

Welzijn

Welzijn ziet het eerst. Maar wie bepaalt de richting?

Lees het verhaal van *avedan*
samen verder





Inhoudsopgave

Inleiding	03
1. De uitdagingen	04
2. Datagedreven werken	06
3. Het verhaal van Avedan	08
4. Waarom deze aanpak werkt	12
5. Hoe nu verder	14
Tot slot	15
Gegevens	16

Inleiding

De voordeur van de maatschappij

Welzijnsorganisaties staan op de plek waar maatschappelijke ontwikkelingen als eerste zichtbaar worden. Eenzaamheid, schulden, verslaving, psychische problemen of sociale uitsluiting: het zijn welzijnsprofessionals die deze signalen als eerste tegenkomen in wijken en bij inwoners thuis.

Juist die positie maakt welzijn van strategisch belang. Zij zien patronen ontstaan voordat problemen escaleren. Zij herkennen waar druk toeneemt en waar ondersteuning daadwerkelijk verschil maakt. Daarmee beschikken welzijnsorganisaties over inzichten die cruciaal zijn voor effectieve preventie en maatschappelijke stabiliteit.

Die inzichten hebben waarde. Voor de eigen organisatie, maar ook voor gemeenten en partners die keuzes maken over beleid, prioriteiten en middelen. Wanneer welzijnsorganisaties hun kennis helder en onderbouwd kunnen presenteren, worden zij een volwaardige inhoudelijke partner in besluitvorming.

Tegelijkertijd vraagt dit ook iets intern. Welzijnsorganisaties moeten kunnen sturen op inzet, capaciteit, budgetten en resultaten. Dat vraagt om duidelijk zicht op wat er gebeurt binnen teams, trajecten en projecten.

De gegevens daarvoor zijn in de basis al aanwezig. Dagelijks wordt waardevolle informatie vastgelegd over activiteiten, trajecten, uren en uitkomsten.

De uitdaging ligt daarom vaak niet in het verzamelen van data, maar in het benutten van wat er al is.

Wanneer welzijnsorganisaties hun informatie samenbrengen en vertalen naar heldere inzichten, ontstaat ruimte voor betere sturing, sterkere verantwoording en een stevigere positie in het gesprek over beleid en middelen.

Welzijn ziet het eerst. Maar wie bepaalt de richting?

In deze whitepaper laten we zien hoe welzijnsorganisaties met onderbouwde inzichten hun belangrijke rol verder kunnen versterken.



1. De uitdaging binnen welzijnsorganisaties

Veel data, weinig inzicht

Dagelijks leggen welzijnsorganisaties grote hoeveelheden informatie vast. In cliëntdossiers, urenregistraties, projectadministraties en financiële systemen wordt continu geregistreerd wat er gebeurt in de praktijk.

Die informatie staat echter zelden op één plek.

Gegevens zijn verspreid over meerdere systemen, Excel-bestanden en losse rapportages. Cijfers worden op verschillende manieren geïnterpreteerd en gebruikt. Hierdoor levert dezelfde vraag soms verschillende uitkomsten op. Dat roept twijfel op: *welke cijfers zijn betrouwbaar?*

Zonder samenhang en eenduidigheid blijft data moeilijk bruikbaar voor sturing. Beslissingen worden genomen op gevoel, simpelweg omdat eenduidige en betrouwbare inzichten ontbreken.

Veel registratiesystemen bieden standaardrapportages of dashboards. Die geven inzicht in wat er binnen dat specifieke systeem gebeurt. Maar sturing binnen welzijn vraagt om meer dan inzicht in afzonderlijke onderdelen.

Het vraagt om samenhang tussen:

- cliëntgegevens uit het registratiesysteem
- uren en capaciteit uit HR-systemen
- kosten en budgetten uit financiële administratie

Zolang deze informatie niet met elkaar verbonden is, ontbreekt het totaalbeeld. Teams zien bijvoorbeeld wel hun activiteiten, maar niet hoe die inzet zich verhoudt tot beschikbare budget.

Handmatige rapportage als structurele belasting

De druk om te verantwoorden neemt toe. Gemeenten vragen om inzicht in resultaten en inzet van middelen. Intern willen managers grip houden op capaciteit, voortgang en afspraken.

