

## Resultaten en duiding enquête over digitalisering onder VTW leden

*De kennis en kunde van commissarissen van corporaties over digitalisering en digitale transformatie kan nog veel beter. Commissarissen van corporaties geven duidelijk aan dat er nog meer moet gebeuren op het gebied van het ontwikkelen en delen van kennis over digitalisering en digitale transformatie. Dit is een duidelijk signaal aan de VTW. Een aantal concrete punten voor de VTW die uit de enquête naar voren komen, zijn het opstellen van een digitale checklist om de 'digitale volwassenheid' van de RvC's te bepalen, investeren in de digitale vaardigheden van de RvC leden, noodzakelijk voor een beter begrip van digitalisering en digitale transformatie en het organiseren van een workshop cybersecurity.*

### Inleiding

De VTW heeft een werkgroep digitalisering ingesteld die zich buigt over digitalisering en de digitale transformatie en de rol van de commissarissen. De commissarissen in deze VTW-werkgroep willen zich inzetten om de digitalisering en de digitale transformatie in de sector en het toezicht daarop naar een hoger plan te tillen.

In de praktijk blijkt het voor - met name kleine - corporaties lastig om een digitale strategie te ontwikkelen. Elke RvC heeft kennis over digitalisering en digitale transformatie nodig om de rol als toezichhouder en als klankbord voor het bestuur goed te kunnen vervullen. Een belangrijke vraag voor de leden van de werkgroep is hoe corporaties én hun toezichhouders kunnen worden ondersteund om de digitalisering en de digitale strategie (als onderdeel van de strategische missie) vorm te kunnen geven.

### Enquête

Hiervoor is een korte enquête opgesteld. Begin 2022 heeft de VTW werkgroep Digitalisering deze enquête uitgezet onder de VTW leden. Op basis van de resultaten van deze enquête kan de VTW werkgroep Digitalisering nog beter bepalen welke zaken zij (snel) op moet pakken voor de VTW leden.

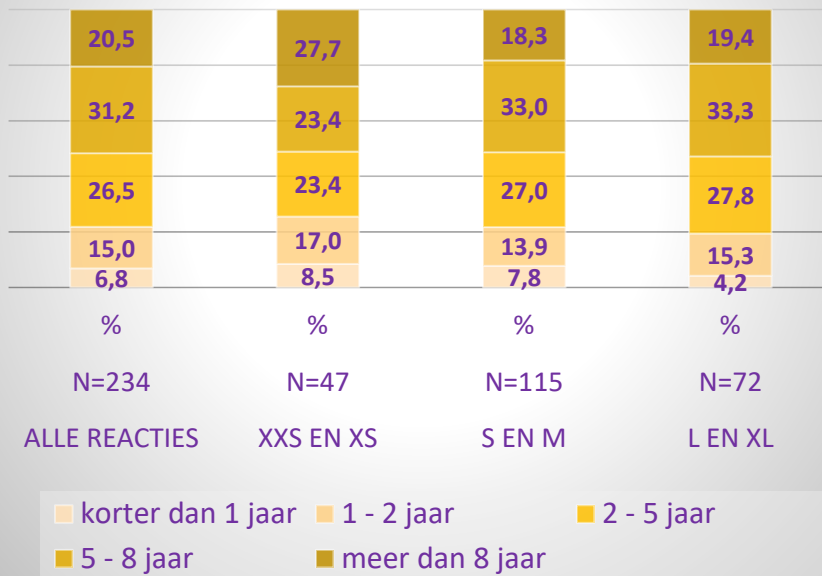
Er zijn vier vragen over de corporatie gesteld en zes vragen over de RvC en een vraag over de aanvullende wensen van de VTW leden voor de werkgroep en de VTW.

