, maar ook wat voor mogelijkheden het biedt in de toekomst. Zo wordt het aantrekkelijker om op te pakken.

## 7. Wij voorspellen dat het aannemen van een data scientist niet werkt (zonder een duidelijk doel)

Tegenwoordig wil iedere organisatie een data steward, maar vooral ook een data scientist. Wie wil er nou niet op basis van data voorspellen wat er gaat gebeuren? Door de belofte van data science staan organisaties niet altijd stil bij de precieze werkzaamheden van de data scientist in spé. Wij raden aan om niet zomaar een data scientist aan te nemen, maar eerst goed te bepalen waar daadwerkelijk behoefte aan is. Analyseer goed hoe volwassen de organisatie op dit moment is ten aanzien van data governance. Zorg ervoor dat de randvoorwaarden voor succes zijn ingevuld, zodat een data scientist wel een positieve impact kan maken en de belofte van datagedreven werken kan inlossen.





## 8. Zorg voor de juiste kennis op het gebied van datakwaliteit en persoonsgegevens

De combinatie datakwaliteit-persoonsgegevens is een lastige. Zo stelt de AVG niet alleen eisen aan de beveiliging en de ontsluiting van (persoons)gegevens, maar ook aan de kwaliteit. De data dient namelijk integer te zijn: compleet, accuraat en up-to-date.

Het is belangrijk om de juiste expertise in huis te hebben op dit gebied. Verkeerde interpretatie en onwetendheid kunnen problemen veroorzaken. Daarnaast moet het AVG-beleid ook praktisch en werkbaar zijn, want anders loop je vast in regels en protocollen van je eigen organisatie.

## 9. Verzand niet in details

Onze laatste tip klinkt wellicht wat tegenstrijdig, want binnen een datawarehouse of BI-omgeving zijn details van groot belang. Details bepalen of de informatie op het scherm bij de eindgebruiker klopt en of de juiste analyses kunnen worden uitgevoerd.

Voor data governance zijn details betreffende plannen en strategie juist minder belangrijk. Door te gedetailleerd van start te gaan, zal het proces moeizaam verlopen en misschien zelfs vastlopen. Verzand dus niet in details, maar breng voor data governance de data daarom globaal in kaart met beschrijvende businessstermen, niet op databaseniveau

## Tot slot

Deze 9 best practices helpen je om de eerste stappen te zetten naar datagedreven werken. Staar jezelf niet blind op de techniek, maar realiseer structurele verbeteringen met data governance. Data governance maakt je organisatie wendbaarder, bespaart kosten, helpt bij wettelijke compliance en zorgt ervoor dat iedereen op één lijn zit.

Ben jij ook bezig met deze onderwerpen binnen je organisatie? Maak dan gebruik van onze kennis en ervaring. We denken graag met je mee en kunnen in kort tijdbestek in kaart brengen waar jouw organisatie op het gebied van data governance staat, zodat je klaar bent om de volgende stap naar datagedreven werken te zetten.





Bij ilionx helpen we organisaties met het omzetten van data in bruikbare informatie om zo datagedreven werken mogelijk te maken. Dit doen wij onder andere door het stap voor stap inrichten van data governance met behulp van het DAMA DMBOK-framework. Wij ondersteunen je bij het inrichten van een datastrategie, de KPI-besturing, meta-en masterdata, datakwaliteit en data-autorisatie. Hiermee maximaliseer je de waarde die uit jouw data kan worden gehaald. Meer weten? Neem dan contact met ons op via:

[info@ilionx.com](mailto:info@ilionx.com)

088 05 90 500