Registratiesystemen leveren daarbij vaak al waardevolle informatie. Ze geven inzicht in aantallen trajecten, activiteiten, contacten en resultaten. Dat vormt een belangrijke basis, maar voor echte sturing is dat vaak niet voldoende. Bij veel welzijnsorganisaties leidt dit vaak tot handmatig rapportagewerk:

- Gegevens worden verzameld uit verschillende bronnen
- Excel-bestanden handmatig bijgewerkt
- Berekeningen gekopieerd en aangepast
- Rapportages herhaaldelijk gecontroleerd

Dit kost veel tijd en vergroot de kans op fouten. Tijd en energie die niet naar inwoners gaat, maar naar administratie.



Beperkte ruimte voor IT en data

Veel welzijnsorganisaties beschikken over beperkte IT- en datacapaciteit.

Kennis is vaak afhankelijk van een klein aantal personen of externe partijen. Wanneer deze expertise wegvalt, ontstaat kwetsbaarheid.

Daarnaast is er weinig tijd en ruimte om informatievoorziening structureel aan te pakken. Rapportages en dashboards ontstaan ad hoc, zonder duidelijke afspraken of samenhang op de lange termijn. Wat begint als een hulpmiddel, wordt al snel complex en lastig te beheren.

Impact aantonen blijft lastig

Impact is de kern van welzijnswerk, maar tegelijk lastig te onderbouwen.

Hoewel er veel wordt gedaan, ontbreekt vaak het overzicht om te laten zien wat het oplevert en waar het effect ontstaat.

- Resultaten zijn moeilijk over meerdere jaren te vergelijken
- Inzicht per doelgroep, wijk of activiteit ontbreekt
- Het verband tussen inzet en effect blijft onduidelijk

Dit maakt het gesprek met gemeenten complexer en vergroot de onzekerheid rondom subsidies en financiering.

Het gevolg

Beperkte grip in een complexe omgeving

Samen leidt dit tot een herkenbare situatie:

- Veel data, maar weinig vertrouwen in cijfers
- Hoge administratieve druk
- Beperkt inzicht in prestaties en maatschappelijke impact
- Moeite met sturen, verantwoorden en vooruitkijken

In een sector die draait om mensen en maatschappelijke waarde past deze situatie niet bij de ambitie om toekomstbestendig en effectief te werken.

Het onderstreept de noodzaak om anders met data en informatie om te gaan.

2. Waarom datagedreven werken essentieel is

De uitdagingen uit de vorige sectie maken één ding duidelijk: betrouwbare informatie is essentieel. Datagedreven werken helpt welzijnsorganisaties om keuzes te onderbouwen, afspraken na te komen en met vertrouwen vooruit te kijken.

Sneller en beter onderbouwde beslissingen

Welzijnsorganisaties opereren in een dynamische omgeving.

Maatschappelijke vragen veranderen, middelen staan onder druk en verwachtingen van gemeenten nemen toe.

In die context is het essentieel om beslissingen te nemen op basis van feiten. Datagedreven werken geeft bestuurders en managers inzicht in wat er daadwerkelijk gebeurt: waar capaciteit wordt ingezet, waar knelpunten ontstaan en waar bijsturing nodig is.

Dit verkleint onzekerheid en vergroot het handelingsvermogen zowel in de dagelijkse aansturing als op strategisch niveau.

Impact inzichtelijk maken voor financiering

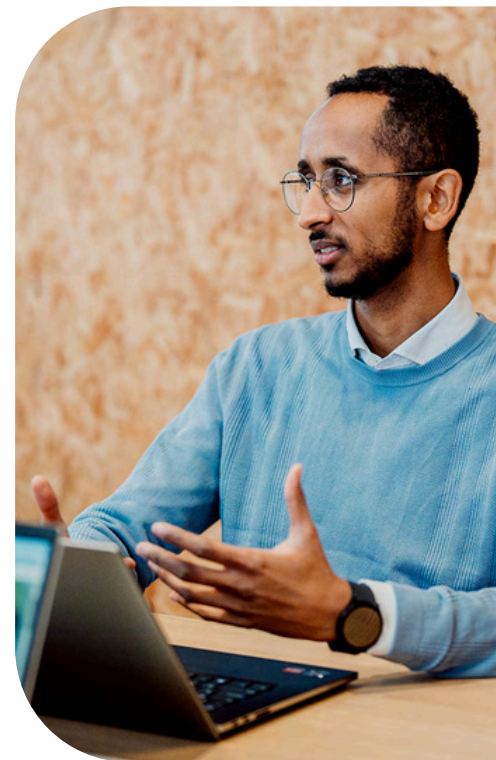
Financiering binnen het welzijnsdomein is steeds sterker gekoppeld aan resultaat en effect. Gemeenten verwachten niet alleen verantwoording over activiteiten, maar ook inzicht in maatschappelijke impact.

