

1

2

3

4

Editie 2026

Van digitaal doen naar digitaal zijn

Gids bij de Digitale Maturiteitsindex

Vier niveaus, vijf dimensies en twintig actiepunten, voor non- en socialprofitorganisaties die willen weten waar ze staan: wat elk niveau in de praktijk betekent, en welke stap nu het meeste oplevert.



In dit boek

Wat is digitale maturiteit?	4
De vijf dimensies	8
■ Niveau 1 · Digitaal verkennen	12
■ Niveau 2 · Digitaal doen	16
■ Niveau 3 · Digitaal worden	20
■ Niveau 4 · Digitaal zijn	24
Aan de slag	28
Tot slot	30

Eerst begrijpen, dan doen

Digitale transformatie. Het woord valt op elke studiedag en in elk beleidsplan, en toch blijft het voor veel non- en socialprofitorganisaties een vage opdracht. Iedereen zegt dat je ermee bezig moet zijn. Bijna niemand zegt waar je begint. Dit boek doet dat wel, met één begrip als kapstok: **digitale maturiteit**.

Digitale maturiteit vertelt hoe goed jullie mensen, processen, technologie en data samenspelen. Dat is geen theorie van ver weg. Enter Digital ontwikkelde er een meetlat voor, de Digitale Maturiteitsindex, en toetst die elke dag in het werk met non- en socialprofitorganisaties. Wat je hier leest, is dus **in de praktijk gevalideerd**.

Kies je eigen route

De eerste twee hoofdstukken leggen de basis, daarna volgt per niveau een hoofdstuk met vijf actiepunten. Elk hoofdstuk staat op zichzelf: lees in de volgorde die jou past, en de overzichtstabel op pagina 11 wijst je meteen naar het niveau waarin je jullie werking herkent.

Digitaal werken maakt tijd vrij

Waarom je hier tijd in steekt? Niet voor de technologie zelf. Elke taak die vanzelf loopt en elk gegeven dat je maar één keer invult, maakt **tijd vrij** voor je mensen. En die tijd gaat naar waar ze hoort: **jullie missie**. Geen enkel niveau in dit boek is een eindpunt; waar jullie vandaag staan, is gewoon het vertrekpunt.

Zelf meten?

De index bestond al voor er een Barometer was; vandaag is ze ook het meetinstrument achter de **Digitale Barometer**, het jaarlijkse sectoronderzoek dat Enter Digital samen met AP Hogeschool opzet om de digitale maturiteit van de non- en socialprofitsector in kaart te brengen. Wil je weten waar jullie organisatie staat, dan vind je de vragenlijst en meer informatie op www.digitalebarometer.be.



Digitale Barometer

Een initiatief van Enter Digital

in samenwerking met  **AP HOGESCHOOL
ANTWERPEN**

Wat is digitale maturiteit?

Digitale maturiteit gaat niet over welke tools je in huis hebt, maar over hoe goed je mensen, processen, technologie en data samenspelen. Dat onderscheid klinkt subtiel. In de praktijk maakt het echter het hele verschil.

Gebruik telt, niet bezit

Neem twee organisaties met exact dezelfde software. Bij de ene staan de gegevens op één plek, weten de mensen wat ze doen en lopen de terugkerende taken vanzelf. De andere heeft dezelfde licenties en worstelt ermee. Het verschil zit niet in de aankoop, maar in het gebruik. Software staat op de factuur; maturiteit zit in **hoe je werkt**.

Een paar situaties uit de praktijk maken dat tastbaar. Je herkent er misschien iets in.

Herken je dit?

Een grote organisatie met meerdere teams vindt zichzelf digitaal goed bezig. Tot het gesprek op de eigen gegevens komt: elke dienst houdt een eigen lijst bij, en geen twee lijsten zeggen hetzelfde. Het echte werkpunt blijkt niet een nieuwe tool, maar de **kwaliteit van de eigen data**.

Of

Een klein team wil software kopen, terwijl de belangrijkste gegevens verspreid staan in losse lijsten en mailboxen. Die gegevens eerst **op één plek** brengen levert meer op dan het pakket dat op tafel ligt.

Of

De directie vindt dat alles digitaal vlot loopt. De administratie ziet vooral het handmatige overtypen. Dat verschil is veelzeggend: er is **geen gedeeld beeld** van de digitale werkelijkheid.

Vijf dimensies, één beeld

Om zicht te krijgen op die werkelijkheid kijk je best naar vijf dimensies tegelijk:



Twee dimensies gaan over mensen: de leiding die de koers uitzet en de collega's die er dagelijks mee werken. Daar zit **het draagvlak**. Twee andere gaan over jullie manier van werken: de strategie geeft richting, de technologie draagt het werk. En de vijfde, data, loopt door de vier andere heen.

De vijf horen samen. Verwaarloos je er één, dan voelen de andere vier dat meteen: een plan zonder bewaakte mensen blijft een plan, en systemen zonder goede data leveren keurige rapporten met verkeerde cijfers.

Een pad in vier niveaus

Digitale maturiteit is geen eindpunt maar een groeipad, en **vier niveaus** markeren dat pad: digitaal verkennen, digitaal doen, digitaal worden en digitaal zijn. Elk niveau bouwt voort op het vorige. Hoe hoger op het pad, hoe beter de vijf dimensies samenwerken.

De namen zeggen het eigenlijk al. Wie verkent, probeert dingen uit. Wie doet, gebruikt tools actief maar nog zonder veel samenhang. Wie wordt, legt afspraken en processen vast over de teams heen. En wie is, hoeft niet meer na te denken over digitaal werken: het zit gewoon in alles.

Hoger is niet altijd nodig

Groeien om te groeien levert niets op. Welk niveau bij jullie past, hangt af van jullie werking en jullie context. Een klein team met **één goed gebruikt systeem** staat digitaal sterk, ook zonder indrukwekkende lijst licenties. Nieuwe of geavanceerde technologie is geen vereiste; een CRM of een volledig geïntegreerd systeemlandschap past niet bij elke werking.

