

METEN OM TE VERBETEREN

Van Rapportage naar Data

Binnenkoppers



Patrick

25 jaar IN social profit (vrijwilliger, bestuurder)
19 jaar SAMEN aan de slag met social profit (beroep)



Wist je dat?

Rapportage



Meten om te weten



Registreren om te registreren



mensgericht
digitaliseren
in social profit

digtraf

Spiegeltje aan de wand

Wie heeft de
sterkste rapportage
van het land?

7

Zorgt de rapportage
voor verbeteracties ?





VERBETEREN

Actiegericht



Rapportage leidt tot verbeteracties
door betrokken stakeholders



WETEN

Cijfers in beeld

“We nemen het mee ...”

“Het is niet omdat we het weten dat er iets mee gebeurt.”

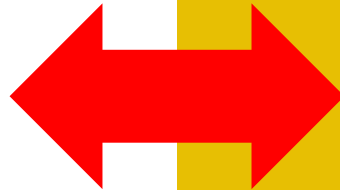
“De verantwoording is in orde.”

KRACHT van RAPPORTAGE

Het helpt ons vooruit



KANS



LAST

NOOD OM TE RAPPORTEREN

Het moet voor ...



Uit de praktijk

KOEPEL

Koepelvereniging

- Consultaties
- Activiteiten
- Educatief
- Medewerkers
- Vrijwilligers

SOCIO

Socioculturele organisatie

- Vrijwilligers
- Vrijwilligers Groepen
- Medewerkers
- Activiteiten
- Leden

KOEPPEL



- Jaarverslag in maart
- Jaarlijkse registratie van alle ...
- 5 weken registraties maken in december, +- 90 mensen
- Basis voor rapportering naar overheid toe.

SOCIO

- Groepen kennen vrijwilligers.
- Deels gekend bij medewerkers.
- Cijfers stromen moeilijk door. (emails)
- 2 keer / jaar > registratie vraag via bevraging

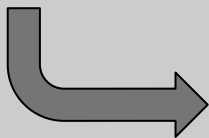
- Gevolg > vooral schattingen.
+- X vrijwilligers
- Geen lijsten met vrijwilligers.
- Moeilijk om acties te bepalen.

Uit de praktijk

KOEPEL

Bij directie

- We hebben te weinig cijfers.
- Cijfers kloppen niet.
- We lopen achter in de tijd.
(+4m)
- Cijfers niet actueel
- Cijfers te weinig bruikbaar

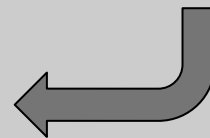


- Frustratie
- Geen zinvolle tijdsinvestering
- Wel lasten, niet lusten.

SOCIO

Bij vrijwilligers & medewerkers

- Gevoel van hoge registratiedruk
- Veel tijd gevraagd
- Is het dat maar in resultaat?
- Weinig return gezien
- Cijfers kloppen niet (meer)
- Volgende keer ... (minder effort)



A conceptual image featuring a glowing lightbulb with a mechanical, metallic base. The base is connected to a power outlet on a wall. The lightbulb is illuminated, casting a warm glow. The background is a textured wall. The overall scene is dimly lit, with the lightbulb being the primary source of light.

Idee!

Meer data gedreven werken!

Uit de praktijk

KOEPEL

Vraag:

Registratie stroomlijnen.
Sneller registreren.
Data stroomlijnen.



Correcte(re) cijfers.
Duidelijke rapportage.

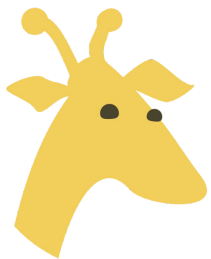
SOCIO

Vraag:

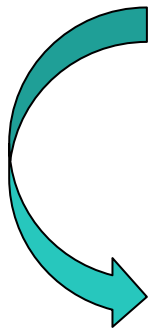
Invoer stroomlijnen.
Data centraliseren.
Vragen aan vrijwilligers om
nauwkeurig te registreren.



Meer & betere lijsten
Dus correcte(re) cijfers.



nood = helder



DATA

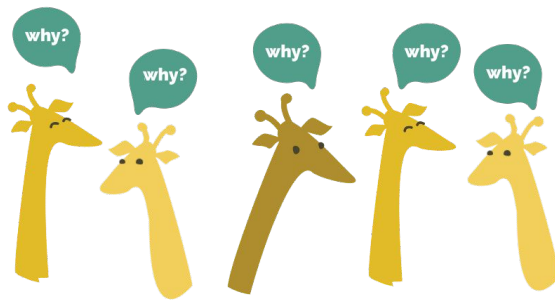
IN

INZICHT

UIT

in de vorm van
rapportage

dig|raf



LUISTEREN



bij
vrijwilligers & medewerkers



digtraf

Uit de praktijk

KOEPEL

- Veel HOE vragen
- Weg met registratie.
- Trots zijn op gerealiseerd werk (ook in cijfers)
- Tonen dat we goed bezig zijn.
- Minder buikgevoel & perceptie

+ graag zelf aan de slag met cijfers

SOCIO

- Waarom registratie?
- Wel inspanning, geen resultaat.
- Wat hebben wij er aan?

Uit de praktijk

KOEPEL

SOCIO

WAT?
HOE?
WIE?

WAAROM?