Een datagedreven aanpak maakt het mogelijk om die impact beter zichtbaar te maken. Niet door meer te registreren, maar door bestaande gegevens samen te brengen en betekenis te geven.

Hierdoor ontstaat inzicht in:

- Bereik en inzet per doelgroep of wijk
- Ontwikkelingen over tijd
- De relatie tussen inspanning en resultaat

Dit versterkt het gesprek met gemeenten en vergroot de zekerheid rondom subsidies en langdurige samenwerking.





Meer efficiëntie in de dagelijkse operatie

Datagedreven werken draagt direct bij aan een efficiëntere organisatie.

Wanneer informatie centraal en eenduidig beschikbaar is, neemt de behoefte aan handmatige rapportages en controles af.

Teams en managers besteden minder tijd aan het verzamelen en controleren van cijfers en meer tijd aan hun kerntaak. Tegelijkertijd ontstaat beter inzicht in werkdruk, doorlooptijden en inzet van medewerkers. Hierdoor kan tijdig worden bijgestuurd en capaciteit evenwichtiger worden verdeeld.

Efficiëntie betekent in dit geval niet harder werken, maar slimmer organiseren.

Strategische helderheid en toekomstgericht sturen

Datagedreven werken biedt niet alleen inzicht in het heden, maar ook richting voor de toekomst.

Door ontwikkelingen over meerdere jaren zichtbaar te maken, ontstaan strategische vooruitzichten.

Bestuurders kunnen beter beoordelen of de organisatie op koers ligt, of afspraken met gemeenten worden nagekomen en waar risico's of kansen ontstaan. Dit vormt de basis voor:

- Gerichte beleidskeuzes
- Betere prioritering van middelen
- Onderbouwde gesprekken met financierders en toezichthouders

In plaats van reageren op incidenten, ontstaat ruimte om vooruit te kijken en weloverwogen te sturen binnen bepaalde regio's.

Van gevoel naar grip

Datagedreven werken betekent niet dat ervaring en professionaliteit verdwijnen. Integendeel: data ondersteunt de professional in het werk en biedt een gezamenlijke basis voor gesprek, besluitvorming en verantwoording.

Voor welzijnsorganisaties die willen groeien in effectiviteit, transparantie en maatschappelijke waarde is datagedreven werken daarmee geen doel op zich, maar een belangrijke voorwaarde voor grip en vertrouwen.

Hoe dit er in de praktijk uit ziet, laat het verhaal van Avedan zien. Een welzijnsorganisatie die de stap naar datagedreven werken heeft gezet.



3. Het verhaal van Avedan

Bij Avedan stond in 2025 een duidelijke ambitie op de agenda: datagedreven werken verder brengen. Niet als project voor registratie of verantwoording alleen, maar als ontwikkeling die daadwerkelijk waarde toevoegt in de praktijk. Voor teams, voor managers én voor de organisatie als geheel.

Het doel was helder: beter kunnen sturen op wat er speelt in de praktijk en beter onderbouwen waar inzet en middelen het meeste effect hebben.

Avedan had al dashboards. Op papier leek er dus veel mogelijk. In de dagelijkse praktijk bleken deze dashboards echter lastig te gebruiken als stuurinstrument. Dezelfde vraag leverde niet altijd dezelfde uitkomst op, cijfers werden verschillend geïnterpreteerd en de inrichting was foutgevoelig en lastig om verder uit te bouwen.

Zo ontstond een situatie die veel welzijnsorganisaties herkennen: er is informatie, maar het vertrouwen ontbreekt. In plaats van richting te geven, roepen dashboards vragen op. Cijfers moeten worden gecontroleerd, verschillen verklaard en aannames besproken. Teams en managers willen ermee werken, maar twijfelen: *klopt dit wel? En: waar komt dit verschil vandaan?*

De keuze voor sectorspecifieke expertise

Avedan besloot het anders aan te pakken. Niet door nieuwe systemen toe te voegen, maar door de basis opnieuw te structureren. Daarbij koos Avedan bewust voor de ervaring van Flawless Workflow binnen het sociaal domein.