Het gaat er dus niet om hoe ver je raakt, wel of jullie afspraken en systemen ondersteunen wat jullie vandaag doen. Een model als dit helpt om die keuze bewust te maken: je ziet welke stap logisch volgt, en welke stap je gerust overslaat.

Hoe meet je zo iets?

De Digitale Maturiteitsindex meet digitale maturiteit met een vragenlijst. Bij elke vraag kies je de beschrijving die het best bij jullie werking past, van pril tot ver gevorderd. Zo'n antwoordladder ziet er zo uit:

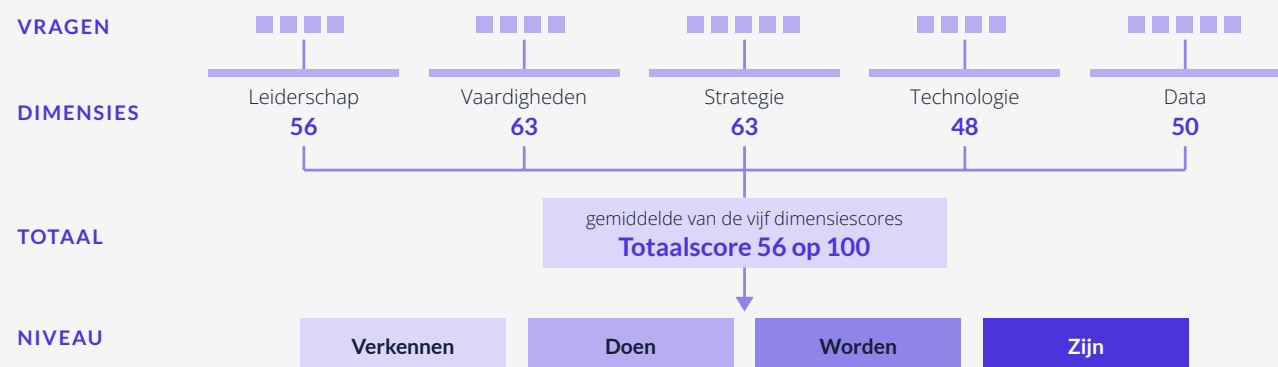
VOORBEELD UIT DE VRAGENLIJST

Heeft de organisatie tijd en mensen voor digitaal werk?

Er is niemand die er tijd voor heeft.	0
Er komt pas tijd vrij bij een acuut probleem.	25
Er gaat beperkt en projectmatig tijd naar digitalisering.	50
Er zijn structureel tijd en mensen voorzien.	75
Digitalisering is iemands vaste opdracht, met tijd die niet wegvalt bij drukte.	100

Elke vraag hoort bij één dimensie en levert een getal op tussen 0 en 100. Het gemiddelde per dimensie geeft vijf dimensiescores, en het gemiddelde daarvan is de totaalscore: **een index**, geen percentage. Die uitkomst plaatst een organisatie op een van de vier niveaus. Geen enkele dimensie weegt daarbij zwaarder dan een andere.

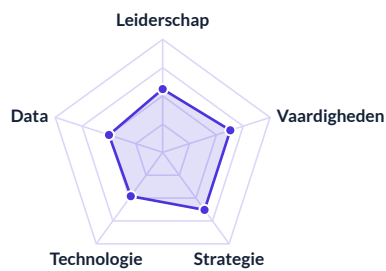
VAN VRAAG TOT NIVEAU



fictieve voorbeeldscores

Wie de vragenlijst invult, krijgt naast het niveau ook de vijf dimensiescores apart te zien. Alleen een dimensie met te weinig beantwoorde vragen krijgt geen score; het resultaat vraagt dan om die antwoorden aan te vullen. De aparte scores zijn bewust: een gemiddelde verbergt al eens een zwakke dimensie, en net die dimensie verdient aandacht. Zo'n resultaat ziet er dan bijvoorbeeld zo uit:

ZO ZIET ZO'N METING ERUIT



Leiderschap en cultuur		56
Vaardigheden en capaciteit		63
Strategie en eigenaarschap		63
Technologie en automatisering		48
Data		50

fictieve voorbeeldscores

Belangrijk om te onthouden: zo'n meting is **een kompas, geen audit**. Ze certificeert niets en kijkt niet tot in detail naar losse tools of processen. Ze toont waar je vandaag staat, waar de winst zit en welke stap logisch volgt. Ook zonder formele meting werkt dat kompas trouwens: de overzichtstabel verderop in dit boek helpt je al een heel eind op weg.

De digitale illusie

Nog één begrip hoort bij deze kennismaking, want het duikt verderop geregeld op. Tools gebruiken is **niet hetzelfde als veranderen**. Hoe concreet de vragen ook gesteld zijn, de antwoorden kleuren altijd een beetje mee met hoe jullie jezelf zien. De dimensie technologie en automatisering heeft daar het minst last van: die meet wat er echt gebeurt. Lopen die twee uiteen, dan denkt de organisatie digitaal verder te staan dan de praktijk toont.

Dat heet **de digitale illusie**, en ze komt vaker voor dan je denkt. Internationaal onderzoek van Salesforce bij ruim duizend non- en socialprofitorganisaties vond hetzelfde beeld: negen op de tien schatten hun eigen technologiegebruik goed tot uitstekend in, terwijl nauwelijks één op de vijf hoog scoorde toen hetzelfde onderzoek de praktijk mat. Het zegt niets over inzet of goede wil, en er is prima aan te werken. Het hoofdstuk over niveau 2, digitaal doen, gaat er dieper op in.

De vijf dimensies

Tijd om de vijf dimensies van dichterbij te bekijken. Bij elke dimensie lees je wat ze inhoudt en waarom ze telt, telkens met een groeiladder erbij: de antwoorden op één kenmerkende vraag uit de vragenlijst, van pril bovenaan tot ver gevorderd onderaan. Zo zie je trede voor trede hoe groei er per dimensie uit ziet.

