



**Stichting Eiwerk**  
**Wenckebachweg 115, 1096AL Amsterdam**  
**06-5553 7630 | [info@eiwerk.nl](mailto:info@eiwerk.nl) | [eiwerk.nl](http://eiwerk.nl)**  
KvK: 34311518 | IBAN: NL93INGB0005842693  
BIC: INGBNL2A | AGB-code: 98100641

# KWALITEITSPLAN

Mei 2021

## Inhoudsopgave

I.	Algemeen	3
	1. Doel van de stichting	3
	2. Aanbod	3
	3. De organisatie	3
	4. Het ontstaan	5
II.	Het primaire proces	6
	1. Aanmelding	6
	2. Intake	6
	3. Wmo vergoeding, ondersteuningsplan	6
	4. Klanthouderschap	6
	5. Eigen bijdrage	7
	6. Evaluatie	7
	7. Informatievoorziening	7
	8. Workshops / lessen	7
	9. Bij afwezigheid	7
	10. Afsluiting	7
III.	Ondersteunende processen	9
	1. Huisvesting	9
	2. Klantgericht en professioneel handelen	10
	3. Medewerkers	13
	4. Het beleidsproces en financiën	17
	5. Interne en externe communicatie	18
	6. Verslaglegging en documentatie	19
IV.	Tot slot	20
Bijlagen:		
	- Inschrijfformulier	21
	- Ondersteuningsplan	22
	- Enquêteformulier deelnemers	23

## **I. Algemeen**

Eiwerk is een muziekcentrum voor mensen met een psychische of maatschappelijke kwetsbaarheid. Eiwerk organiseert muziekworkshops, audiovisuele cursussen, optredens, geeft individuele muzieklessen en biedt ruimte voor participatie en samenspel. Daarnaast begeleidt Eiwerk muziekprojecten en biedt een podium voor bovengenoemde doelgroep.

### **1. Doel van Stichting Eiwerk:**

**Het leveren van een respectvolle muzikale en creatieve audiovisuele dagbesteding voor mensen met een psychiatrische of maatschappelijke kwetsbaarheid.**

#### **Respectvol:**

- tevreden deelnemers die kunnen kiezen uit een gedifferentieerd aanbod, aansluitend bij hun behoefte
- deelnemers worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid (deelname is niet vrijblijvend);
- prettige en veilige omgeving met goede apparatuur;
- deskundige begeleiding door betrokken medewerkers;
- goed geïnformeerd;
- deelnemers worden niet als patiënt of cliënt maar als muzikant benaderd;
- focus op wat men kan d.m.v. uitdagend muziekonderwijs

### **2. Aanbod**

De organisatie levert onder andere het volgende aanbod:

- bandworkshops;
- zangworkshops;
- percussieworkshops;
- gitaarworkshops en gitaarlessen;
- productieworkshops (digitale muziekproductie);
- pianolessen;
- samenspel en sessies;
- hiphop workshops
- songwriting workshops
- cursus filmen en monteren;
- bemiddeling voor externe optredens;
- externe projecten en concerten zoals KWIK (samenwerking HVO-Querido), optreden Vondelpark Openluchttheater festival, etc.

Een cursusblok (periode van circa 3 maanden) beslaat meestal circa 11 weken inclusief een presentatie voor publiek tijdens (online) Ei-concerten. Hiervoor kunnen de deelnemers ook vaak vrienden, bekenden en familie uitnodigen.

### **3. De organisatie**

De Stichting Eiwerk is gevestigd in het Ei-Complex (H.J.E. Wenckebachweg 115, 1096 AL Amsterdam), waar ook de activiteiten (workshops/lessen) plaatsvinden. Een deel van de activiteiten kan online plaatsvinden.

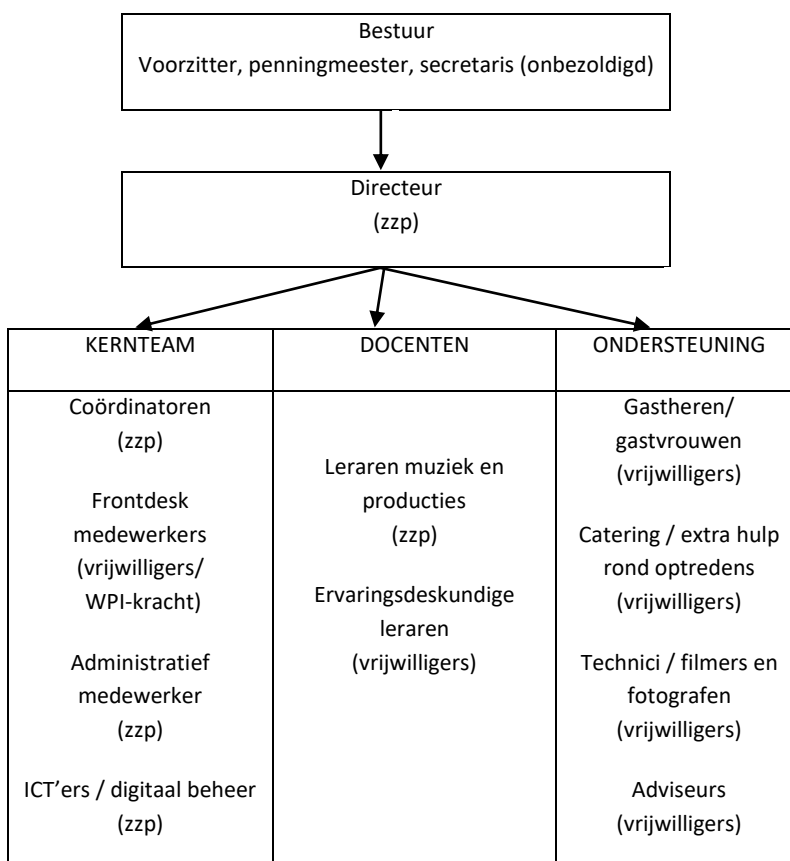
Overige gegevens:

De regio: Amsterdam en omstreken  
Deelnemers: GGZ en MO met eenzelfde passie: muziek  
Leeftijd: mannen en vrouwen van 18 jaar en ouder  
Omzet in 2020: circa € 240.000  
FTE: gemiddeld 5 (ZZP-ers, vrijwilligers)  
ZZP-ers: circa 15 (gemiddeld 3 tot 10 uur per week)  
Vrijwilligers: circa 19 (gemiddeld 1 tot 3 dd per week)  
Aantal unieke deelnemers: circa 140 (in 2019)  
gemiddeld aantal deelnemers per blok: circa 100  
gemiddeld aantal bezoeken per week: circa 150 (sommigen volgen 2 tot 3 activiteiten)  
Organisatiebeoordeling: HKZ kleine organisaties, gecertificeerd

Vanaf 2016 is Eiwerk officieel hoofdaannemer dagbesteding van de Gemeente Amsterdam.