### Resultaten en korte duiding

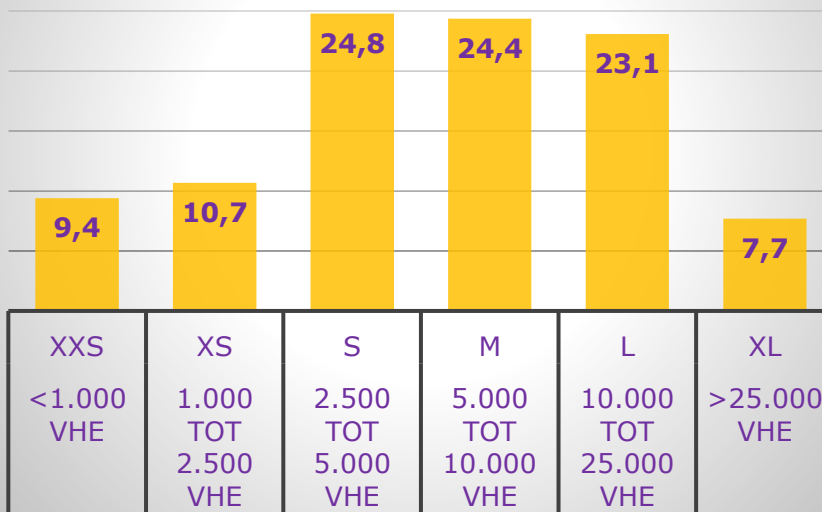
Er zijn 234 enquêtes ingevuld. Dat is ongeveer 20% van de VTW leden. Hierdoor kunnen redelijk betrouwbare uitspraken worden gedaan aan de hand van de resultaten.

De ingezonden enquêtes (n=234) geven een goede spreiding over de verschillende corporatiegroottes en ervaren en minder ervaren commissarissen. Dit betekent dat de resultaten ook een goed beeld geven over de gehele corporatiesector.

