

Betrouwbare dienstverlening begint bij informatie die overal hetzelfde betekent.

Een bewoner maakt geen onderscheid tussen Klantcontact, IT, Data of Communicatie. Voor de huurder is er slechts één woningcorporatie.

Maar achter de schermen werken teams en systemen vaak vanuit verschillende bronnen, definities en afspraken. Daardoor ontstaan verschillende antwoorden, dubbel werk, herstelwerk en processen die langer duren dan nodig. En AI lost dat niet vanzelf op.

Benieuwd hoe u beweegt van versnipperde informatie naar **betere dienstverlening**, **slimmer samenwerken** en een organisatie die klaar is voor betrouwbare, schaalbare AI?



Dezelfde vraag, drie kanalen, drie verschillende antwoorden.

Tegenstrijdige informatie kost steeds meer:

€ 1.097

beïnvloedbare bedrijfslasten per verhuureenheid, het hoogste niveau sinds de start van de benchmark

€ 48

tekort op het huishoudboekje, per verhuureenheid per maand

+19%

stijging van de totale ICT-kosten per verhuureenheid in één jaar

Marktcontext: Aedes-benchmark 2025 en ICT Benchmark Woningcorporaties 2025.

€ 98 → € 248

ICT staat voor ongeveer € 98 per verhuureenheid in uw bedrijfslasten. De totale ICT-eigendomskosten liggen rond € 248. Het ene getal telt wat op de ICT-regel staat, het andere telt wat ICT werkelijk kost. Twee definities van hetzelfde woord, in twee systemen, allebei correct. Dat is het patroon waar deze pagina over gaat.

Wat bewoners merken: Eén melding, drie contactpunten, **drie tegenstrijdige antwoorden**.

BEWONER

Lekkage onder de gootsteen

Meldt in eigen woorden, via telefoon of portaal.

KLANTPORTAAL

Categorie Sanitair

Het keuzemenu kent geen term 'waterschade'.

ONDERHOUDSCONTRACT

Spoed, vier uur

'Waterschade' is hier een spoedklasse.

KETENPARTNER

Werksoort Loodgieter

De werksoort kent geen 'spoedklasse'.

Wat hier verdwijnt is niet alleen informatie. De vakman komt later, de huurder belt opnieuw en een medewerker moet herstellen wat in de keten verloren ging. Een informatieprobleem wordt zo een bewonersklacht, procesprobleem én kostenpost.

Wat een betrouwbare informatiebasis oplevert

Betere dienstverlening

Dezelfde vraag krijgt hetzelfde betrouwbare antwoord, ongeacht kanaal of medewerker.

Slimmer & efficiënter werken

Minder zoeken, controleren, dubbel beheer, herstelwerk en onnodig klantcontact.

Betrouwbare AI

Digitale diensten en AI werken op kennis die vindbaar, eenduidig en bestuurbaar is.



Wie dit realiseert

Rafaëla Ellensburg

Ik help organisaties versnipperde informatie omzetten in één begrijpelijke en bestuurbare basis, zodat mensen, systemen en AI vanuit dezelfde expliciete betekenis werken. Mijn kracht zit op het snijvlak van Klantcontact, Communicatie, Kennis, IT en Data.

14+

jaar ervaring

23.000+

recepten gemodelleerd

200.000+

assets gemigreerd

MEER OP DE ACHTERZIJDE

De organisatievraag achter het informatieprobleem

Eén organisatie. Verschillende teams. Dezelfde basis.

Een bewoner maakt geen onderscheid tussen Klantcontact, Communicatie & Kennis, IT of Data. De bestuurlijke opgave is daarom niet één systeem of één team verbeteren, maar zorgen dat de hele organisatie vanuit dezelfde betekenis kan werken.

Klantcontact	Communicatie & Kennis	IT	Data
Consistent antwoord aan bewoners.	Begrijpelijke, actuele kennis.	Schaalbare platformen, systemen en koppelingen.	Betrouwbare data en stuurinformatie.

Wat ik organiseer	De bestuurlijke winst
- Welke informatie leidend is en waar die beheerd wordt. - Wat begrippen precies betekenen, over teams en systemen heen. - Wie eigenaar is en wie beslisrecht heeft bij wijzigingen. - Hoe dezelfde betekenis bruikbaar wordt voor website, KCC, portaal, systemen en AI.	- Betere en consistentere dienstverlening - Minder dubbel beheer en herstelwerk - Duidelijk eigenaarschap en beslisrechten - Schaalbare digitalisering en betrouwbaardere AI

Van versnippering naar bestuurbare samenhang

VÓÓR	TRANSFORMATIE	NA
Meerdere versies, onduidelijke bron, veel herstelwerk	Proces in kaart, definities vergelijken, eigenaarschap organiseren	Eén betrouwbare basis, minder dubbel werk, betere service, AI-ready

Twee manieren om te beginnen:

Voor bestuur & MT Inspiratiesessie Een gedeeld beeld van wat AI-ready en informatiegestuurd werken van de organisatie vraagt, waar risico's en kansen zitten en welke volgende stap logisch is.	Voor één concrete use case Focusworkshop Kennisarchitectuur Kies één bewonersproces of AI-usecase. In vier uur maken we zichtbaar waar de informatieketen breekt en welke verbeteringen in 90 dagen het meeste verschil maken. Knelpuntenkaart, bron- en eigenaarschapsafspraken, start gedeelde taalbank en 90-dagen actieplan.
--	--



Wie ik ben

Rafaëla Ellensburg

Ik ben een strategisch denker en verbinder met ruim 15 jaar ervaring op het snijvlak van content, digitale dienstverlening en informatie. Bij Albert Heijn werkte ik jarenlang aan complexe vraagstukken rond contentarchitectuur, metadata, semantiek en governance op grote schaal.

Mijn kracht is dat ik werelden bij elkaar breng die binnen organisaties vaak apart zijn georganiseerd. Ik begrijp de taal van communicatie en klantcontact, maar ook die van IT, data en kennismanagement. Daardoor zie ik niet alleen waar informatie vastloopt, maar vooral waar een gedeelde basis ontbreekt.

Ik kijk daarbij altijd vanuit de mens die de organisatie probeert te helpen: de klant, bewoner of huurder die geen last zou moeten hebben van interne afdelingen, systemen of silo's.



SCAN VOOR
MEER INFORMATIE
Bestuur/MT eerst meekrijgen?
Kies de inspiratiesessie.