NOOD aan meer **KENNIS** over

data gedreven werken
rapportage gedreven werken

Data gedreven werken
in
social profit

digtraf

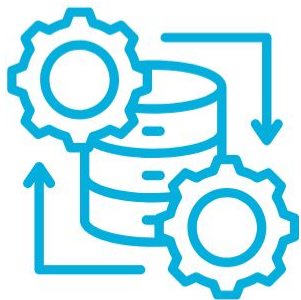
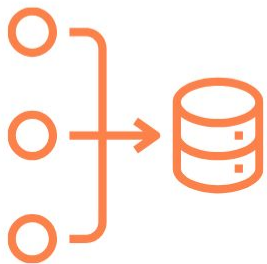
data

info

rapportage

inzicht

actie



+ voorbije
ervaringen

ruw

verwerkt

gevisualiseerd

analyse +
interpretatie

uitvoerbare
beslissingen

data gedreven beslissingen

digtraf

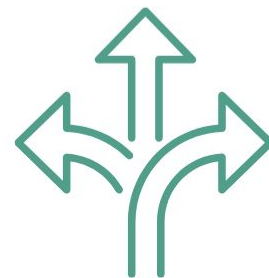
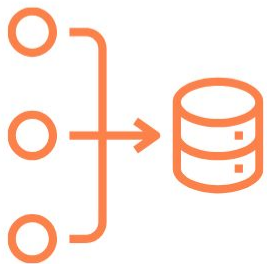
data

info

rapportage

inzicht

actie



+ voorbije
ervaringen

ruw

verwerkt

gevisualiseerd

analyse +
interpretatie

uitvoerbare
beslissingen

data gedreven beslissingen

digtraf

Rapportage

business intelligence

- levert aanzet tot **inzicht**
- rapportage + inzicht leiden tot **uitvoerbare beslissingen en actie**

- steunt op **kwalitatieve data**
- data die verwerkt is tot **bruikbare informatie**.
- informatie die **ontsloten** wordt in rapportage

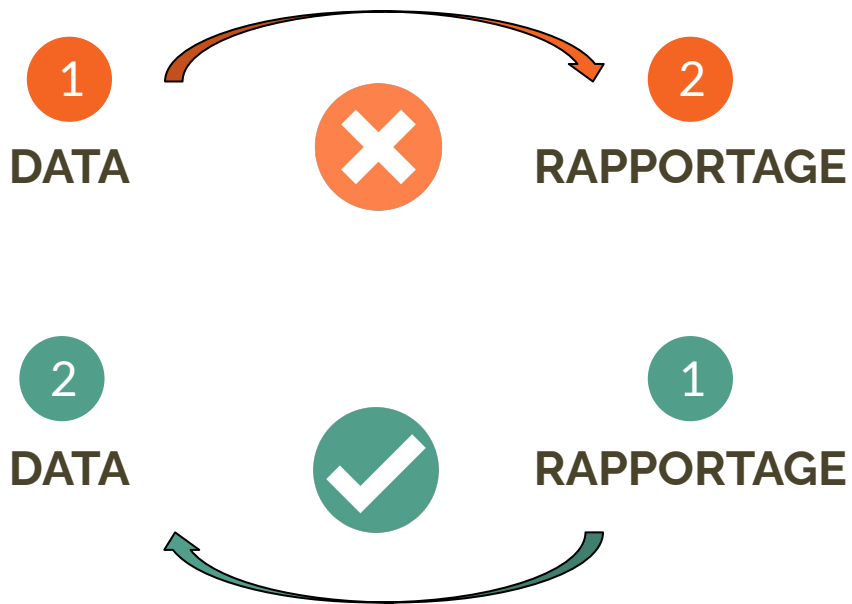


data gedreven beslissingen

op basis van wat er gebeurd is.



Startpunt



Vertrek bij einddoel



digtraf



Rapportage

=

vaste manier om
informatie te
visualiseren

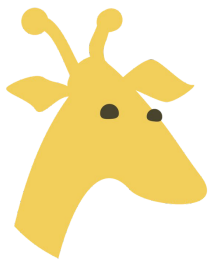
dezelfde data = hetzelfde rapportage
als de rapportage niet klopt, klopt de data niet

Matrix
Opward Airlines Corporate

Measure	Reporting Frequency	Series Status	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	Jan-18	Feb-18
Revenue James Crockett	Monthly	Actual	\$ 2,500.00	\$ 2,604.00	\$ 2,740.00	\$ 2,812.00	\$ 2,900.00	\$ 2,980.00
		Target	\$ 2,493.00	\$ 2,559.00	\$ 2,637.00	\$ 2,718.00	\$ 2,840.00	\$ 3,025.00
Expenses Laurence Cox	Monthly	Actual	\$ 2,400.00	\$ 2,440.00	\$ 2,500.00	\$ 2,472.00	\$ 2,750.00	\$ 2,966.96
		Target	\$ 2,368.35	\$ 2,431.05	\$ 2,505.15	\$ 2,582.10	\$ 2,698.00	\$ 2,873.75
Net Profit James Crockett	Monthly	Actual	-4.1%	-6.2%	-9.0%	-13.7%	-5.0%	-4.7%
		Target	5.20%	5.20%	5.20%	5.20%	5.20%	5.20%
Total amount of time at gate Mark Cude	Monthly	Actual	150.00	155.00	155.00	154.00	156.00	142.00
		Target	145.00	145.00	145.00	145.00	145.00	145.00
% of tickets with direct routes Greg Garcia	Monthly	Actual	18.00%	18.00%	18.00%	18.00%	18.00%	18.00%
		Target	67.00%	67.00%	67.00%	67.00%	67.00%	67.00%
Internal cost per flight Steve Smith	Monthly	Actual	\$ 22,525.00	\$ 22,915.00	\$ 23,205.00	\$ 23,900.00	\$ 23,050.00	\$ 23,175.00
		Target	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00	\$ 22,500.00
Maintenance cost per 100K miles James Jones	Monthly	Maintenance Cost	\$ 14,900.00	\$ 14,950.00	\$ 14,878.00	\$ 14,570.00	\$ 17,350.00	\$ 17,005.00
		Target	\$ 14,500.00	\$ 14,500.00	\$ 14,500.00	\$ 14,500.00	\$ 15,000.00	\$ 15,000.00
		% of Target	102.76%	103.10%	102.61%	100.48%	115.67%	113.37%