## Hoe lang bent u commissaris in de corporatiesector?

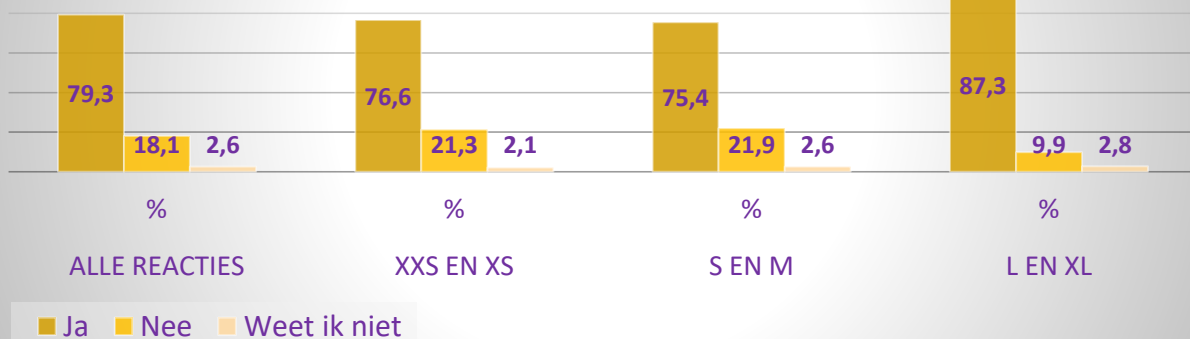


## Wat is de grootteklasse van de woningcorporatie?

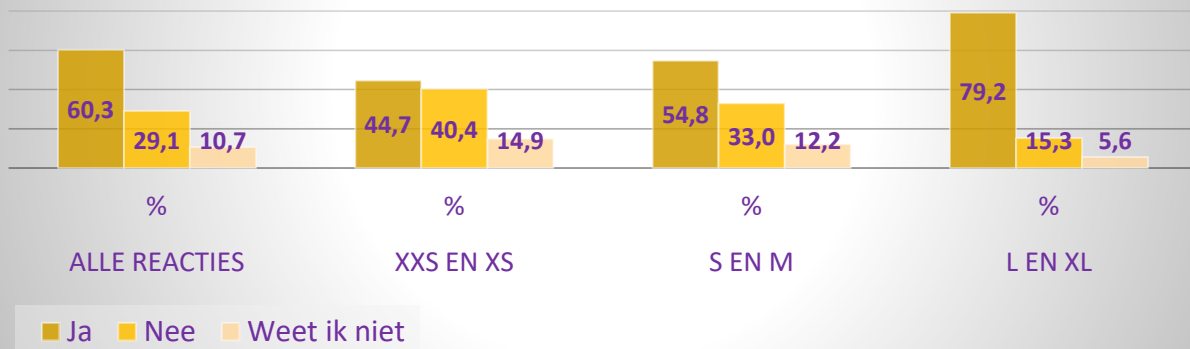


## Vragen over de corporatie

### 1a. Maakt digitalisering onderdeel uit van de strategie van de corporatie?

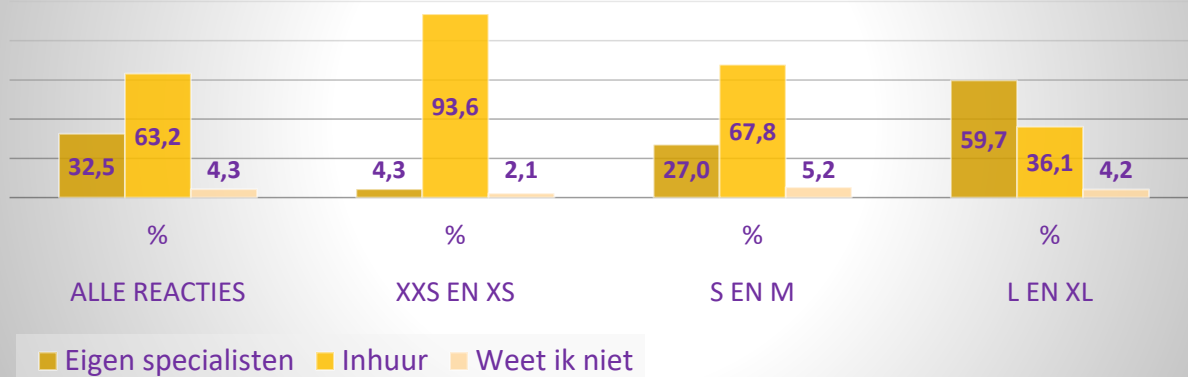


### 1b. Maakt digitale transformatie onderdeel uit van de strategie van de corporatie?



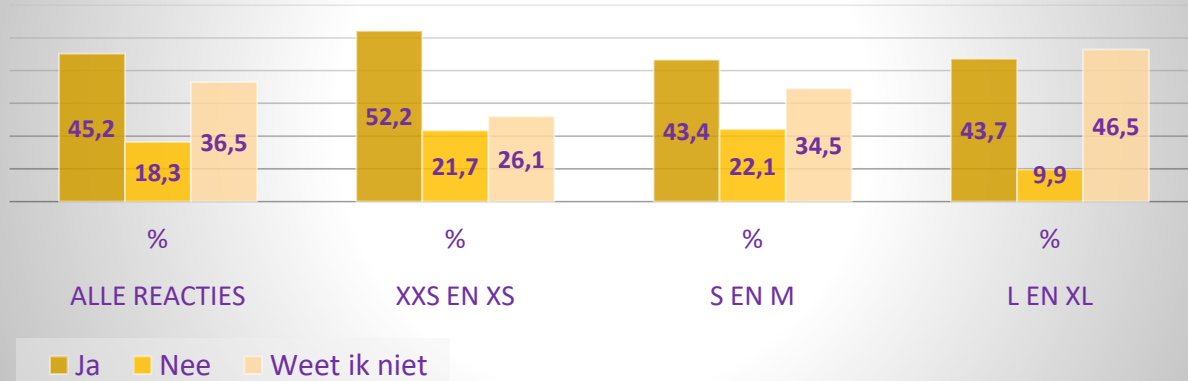
Digitalisering maakt voor een groot deel onderdeel uit van de strategie van de corporaties. Dit geldt voor alle groottes van corporaties. Voor de digitale transformatie geldt dit in mindere mate. Alleen voor de grootste corporaties (L en XL) maakt de digitale transformatie voor een groot deel onderdeel uit van de strategie van de corporatie.