Wij werken voor meerdere welzijnsorganisaties en weten waar bestuurders, managers en teams op moeten sturen. Zo weten we ook welke informatie daarvoor betrouwbaar en beschikbaar moet zijn.

Op basis van die ervaring hebben wij een vaste set dashboards ontwikkeld, die antwoord geven op de kernvragen binnen het sociaal domein.

De kern van sturing binnen welzijn

Op basis van onze ervaring binnen het sociaal domein zien we dat sturing in welzijn steeds terugkomt op dezelfde kernvraag:

“Wat willen wij als organisatie weten om onze maatschappelijke opdracht goed te vervullen?”

Ook bij Avedan speelde deze vraag.

Het antwoord blijkt in de praktijk vrijwel altijd te draaien om vier samenhangende domeinen:

1. Inzet & activiteiten

Waar wordt capaciteit ingezet? Hoe ontwikkelen uren en kosten zich per team of wijk?

2. Dossiervorming & trajectvoortgang

Hoe lopen trajecten? Wat zijn doorlooptijden, inzet en resultaten per cliënt?

3. Projecten & financiële gezondheid

Hoe staan budgetten ervoor? Waar ontstaan risico's of ruimte?

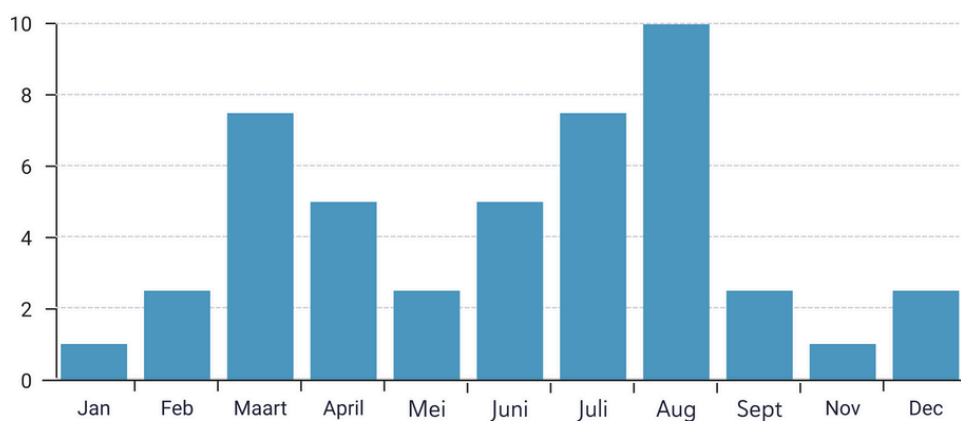
4. KPI's & strategische stuurinformatie

Welke kerncijfers geven richting aan beleid, prioritering en verantwoording?

Deze vier domeinen vormen samen de basis voor effectieve sturing binnen welzijn. Ze zorgen ervoor dat teams inzicht hebben in hun dagelijkse praktijk, managers kunnen bijsturen op capaciteit en resultaten en bestuurders richting gemeenten onderbouwd kunnen verantwoorden.

Gemiddeld aantal deelnemers bijeenkomst

Filter bijeenkomst



Het Data & AI platform als fundament

Om deze sturingsstructuur duurzaam te ondersteunen, had Avedan het Data & AI platform van Flawless Workflow nodig, dat specifiek ontwikkeld is voor welzijnsorganisaties.

In dit platform worden gegevens uit verschillende systemen samengebracht op één plek. De data wordt automatisch gecontroleerd en logisch ingericht, zodat cijfers overal hetzelfde betekenen en direct bruikbaar zijn voor de dashboards.