1 2





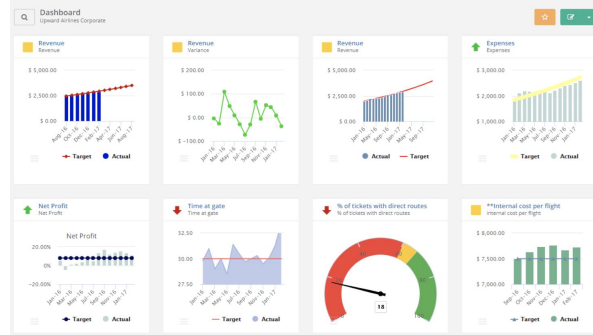
Dashboard

=

vereenvoudigde rapportage

bv. kerncijfers

bv. aantal vrijwilligers, % nieuwe vrijwilligers



digtraf

rapportage

micro

- Korte termijn
- Operationele keuzes
- Gerichte optimalisaties

Rapportage als
werkingsinstrument

bv. aantal inschrijvingen
activiteiten komende 3 maanden

directe actie

PERIODE

DOEL

ACTIE

macro

- Langere termijn
- Strategische keuzes
- Strategische evaluaties

Rapportage als
sturingsinstrument

bv. evolutie activiteiten voorbije 3
jaar in aantallen / regio

indirecte actie

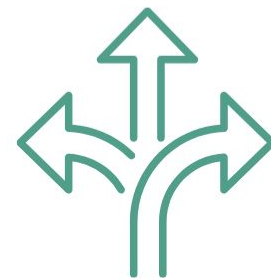
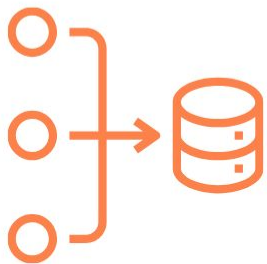
data

info

rapportage

inzicht

actie



+ voorbije
ervaringen

ruw

verwerkt

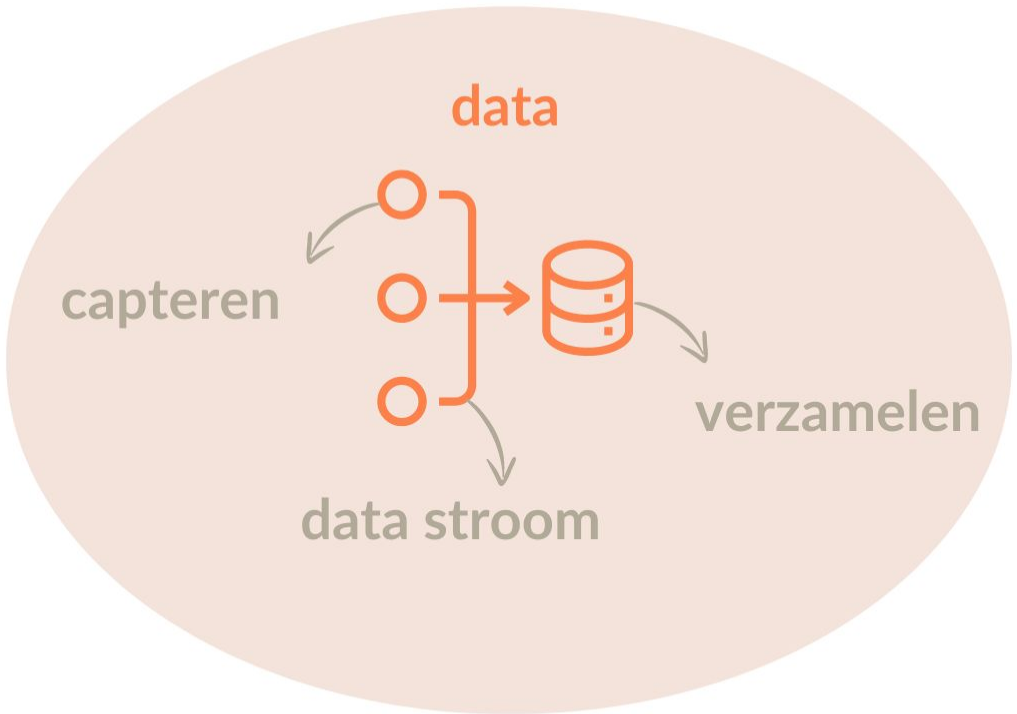
gevisualiseerd

analyse +
interpretatie

uitvoerbare
beslissingen

data gedreven beslissingen

digtraf



data capteren

belangrijkheid?



noodzakelijkheid?

noodzakelijk	nuttig	achtergrond
verplicht	wenselijk	mogelijk

gebruik?



nu capteren ?