Eiwerk is een kleine organisatie die geen mensen in dienst heeft. Voor de leiding, coördinatie, administratie en het geven van de workshops/lessen worden freelancers (ZZP-ers) ingehuurd. Alle overige structurele activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers.

Organogram Stichting Eiwerk



### Bestuur

Bestuur = meewerkend bestuur

Bestuursvergadering: gemiddeld 1 keer in de zes tot acht weken en altijd bereikbaar per mail / telefoon. Het bestuur is onbezoldigd.

Voorzitter: Judith de Jong (sociaal geograaf, adviseur participatieprojecten)  
Penningmeester: Marco Luirink (interim-manager)  
Secretaris: Vacature. Vervangend secretaris; Cornelia Biermans  
Directeur: Winnie Boegborn (geesteswetenschapper; projectorganisator in de culturele sector/podiumkunsten)

#### **4. Het ontstaan**

De stichting Eiwerk is officieel opgericht op 3 september 2008. Eiwerk is ontstaan vanuit een persoonlijk initiatief van twee Ypsilonouders. De oudste zoon kreeg twintig jaar geleden de diagnose schizofrenie, stopte met zijn studie Kunstmatige Intelligentie. Hij maakt(e) elektronische muziek in een thuisstudio. De jongste zoon studeerde af als producer componist aan de HKU en werd ZZP-er met een eigen opnamestudio. De locatie "Het Ei-Complex" is vanaf 2005 in het bezit van de initiatiefnemers. Het was een drukkerij die eigenhandig is verbouwd tot muziekbroedplaats, en wordt beheerd door de vader en de jongste zoon, die daar ook zijn muziekstudio heeft.

In 2008 nam moeder en mantelzorger, actief binnen de familievereniging Ypsilon, het initiatief om met een muziekactiviteit te beginnen voor personen zoals haar zoon, die thuis muziek maakten en geen reden hadden om de deur uit te komen. Naar voorbeeld van een band uit Amsterdam "The Electric Space Cowboys" met psychiater Jules Tielens werd in maart 2008 gestart met de eerste popworkshop met zeven deelnemers begeleid door twee workshopleiders uit die band die ervaring hadden op dit gebied. De stichting Eiwerk werd opgericht en groeide gestaag.

Dit familiegestuurde initiatief is van onderop gestart en werkt nog steeds volgens de methode van korte lijnen, maatwerk en persoonlijk contact. Tijdens de gestage groei heeft (mede geholpen door een fondsbijdrage) professionalisering plaatsgevonden. De organisatie is uitgebreid en meer geformaliseerd, het ICT-systeem aangelegd en de administratie geautomatiseerd. In 2017 heeft oprichter/directeur Hannie Boumans de leiding overgedragen aan Winnie Boegborn en adjunct directeur Daan Bonnier, samen met een team aan coördinatoren en docenten (ZZP).

## **II. Het primaire proces**

### **1. Aanmelding**

De kennismaking van de (toekomstige) deelnemers met Eiwerk vindt meestal plaats door de begeleiders van zorginstellingen, die contact opnemen. Eiwerk is zowel bij hulpverleners als bij (toekomstig) deelnemers bekend door mond-tot-mond reclame. Het Eiwerk aanbod is ook te vinden op [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl), waardoor wijkcoördinatoren en Wmo klantmanagers Eiwerk goed kunnen vinden. Telefonisch/per mail wordt een kennismakingsafspraken gemaakt om ter plekke te komen kijken op een van de openingsdagen. Dan krijgt men een rondleiding en kan de sfeer geproefd worden. Er wordt besproken wat de wensen en de mogelijkheden van de toekomstige deelnemer zijn. Ook wordt de werkwijze van Eiwerk toegelicht. Als de deelnemer aan een activiteit wil gaan deelnemen volgt een intake.

### **2. Intake**

De intake vindt plaats aan de hand van een standaard inschrijfformulier (zie bijlage 'Formulier deelnemer Eiwerk'). Dit wordt ingevuld met de (toekomstig) deelnemer en veelal in aanwezigheid van zijn/haar begeleider en door de deelnemer ondertekend.

Aan iedere deelnemer vragen wij of men een contactpersoon voor ons heeft, in het geval van afwezigheid en wij geen contact met hen zelf kunnen krijgen.

Dit formulier wordt na het gesprek gescand en bewaard in de digitale database. De database is alleen toegankelijk voor de teamleden en is slechts toegankelijk met een persoonlijk wachtwoord. (Het originele formulier wordt versnipperd.)

### **3. Wmo vergoeding, ondersteuningsplan**

Als de deelnemer in aanmerking komt voor Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), wordt gekeken of diegene in het gemeentelijke registratie systeem (RIS) bekend is of al in een WMO traject bij een hoofdaannemer. Is er nog geen dossier, dan kan Eiwerk de Wmo financiering opstarten. Daarvoor wordt een ondersteuningsplan opgesteld met de deelnemer, dat gezamenlijk ondertekend wordt. Is er al een Wmo dossier, dan nemen we contact op met de klanthouder van dat dossier met de vraag of we voor deze cliënt de dagbesteding bij Eiwerk kunnen toevoegen aan het ondersteuningsplan. Heeft iemand al Wmo-dagbesteding, dan nemen we contact op met de betreffende aanbieder om onderaannemerschap te regelen. Is dat om welke reden dan ook niet mogelijk, dan overleggen we en zal de deelnemer een hogere eigen bijdrage betalen of kijken we naar andere financieringsopties. Als de wijze van vergoeding duidelijk is, wordt vastgesteld welke eigen bijdrage er voor de deelnemer verschuldigd is.

