

**SO
CIUS.**

steunpunt
sociaal-cultureel
werk

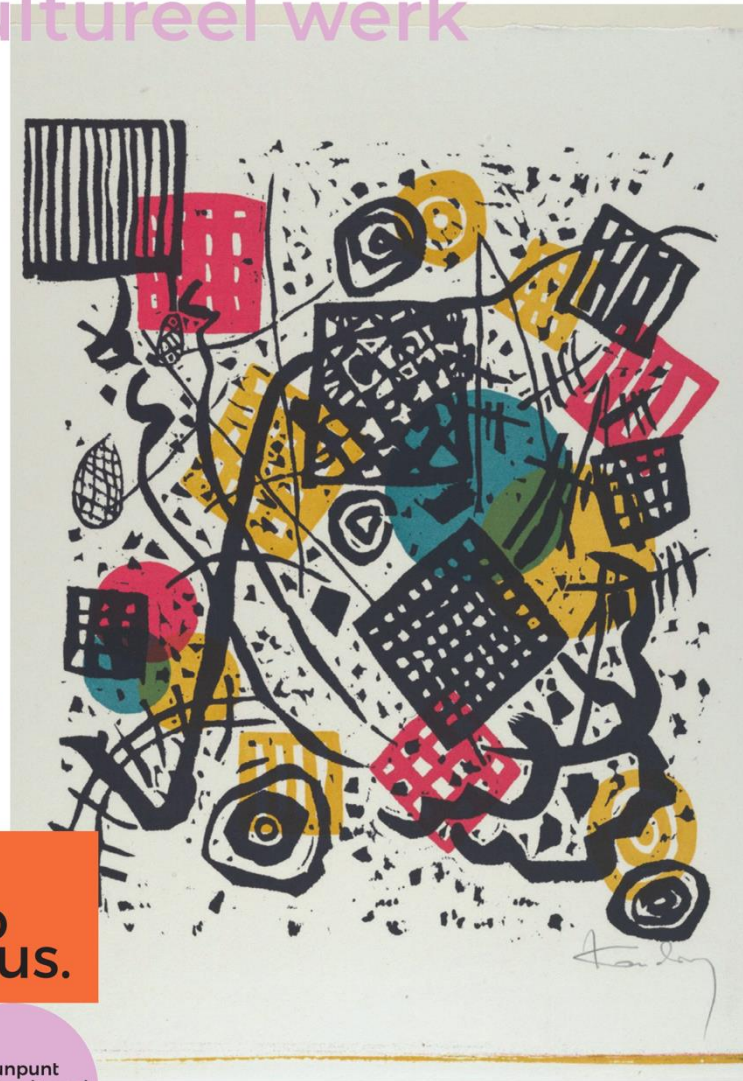
Resultaten onderzoek CRM
en datagedreven werken

enter
digital

**SO
CIUS.**

steunpunt
sociaal-cultureel
werk

Datagedreven werken
en CRM in sociaal-
cultureel werk



socius.be

Ines Vanlangendonck en Rutger Meekers

eindrapport

Aanleiding

- Lobbywerk bij Departement CJM
- Gedetecteerde noden
 - 2021: Rapport 'Sociaal-cultureel volwassenenwerk na Corona'
 - 2023: Digitalisering sociaal-cultureel werk - Socius en De Federatie
 - 2024: Uitwisseling CRM in de schoot van De Federatie
 - Voortdurend: signalen uit de sector
- Eind 2024: budget vanuit Departement voor onderzoek
- Aanbesteding: toegewezen aan Enter Digital
- Bijdrage aan realisatie programma 'Digitale transformatie van de cultuursector'

Aanpak van het onderzoek

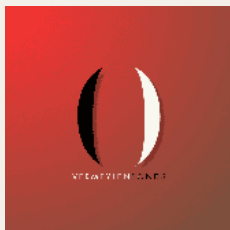
- Fase 1: Behoefteanalyse
 - Brede online bevraging
 - Begeleidingstraject met 23 sectororganisaties



PASFORM



**CLT
GENT**



Inclusie
Ambassade



Aanpak van het onderzoek

- Fase 2: Haalbaarheidsonderzoek en strategievorming
 - Mogelijke oplossingen verkennen
 - Modellen ontwikkelen: 8 modellen
 - Evaluatie, toetsing en risicoanalyse
 - Feedback van klankbordgroep
 - Bijkomende online bevraging ter beoordeling van scenario's
 - Stappenplan uitwerken: 2 modellen
 - Eindrapport