Eén verduidelijking vooraf: elke ladder telt vijf treden, en dat staat los van de vier niveaus uit dit boek. De vragenlijst meet nu eenmaal fijner dan het model indeelt. De treden vormen samen de index, en die index bepaalt het niveau.

Leiderschap en cultuur

Deze dimensie kijkt naar hoe de leiding **digitale verandering aanpakt**, naar de ruimte om te leren en naar de samenhang tussen de teams. Leiderschap maakt het verschil tussen losse initiatieven en een duidelijke richting: doet de leiding zelf mee, dan groeit het draagvlak op de werkvloer, en laat ze digitale zaken over aan IT, dan blijft het een project van een paar mensen. De cultuur bepaalt vervolgens of een nieuwe werkwijze ook blijft hangen. De ladder komt uit de vraag over digitale visie en leiderschap.

De leiding besteedt geen aandacht aan digitalisering.

De leiding ziet digitalisering als een kost of een IT-zaak, zonder eigen visie.

Er is een uitgesproken intentie, maar in de praktijk weinig sturing.

De leiding draagt een duidelijke digitale visie uit en stuurt actief bij.

De digitale visie zit verankerd in de strategie en de leiding geeft zelf het voorbeeld.

Vaardigheden en capaciteit

Deze dimensie meet hoe vlot jullie medewerkers met digitale tools werken, op welke kennis je beroep doet, hoeveel tijd en mensen je daarvoor vrijmaakt, en hoe medewerkers begeleid worden in het gebruik van AI. Tools leveren immers niets op zonder **mensen die ermee overweg kunnen**. Hangt het gebruik af van één of twee collega's, dan stopt de werking bij hun vertrek. En goed om weten: vaardigheden versterken vraagt vaak een kleinere investering dan een nieuw systeem. De ladder komt uit de vraag over digitale vaardigheden.

Veel medewerkers haken af, want de basisvaardigheden ontbreken.

Het basisgebruik lukt, maar het hangt af van enkele mensen.

De meeste medewerkers zijn vlot met de dagelijkse tools.

Medewerkers gebruiken tools doelgericht.

Het niveau is hoog, ook met data en nieuwe technologie.

Deze ladder draagt ook het inclusieverhaal. Trede één is de interne digitale kloof: medewerkers die afhaken omdat de basisvaardigheden ontbreken. Die kloof telt gewoon mee in de score. De digitale inclusie van jullie stakeholders, de mensen voor en met wie jullie werken, telt niet mee, en daarom komt ze in het hoofdstuk over niveau 4 apart terug.

Bij die vaardigheden hoort tegenwoordig ook **AI-geletterdheid**. De Europese AI-verordening vraagt van elke organisatie die AI gebruikt dat ze maatregelen neemt om de AI-geletterdheid van haar mensen te ondersteunen, ook van vrijwilligers die namens de organisatie met AI werken. Een vast eindniveau schrijft de wet niet voor, en grote stappen vraagt dit niet: uitleg, vorming of duidelijke afspraken tellen al mee.

Strategie en eigenaarschap

Deze dimensie meet of er een plan is voor jullie digitale koers, wie digitalisering bij jullie trekt, of je de resultaten opvolgt, en **wie verantwoordelijk is** voor de data, de processen en de privacy. Gebruiken jullie AI, dan telt ook mee hoe bewust en veilig dat gebeurt. Zonder plan blijft digitalisering willekeur, project per project. Zonder eigenaar blijft elk probleem van iedereen, en dus van niemand. Een dik document is daarbij niet het doel: een plan dat keuzes stuurt, wel. De ladder komt uit de vraag over jullie strategie voor digitale transformatie.

Er is geen plan; alles gebeurt ad hoc.

Er zijn losse ideeën, maar niets is vastgelegd.

Er is een plan, maar het wordt weinig opgevolgd.

Er is een formeel vastgelegde strategie.

De strategie stuurt de keuzes en wordt actief opgevolgd.

Technologie en automatisering

Deze dimensie kijkt naar **wat er in de praktijk gebeurt**, met vier vragen:

- Staan jullie kerngegevens op één plek?
- Hangen jullie systemen aan elkaar?
- Lopen terugkerende taken vanzelf?
- Kunnen medewerkers vlot bij de data die ze nodig hebben?

Kerngegevens zijn de gegevens over jullie stakeholders: leden, donateurs, vrijwilligers, cliënten of deelnemers, afhankelijk van jullie sector. Zelfbeeld speelt hier geen rol, en welk pakket je gebruikt evenmin. Daarmee is deze dimensie het realiteitsanker van het model: ze houdt het beeld met beide voeten op de grond. De ladder komt uit de vraag of jullie kerngegevens centraal staan. Die vraag beschrijft alleen de uitersten; de treden ertussen zijn punten op die schaal.

	Versnipperd, zonder centraal systeem (losse lijsten, bestanden en mailboxen).
	.
	.
	.
	In één centraal systeem voor alle kerngegevens.

Data

Deze dimensie meet waarvoor je data gebruikt, hoe automatisch en hoe verfijnd je analyse en rapportage lopen, hoe goed de kwaliteit van de gegevens is en hoe je ze beveiligt. Cijfers waar niemand op vertrouwt, sturen geen enkele beslissing: wie de eigen data niet gelooft, **beslist op gevoel**. Betrouwbare data laten je bovendien je maatschappelijke impact tonen aan je bestuur en je financiers. De ladder komt uit de vraag over de kwaliteit van jullie gegevens.

	De data is onbetrouwbaar en versnipperd.
	De kwaliteit is wisselend en er is geen onderhoud.
	De kwaliteit is redelijk, maar opschonen gebeurt ad hoc.
	Er is actief beheer: nauwkeurige invoer, gestructureerde opslag en onderhoud.
	De datakwaliteit is vastgelegd met vaste afspraken en verantwoordelijken.