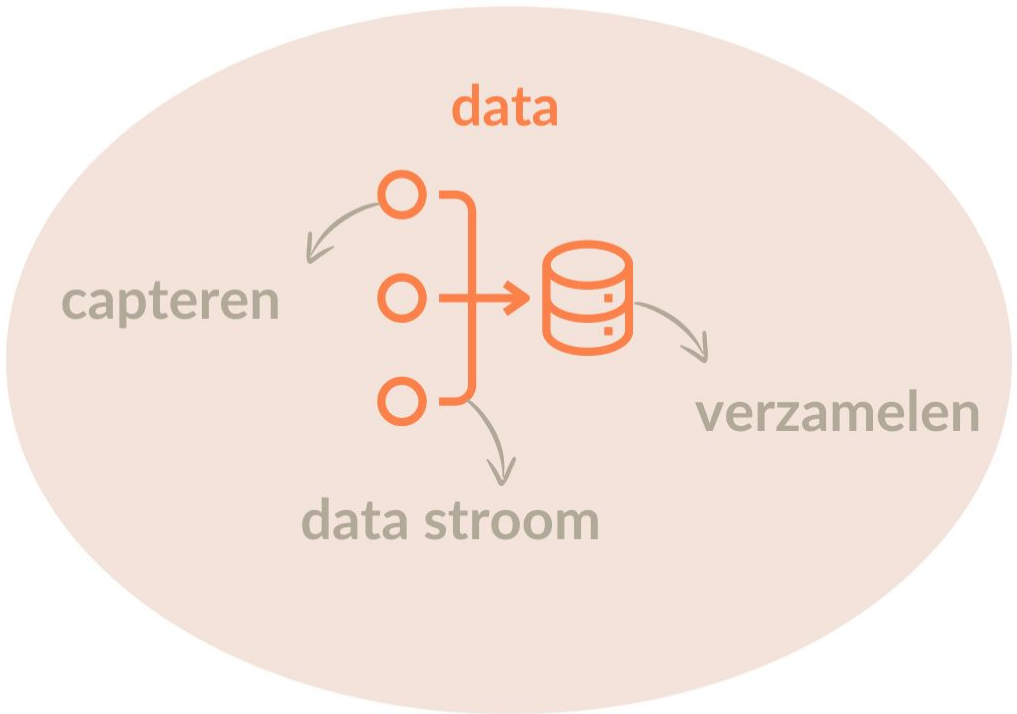


**data
moet
bruikbaar
zijn**

anders kan je er niet veel mee.



digtraf



data kwaliteit

Kost van datakwaliteit

1 EURO

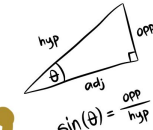
Om slechte invoer te doen

10 EURO

Om slechte invoer te corrigeren

100 EURO

Om niets te doen

$$\frac{x}{a} + \frac{y}{b} = 1$$
$$\left(\frac{x_1 + x_2}{2}, \frac{y_1 + y_2}{2} \right)$$

$$\sin(\theta) = \frac{\text{opp}}{\text{hyp}}$$

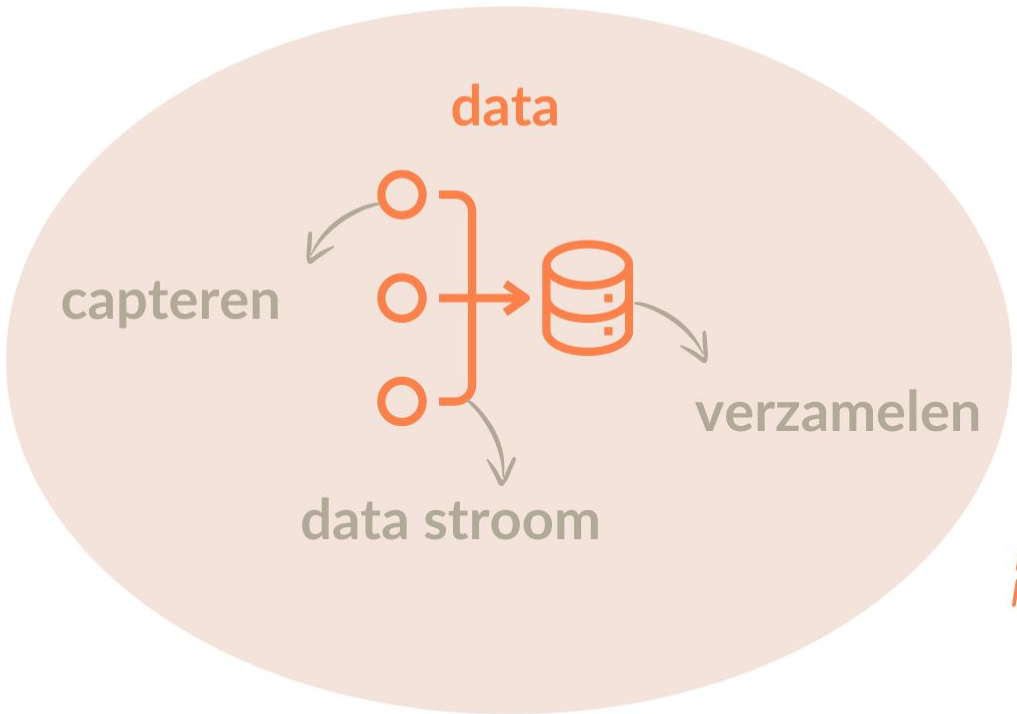


Reken even mee



Sterke datastroom & vlotte data doorstroming

als basis voor bruikbare data



data doorstroming



Vermijd dubbele data bronnen &
dubbele data

1 authentieke bron
= lead bron per type data

originele en unieke data



Vermijd data silo's

data centraal verzamelen

overheen types data

geïntegreerd & geconnecteerd



Porto



1 schip

Als organisatie data inzetten op weg naar bestemming

bv. rapportage om te verbeteren

“Uniek”



Valide



Realistisch



Consistent



Beschikbaar



Betrouwbaar



Actueel



Correct



Volledig

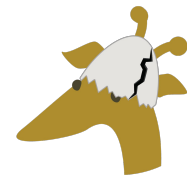


“Integer”



Bruikbare data

= hoge datakwaliteit



data is niet bruikbaar als ...