Voor deelnemers stelt Eiwerk een ondersteuningsplan op, via een speciaal formulier in het Eiwerk cliëntensysteem. Een ondersteuningsplan bestaat uit een doelstelling (waarvoor heb je de activiteiten bij Eiwerk nodig) en een of meer actiepunten (wat ga je concreet bij Eiwerk doen), etc. De coördinator stelt dit samen op met een deelnemer.

### **4. Klanthouderschap**

Eiwerk heeft steeds circa 3 medewerkers die zijn opgeleid tot klanthouder binnen de Wmo. Dat houdt in dat zij op de hoogte zijn van de wijkzorg in Amsterdam, kennis hebben van en kunnen doorverwijzen naar bijvoorbeeld andere wijkzorg die onder de Wmo valt zoals ambulante ondersteuning, dagbesteding en hulp bij huishouden.

## **5. Eigen bijdrage**

Eiwerk vraagt een eigen bijdrage per cursus, bij wijze van commitment.

€15,00 per cursus - met Wmo ondersteuning of financiering van hoofdaannemer

€60,00 per cursus - met Stadspas, zonder Wmo

€80,00 per cursus – voor uitzonderingen, zoals personen die buiten Amsterdam wonen, niet in aanmerking komen voor Wmo of geen Stadspas hebben.

## **6. Evaluatie**

Jaarlijks evalueren we met alle deelnemers hun ondersteuningsplan, verlengen desgewenst de Wmo en stellen een nieuw plan op, dat door Eiwerk en de deelnemer wordt getekend.

Aan het eind van ieder blok worden enquêteformulieren (zie bijlage) verspreid, waarop men anoniem feedback, kritiek, wensen en complimenten kan doorgeven.

## **7. Informatievoorziening**

Uitgebreide informatie over Eiwerk is te vinden op de website [www.eiwerk.nl](http://www.eiwerk.nl) die zeer regelmatig wordt bijgewerkt. Ook is er een folder die aan nieuwe deelnemers, begeleiders en geïnteresseerden kan worden meegegeven. Er zijn ook folders beschikbaar in de informatiehoek in de zaal. Deelnemers (en oud-deelnemers) worden na afsluiting van een cursusblok en voorafgaand aan het volgende blok persoonlijk (per e-mail of telefonisch) geïnformeerd over de start van de nieuwe periode en roosters van workshops/lessen.

## **8. De workshops/lessen**

De workshops beslaan meestal totaal 11 weken: 10 weken les met aansluitend in de 11<sup>e</sup> week een optreden/presentatie voor publiek: het Ei-concert. Deelname aan de workshops/lessen is niet geheel vrijblijvend. Als iemand intekent wordt er van uitgegaan dat men komt, niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de medecursisten die op hen rekenen. Als de activiteit bevalt, registreren we de deelnemer op de aanwezigheidslijst en vragen we per cursusblok voor aanwezigheid te tekenen.

## **9. Bij afwezigheid**

Als een deelnemer niet kan komen wordt verwacht dat men zich tevoren afmeldt. Als men zonder afmelding afwezig is wordt altijd contact gezocht met de vraag waarom hij/zij er niet is. Dat kan door ziekte zijn of een andere belemmering. We stimuleren zelf afmelden. De deelnemers geven (meestal) ook een naam door van iemand uit hun netwerk die we kunnen bellen als we geen contact kunnen krijgen. We blijven contact zoeken tot duidelijk is wat de reden is. Als het nodig is blijven we contact houden tot de deelnemer er weer is.

## **10. Afsluiting**

Als een deelnemer na afronding van een blok besluit niet voor een volgend blok in te schrijven wordt hij/zij indien gewenst voor de daarna komende blokken geïnformeerd over Eiwerk activiteiten. Indien men WMO ontving, sluiten we in overleg met de deelnemer het WMO-dossier af of dragen het over aan een andere organisatie. Het komt regelmatig voor dat cursisten aangeven tijdelijk te moeten stoppen vanwege een terugval, studie, reïntegratie of andere verandering in hun situatie. Bij de indeling van nieuwe cursusblokken contacteert Eiwerk hen om te vragen of ze weer mee willen doen.

## **Risicoanalyse**

Door de kleinschaligheid van de organisatie en de persoonlijke, individuele benadering kan in hoge mate ingespeeld worden op de vragen en behoeftes van de (potentiële) deelnemers. Bij ieder nieuw cursusblok (4x per jaar incl. zomerprogramma) kost het indelen van deelnemers in de verschillende workshops veel tijd en afstemming met de docenten en alle deelnemers. Het activeren van oud-deelnemers of ze weer mee willen doen, kost naast tijd vooral persoonlijke aandacht. Kwetsbaarheid van het primaire proces is om de vele specifieke wensen en omstandigheden goed vast te leggen zodat de teamleden elkaars werk kunnen opvangen indien nodig.

## **Risicobeheersing**

Teamleden voegen regelmatig notities toe in de database en aanwezigheidslijst over de stand van zaken/wensen. Daarbij noteert het teamlid datum en initialen. In het planningsschema worden wachtlijsten en oud-deelnemers bijgehouden. Daarnaast wordt dit jaar een hand-out ingevoerd waarin het primaire proces voor deelnemers en medewerkers staat beschreven.

## **Toevoeging Corona maatregelen**

2020 is een bijzonder jaar geweest waarbij we voor een flink aantal uitdagingen gestaan hebben. Tijdens de periode van de intelligente lockdown van maart t/m begin juni, hebben we onze activiteiten in rap tempo van offline bij Eiwerk naar online verplaatst. Meer dan 80% van de deelnemers heeft vrij snel online mee kunnen doen, met andere deelnemers die niet online wilden of konden participeren, hebben we contact gehouden, wandelafspraken gepland, belcontacten in stand gehouden of andere maatwerk oplossingen bedacht. Docenten hebben het hele lesblok 2 online lesgegeven via videoconferenties, individuele lessen (skype/whatsapp, etc) en ons eindconcert heeft eveneens online plaatsgevonden voor een besloten groep deelnemers, docenten, medewerkers en vrijwilligers.