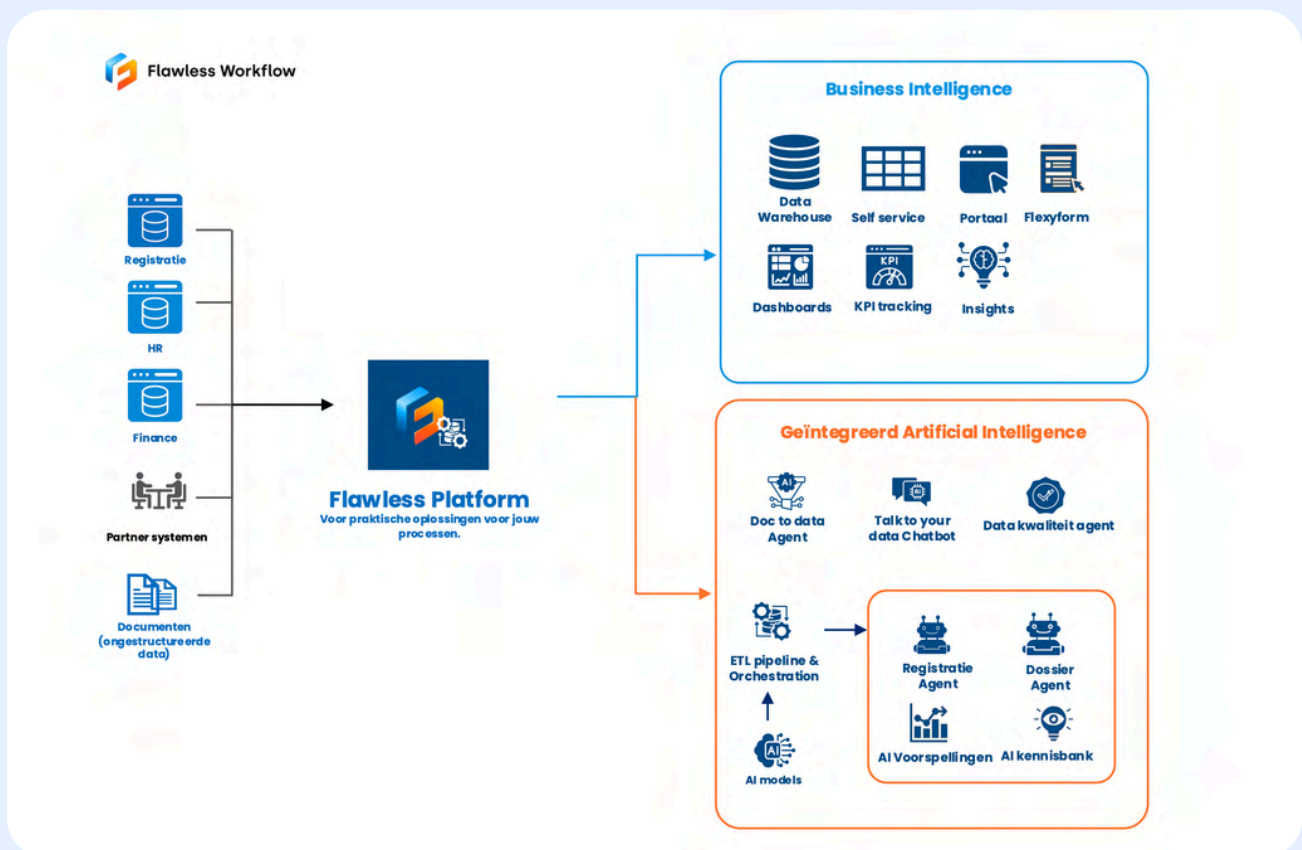
Het platform zorgt ervoor dat:

- Cijfers overal dezelfde betekenis hebben
- Data automatisch wordt gecontroleerd op kwaliteit
- Informatie volledig herleidbaar is
- Alle dashboards werken vanuit één betrouwbare bron

Hiermee verdween de afhankelijkheid van losse Excel-bestanden en individuele kennis. In plaats daarvan ontstond een stabiele, schaalbare basis onder alle stuurinformatie.

Zoals Avedan het zelf verwoordde:

“Van een data-jungle naar een gestructureerde basis.”



Dashboards die voortkomen uit de basis

Vanuit het dataplatform zijn de dashboards gemaakt die direct aansluiten op de vragen waar Avedan antwoord op moet geven:

Activiteiten en ambulante inzet

Inzet, uren en financiële prestaties per team worden direct zichtbaar. Hierdoor kan sneller worden bijgestuurd en kunnen keuzes richting management en gemeente beter worden onderbouwd.

Dossiervorming en trajecten

Doorlooptijden, ingezette uren en resultaten per cliënt zijn transparant beschikbaar. Dit ondersteunt teams in hun dagelijkse werk en vergroot de voorspelbaarheid van trajecten.

Projecten en financiën

Budgetten, voortgang en financiële ruimte worden continu gemonitord. Management ziet tijdig waar risico's ontstaan of ruimte beschikbaar komt. Zo kunnen beslissingen sneller en beter onderbouwd worden.