- fouten in data (bv. fout in bedrag)
- data verouderd (bv. 3 maanden na datum)
- data niet consistent (bv. verschillende schrijfwijzen naam)
- data niet valide (bv. gekoppeld aan niet-bestaande categorie)
- data onvolledig (bv. deel op papier, deel digitaal)
- data onbeschikbaar (bv. geen toegang tot data bv. privé map)
- data onbetrouwbaar (bv. verschillende aantallen voor 1 parameter)
- data dubbel (bv. in CRM en in Excel, in meerdere excels, ...)
- data corrupt (bv. adres actor 1 gekoppeld aan actor 2)

bruikbare data = data van hoge kwaliteit



Wat we niet willen

Imports

**Dumps van
bevragingen**



Excellitus

**Ongestructureerde data (opm.)
Varia (vuilbak)**

Excellitus

Exports

Decentraal bewaren



Wat we niet willen

Water naar de zee dragen:

- Turven achteraf
- Copy - Paste
- Overtypen



STOP met Excel!

Excel dient om te rekenen,
niet om data te beheren.



digtraf

Goede afspraken & toepassing

Onderhoud vanaf dag 1

Instant updates door iedereen

Juist 1 keer opvragen

Gespreid opvragen

Regelmatige validatie

Enkel relevante data

Centraal bewaren

Belonen
gewenst
gedrag





SELF-SERVICE

Wat je zelf doet, doe je meestal beter

(gebruikers & medewerkers)

digtraf

Data valideren
Klopt het nog?



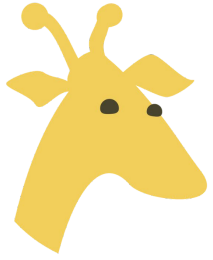
**Elk contactmoment
= data opportuniteit**

+ ingebakken in werkproces

Aanmelden

INSCHA

CHRUFKIOSK



Zorg dat je
datastroom
overeenkomt met
je **werkprocessen**



optimaliseren



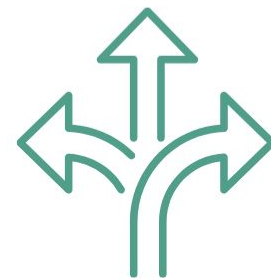
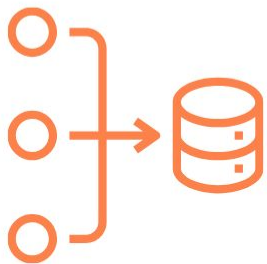
data

info

rapportage

inzicht

actie



+ voorbije
ervaringen

ruw

verwerkt

gevisualiseerd

analyse +
interpretatie

uitvoerbare
beslissingen

data gedreven beslissingen

digtraf

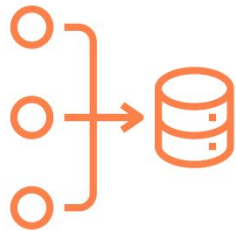
Informatie

- data binnen **context** organisatie
- data krijgt **betekenis**
- data wordt **gecombineerd**

bv. data velden gelinkt aan consultatie
bv. transactie gelinkt aan een vrijwilliger
bv. vrijwilliger gelinkt aan regio
bv. inschrijving gelinkt aan een activiteit



digtraf



data



info

moment opname (foto)