## 2. Maakt uw organisatie gebruik van eigen specialisten op digitalisering/ ICT gebied of huurt u deze in?



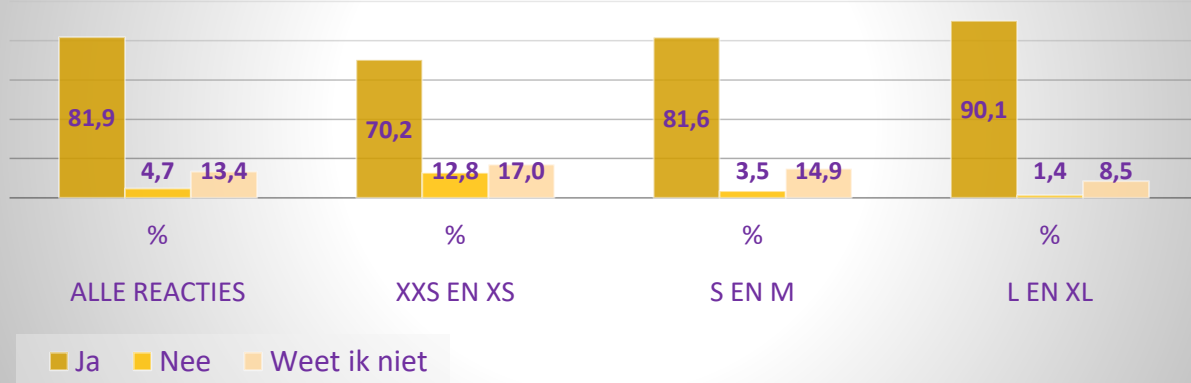
De meeste corporaties huren specialisten in op digitalisering/ ICT gebied, maar hoe groter de corporatie hoe meer er gebruik wordt gemaakt van eigen specialisten. Bij de grootste corporaties is dat bijna 60%.

## 3. Deelt uw organisatie informatie op digitalisering/ICT gebied met andere corporaties?



Bijna de helft van de corporaties deelt informatie op digitalisering/ICT gebied met andere corporaties. Bij de kleine corporaties is dat iets meer. Opvallend veel commissarissen weten niet of er informatie wordt gedeeld. Het is nog wel de vraag welke informatie er precies wordt gedeeld.

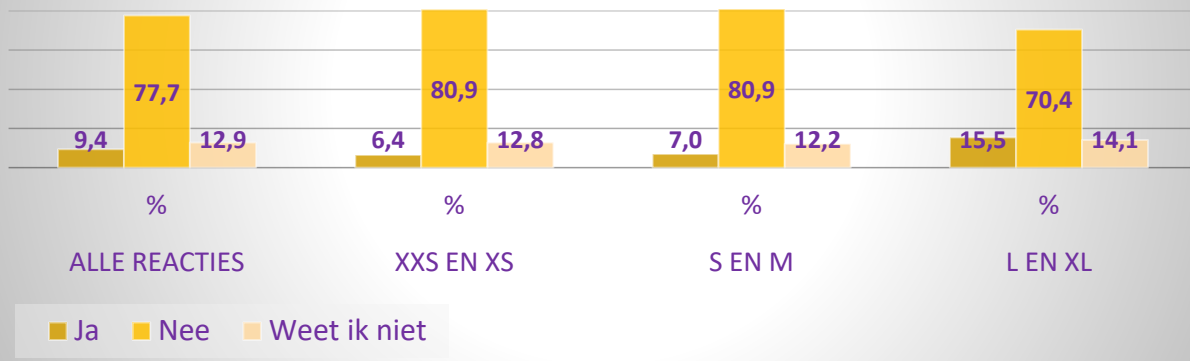
#### 4. Investeert uw organisatie in de digitale vaardigheden van de medewerkers?