In juni en juni 2020 is Eiwerk langzaam aan weer op locatie in het Ei-complex opgestart, onder de strikte en dan geldende maatregelen; niet met een grote groep bij elkaar zingen, afstand houden, hygiëne maatregelen, kortom, alle richtlijnen van RIVM, protocollen van zangkoren en muzikanten en daarnaast een flinke dosis gezond verstand en oplettendheid! Vanaf september 2020 is het rooster in het reguliere lesprogramma dusdanig aangepast, dat vrijwel alle workshops weer offline kunnen plaatsvinden onder de vleugels van Eiwerk. Uiteraard nog steeds onder alle strikte maatregelen, protocollen en goed de actuele situaties en adviezen volgend. Mocht er echter in lesblok 3 een situatie komen waarbij we genooddaakt zijn een rooster anders in te vullen, met minder mensen op locatie bijvoorbeeld of andere maatregelen, dan zijn de activiteiten door onze opgedane kennis, snel weer te vervangen door eventuele online activiteiten.

Naast de fysieke maatregelen en opvolging protocollen en adviezen, is er een eigen Eiwerk corona protocol aanwezig met nog wat aanvullingen en verduidelijkingen. Dit is een flexibel document, welke periodiek bekeken en aangepast kan worden om nieuwe inzichten en adviezen gelijk te kunnen doorvoeren.



### **III. Ondersteunende processen**

#### **1. Huisvesting**

De activiteiten vinden plaats in het Ei-Complex aan de H.J.E. Wenckebachweg 115 in Amsterdam. Het gebouw kent een muziekzaal, twee geluidstudio's, een audiovisuele productie-studio, een piano-oefenruimte, twee kantoorruimtes en een keuken. Deze ruimtes worden op dinsdag, woensdag en donderdag geheel verhuurd aan Eiwerk. Eiwerk huurt het gebouw van de Egmondstudio's, waarvan Ir Maarten Egmond de eigenaar/beheerder is. Het gebouw is in het verleden specifiek ingericht voor de doelen van de stichting en voldoet daardoor goed voor de activiteiten van Eiwerk. Het gebouw is afgelopen jaren meegegroeid met de ontwikkeling en de nieuwe activiteiten. Deelnemers en bezoekers geven regelmatig aan dat de sfeer in en inrichting van het gebouw een belangrijke rol spelen bij de aantrekkelijkheid van Eiwerk.

In 2018 is de herontwikkeling van het Over-Amstelgebied in een woon-werkgebied door de gemeente in gang gezet, wat betekent dat Eiwerk ergens binnen de komende 10 jaar een nieuw onderkomen dient te vinden. Dat proces heeft de aandacht van directie en bestuur.

#### **Privacy**

Privacy-gevoelige dossiers worden bewaard op beveiligde systemen en voor zover analoog, in afgesloten kasten. Dit staat beschreven in het handboek Documentbeheer. Het gebouw kent een beveiligde IT-omgeving. Het gebouw kent momenteel 6 PC's, 8 Mac computers en 2 Wifi punten, die met elkaar verbonden zijn door middel van een gecompartmenteerd, beveiligd netwerk. Alleen het kernteam van kantoor kan bij beveiligde gegevens zoals de Eiwerk administratie, databases en documenten. De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) regelgeving wordt gevolgd. Er is een datalek protocol aanwezig.

#### **Toegankelijkheid**

De ruimtes liggen allen gelijkvloers (begane grond) en zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Tevens is desgevraagd een rolstoeltoilet aanwezig.

#### **Veiligheid**

Het gebouw voldoet aan het Bouwbesluit en overige wet- en regelgeving, inclusief de op de bouwvergunningtekening aangegeven vluchtroutes en noodverlichting. Jaarlijks worden de brandblussers gekeurd en organiseren de BHV-ers een ontruimingsoefening. Er zijn 3 tot 4 BHV-ers die jaarlijks een opfriscursus volgen.

#### **Hygiëne**

Het gebouw en de ruimtes worden regelmatig schoongemaakt en opgeruimd: de ruimtes worden minimaal wekelijks gestofzuigd en dagelijks opgeruimd, de 2 toiletten wekelijks grondig gereinigd en dagelijks bijgehouden, de keuken dagelijks gereinigd.

#### **Apparatuur**

Het gebouw wordt verhuurd inclusief (het gebruik van) apparatuur en materialen. Dit geldt zowel voor de muziekinstrumenten als ICT en overige kantoorapparatuur en materialen. Het Ei-Complex werkt met en gebruikt hoogwaardige materialen en apparatuur.

## **IT systemen**

Het IT netwerk van het Ei-Complex is de afgelopen jaren verder gemoderniseerd en naast een centrale interne opslag (NAS beveiligd) welke vanaf 2020 in gebruik genomen is, zijn diverse PC-werkplekken aangesloten in het netwerk voor kantoorwerkzaamheden en zijn er ook 2 gast-PC's voor gebruik door deelnemers en docenten. Er zijn 2 Wifi stations geïnstalleerd en circa 8 Mac computers voor geluid en beeldwerk (opname, bewerking audiovisueel en lesmatig). De netwerken, systemen, apparatuur en applicaties worden onderhouden door vaste ICT ZZP'ers. Eiwerk houdt strikt de AVG en GDPR (voor zover aanvullend) in acht bij bewerking en opslag gegevens en documenten. Het Handboek Informatiebeheer wordt steeds aangepast aan huidige situaties en inrichten van ICT omgevingen.

## **Onderhoud**

Gebouw en apparatuur worden regelmatig (conform onderhoudstermijnen) onderhouden.

## **Duurzaamheid**

Bij de bouw (begin zestiger jaren) is reeds dubbel glas toegepast. Bij de verbouwing tot audiovisuele broedplaats van 10 jaar geleden is veel geluidsisolatiemateriaal aangebracht dat tevens warmte-isolerende eigenschappen heeft en is een CV-installatie aangebracht met een hoogrendement ketel. Bij de vernieuwing van de dakbedekking is de isolatiewaarde van het dak verhoogd. In 2013 zijn 33 zonnecellen op het dak aangebracht, waarmee het gebouw (per saldo) in zijn eigen stroomvoorziening voorziet. Het gebouw scoort hoog op de duurzaamheidsladder.