KPI's en stuurinformatie

De belangrijkste stuurcijfers zijn altijd actueel en consistent beschikbaar. Rapportages richting gemeenten en financierders worden hierdoor sneller, betrouwbaarder en beter uitlegbaar.

Doordat alle dashboards werken vanuit hetzelfde platform en dezelfde datastructuur, versterken ze elkaar. Waar dashboards eerder vragen opriepen, vormen ze nu een gedeelde basis voor besluitvorming.



4. Waarom deze aanpak werkt

Het verhaal van Avedan is een mooi voorbeeld van hoe datagedreven werken in welzijn succesvol toegepast kan worden.

Dankzij de vaste sturingsstructuur, sectorspecifieke dashboards en een sterke databasis ontstond regie op inzet, financiën en impact.

Sturen vanuit de juiste vragen

Flawless Workflow werkt voor meerdere welzijnsorganisaties en weet welke vragen in deze sector telkens terugkomen. Bestuurders willen weten:

- Waar zetten we capaciteit in?
- Waar ontstaat druk?
- Hoe ontwikkelen trajecten zich?
- Wat betekent dit financieel?
- Welke cijfers zijn cruciaal voor verantwoording?

Omdat deze vragen herkenbaar en sectorbreed zijn, hebben wij een vaste dashboardstructuur ontwikkeld die hier direct antwoord op geeft.

Een platform dat de structuur ondersteunt

Om deze sturingsstructuur te ondersteunen, implementeerde Avedan het Data & AI platform van Flawless Workflow. Dit platform is ontwikkeld voor de welzijnssector en brengt data uit verschillende welzijnssystemen samen in één centrale omgeving. Daar worden cijfers op dezelfde manier berekend, automatisch gecontroleerd en logisch gestructureerd.

Daardoor:

- Komt alle informatie uit één bron
- Zijn cijfers consistent en betrouwbaar
- Zijn afwijkingen verklaarbaar
- Werken alle dashboards altijd vanuit dezelfde basis



Van losse inzichten naar samenhang voor Avedan

Waar voorheen losse cijfers bestonden, is nu samenhang ontstaan.

Alle dashboards zijn gebaseerd op één structuur en één databron. Operationele cijfers sluiten aan op financiële resultaten, trajectinformatie op strategische KPI's en externe verantwoording op interne sturing.

Het gesprek gaat daardoor niet langer over de betrouwbaarheid van cijfers, maar over de betekenis ervan.

Dat is de stap van registratie naar regie.

En dat is waarom deze aanpak werkt.



“Flawless heeft ons geholpen om inzicht, overzicht en structuur aan te brengen in wat nodig is om ons werk te verantwoorden richting onze opdrachtgevers en onze eigen managementsturing.

Met een heldere projectplanning zijn we begeleid naar een eigen dataplatform, waardoor we nu zelf beschikken over onze data en deze kunnen inzetten voor onze verbeterde dashboards.”

Mariska ten Heuw – directeur-bestuurder Avedan

5. Jouw pad vooruit: zo pakken we het samen aan

Flawless Workflow levert niet alleen technologie, maar begeleidt welzijnsorganisaties stap voor stap naar succesvol datagedreven werken. Onze aanpak is persoonlijk, overzichtelijk en gericht op resultaat én adoptie.

1. Een duidelijke start: samen scherpstellen

We beginnen met gerichte kick-off sessies waarin we samen bepalen:

- welke doelen jullie willen bereiken
- welke vragen beantwoord moeten worden
- hoe data daarin kan ondersteunen

Zo ontstaat vanaf het begin een gedeeld beeld en een gezamenlijke ambitie.

2. Inspiratie en inzicht

In een inspiratiesessie laten we zien hoe vergelijkbare organisaties datagedreven werken inzetten. Dit helpt om mogelijkheden te verkennen en keuzes te maken die passen bij jullie context en maatschappelijke opdracht.

3. Inzicht in de huidige situatie

Daarna volgt een data-audit. We brengen in kaart:

- welke data beschikbaar is
- hoe deze nu wordt gebruikt
- waar knelpunten zitten in kwaliteit, samenhang en beheer

Dit vormt de basis voor een realistisch en haalbaar plan.