Ruim 80% van de corporaties investeert in de digitale vaardigheden van de medewerkers. Dit percentage is hoger naarmate de corporatie groter is. De vraag blijft wel wat er onder digitale vaardigheden wordt verstaan. Dit is niet verder gespecificeerd.

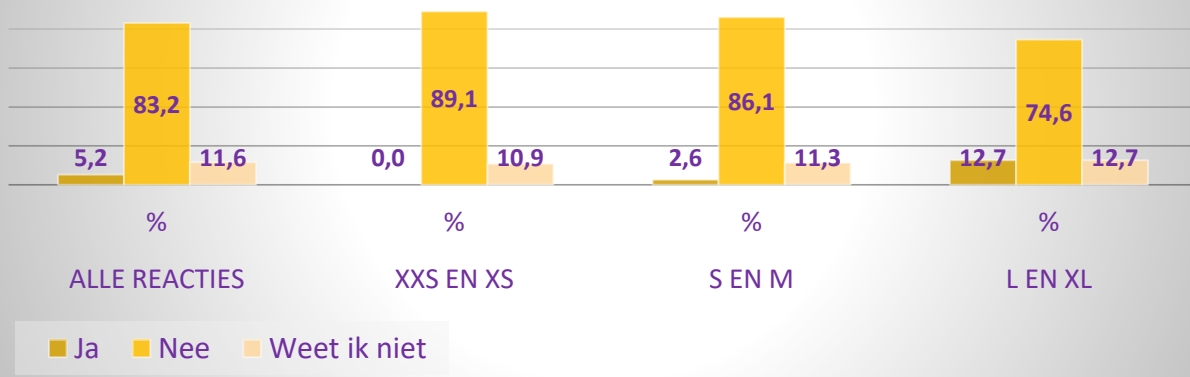
## Vragen over de RvC

### 1.a Heeft uw RvC en uw bestuur een gezamenlijke definitie van de term digitalisering?



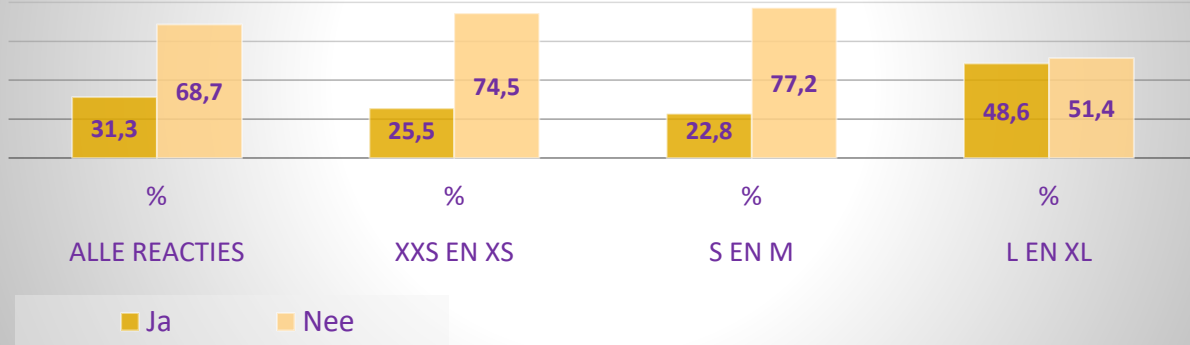
Bijna 80% van de RvC's heeft samen met het bestuur geen gezamenlijke definitie van de term digitalisering opgesteld. Bij de grootste corporaties is dat ook nog 70%.