## **Risicoanalyse**

Het gebouw dateert uit begin 60-er jaren, maar is ca. 10 jaar geleden ingrijpend verbouwd tot Ei-Complex en is ook de dakbedekking vernieuwt. De inbouw en installaties (elektra, cv en luchtbehandeling) zijn daardoor nog betrekkelijk jong en vragen weinig onderhoud.

## **Risicobeheersing**

Naast de geringe risico's, is de beheerder/eigenaar altijd aanwezig of dichtbij om eventuele gebreken snel te verhelpen. In het protocol Handboek Informatiebeheer kunnen verbeteringsvoorstellen worden uitgewerkt voor het schriftelijk vastleggen (bijvoorbeeld van (gespreks)verslagen, functioneringsgesprekken, klachten, protocollen en werkwijzen.

## **2. Klantgericht en professioneel handelen**

Eiwerk is oorspronkelijk een familie-initiatief. De kwaliteit van Eiwerk is gebaseerd op de ervaringen van de initiatiefnemers die alle klinieken van binnen en van buiten kennen. Die de bejegening en de bureaucratie hebben meegemaakt en in hun muziekcentrum graag een kleinschalige, alternatieve, gastvrije, veilige, respectvolle en presente thuishaven willen bieden voor iedereen die over de drempel komt. De kunst is om als mensen eenmaal de stap hebben gezet over de drempel ze te boeien en te binden. Eiwerk is geen zorgorganisatie, eerder een welzijnsorganisatie: Wij richten ons op de "gezonde" kant van mensen, zijn niet geïnteresseerd in hun ziekte, maar kennen de diagnoses en verschijnselen wel en weten hoe te handelen in geval van crisis. Eiwerk gaat uit van wat mensen (nog) wel kunnen. De slogan "De kracht van muziek" komt daaruit voort.

## **Kwaliteit**

Eiwerk staat voor hoogwaardige dienstverlening en klantgerichtheid. Kwaliteit wordt bij Eiwerk gemeten door de mate van aanwezigheid, het doorstromen naar het volgende blok van 11 weken, de enquêteresultaten en feedback van de Deelnemersraad. In tien jaar tijd is Eiwerk gegroeid van minder dan 10 naar gemiddeld meer dan 100 deelnemers per week. De meeste deelnemers blijven of komen terug. Het werken in cursusblokken van meestal 11 weken maakt het overzichtelijk voor mensen die het eng vinden en het willen proberen. Eiwerk houdt zoveel mogelijk contact met deelnemers en oud-deelnemers. Ook ex-deelnemers worden uitgenodigd voor Ei-concerten. Zo is er een vaste groep die niet deelneemt maar wel blijft komen naar de optredens en betrokken blijft bij de muziekgemeenschap van Eiwerk.

Eiwerk is een kleine organisatie met een beperkt aantal producten/diensten: muziek (leren) maken & een podium bieden aan uitvoerend muzikanten en vervolgens publiek (familie, vrienden, gasten) laten genieten van muziek die bij Eiwerk wordt gemaakt. Er is sprake van een continue controle van de kwaliteit op dit gebied, doordat alle participanten zowel tijdens als na afronding van projecten de gelegenheid hebben om zaken over en weer te bespreken en waar nodig bij te sturen. De controle van de kwaliteit is gelegen in de mate waarin de participanten over en weer tevreden zijn met het bereikte resultaat. Door de open informele sfeer, de directe bereikbaarheid en de schaal van de organisatie worden zaken onmiddellijk gesignaleerd en waar nodig bijgesteld. De tevredenheid van deelnemers kan worden afgeleid uit de mate waarin zij zich betrokken voelen bij Eiwerk en het feit dat zij indien enigszins mogelijk blijven participeren.

## **Informatievoorziening**

Eiwerk heeft een website ([www.eiwerk.nl](http://www.eiwerk.nl)) waarop veel informatie te vinden is. Deze site wordt regelmatig bijgehouden en technisch geupdate. Op [www.eggstream.nl](http://www.eggstream.nl) is Eiwerk's digitale podium te vinden (gekoppeld aan het Eggstream YouTube-kanaal), met videoclips van onze muzikanten. Daarnaast is er een folder met de belangrijkste informatie en worden voor de Ei-concerten 3x per jaar flyers verspreid. Eiwerk is aanwezig op social media: op Facebook, op LinkedIn met een bedrijvenpagina en op Twitter: @Eiwerk. Bij belangrijke informatie is er een digitale nieuwsbrief. De meeste overdracht van informatie vindt echter individueel plaats. Dat sluit ook het best aan bij de doelgroep (direct en persoonlijk).

## **Klanttevredenheid**

Aan het eind van ieder cursusblok worden evaluatieformulieren (zie bijlage) uitgereikt aan deelnemers waarin hun mening gevraagd wordt over de workshops en Eiwerk; wat er verbeterd kan worden en wat ze een volgende keer nog meer / anders zouden willen leren. Ook vindt minimaal jaarlijks met alle deelnemers (WMO) een individueel gesprek plaats waarin deze en andere vragen aan de orde kunnen komen.

## **Medezeggenschap - Deelnemersraad**

Eind 2018 is Eiwerks Deelnemersraad (DR) opgericht. Hierin zitten acht deelnemers. De DR heeft besloten in principe 1x per cursusblok bijeen te komen, mits mogelijk; voor de duur van 1 jaar de huidige ledensamenstelling zo veel mogelijk te handhaven; nader uit te werken wat de precieze werkwijze wordt. De DR is voor alle deelnemers bereikbaar via e-mail: [deelnemersraad@eiwerk.nl](mailto:deelnemersraad@eiwerk.nl). Doel DR: gevraagd en ongevraagd advies geven aan

directie en bestuur, wensen van deelnemers inventariseren/kenbaar maken en inspraak op de hoofdlijnen van de organisatie.

### **Veiligheid, onrust, calamiteiten**

De veiligheid van medewerkers en deelnemers is de eerste prioriteit. In de Interne Protocollen staat wat te doen bij een escalatie of bij incidenten of geldende overheidsmaatregelen. Circa drie medewerkers hebben een geldige BHV-diploma en voeren jaarlijks een ontruimingsoefening uit. Alle docenten beschikken mits mogelijk over een VOG. Bij onrust in een workshop door storend gedrag van een van de deelnemers melden docent en/of andere deelnemers dit (mondeling of via mail) bij de leiding. Dit wordt zo snel mogelijk teruggekoppeld aan de betreffende deelnemer tijdens een gesprek, waarin gezamenlijk gekeken wordt naar oplossingen. Soms is een time-out of schorsing nodig, wanneer de veiligheid en sfeer in de groep in het geding is. Zie het schorsingsbeleid, dat op de site staat. Bij een calamiteit of geweldsincident dient, na directe deëscalatie, een melding te worden gedaan bij de GGD, toezichthouder Wmo. Zie Interne Protocollen.