Resultaten

- Geen kant-en-klare oplossing
- Wel uitgewerkte modellen die verdere stappen mogelijk maken
- Vermelding in nieuwe visienota digitalisering CJM 'Van digitale kloof naar digitale verbinding: Beleidsprincipes voor een inclusieve cultuursector' ([link](#)) (december 2025)
 - Omwille van historische redenen sluiten de huidige processen, doelgroepen en dienstverlening niet altijd aan bij alle noden van de cultuursector. Zo vraagt de sector van het **sociaal-cultureel volwassenenwerk ondersteuning bij de uitbouw van een collectief CRM-systeem**. Dit initiatief, ontstaan vanuit de sector zelf, illustreert het subsidiariteitsprincipe: individuele organisaties zijn vaak te klein om dit zelfstandig te realiseren. Dergelijke ontwikkelingen zouden ook door de kernorganisaties gefaciliteerd moeten worden teneinde een maximale meerwaarde voor het ecosysteem te realiseren.
 - We streven naar een solidariteitsmodel waarin overhead wordt gebundeld via een shared servicesaanpak. (...) Ook initiatieven zoals het Archief voor Onderwijs, hetarchief.be, de erfgoedatabank, het bibliotheeksysteem **en de gezamenlijke ontwikkeling van een CRM-systeem** zorgen voor schaalvoordeel, ontzorging en een verbeterde gebruikerservaring. (...) Binnen dit ecosysteem nemen de digitale kernorganisaties een ondersteunende regierol op. Zij faciliteren het delen van data en infrastructuur, ten voordele van zowel grote als kleine culturele organisaties.'

Volgende stappen

→ Socius:

- Dit webinar en de publicatie van het rapport
- Uitwerken van vorming 'train the trainer'
- Laagdrempelige beschikbaarheid via online spreekuur digitaal
- Verder opvolgen van het lopende traject

Analyse CRM-behoeften op basis van fase 1

- Clusters in gedeelde functionele vereisten
 - Contact- en relatiebeheer
 - Aanmaken en beheren van activiteiten
 - Communicatie en marketing automation
 - Fondsenwerving
 - Ledenbeheer
 - Rapportage en data-analyse
 - Project- en subsidiebeheer
 - Financieel beheer
 - Website en portalen
- Gebaseerd op input van workshops, interviews en online bevraging
- Noden zijn breed, soms complex en ambitieus en erg uiteenlopend
- Overstijgt vaak CRM → ERP

Analyse CRM-behoefte:

Contact- en relatiebeheer

Requirement	Frequentie van voorkomen
Contactregistratie en centraal gegevensbeheer	Zeer hoog
Rollen- en functiebeheer	Zeer hoog
Segmentatie van contacten	Zeer hoog
Uniforme identificatie van contacten	Hoog
Relaties tussen contacten	Hoog
Interacties en contactmomenten	Hoog
Datakwaliteit en validaties	Hoog
Toegangsbeheer en gegevensafscherming	Hoog
Eigenaarschap van contacten	Gemiddeld
Contacten koppelen aan communicatiekanalen	Gemiddeld
Overzicht van actieve en minder actieve contacten	Gemiddeld
Beheer van communicatievoorkeuren per contact	Gemiddeld

Analyse CRM-behoefte: Contact- en relatiebeheer

→ Contactregistratie en centraal gegevensbeheer

- Biedt mogelijkheden om contactgegevens van personen, vrijwilligers, deelnemers, medewerkers, organisaties, scholen en donateurs centraal te registreren en te beheren. Ondersteunt het opslaan, actualiseren en raadplegen van basisinformatie zoals naam, adres, contactgegevens en rol binnen de organisatiecontext

→ Segmentatie van contacten

- Faciliteert het groeperen en segmenteren van contacten op basis van kenmerken zoals regio, doelgroep, leeftijd, interesses, activiteitshistoriek of betrokkenheid. Dit creëert mogelijkheden voor gerichte communicatie, rapportage en opvolging.

Analyse CRM-behoefte:

Activiteiten-, vormings- en eventbeheer

Requirement	Frequentie van voorkomen
Aanmaken en beheren van activiteiten	Zeer hoog
Inschrijvingsbeheer	Zeer hoog
Publicatie naar externe kanalen	Hoog
Automatische communicatie	Hoog
Deelnemersbeheer en deelnemersprofielen	Hoog
Overzicht geplande en uitgevoerde activiteiten	Hoog
Koppeling met betalingsprocessen	Hoog
Samenhang met andere processen	Hoog
Aanwezigheidsregistratie	Hoog
Activiteitstagging en registratie	Gemiddeld
Capaciteitsbeheer en wachtlijsten	Gemiddeld
Jaarplanning en langetermijnoverzicht	Gemiddeld

Analyse CRM-behoefte:

Activiteiten-, vormings- en eventbeheer

- Aanmaken en beheren van activiteiten
 - Ondersteunt het definiëren, beheren en structureren van activiteiten, vormingen of evenementen, inclusief basisinformatie zoals titel, datum, tijdstip, doelgroep en aanvullende kenmerken.
- Inschrijvingsbeheer
 - Biedt mogelijkheden voor het registreren, beheren en opvolgen van inschrijvingen, inclusief aantallen, status, annuleringsinformatie en deelnemerskenmerken.