4. Bouwen vanuit de basis

Op basis van de roadmap richten we het dataplatform in en ontwikkelen we dashboards die aansluiten op jullie informatiebehoefte. Daarbij zorgen we voor opgeschoonde data, duidelijke structuur en samenhang tussen dashboards.

5. Training en adoptie

Tot slot begeleiden we jullie organisatie in het gebruik van data. In meerdere sessies helpen we teams en managers om dashboards te begrijpen, inzichten te interpreteren en deze te vertalen naar actie.

Zo zorgen we ervoor dat data daadwerkelijk wordt gebruikt en waarde oplevert op alle niveaus van de organisatie.

Tot slot

Welzijnsorganisaties zien als eerste wat er speelt in de samenleving. Zij signaleren waar problemen ontstaan, waar preventie werkt en waar de druk toeneemt. Die positie maakt welzijn onmisbaar voor een gezonde en veerkrachtige maatschappij.

Maar die rol vraagt om meer dan betrokkenheid en ervaring alleen. Het vraagt om inzichten die laten zien waar middelen het meeste effect hebben en waarom. Inzichten die niet alleen verantwoorden, maar richting geven aan beleid, keuzes en budgetten.

De ervaring van Avedan laat zien dat die inzichten vaak al aanwezig zijn. De sleutel zit niet in meer registreren, maar in het slim benutten van bestaande data. Door eerst scherp te krijgen wat je moet weten, vervolgens data te centraliseren en van daaruit dashboards te bouwen die aansluiten op de praktijk.

Dat is wat datagedreven werken in welzijn werkelijk betekent: niet sturen op gevoel alleen, maar sturen met vertrouwen.

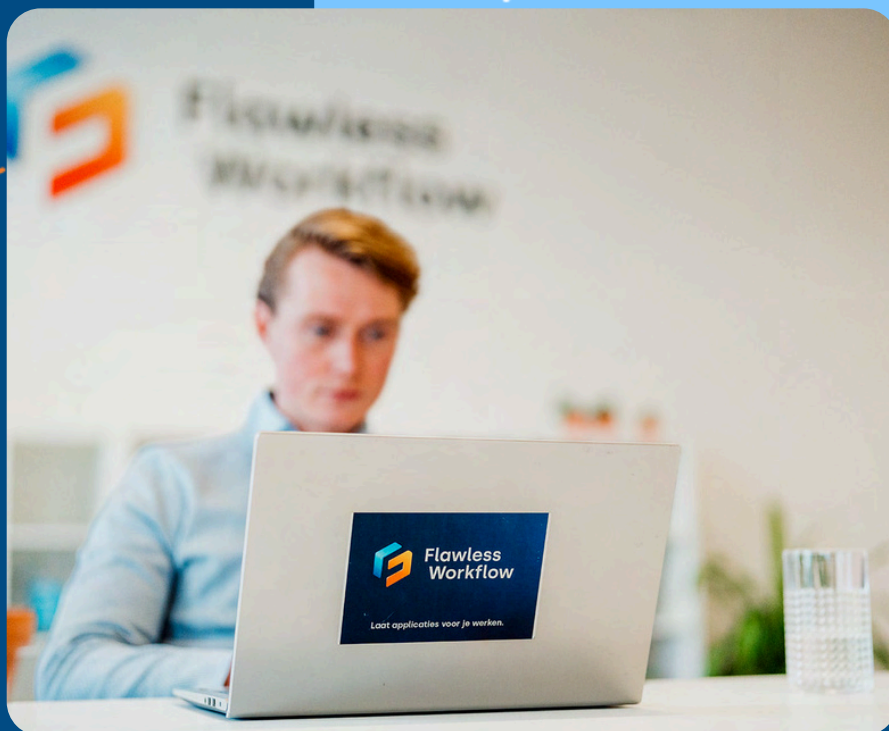
Met een solide dataplatform, duidelijke KPI's en aandacht voor adoptie ontstaat ruimte voor welzijnsorganisaties om hun cruciale rol ook inhoudelijk te versterken. Richting gemeenten, richting teams en richting de toekomst.

Welzijn ziet het eerst.

Met de juiste inzichten bepaalt welzijn ook de richting.

[Bekijk ons aanbod](#)





Bedankt voor het lezen.

Wil je sparren over de uitdagingen binnen jouw organisatie of onderzoeken waar data kan helpen om meer grip te krijgen? Neem gerust contact met ons op.



0853 033 474



info@flawlessworkflow.com