### **Klachtenprocedure**

Door de directe aanwezigheid van het kernteam en de evaluatieformulieren na ieder blok wordt direct op de meeste opmerkingen of (kleine) klachten of 'gemopper' gereageerd en worden deze opgelost. Voldoet het niet te verwijzen naar onze huisregels, dan kan er worden teruggevallen op het het schorsingsbeleid en de formele klachtenprocedure, waarbij een bestuurslid (de secretaris, tevens jurist) vertrouwelijk kan worden benaderd. Hij fungeert als vertrouwenspersoon. Hieraan wordt bekendheid gegeven op de website en in de huisregels (hand-out aan nieuwe deelnemers en op het prikbord).

### **Archivering en privacy**

Veel afspraken worden bij Eiwerk mondeling gemaakt. Door de omvang van de organisatie en goede onderlinge communicatie in het kernteam werkt dit in de praktijk goed. Een aantal zaken wordt altijd schriftelijk vastgelegd: het inschrijfformulier, het ondersteuningsplan, de evaluatieformulieren en belangrijke notities. Deze documenten worden gescand en digitaal gearchiveerd of direct ingevoerd in de besloten en beveiligde deelnemersdatabase; de papieren versies worden versnipperd. De digitale persoonlijke gegevens van de deelnemers, medewerkers, bestuursleden en kompanen zijn uiteraard beschermd (AVG norm). Medewerkes hebben per contract verklaard daar vertrouwelijk mee om te zullen gaan.

### **Risicoanalyse**

Door de geringe omvang van de organisatie en de gemoedelijke mondelinge omgangsvormen kan het voor sommige deelnemers soms moeilijk zijn om kritiek te geven.

### **Risicobeheersing**

- De evaluatieformulieren aan het eind van ieder blok worden ter plaatse uitgedeeld en (anoniem) ingevuld & ingeleverd in een (dichte) evaluatieformulierenbox.

### **3. Medewerkers**

#### **Groei**

Afgelopen jaar is het team verder uitgebreid met een extra freelance coördinator die kan invallen waar nodig en projecten kan ondersteunen. Per 2020 bestaat het kernteam dus uit de directeur en zijn er drie coördinatoren, twee front-desk medewerkers en een administratieve expert actief. Ook is er gekozen voor uitgebreidere ICT-support (extern). Drie medewerkers zijn opgeleid in de wijkzorg en fungeren als Eiwerk-klanhouder voor onder andere WMO/Ris. De taken en verantwoordelijkheden worden nu meer onder kernteamleden verdeeld. Zo kunnen de coördinatoren elkaar vervangen als nodig.

#### **Kwaliteit**

Eiwerk heeft betrokken en professionele begeleiding hoog in het vaandel staan. In de eerste plaats is houding en gedrag ten opzichte van de deelnemers aan de workshops/lessen van belang en zijn een zeer belangrijk criterium bij het aantrekken van medewerkers. Daarnaast wordt ook een hoge inhoudelijke, professionele kwaliteit nagestreefd.

Zowel teamleden als docenten en bestuursleden hebben minimaal hbo-niveau. Als op een bepaald vlak onvoldoende kennis in de organisatie aanwezig is wordt deze op hoog niveau ingehuurd. Zo worden de bandworkshops, gitaarworkshops en percussielessen gegeven door muzikanten die afgestudeerd zijn aan bijvoorbeeld het Conservatorium en de productieworkshops en studioteknicus door een afgestudeerde van de Hogeschool voor de kunsten in Utrecht (HKU). Ook voor hulp bij IT systemen en het geautomatiseerd boekhoudkundig systeem (Exact) wordt ter ondersteuning deskundige professionele hulp ingehuurd.

Ieder half jaar vindt er een docentenoverleg plaats met directeur en coördinatoren. Naast intervisie over omgaan met lastige situaties, wordt er uitgewisseld hoe zaken beter kunnen. De directeur vraagt wekelijks aan medewerkers hoe het gaat. De vloerwerkers (coördinatoren, gastheren/-vrouwen, begeleiders op de werkvloer) vragen regelmatig aan de deelnemers en de leraren hoe het gaat. Op grond van de antwoorden kan worden bijgestuurd. De leraren vragen dit ook aan de deelnemers; als ze het niet vragen komen de deelnemers met mogelijke knelpunten naar "het kantoortje" naast de ingang waar de coördinatoren zitten. Aan de start van ieder blok wordt besproken hoe het is gegaan en wat we het nieuwe blok van 11 weken gaan doen. De officiële cursus-evaluaties zijn anoniem per e-mail en schriftelijk. Daarnaast wordt regelmatig mondeling geëvalueerd.

Met de kerngroepmedewerkers en de ingehuurde freelancers wordt minimaal jaarlijks een evaluatiegesprek (op basis van tweezijdigheid) gehouden door de directeur. Daarnaast vindt er dagelijks waar nodig directe afstemming, coördinatie en eventuele bijsturing plaats. Met de overige vrijwilligers vinden geen jaarlijkse gesprekken plaats maar is regelmatig contact en worden de werkzaamheden besproken. Het voordeel van een kleine organisatie, waarbij iedereen in het zelfde gebouw werkt is dat informatie-uitwisseling, sturing en bijsturing snel en direct kan plaatsvinden. Tijdens het evaluatiegesprek wordt met meer afstand en naar een langere periode gekeken en worden ook afspraken gemaakt over eventuele opleiding, andere werkzaamheden, perspectief of eventuele stages. Aan de workshopleiders wordt na afloop van een blok een "evaluatieformulier docent" uitgereikt waarin gevraagd wordt aan te geven hoe de workshop is verlopen en hoe de organisatie bij een vervolg kan

ondersteunen. Ten aanzien van de taken van de leraren wordt gestreefd naar een maximale onderlinge uitwisselbaarheid, waardoor de projecten bij onverwachte omstandigheden zonder problemen kunnen worden voortgezet.