Analyse CRM-behoefte:

Communicatie en marketing automation

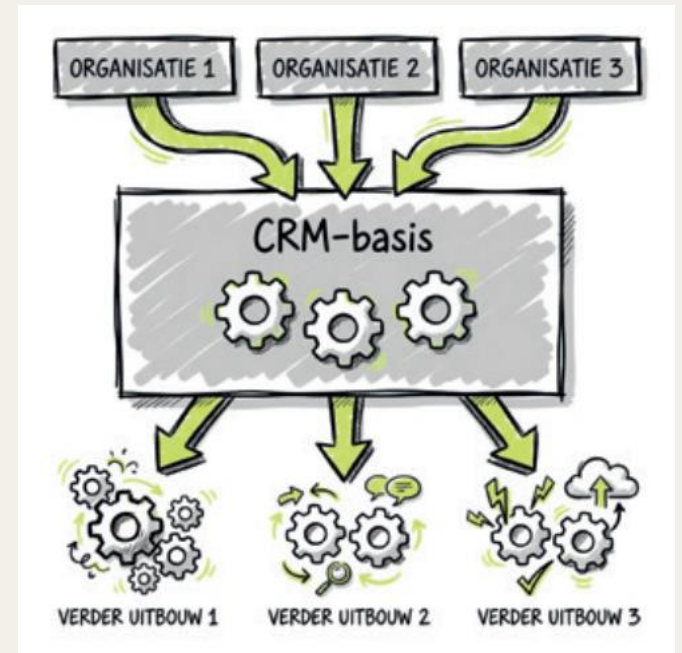
Requirement	Frequentie van voorkomen
Beheer van nieuwsbrieven en mailinglijsten	Zeer hoog
Segmentatie voor gerichte communicatie	Zeer hoog
Ondersteuning voor geïntegreerde of gekoppelde systemen	Zeer hoog
Automatische communicatiestromen op basis van gebeurtenissen	Hoog
Gebruik van embeddable formulieren	Hoog
Communicatiegeschiedenis per contact	Hoog
Herkomst en tracking van leads	Gemiddeld
Opschonen en beheren van mailinglijsten	Gemiddeld
Communicatiematerialen toegankelijk maken voor specifieke doelgroepen	Laag

Modellen van samenwerking

- In totaal 8 modellen opgesteld
- Combinaties of tussenvormen zijn mogelijk
- Volledige lijst in bijlage van het verslag
- Twee modellen verder uitgewerkt:
 - Model 3: Groepsaankoop met starter pack
 - Model 8: Diensten en platform uitbesteden
- Kritische factoren:
 - Bereidheid tot uniformiseren van interne processen
 - Vanuit ervaring met eerdere trajecten: governance!

Model 3: groepsaankoop met starter pack

- Kortlopende samenwerking:
 - Gezamenlijke voorbereiding, selectie en onderhandeling
 - Opstellen van gedeelde basisconfiguratie
- Realistische en pragmatische piste voor organisaties met gedeelde noden en gelijkaardig profiel
- Voordelen:
 - 20 tot 40% lagere implementatiekost
 - Minder dubbel werk, snellere implementatie
- Risico's:
 - Onvoldoende deelnemers, verschil in verwachtingen
 - Beperkte interne capaciteit, niet optimaliseren interne processen



Model 8: Diensten en platform uitbesteden

- Volwaardig Shared Service Center dat een centraal digitaal platform beheert en organisaties ontzorgt
 - Cfr. Cultuurconnect met Bibliotheeksysteem
- Ambitieuw model dat meerjarenplan en aanzienlijke financiële investering vraagt
 - Structurele, sectorbrede oplossing voor alle organisaties ongeacht grootte
 - Inpasbaar binnen bredere, modulaire dienstverlening – en module voor andere sectoren
 - Governance, juridische vorm en financiering moeten nog verder uitgewerkt worden



Model 8: Diensten en platform uitbesteden

- Onmogelijk zonder ondersteuning Vlaamse Overheid en digitale kernspelers
- Voordelen:
 - Lagere kosten per organisatie
 - Alle functionaliteiten mogelijk
 - Biedt opstap naar verbreding van diensten
- Risico's:
 - Onderschatting van complexiteit
 - Onvoldoende duidelijke sturing
 - Niet optimaliseren interne processen



Volgende stappen

- Vlaamse overheid/culturele bovenbouw:
 - Dit onderzoek wees op een hiaat in de huidige aangeboden dienstverlening (cfr. passage in visienota, zie [slide 5](#))
 - Workshop met Socius, Cultuurloket, Cultuurconnect, Publiq, Meemoo, departement CJM en Digitaal Vlaanderen: Uitwerken voorstel op basis van model 8
 - Dit wordt bekeken binnen de context van een breder ecosysteem waarbij o.a. modulariteit, schaalbaarheid en gebruik van dienstverlening door andere doelgroepen wordt meegenomen
 - Eerste overleg met kabinet is ingepland

Overzicht CRM-systemen

- In bijlage en volgende slide: long-list van CRM-systemen
 - Op basis van gebruikte systemen in sector, systemen aangeraden door Enter Digital en systemen die EU-gericht zijn
 - Scoring op functionele vereisten uit dit onderzoek
 - Géén beoordeling van algemene functionaliteit van deze systemen
 - Geen informatie over uiteenlopende prijsklassen

Overzicht CR

[illegible]

Vragen en opmerkingen?