historische
data



nulpunt & evolutie



data



resultaat + KPI (doel)
status tov. doel

KPI = **Waarde** + **Metriek**

bv. **100** **nieuwe vrijwilligers**

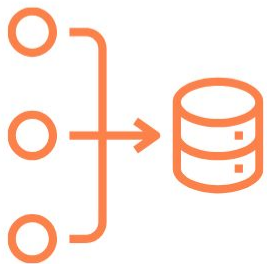
data

info

rapportage

inzicht

actie



+ voorbije
ervaringen

ruw

verwerkt

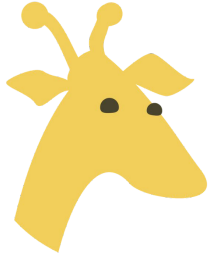
gevisualiseerd

analyse +
interpretatie

uitvoerbare
beslissingen

data gedreven beslissingen

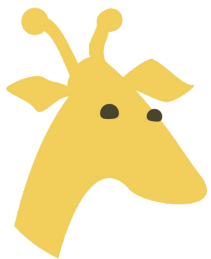
digtraf



Maak **definities** **glashelder**

bv. nieuw lid
bv. nieuwe vrijwilliger
bv. vaste schenker

digtraf



ANALYSE



FEITEN & CIJFERS

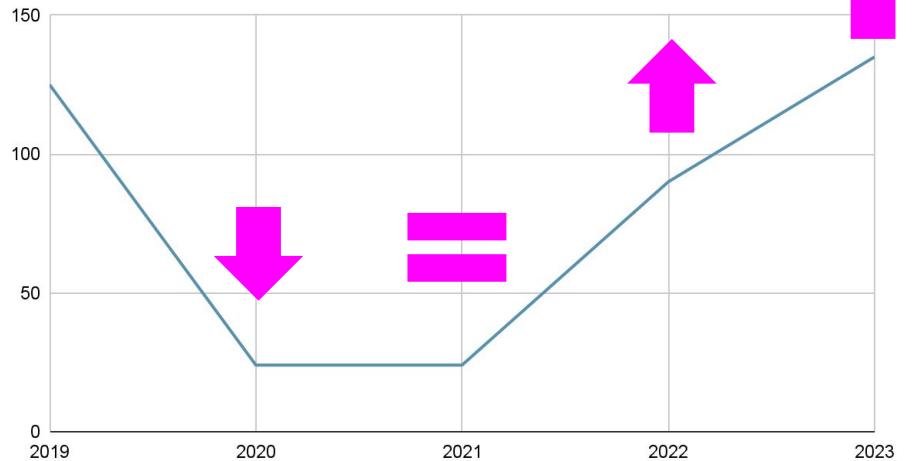
LEZEN

ifv. inzicht

digigraf

Evolutie

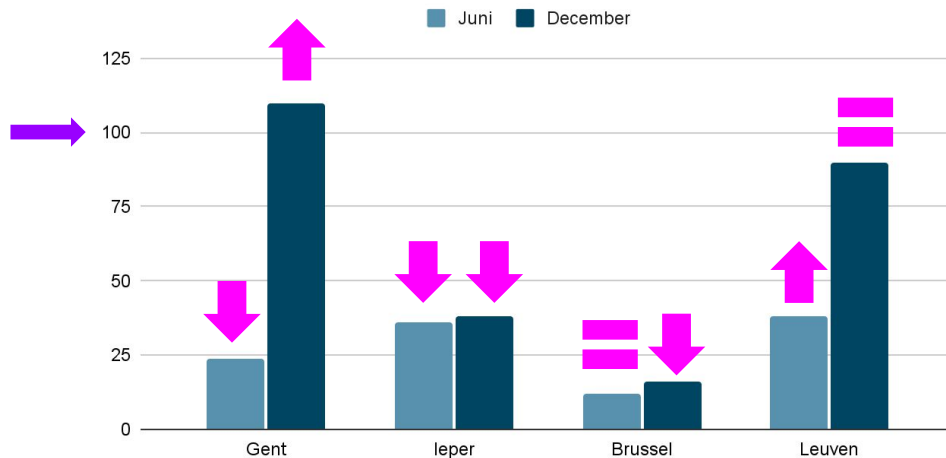
Evolutie aantal vrijwilligers



Nulmeting

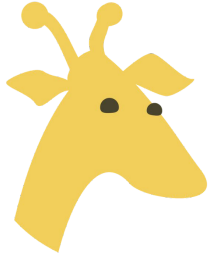
KPI

Nieuwe vrijwilligers



Tov. vorig jaar

Analyse



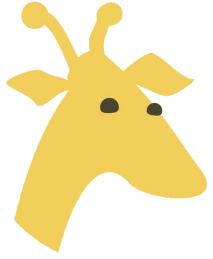
INTERPRETATIE

=

WERK voor **MENSEN**

je kan wel helpen

digtraf



**INTERPRETATIE
MOET
UNIFORM
ZIJN
BINNEN
ORGANISATIE**



digtraf

Samen interpretaties bepalen



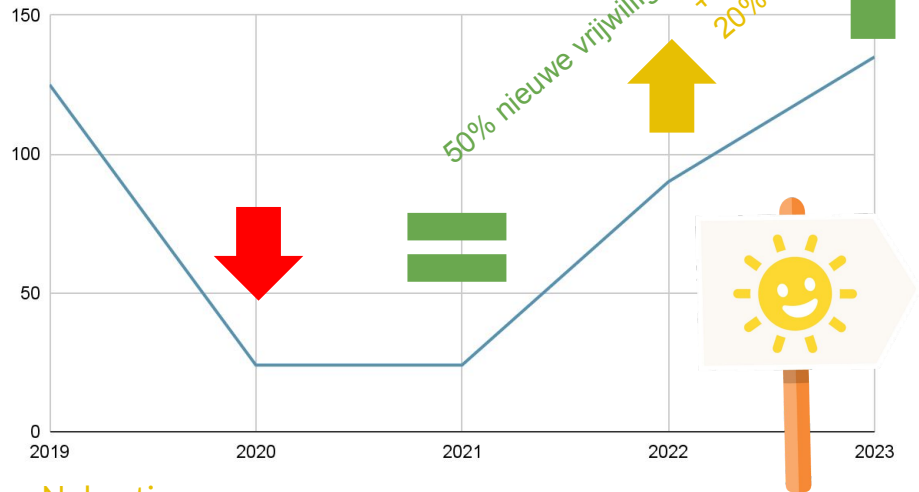
Stel 20 vrijwilligers / groep.

- ↑ ● Indien evolutie van $30 > 20 >$ niet goed
- ↓ ● Indien evolutie van $10 > 20 >$ goed.
- = ● Indien status quo?
 - + 5 nieuwe vrijwilligers = goed
 - 0 nieuwe vrijwilligers = zorg