Waar staan jullie?

Tijd om dit alles op jullie eigen werking te betrekken. De tabel hieronder zet de vier niveaus naast de vijf dimensies, met per vak één herkenbare zin. Een organisatie zit zelden overal in dezelfde kolom, en **dat is normaal**. Zoek per rij het vak dat het best bij jullie past.

Dimensie	Niveau 1 Digitaal verkennen	Niveau 2 Digitaal doen	Niveau 3 Digitaal worden	Niveau 4 Digitaal zijn
 Leiderschap en cultuur	De leiding heeft digitaal werken niet op de agenda staan.	De bedoeling is uitgesproken, maar de aansturing blijft uit.	De leiding geeft richting en stuurt actief bij.	De digitale visie maakt deel uit van de strategie. De leiding doet zelf voor hoe het moet.
 Vaardigheden en capaciteit	Het basisgebruik gaat, maar het hangt af van een paar mensen.	De meeste medewerkers gaan goed om met de dagelijkse tools.	Kennis is altijd aanwezig in de organisatie, met vaste tijd en middelen.	Het niveau is hoog. Dat geldt ook voor data en nieuwe technologie.
 Strategie en eigenaarschap	Er is geen plan. Niemand voelt zich verantwoordelijk.	Er zijn losse ideeën, maar niets staat op papier.	De koers ligt officieel vast. Elk gebied heeft een eigen naam.	De strategie bepaalt de keuzes. Jullie volgen de resultaten.
 Technologie en automatisering	Belangrijke gegevens zijn verspreid. Overtypen is onderdeel van het werk.	Enkele systemen hangen samen, de rest vraagt handwerk.	Belangrijke gegevens staan meestal op één plek. Een deel gaat vanzelf.	Eén centraal systeem. Alles is gekoppeld. Terugkerende taken lopen vanzelf.
 Data	De gegevens zijn onbetrouwbaar. De analyse gebeurt met de hand.	Eén bron laadt vanzelf in. De kwaliteit blijft verschillen.	Jullie beheren de gegevens actief. De analyse verloopt deels automatisch.	De analyse gebeurt vanzelf. Data laat ook jullie invloed zien.

Wat doe je met dit beeld? De kolom waarin jullie het vaakst uitkomen, is jullie niveau. Lees eerst het hoofdstuk van dat niveau: daar vind je herkenbare situaties en concrete actiepunten. Onthoud daarbij welke rijen **verder naar links** staan, want dat zijn de dimensies waar een eerste stap het meest oplevert. Hoe je daaruit één actiepunt kiest, lees je in het slothoofdstuk.

1

2

3

4

NIVEAU 1 VAN 4

Digitaal verkennen

*Weinig structuur. De digitale werking
hangt af van individuen.*

Waar het digitale werk vandaag aan mensen hangt, en vijf afspraken die structuur brengen zonder nieuw systeem.

Digitaal werken lukt hier wel, maar het hangt aan **mensen** in plaats van aan afspraken. Eén collega houdt de ledenlijst bij, een tweede kent het systeem, een derde weet waar de bestanden staan. Zolang iedereen blijft, merk je daar niets van; valt er iemand weg, dan voel je het meteen. Vaak is het één collega of vrijwilliger die ooit de hand opstak, en sindsdien is digitaal iets van die persoon.

Dit niveau is het beginpunt, en wat hier ontbreekt is bijna nooit inzet. Het is structuur. De eerste stap vraagt dan ook geen nieuw systeem, wel **afspraken**.

Zo herken je dit niveau

Vijf dimensies, vijf voorbeelden uit de praktijk. De kans is groot dat je er een paar herkent.

Leiderschap en cultuur: De leiding **bespreekt digitaal werken niet**, en als het toch ter sprake komt, klinkt het als een kostenpost of iets voor de IT-mensen. Wie iets nieuws probeert, doet dat alleen. Digitaal werken leeft bij losse medewerkers, op eilanden die elkaar zelden vinden.

Vaardigheden en capaciteit: Het basisgebruik gaat goed, maar het hangt af van **een paar mensen**. Is iemand afwezig, dan valt een deel van het werk stil. Diepere digitale kennis is er nauwelijks, en tijd, mensen en geld komen pas vrij als er een acuut probleem is.

Strategie en eigenaarschap: Er is geen plan voor de digitale koers; alles gebeurt zoals het uitkomt. Bijna nooit kijkt iemand terug op wat een digitale keuze heeft opgeleverd. En **niemand voelt zich verantwoordelijk** voor de kwaliteit van de data, de beveiliging, de werkprocessen of de privacy.

Technologie en automatisering: De gegevens over jullie stakeholders (leden, donateurs, vrijwilligers, cliënten) staan verspreid in aparte lijsten, bestanden en mailboxen. Er is **geen centraal systeem**, de systemen praten niet met elkaar, en overtypen hoort bij het werk.

Data: De gegevens zijn **onbetrouwbaar en verspreid**. Analyse en rapportage gebeuren volledig met de hand, en data speelt amper een rol in het werk. Aan beveiliging denkt niemand tot er een incident is.

Het patroon herhaalt zich vijf keer: het werk lukt, maar niemand **legt de werkwijze vast**. Vertrekt een collega, dan verdwijnt die mee, vaak samen met de wachtwoorden van de website, het ledenbestand en de gedeelde mailbox.



"De vraag naar een technologische oplossing maskeert vaak een probleem met manieren van werken. Daarom vragen we door tot de kern."

Joris Van Geet

digitaal strateeg Enter Digital

Zo groei je door

Het typische struikelblok op dit niveau: alles blijft aan goede wil hangen, tot iemand vertrekt. De stap naar digitaal doen begint dus bij afspraken. Kies één actiepoint en maak het af: vijf richtingen, en geen enkele vraagt een nieuw systeem.