### 2.a Heeft uw RvC en uw bestuur een gezamenlijke definitie van de term digitale transformatie?



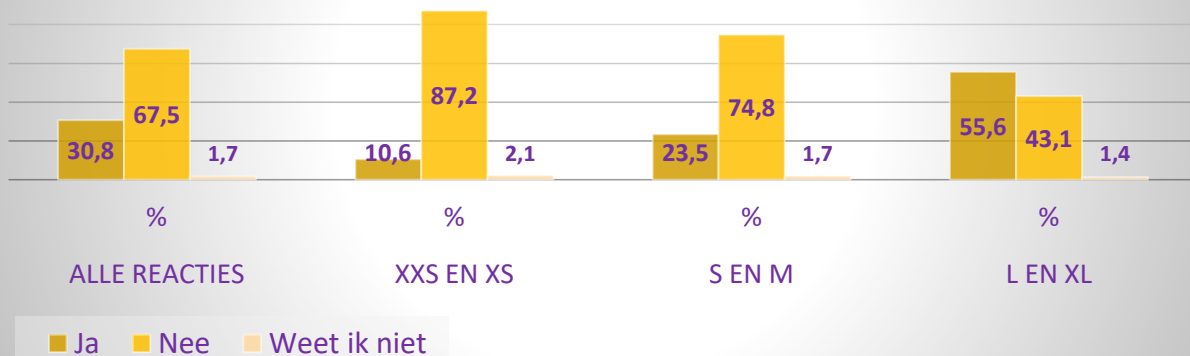
Ruim 80% van de RvC's heeft samen met het bestuur geen gezamenlijke definitie van de term digitale transformatie opgesteld. Bij de grootste corporaties is dat ook nog 75%.

### 3. Is digitalisering/ICT een standaard onderwerp op de agenda van de RvC?



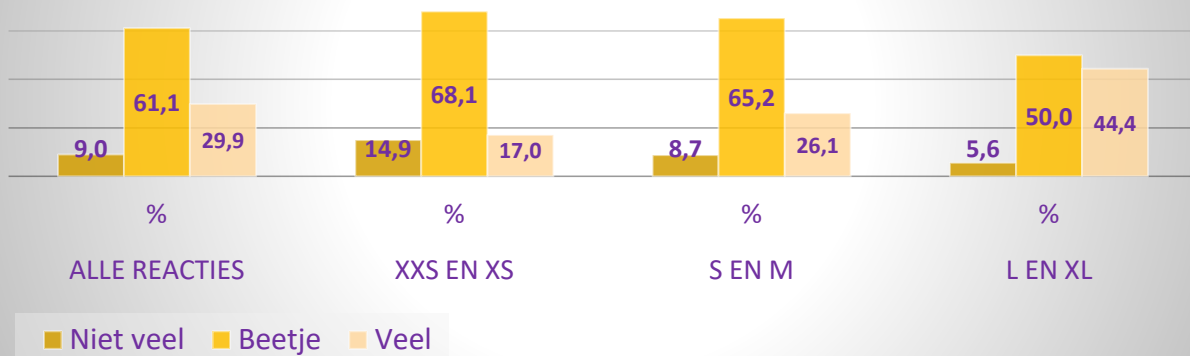
Bij ongeveer 70% van de RvC's is digitalisering/ICT geen standaard onderwerp op de agenda van de RvC. Bij de grootste corporaties is bij ongeveer 50% van de RvC's digitalisering/ICT een standaard onderwerp op de agenda van de RvC.