Evolutie

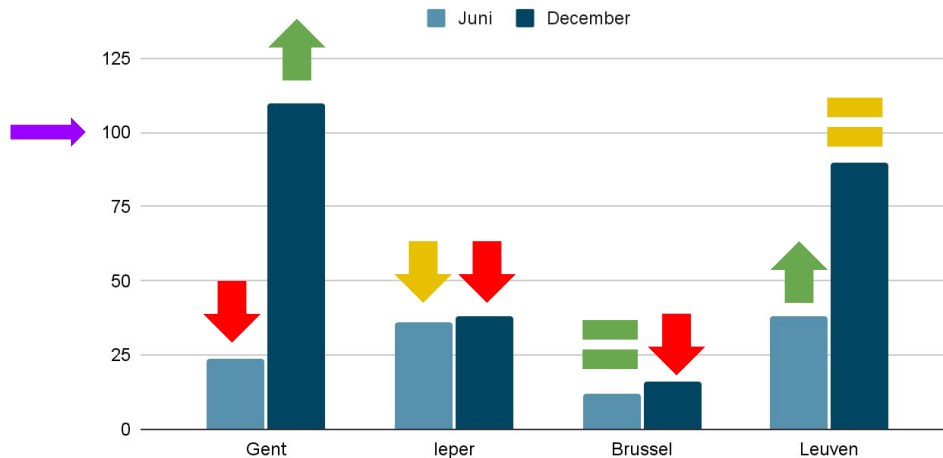
Evolutie aantal vrijwilligers



Nulmeting

KPI

Nieuwe vrijwilligers



Tov. vorig jaar

Interpretatie

**Rapportage gedreven
werken
in
social profit**

digtraf



RELEVANT

RAPPORTAGE

- Noden vanuit werking
- Wat regelmatig nodig?
- Wat snel nodig?

Begin bij micro

breid uit naar macro

DATA

- Welke data?
- Gebruiken binnen 6 maand

Focus op relevantie

Eerder dan op MEER





PASSEND

RAPPORTAGE

- Op maat van je organisatie

DATA

- Passende structuur
- Passend format
- Relaties tussen data

Uit de praktijk

KOEPSEL

SOCIO

Algemeen:

- # & %
- Distributie 12 maand
- Duur
- Survival Rate (% na x jaar)
- Exit / Churn (% exit na x jaar)

Activiteiten:

- deelnemers
- thema's
- regio
- ...

Consultaties:

- type consultatie
- duur
- doelgroep
- ...

Vrijwilligers:

- 1e keer, nieuw, actief, gestopt, inactief, gereactiveerd
- event vrijwilliger, taak vrijwilliger, multi vrijwilliger, trekker, bestuur
- % vrijwilligers die lid zijn

Lid:

- fase lidmaatschap (proef, nieuw, actief, vernieuwing, grace, stop)
- type lidmaatschap
- ...



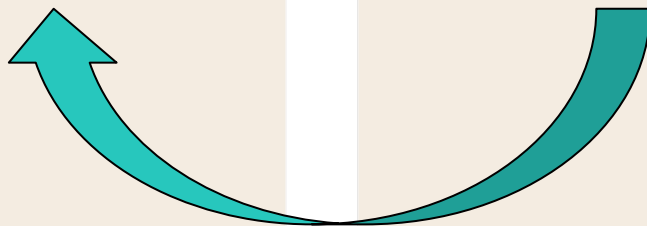
ACTUEEL

RAPPORTAGE

- Max. 1 dag vertraging

DATA

- Altijd up-to-date



Moet goed staan om



BRUIKBAAR

RAPPORTAGE

- Accuraat
- Beschikbaar
- Betrouwbaar

Vanuit dezelfde **definities**

Met analyse

Uniform interpreteerbaar

DATA

- Bruikbare data

Moet goed staan

Junk IN - Junk OUT

Doe de nieuwe medewerker rapportage test



Begrijpbaar



Bruikbaar



Interpretatie = gedeeld



digtraf



GEBRUIKT

RAPPORTAGE

- Als werkingsinstrument
- Als sturingsinstrument

Voor **betrokken** actoren

DATA

- Waken voor:
 - kajaks
 - zwemmers
 - ankers
 - dammen



**Meten om te
verbeteren**

heeft als gevolg
**inzicht geven
in
meet resultaten**

digigraf



RAPPORTAGE

- Gepaste transparantie naar stakeholders (extern - intern)
- **WIN** voor gebruikers
- Gebruikers kans bieden tot actie nemen

DATA

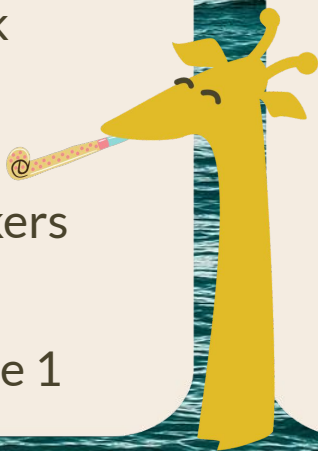
- Stel data gepast beschikbaar om te gebruiken.
- Afgesloten data verliest snel aan bruikbaarheid
- Indien relevant > open data.

Uit de praktijk

KOEPEL

- aanvraag “moment” op website > centraal verzameld
- update na afloop “moment”
- gemiddeld binnen week up-to-date cijfers
- elk kwartaal rapport gedeeld met medewerkers

fase 1



SOCIO

- groepen:
 - als werkinstrument: eigen “lijsten”
 - als sturingsinstrument:
 - kern rapportage eigen groep.
 - gekozen kerncijfers anderen
- op verzoek meer cijfers eigen groep.

fase 1



VERBETER ACTIES

RAPPORTAGE

- Gebruiker > **ZELF** inzicht
- Evaluatie en optimalisatie werkprocessen
- Stimuleert autonomie & eigenaarschap
- PDCA wordt mogelijk