Zet digitaal werken op de agenda van de leiding. Maak er een vast punt van op het bestuursoverleg en duid iemand aan die het opvolgt. Zonder steun van boven blijft elke stap het idee van één collega, en een vast agendapunt kost niets. Het eerste agendapunt ligt klaar: loop samen de overzichtstabel uit dit boek door. Klaar wanneer het punt twee keer op de agenda stond en iemand het opvolgt.



Breng je belangrijke gegevens naar één plek. Kies de lijst die iedereen gebruikt en maak daar het enige werkbestand van. Zet de oude lijsten in een archiefmap, met een datum in de naam. Klaar wanneer er nog één werkbestand overblijft en de rest in het archief staat.

Klein team? Een klein team met één goed gebruikt systeem staat sterk. Eén gedeeld overzicht is genoeg om te beginnen.



Zet een naam bij de data, de processen en de privacy. Vier gebieden verdienen een eigenaar: de kwaliteit van de data, de beveiliging, de werkprocessen en de privacy. Eén afspraak op een bestaand overleg volstaat. Klaar wanneer de vier namen in een gedeeld document staan.



Plan een vast moment om te oefenen. Trek elke maand een half uur uit waarin de collega die het systeem het best kent, iets voordoet aan de rest. Zo hangt de kennis niet langer aan twee mensen, en een opleidingsbudget is er niet voor nodig. Klaar wanneer de eerste sessie gehouden is en de volgende in de agenda staat.



Zet tweestapsverificatie aan op jullie e-mail. Bijna de helft van de Vlaamse ondernemingen kreeg in 2024 met een cyberaanval te maken, ook kleine, blijkt uit onderzoek van VLAIO. Tweestapsverificatie op jullie e-mail en op de systemen met persoonsgegevens is gratis en houdt de meeste inbraken tegen. Klaar wanneer ze op elk account aanstaat. Plan daarna, elk in een eigen maand, de vervolgstappen:

- neem een wachtwoordbeheerder in gebruik
- beperk wie bij welke gegevens kan
- zet één bestand terug uit de back-up, bewaard op een andere plek

Liever samen?

De eerste afspraken zijn snel gemaakt. Wil je er een externe blik bij?
enterdigital.coop/contact



1

2

3

4

NIVEAU 2 VAN 4

Digitaal doen

*Actief gebruik van tools, maar nog geen
echte verandering.*

De tools zijn er al, maar de manier van werken
verandert nog niet mee. Vijf acties brengen daar lijn in.

Jullie werken digitaal. De tools zijn er, de teams weten ze te vinden en het dagelijkse werk draait door. Alleen verandert de manier van werken nog niet mee: elk team houdt zijn eigen proces aan, en veel overdracht gebeurt met de hand. Dat is **de digitale illusie** uit het openingshoofdstuk: de organisatie voelt zich digitaal verder dan de praktijk toont.

Heel veel organisaties herkennen zich hierin, dus teleurstelling is nergens voor nodig. Het is zelfs een goed begin. De volgende stap vraagt vooral **consistentie**.

Zo herken je dit niveau

Vijf dimensies, vijf voorbeelden uit de praktijk. Je herkent er vast meer dan één.

Leiderschap en cultuur: De intentie is uitgesproken, maar in de praktijk **geeft bijna niemand richting**. Mensen experimenteren al eens, zonder plan, en het blijft zelden hangen. Wie iets nieuws probeert, doet dat op eigen houtje. De teams stemmen af en toe wat af, maar daar stopt het.

Vaardigheden en capaciteit: De meeste medewerkers werken vlot met de dagelijkse tools, en daar blijft het bij. Diepere expertise huren jullie alleen in **als het echt nodig is**. Tijd, mensen en budget komen per project vrij, niet blijvend.

Strategie en eigenaarschap: Er leven losse ideeën over de digitale koers, maar **niets ligt vast**. Soms kijkt iemand achteraf terug, zonder doelen die vooraf bepaald waren. Er is wel iemand die zich verantwoordelijk voelt voor de data, de processen en de privacy, alleen staat dat nergens op papier.

Technologie en automatisering: Jullie belangrijkste gegevens staan niet meer overal verspreid, maar ook nog niet allemaal in één centraal systeem. Sommige systemen zijn gekoppeld; voor de rest **typ je gegevens over**. Misschien loopt er één terugkerende taak automatisch.

Data: Eén gegevensbron laadt automatisch in, al blijft de kwaliteit wisselend en doet niemand onderhoud. Jullie gebruiken data af en toe, voor de werking en om jullie stakeholders te begrijpen. Er staan basismaatregelen voor beveiliging; niemand test ze.

Technologie en automatisering is het ankerpunt van het model. Zet die dimensie naast de eerste drie en je ziet meteen **het verschil**: wat je voelt, ligt vaak hoger dan wat er in de praktijk gebeurt.

Dat betekent niet dat je het fout had. Controleer het gewoon zelf: vraag elk team hoe een dossier echt van begin tot einde loopt. Meer tools lossen dat verschil niet op. **Beter gebruikte tools** wel.



"Ik schrik toch regelmatig hoeveel waardevolle informatie in de mailbox van medewerkers blijft zitten. Zodra die weggaat ben je als organisatie al die informatie kwijt."

Ines Vanlangendonck

digitaal strateeg Enter Digital

Zo groei je door

Het typische struikelblok hier: elk team verbetert zijn eigen eiland. Digitaal worden begint waar teams dezelfde afspraken delen. Kies één actiepoint en maak het af: vijf richtingen, en geen enkele vraagt een grote investering. Eén onderwerp wacht overigens niet op een niveau: verkopen jullie online tickets of laten jullie online betalen, kijk dan ook meteen naar het toegankelijkheidspunt in het hoofdstuk Digitaal zijn.



Geef digitaal een trekker en een vast leermoment. Duid één collega aan die digitale vragen verzamelt en nieuwigheden uitprobeert, en geef die daar echt tijd voor. Plan daarnaast één korte opleiding rond de tool die jullie het meest gebruiken; de meeste leveranciers bieden er gratis aan. Klaar wanneer de trekker aangeduid is en de eerste opleiding gepland staat.