### 4. Is er iemand in de RvC specifiek verantwoordelijk voor digitalisering/ICT?



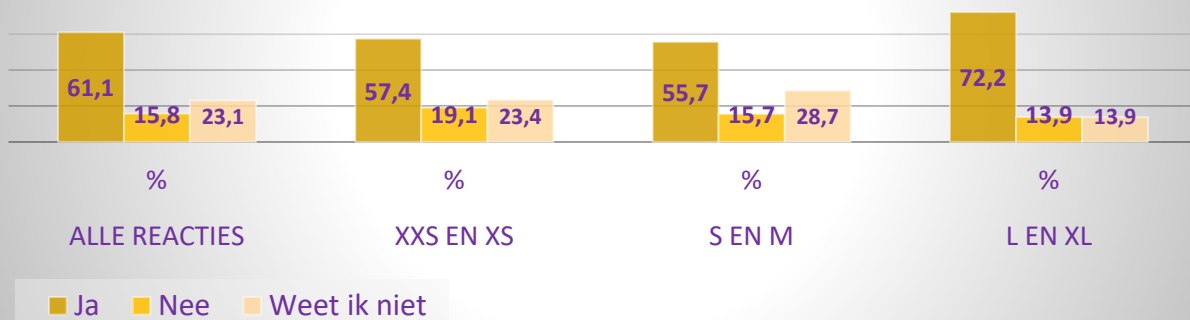
Hoe groter de corporatie is hoe meer RvC's hebben iemand in de RvC die specifiek verantwoordelijk is voor digitalisering/ICT. Bij minder dan 25% van de kleine en middelgrote corporaties is er iemand in de RvC specifiek verantwoordelijk voor digitalisering/ICT. Bij ongeveer 55% van de grote corporaties is er iemand in de RvC specifiek verantwoordelijk voor digitalisering/ICT.

## 5. In welke mate is cybersecurity een thema binnen uw organisatie/RvC?



Bij ruim 60% van de RvC's is cybersecurity nauwelijks een thema dat veel besproken wordt. Bij de grote corporaties is cybersecurity iets meer een bespreekthema.

## 6. Beschikt u als RvC over voldoende kennis en ervaring om een goed gesprek te voeren over digitalisering met het bestuur?



Ongeveer 60% van de RvC's beschikt over voldoende kennis en ervaring om een goed gesprek te kunnen voeren over digitalisering met het bestuur. Bij de kleine en middelgrote corporaties is dat iets minder (56%) en bij de grote corporaties is dat meer (72%).



## 7. Hoe kan de VTW en in het bijzonder de werkgroep digitalisering, commissarissen helpen om goed toezicht te kunnen houden op de digitaliseringsaspecten van de woningcorporaties: *(meerdere waren antwoorden mogelijk)*

a. Handreiking digitalisering/digitale transformatie voor de RvC	199
b. Faciliteren dat commissarissen kennisdelen (van "best practice") op het gebied van digitalisering/digitale transformatie bij woningcorporaties	148
c. Interne workshops digitalisering bij woningcorporaties voor RvC's gefaciliteerd door VTW (werkgroep digitalisering)	127
d. Organiseren van kennisdeling bijeenkomsten, toepassing demonstraties en dergelijke met commissarissen van de ketenpartners (bijv. zorg, welzijn en onderwijs) van de woningcorporaties	116
e. Organiseren van kennisdeling bijeenkomsten, demonstraties en dergelijke bij aanverwante branches in Nederland en in het buitenland	45

Het verkrijgen en delen van kennis over digitalisering en digitale transformatie vinden de leden erg belangrijk. Dit blijkt ook uit de suggesties en opmerkingen van de leden. De volgens ons meest relevante suggesties zijn:

- Een digitale checklist om 'digitale volwassenheid' te bepalen
- Een innovatieplatform voor woningcorporaties ontwikkelen en/of stimuleren.
- Handreiking risico analyse digitalisering
- Het is van belang dat RvC's/VTW een (toekomst)visie ontwikkelt over de rol van digitalisering en ICT in de organisatie
- Investeren in de digitale vaardigheden van de RvC leden. Dit is noodzakelijk voor een beter begrip van digitalisering en digitale transformatie
- Workshop cybersecurity voor corporaties

### Bespreking resultaten

De resultaten van de enquête geven een eerste idee over de stand van zaken omtrent de digitalisering/digitale transformatie vanuit het perspectief van de toezichthouders. Veel commissarissen van de kleine corporaties hebben ook de enquête ingevuld. Dat geeft wel aan dat digitalisering en digitale transformatie ook een belangrijk thema is voor kleine corporaties.