Toekomstgericht

past binnen zelforganisatie

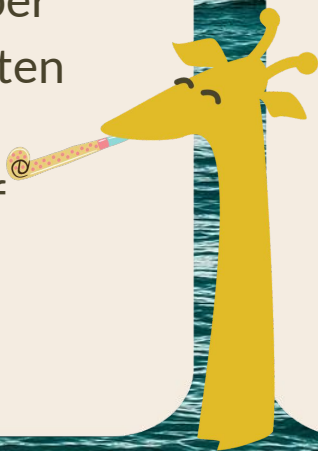
DATA

- Monitoren van data kwaliteit (rapportage)
- Verzorgen van de data
- Signaalfunctie op basis van data

Uit de praktijk

KOEPEL

- Kwartaalrapport op teamoverleg besproken
- Gerichte acties indien per kwartaal lagere resultaten dan vorig jaar.
- Medewerkers doen zelf voorstellen tot acties



SOCIO

- Coaches van groepen bespreken samen met bestuurders resultaten en wat ze nodig hebben.
- Vrijwilligers nemen zelf actie > gluren bij de burens + waar good practices te vinden



Doe de 7 checks

7

Zorgt de rapportage
voor verbeteracties ?

- 
1. Relevant
 2. Passend
 3. Actueel
 4. Bruikbaar
 5. Gebruikt
 6. Gedeeld



Alleen ga je sneller.
Samen geraak je verder.

Behandel je data met zorg



Wat je aandacht geeft, groeit
Vanuit gedeelde afspraken.

digtraf

“Als je troebel water met rust laat,
wordt het vanzelf helder”



Het vraagt **werk**



Je hebt **aansturing** nodig



Je hebt **opvolging** nodig



digtraf

Data & Data
kwaliteit



Mensen aansturen

Welkom

Data Kapitein

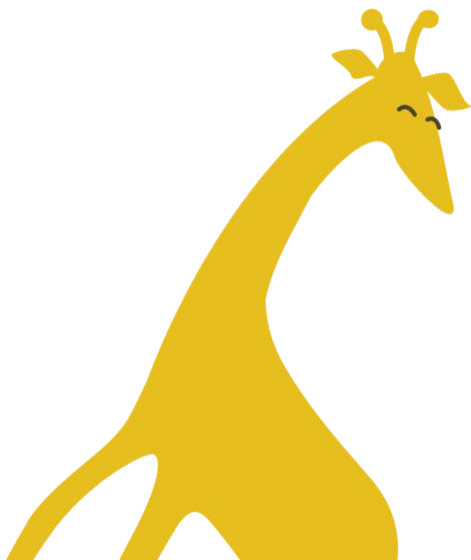
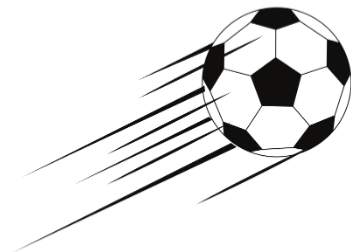
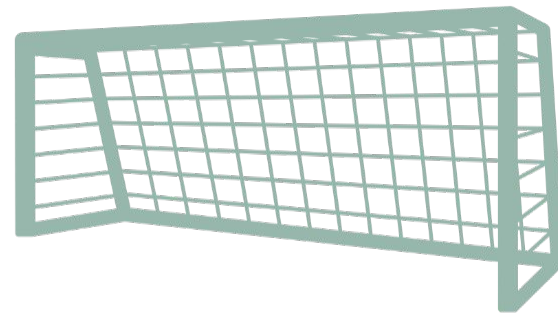
Rol met mandaat

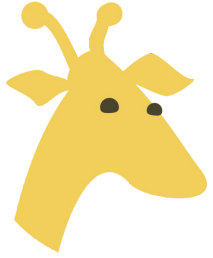


Instrumenten opvolgen

digtraf

3 binnenkoppers



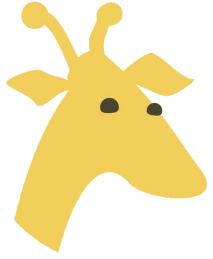


Schrap alle vragen voor
data waar je niets mee doet

(gebruiken binnen 6 maand)

Binnenkopper

digtraf

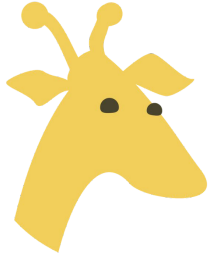


Maak de **datastroom** duidelijk in je organisatie

(en deel die met betrokken stakeholders)

Binnenkopper



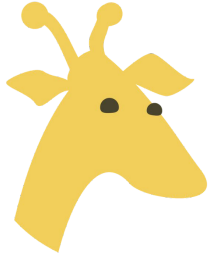


Stel een **data kapitein** aan

(en bepaal samen de afspraken)

Binnenkopper

digtraf



Bepaal je **rapportage**

(om toekomstgericht te werken)

Uitsmijter

digtraf

Meer goesting in digitaal sterk aan het werk?



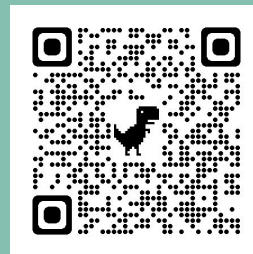
stelt voor: de digisterkdag!

30 april 2024 - 13u tot 17u

Gentbrugge

(gratis)

Voor alle inspiratie:



Inschrijving digisterkdag, presentaties Binnenkopers,
nieuwsbrief,....

Met goesting
digitaal sterk aan het werk



Patrick De Sutter

Procesbegeleider met een
passie voor impact

Volg ons voor meer tips:



digiraf.gent



[Linkedin](#) (scan qr-code)



[Nieuwsbrief](#)



patrick@digiraf.gent



digiraf