Klein team? In een klein team is de trekker geen extra functie, wel een afspraak: bij wie mag iedereen aankloppen?



Zet de digitale koers op één pagina. Geen strategiedocument, wel drie vragen met een antwoord: waar staan we, waar willen we heen, wat pakken we eerst aan? Eén uur met de leiding volstaat voor een eerste versie, en losse ideeën worden zo een koers waaraan je keuzes kunt toetsen. Klaar wanneer die pagina bestaat en op een teamoverleg is voorgesteld.



Automatiseer één terugkerende taak. Bevestigingsberichten zijn de makkelijkste start: begin bij het bericht dat je het vaakst typt, met herinneringen als logische tweede stap. Eén uitzondering: houd het bedankje aan een donateur of vrijwilliger persoonlijk. Dat ene bericht doet met de hand meer. Klaar wanneer het eerste bericht vanzelf vertrokken is.



Maak het overzicht van welke gegevens jullie bijhouden. Staan er nog geen namen bij de data, de beveiliging, de processen en de privacy, zet die dan eerst (zie niveau 1). De eigenaar van privacy krijgt hier meteen de eerste taak: een eenvoudig overzicht van welke gegevens jullie bijhouden, waarom, hoe lang en wie erbij kan. Zo'n overzicht is wettelijk verplicht voor bijna elke organisatie die persoonsgegevens bijhoudt. Klaar wanneer de belangrijkste gegevens erin staan; volledig wordt het later.

Klein team? Begin met de gegevens over mensen: leden, vrijwilligers, donateurs, cliënten.



Probeer één AI-toepassing uit, met afspraken. AI-tools sluipen vaak binnen via privéaccounts, buiten het zicht van de organisatie. Draai dat om: kies één taak, zoals een verslag samenvatten, en probeer het een maand lang met een account van de organisatie. Spreek vooraf af welke gegevens er nooit in gaan, te beginnen met persoonsgegevens. Deel op een overleg wat het opleverde: zo werk je meteen aan de AI-geletterdheid die de Europese AI-verordening van organisaties met AI-gebruik vraagt. Klaar wanneer die afspraak op papier staat en het experiment nabesproken is.

Liever samen?

Koppelen en automatiseren gaat vlotter met iemand die het al honderd keer deed:
enterdigital.coop/contact

1

2

3

4

NIVEAU 3 VAN 4

Digitaal worden

*Processen en data raken verbonden, over
de teams heen.*

De laatste verschillen tussen teams en het laatste stuk
handwerk. Vijf acties werken ze weg.

De digitale werkwijze hoort nu bij meer dan één team. Processen volgen dezelfde stappen, de rollen liggen vast en de eerste taken lopen vanzelf. Wat vroeger afhing van een enthousiaste collega, **ligt nu vast in afspraken**.

Op dit niveau verandert de vraag. Niet langer: werken we digitaal? Wel: werkt het overal even goed? De echte winst zit in **het laatste stuk handwerk**.

Zo herken je dit niveau

Vijf dimensies, vijf voorbeelden uit de praktijk. Je herkent er waarschijnlijk meer dan één.

Leiderschap en cultuur: De leiding geeft duidelijk richting aan de digitale koers en stuurt actief bij. Er is ruimte om te experimenteren, en wie iets uitprobeert, deelt de ervaring. Digitale initiatieven sluiten bij verschillende teams op elkaar aan. Het draagvlak is **breder dan een paar mensen**.

Vaardigheden en capaciteit: Medewerkers gebruiken de tools met een duidelijk doel en helpen elkaar. Expertise is altijd aanwezig, in het team of bij een vaste partner. Tijd, mensen en budget **staan vast** en hangen niet langer aan losse projecten.

Strategie en eigenaarschap: De digitale koers ligt **officieel vast**, en digitale keuzes koppelen jullie meestal aan een doel dat vooraf bepaald is. Voor data, beveiliging, werkprocessen en privacy staat per gebied een naam.

Technologie en automatisering: Jullie belangrijkste gegevens staan **meestal op één plek** en blijven daar actueel. De meeste systemen zijn met elkaar verbonden; op één plek voert iemand nog handmatig gegevens in. Sommige terugkerende taken lopen vanzelf: berichten, herinneringen, de eerste rapporten.

Data: Jullie beheren de gegevens actief: zorgvuldige invoer, gestructureerde opslag, regelmatig onderhoud. Een deel van de analyse loopt automatisch, en data speelt een grote rol in het werk en in hoe jullie stakeholders begrijpen. Voor beveiliging is er een proactief beleid: de toegang is beperkt en jullie testen die geregeld.

Het zelfbeeld klopt hier meestal met de praktijk; het verschil dat niveau 2 kenmerkt, is grotendeels verdwenen. Wat overblijft, zijn **verschillen tussen teams**: het ene houdt zich aan de afspraak, het andere niet.

Zoek dus het verschil. Vergelijk hoe de teams hetzelfde dossier aanpakken: waar ze anders werken, zit **de winst** van dit niveau.

Zo groei je door

Het typische struikelblok hier: de laatste verschillen lijken te klein om aan te pakken, en blijven daardoor liggen. Digitaal zijn begint waar ook dat laatste stuk vastligt. Kies één actiepoint en rond het af: vijf mogelijkheden, en geen daarvan vraagt een groot project.



Automatiseer de taak die nu de meeste tijd opslokt. Berichten en herinneringen lopen al; daarna komen rapporten, gegevens bijwerken tussen systemen en de administratie. Tel eerst hoeveel uur per maand de taak kost, dan zie je achteraf wat de stap opleverde. Typt ergens nog iemand gegevens over, kijk dan eerst welke koppeling al in jullie systemen zit; bewust handmatig houden mag ook een uitkomst zijn. Klaar wanneer de taak vanzelf loopt of die keuze vastligt.

Klein team? Eén taak per kwartaal is al een mooi tempo.