Het is opvallend dat gemiddeld 79,3% van de respondenten aangeeft dat digitalisering onderdeel uitmaakt van de strategie van de corporatie. Met betrekking tot de digitale transformatie is dat 60% van de woningcorporaties. Echter, op de vraag of de RvC's en het bestuur een gezamenlijke definitie hebben over respectievelijk digitalisering c.q. digitale transformatie, geeft nog maar 9,4% en 5,2% aan dat ze dat hebben. Het is helder dat er behoefte is aan een sector brede consensus over de definities en de inhoud van de activiteiten die vallen onder digitalisering c.q. digitale transformatie, maar ook de plaats van het traditionele ICT begrip daarin.

Ook zou men kunnen concluderen dat er nog veel woningcorporaties zijn waar digitalisering/digitale transformatie geen onderdeel uitmaakt van de strategie. Dat geldt

vooral voor de middelgrote en kleine corporaties, maar het is opvallend dat het ook het geval is bij maar liefst 20% van de corporaties vanaf 10.000 vhe.

Er wordt veel kennis op het gebied van digitalisering en digitale transformatie nog ingehuurd door corporaties. Dit brengt hoge kosten met zich mee. Misschien kan er vanuit de RvC's worden aangedrongen op meer gedeelde eigen expertise in de corporatiesector.

Bijna 80% van de respondenten geeft aan dat digitalisering onderdeel is van de strategie, terwijl maar liefst 68,7% aangeeft dat het geen standaard onderwerp is van de agenda. Aangezien digitalisering en zeker digitale transformatie normaliter impact hebben op zowel mensen, processen en technologie is dit op zijn minst opvallend en geeft aanleiding voor vervolgvragen op welke manier digitalisering onderdeel uitmaakt van de strategie van de woningcorporatie. Gezien het belang van het onderwerp, ook voor de kleinere corporaties, zou dit thema minimaal 1 keer per jaar op de agenda moeten staan.

Verder blijkt dat commissarissen zichzelf over het algemeen bekwaam genoeg achten en in staat zijn om een goed gesprek met het bestuur te voeren over de digitalisering (61,1%). Dat laat onverlet dat er bijna 40% van de respondenten aangeeft dat hun RvC dat niet is of dat ze daar onzeker over zijn. De vraag die hierbij relevant is of er een aparte commissaris met een digitale achtergrond in elke RvC moet zitten of dat op tijd de juiste expertise door de RvC moet worden ingeschakeld. Deze vraag behoort op zijn minst in de RvC te worden besproken.

Ten slotte is opvallend hoe weinig aandacht cybersecurity heeft binnen de corporaties. Aangezien de data waar de corporaties over beschikken extreem privacygevoelig zijn (bijvoorbeeld inkomensgegevens, woonlocaties) is dit zorgelijk te noemen. Hiervoor moet echt meer aandacht komen in de RvC's.

Verder is het helder dat we als werkgroep aandacht moeten besteden aan een handzame en kwalitatief hoogstaande handreiking, het delen van "best practices" cases en het geven van interne workshops voor RvC's.

#### Gewenste acties vanuit de VTW

De leden geven duidelijk aan dat er nog meer moet gebeuren op het gebied van het delen van kennis over digitalisering en digitale transformatie. Dit is een duidelijk signaal aan de VTW.

De volgende acties zullen verder moeten worden uitgewerkt door de VTW en de VTW werkgroep Digitalisering:

- Een digitale checklist opstellen om 'digitale volwassenheid' van de RvC's te bepalen;
- Een innovatieplatform voor woningcorporaties ontwikkelen en/of stimuleren (dit uiteraard in overleg en door Aedes);
- Handreiking risico analyse digitalisering;
- Een (toekomst)visie ontwikkelen over de rol van digitalisering en digitale transformatie in de organisatie;
- Investeren in de digitale vaardigheden van de RvC leden. Dit is noodzakelijk voor een beter begrip van digitalisering en digitale transformatie;
- Workshop cybersecurity voor corporaties organiseren.