Eiwerk streeft er naar zo veel mogelijk eenvoudige deeltaken onder te brengen bij de deelnemers en vrijwilligers, ter bevordering van de continuïteit in de organisatie.

### **Vloerwerk**

Vloerwerk is begeleiding op de werkvloer als er activiteiten zijn. Dit doen met name de gastvrouwen en –heren, de frontdeskmedewerkers en coördinatoren. Er wordt gezorgd dat de ontvangst, begeleiding goed verloopt en een deelnemer nooit alleen zit. Mensen worden opgevangen en eventuele knelpunten aangehoord. Veel van de deelnemers vinden het fijn om een praatje te maken. De taak van de vloerwerkers is regelmatig te polsen hoe het gaat. Een luisterend oor bieden doet iedereen op het Ei.

### **Muziekleraren en projectleiders**

De docenten werken op basis van een algemeen geformuleerde overeenkomst van opdracht: een raamovereenkomst. Bij iedere nieuwe opdracht krijgen ze een korte omschrijving van de opdracht (ledere drie maanden en bij nieuwe opdrachten). Bij uitval wordt gezorgd voor vervanging. De vervanging vindt plaats in overleg met de directeur door andere leraren, de inhoudelijk coördinator of door deelnemers met langere ervaring.

De leraren hebben een ruime eigen bevoegdheid in het begeleiden van de deelnemers. Zij zijn daartoe in staat op basis van hun opleiding (Hbo-niveau), specifieke kennis en ervaring. Instructies zijn gebaseerd op de overeenkomst van opdracht, de schriftelijke tussentijdse bevestigingen en mondelinge besprekingen. Per blok wordt door de directeur geëvalueerd hoe de samenwerking is verlopen en waar verbeteringen kunnen worden doorgevoerd.

### Leraren

bandworkshops: circa 5 leraren  
percussieworkshop: circa 1 leraar  
pianolessen individueel: 2 leraren  
zangworkshop: 1 leraar  
gitaarworkshops: circa 2 leraren  
productieworkshop: 1 leraar

filmcursus: 1 leraar  
sessieleiders: circa 5 leraren (afwisselend)  
hiphop-workshop: 2 leraren  
singer-songwriter: 1 leraar  
invididuele talentontwikkeling: 2 leraren  
diverse andere workshops: circa 3 leraren

### **Vrijwilligers**

Vrijwilligers ontvangen een vrijwilligerscontract en een onkostenvergoeding van € 2 voor ieder gewerkt uur (indien men wenst). De opdracht wordt mondeling gegeven. In eerste instantie door de directeur of coördinator die de vrijwilligers ook aanstelt. Afhankelijk wat ze doen worden ze daarna inhoudelijk aangestuurd door een van de leden van het kernteam. Of bij projecten door de projectleider. De directeur evalueert en heeft de contacten met de trajectbegeleiders (indien van toepassing). Iedere vrijwilliger ondertekent een vrijwilligerscontract waarin taken vermeld staan en eventuele geheimhoudingsplicht omtrent privacy-gevoelige informatie.

## Vrijwilligers (buiten directeur en kerngroep)

4 tot 6 gastheren / gastvrouwen: zorgen voor ontvangst koffie en thee, maken een praatje  
1 gitaarleraar  
1 leraar muziektheorie  
4 opnametechnici  
1 leraar rockproductie  
3 beeldtechnici  
2 geluidstechnici  
1 adviseur

## **Kerngroep**

De kerngroepleden zijn op de hoogte van de doelen, kernwaarden en visie van Eiwerk wat betreft gastvrijheid, ontvangst en het oplossen van knelpunten. Ze zijn samen verantwoordelijk en stemmen onderling af zodat er continuïteit is op de dagen dat er workshops zijn. De kerngroep stuurt vrijwilligers en muziekleraren aan in het werkproces. Er zijn ingehuurd muziekleraren die de verantwoordelijkheid hebben voor de workshops die ze geven en de omgang met de deelnemers binnen de muziekgroep. De directeur is eindverantwoordelijk. Tijdens workshopdagen zijn meestal twee kerngroepleden aanwezig.

Leden van de kerngroep zijn:

- Directeur (Winnie) – Adjunct Directeur (Daan)
- Inhoudelijke coördinatie, projecten en vloerwerk: (Ivo, Daan en Hélène). Zij kennen de meeste processen en overleggen regelmatig met de directeur. Zij zijn de dagen aanwezig dat de activiteiten georganiseerd worden. Voeren de kennismakings-, evaluatie- en intakegesprekken met nieuwe deelnemers, organiseren & plannen de activiteiten en hebben contacten met deelnemers. De coördinatoren zijn het eerste aanspreekpunt. Er is een taakverdeling: Inhoudelijke vragen over de workshops gaan naar de coördinatoren, evenals persoonlijke vragen. Verwelkoming en licht administratieve zaken kunnen voor de frontdeskmedewerkers zijn. Kennismakingen en rondleidingen worden door de coördinatoren en soms ook frontdesk gedaan. Administratieve vragen gaan naar administrateur/vloerwerk. IT-vragen naar Daan. Technische vragen gaan naar het beheer. Komt men er niet uit, wordt overlegd met de directeur of eventueel bestuur.
- Vloerwerk/frontdesk: (Ajay en Farah) Vrijwilliger/gedetacheerd WPI-medewerker; aanwezig op de dagen dat de meeste activiteiten plaatsvinden. Aanspreekpunt voor deelnemers voor algemene vragen, assisteert aanwezige coördinator, belt afwezig, houdt de aanwezigheidslijst bij en social media en andere voorkomende lichte of adhoc werkzaamheden.
- Administratie (Jaap Jan) verzorgt de facturaties en (online) boekhouding.
- ICT (Daan en Alfons) Computernetwerk, applicaties en (online) beheer. Werkzaamheden omvatten oa beveiliging van netwerk, gebruik van hardware, in overleg met directeur en beheerder. Op de hoogte van de bewerkovereenkomst van Gemeente Amsterdam over het omgaan met privacy, persoonsgegevens en beveiliging (AVG). Samen met het team dragen zij zorg voor algehele beveiliging van privacygevoelig materiaal. Bereikbaar bij vragen en remote ook snel inzetbaar.