Zorg dat geen systeem nog van één persoon afhangt. Op dit niveau zit de kennis vaak diep bij één collega, en die neemt ze mee bij vertrek. Zet per systeem een tweede naam en plan de overdracht: een uur meekijken en één pagina met de belangrijkste handelingen. Klaar wanneer elk belangrijk systeem twee namen heeft.



Koppel elke digitale keuze aan een doel, en volg dat doel op. In een klein team is dat geen apart proces: spreek vooraf één indicator per project af en kijk er achteraf één keer naar op een overleg dat er al is. Een indicator hoeft niet groot te zijn; het aantal uren handwerk dat verdwijnt, telt al. Zo zie je wat een keuze oplevert voor jullie missie. Klaar wanneer elk lopend project één indicator heeft.



Maak van veilig werken een gewoonte. Het beleid is er en de toegang is beperkt; de volgende stap zit in gedrag. Oefen valse berichten herkennen met de gratis phishingtest op safeonweb.be, en spreek af dat iedereen een verkeerde klik meteen meldt, zonder verwijt: hoe sneller je het weet, hoe kleiner de schade. Klaar wanneer de test gedaan is en de meldafpraak op papier staat.

Klein team? Loop de afspraken samen elk jaar door. Een korte checklist is genoeg.



Breng de teams samen die nu nog apart werken. Werkt een team nog op zijn eigen manier? Vergelijk samen hoe elk team hetzelfde dossier aanpakt en kies per verschil één gezamenlijke werkwijze. In een klein team volstaat een vaste vergadering tussen de mensen die nu langs elkaar heen werken. Klaar wanneer het eerste verschil weggewerkt is; de rest volgt in hetzelfde ritme.

Liever samen?

Teams op één lijn krijgen is mensenwerk. Enter Digital begeleidt dat proces: enterdigital.coop/contact



1

2

3

4

NIVEAU 4 VAN 4

Digitaal zijn

*Digitaal werken maakt deel uit van de
hele organisatie.*

Vasthouden wat er staat: onderhoud, een jaarlijkse
toets en oog voor wie nog niet mee is.

Digitaal werken is hier **geen los onderwerp meer**. Het zit in de strategie, in de rollen en in de manier waarop mensen hun werk doen. De gegevens staan op één plek, de systemen zijn met elkaar verbonden en de terugkerende taken lopen automatisch.

Dit is het hoogste niveau van het model, maar een eindpunt is het niet: een hoog niveau vraagt onderhoud. Daarom gaat dit hoofdstuk niet over doorgroeien, wel over **vasthouden wat er is**.

Zo herken je dit niveau

Vijf dimensies, vijf voorbeelden uit de praktijk.

Leiderschap en cultuur: De digitale visie maakt deel uit van de strategie en de leiding doet zelf voor hoe het moet. Leren en verbeteren horen bij de cultuur: een experiment hoeft niet eerst door **een lange goedkeuringsronde**. Digitaal werken zit in de hele organisatie, niet verspreid over losse onderdelen.

Vaardigheden en capaciteit: De medewerkers halen een hoog niveau, ook met data en nieuwe technologie. Er is veel kennis in huis en bij vaste partners. Digitalisering heeft **een vast budget** en een duidelijke prioriteit; niemand hoeft elk voorstel opnieuw te verdedigen.

Strategie en eigenaarschap: De strategie bepaalt de keuzes en jullie voeren ze actief uit, met digitale investeringen die **steeds aan resultaten** gekoppeld zijn. Het eigenaarschap voor de kwaliteit van de data, de beveiliging, de werkprocessen en de privacy ligt officieel vast. Gebruiken jullie AI, dan staat verantwoord gebruik in het beleid.

Technologie en automatisering: Jullie belangrijkste gegevens staan in één centraal systeem en de systemen zijn automatisch met elkaar verbonden. **Niemand hoeft nog gegevens over te typen**. Berichten, herinneringen, rapporten, updates tussen systemen en terugkerende administratie lopen vanzelf.

Data: De kwaliteit van de data ligt vast, met vaste afspraken en verantwoordelijken. De analyse loopt automatisch, over meerdere gegevensbronnen heen. Jullie gebruiken data intensief: voor de dagelijkse werking, om jullie stakeholders te begrijpen en om jullie maatschappelijke impact te meten. Beveiliging en privacy zitten in het beleid én in het gedrag.

Op dit niveau liggen zelfbeeld en werkelijkheid dicht bij elkaar, en elk uur dat niemand meer hoeft over te typen, gaat naar jullie missie. Eén punt vraagt blijvend aandacht: het model noemt dit niveau inclusieve en veilige digitale processen, maar alleen veiligheid telt mee in de index. **De digitale inclusie van jullie stakeholders niet**.

Hoog scoren op de vijf dimensies betekent dus niet dat **iedereen vlot met jullie organisatie kan werken**. Een stakeholder die het formulier niet ingevuld krijgt, blijft buiten beeld, en omdat die toegankelijkheid niet meetelt in de index, valt het snel niemand meer op.

Zo blijf je hier

Op dit niveau verschuift het werk **van opbouwen naar behouden**. Het typische struikelblok is stilstand door succes: wat werkt, krijgt geen aandacht meer en slijt stil weg. Vijf manieren om vast te houden wat er is.



Leg vast wat werkt. Schrijf de afspraken en de verantwoordelijken op, in plaats van een nieuw project te starten. Eén pagina met wie wat beheert en waar de afspraak staat, is genoeg. Wat alleen in gewoontes zit, verdwijnt met de mensen die het deden. Klaar wanneer die pagina bestaat en iedereen ze kan vinden.



Onderhoud wat werkt. Drie dingen veranderen zonder dat je het merkt:

- een koppeling verandert
- een veld verschuift
- een rapport gaat scheef

Plan het nazicht in plaats van te wachten tot iemand het opmerkt. Neem er één test bij: zet één bestand terug uit de back-up. Klaar wanneer het eerste nazicht gebeurd is en het volgende in de agenda staat.

Klein team? Elk kwartaal één vast uur om de koppelingen en de rapporten te controleren.



Toets elk jaar of jullie AI-beleid nog klopt. Verantwoord AI-gebruik staat in het beleid, maar de tools veranderen sneller dan het papier. Loop één keer per jaar samen na welke AI-tools er echt gebruikt worden, of iedereen met een account van de organisatie werkt, en of de lijst met gegevens die er nooit in gaan nog volstaat. Klaar wanneer de doorloop gebeurd is en de volgende in de agenda staat.



Kijk of iedereen echt mee kan. Test jullie formulieren, documenten en site met de mensen voor wie ze bedoeld zijn, en doe hetzelfde met de collega's die zich minder vlot voelen in jullie systemen. Vier op de tien Belgen zijn digitaal kwetsbaar, blijkt uit onderzoek van de Koning Boudewijnstichting, en voor veel organisaties in deze sector zijn dat net de mensen voor wie jullie werken. Sinds juni 2025 is digitale toegankelijkheid bovendien deels wet, zeker voor wie online tickets verkoopt of online laat betalen. Gratis hulp en checklists vind je bij AnySurfer. Toegankelijkheid zit niet in de index en vraagt dus een eigen moment op de agenda. Klaar wanneer twee mensen de test deden en de eerste drempel weggewerkt is.

Klein team? Vraag één medewerker en één stakeholder om een formulier in te vullen terwijl je erbij zit.



Neem elk kwartaal een steekproef van jullie data. Vaste afspraken verslijten stil. Kies tien records en controleer of ze kloppen, volledig zijn en nog volgens de afspraken ingevoerd worden. Kijk meteen of de impactcijfers die jullie rapporteren nog uit een betrouwbare bron komen. Klaar wanneer de eerste steekproef gebeurd is en de volgende in de agenda staat.

Liever samen?

Ook wat goed loopt, verdient af en toe een frisse blik van buiten: enterdigital.coop/contact





Aan de slag

Twintig actiepunten op vier niveaus: niemand pakt die allemaal tegelijk aan. Zo kies je de stap die vandaag het meest oplevert.

Begin bij de dimensie die achterblijft

Ga terug naar de overzichtstabel op pagina 11 en kijk per rij waar jullie staan. De rij die het meest naar links leunt, is jullie beste vertrekpunt. Ga daarna naar het hoofdstuk van dat niveau en kies één actiepunt dat bij die dimensie past. Een niveau hoger is trouwens niet per se het doel: werkt jullie aanpak, dan is blijven een even bewuste keuze.

Eén actiepunt voor de komende maand

Kies er één. Niet drie, niet vijf. Zet er een naam en een datum bij, en breng het op een overleg dat er al is. Een actiepunt zonder eigenaar blijft een goed idee.

Zo pakt een klein team het aan

Vier medewerkers kiezen de bevestigingsmail na een inschrijving, omdat iemand die nu elke week met de hand typt. De collega die de mailings beheert, zet ze op, en een maand later klinkt er één vraag op het overleg: gaat die mail vanzelf de deur uit? Een maand is kort genoeg om dat te merken, en lang genoeg om iets af te maken.

Klein beginnen telt

Een nieuw systeem is bijna nooit de eerste stap. **Eén gedeeld overzicht** vervangt vier lijsten. **Eén bevestigingsbericht** vertrekt vanzelf. **Eén naam** hoort bij de privacy. Zulke stappen ogen klein, maar ze veranderen hoe het werk loopt en kosten geen geld, wel een besluit.

Maak er een gesprek van

Digitale maturiteit is een zaak van de hele organisatie. Leg de overzichtstabel op tafel tijdens een teamoverleg en laat iedereen aanduiden waar de organisatie volgens hen staat. Directie, administratie, communicatie en IT kijken elk anders naar dezelfde processen, en de verschillen die dan opduiken, zijn **op zichzelf al een resultaat**: ze tonen waar het gedeelde beeld ontbreekt.

Digitale maturiteit is een pad, geen eindpunt: elk afgerond actiepunt maakt de volgende stap zichtbaar.

Tot slot

Je kunt hier zelf mee verder

Dit boek is gemaakt om zonder ons te werken. Bijna elk actiepoint uit de vier hoofdstukken vraagt geen budget, maar een besluit en iemand die het opvolgt. Begin bij de dimensie die achterblijft, kies er één, en zet er een naam en een datum bij.

Soms helpt een blik van buiten

Drie momenten waarop organisaties ons bellen.

Een keuze die je niet snel terugdraait

Een CRM, een boekhoudpakket, een nieuw platform. Zo'n systeem gaat jaren mee. Een keuze die niet past, kost je meer dan de begeleiding om meteen de juiste te vinden.

Jij draagt de verantwoordelijkheid

Je hebt een richting voor ogen, maar je wil ze getoetst zien. Een second opinion, of gewoon het gevoel dat je het volledig begrijpt voor je beslist. Zeker wanneer je er later op aangesproken wordt.

Een plan dat niet landt

Het systeem staat er, en de mensen werken eromheen. Dat is zelden een technisch probleem. Het gaat over wie het project trekt, wie beslist, en of de mensen die ermee moeten werken van bij het begin mee waren.

Wat Enter Digital doet

Wij zijn **digitale architect** voor non-profits en social profits. We adviseren over digitale keuzes en bouwen zelf niet. We hebben geen financieel belang bij welke tool je kiest, en dat is precies waarom dit boek geen enkel merk noemt.

- Digitale doorlichting
- Gerichte audit
- Implementatiebegeleiding
- Digitale strategie
- Softwareselectie en aanbesteding
- AI-verkenning

→ Wat we precies doen en voor wie, staat op enterdigital.coop

→ Liever even in gesprek? We kijken vrijblijvend samen of we iets voor jullie kunnen betekenen: enterdigital.coop/contact