- Beheerder (Maarten en Tim). Beheren in gebruikzijnde ruimtes/pand en technische zaken rondom (deel) apparatuur, materialen, installaties, voorzieningen, etc.

### **Veiligheid en gezondheid**

Er is bij Eiwerk alleen parttime werk. Het werk is afwisselend en er wordt meestal niet lang achter elkaar op een stoel gezeten voor het werk. Uitzondering is het administratieve werk. Voor mensen die lang op één plek moeten zitten zijn, in het kader van de arbeidsomstandigheden, verstelbare bureaustoelen en schermen beschikbaar en in gebruik. In het gebouw is een uitgebreide EHBO/verbandtrommel aanwezig, vluchtroutes zijn aangegeven en brandblusmiddelen worden regelmatig (jaarlijks) onderhouden en gekeurd. Drie medewerkers hebben een BHV-diploma. Alle geldende overheidsmaatregelen en adviezen (RIVM) rondom gezondheid en veiligheid worden in acht genomen.

### **Continuïteit en ziekte**

Een kleine organisatie is kwetsbaar. Om de kwetsbaarheid in geval van ziekte of andersoortige afwezigheid te beperken is een aantal oplossingen bedacht. Het kernteam is ingewerkt op de meest voorkomende werkzaamheden en men kan elkaar vervangen bij afwezigheid. Bij het docententeam gaat het als volgt: Twee bandworkshops worden door twee docenten gegeven, waardoor als er een van de twee niet is de workshop toch door kan gaan. Bij de andere workshops/lessen kan een vervangend docent worden geregeld of kan een ervaren deelnemer uit de doelgroep (vrijwilliger) eenmalig inspringen en de les overnemen. Slechts een enkele keer is het voorgekomen dat deelnemers moesten worden afgebeld omdat de lesgever niet kon komen.

### **Risicoanalyse**

Kleine organisaties zijn kwetsbaar in hun continuïteit. Ziekte of andersoortig uitval van medewerkers bedreigt de voortgang van werkzaamheden en kan hoge werkdruk opleveren.

### **Risicobeheersing**

- Voor de meeste functies is een terugvaloptie (vervanger) geregeld of worden lessen met twee mensen gegeven.
- Tevens zijn er altijd coördinatoren aanwezig die onmiddellijk maatregelen kunnen nemen: een vervanger regelen, mensen afbellen of eventueel zelf inspringen. (Beide coördinatoren zijn ook muzikaal onderlegd.)
- In 2019 is teamuitbreiding gezocht met een extra oproepkracht (zzp) die is ingewerkt als extra en mogelijk vervangend coördinator.

## **4. Het beleidsproces en financiën**

### **Beleidsplan, jaarplan en jaarverslag**

Om goed te kunnen inspelen op de veranderingen wordt om de drie jaar een meerjarenbeleidsplan vastgesteld. Hierin staan de doelen en acties voor de betreffende jaren vermeld. Het laatst vastgestelde plan is het Meerjarenbeleidplan 2017-2020. Vanwege de snelheid van de ontwikkelingen in het maatschappelijk veld is voor een het nieuwe plan voor een tweejaarlijks termijn gekozen. Jaarlijks wordt het beleid en de activiteiten van de



stichting geëvalueerd in het jaarverslag en wordt een jaarplan opgesteld volgens het principe van de beleidscyclus: plan do check act. Jaarverslag en jaarplan lopen gelijk op met de begroting- en jaarrekeningcyclus.

### **Financiën**

Stichting Eiwerk is financieel gezond met een goede reserve en lage overheadskosten. In 2017 en 2018 is de omzet gegroeid, in 2019/2020 nagenoeg stabiel. De structurele jaarlijkse omzet in de laatste jaren bedroeg rond € 240.000,-. De grootste kosten worden gedekt vanuit de Wmo van de gemeente Amsterdam, waar Eiwerk hoofdaanbieder dagbesteding is. In 2020 is een bedrag vanuit het Fonds Cultuur Participatie (FCP) toegekend om vanaf 2021 een dag extra open te kunnen zijn, met nieuwe activiteiten en verdiepende workshops.

Halverwege 2019 is de financieringswijze van de Wmo overgezet op een lumpsum budget, dat administratieve verlichting geeft. Eiwerk heeft in 2020 ingetekend op Wmo budget voor periode 2021 en verder. Hoewel er nog onduidelijkheid is, zijn er signalen dat er de komende jaren minder middelen beschikbaar komen voor de Wmo bij Gemeente Amsterdam. Het is nog niet zeker of Eiwerk daar gevolgen van zal ondervinden. Er is ingetekend voor een hoger budget dan het budget t/m 2021. De verwachting is dat binnenkort meer bekend zal worden over toekenningen van Wmo budget van Gemeente Amsterdam.

### **Risico-analyse**

Met de verlenging van de gemeentelijke aanbesteding in het kader van Wmo dagbesteding is er een financiële basis. Om niet enkel afhankelijk te zijn van deelnemersfinanciering, en om gewenste nieuwe projecten te kunnen uitvoeren, wordt extra financiering via donaties en fondsen geworven.

### **Risico beheersing**

- Er wordt ingezet op het verder uitwerken en inzetten van fondsenwerving en donaties. Hiervoor zijn mogelijke nieuwe fondsen reeds in kaart gebracht.
- Er is concreet ingetekend voor (voortzetting) Wmo budget Gemeente Amsterdam vanaf 2021. Procedure is uitgesteld door de gemeente.

## **5. Interne en externe communicatie**

Eiwerk geniet een goede bekendheid bij potentiële deelnemers en zorginstellingen. De meeste deelnemers komen via hun trajectbegeleider of via via op Eiwerk af. Daarnaast wordt samengewerkt met organisaties als Miracles of Music, Stichting De Brouwerij, HVO-Querido, Cordaan, het Leger des Heils en het Vondelpark Openluchttheater. Hieruit komen optredens voort voor bands/muzikanten van Eiwerk. Ei-bands worden ook regelmatig geboekt door zorginstellingen en treden op tijdens (overheids)symposia en congressen. Sporadisch zijn er radio interviews over Eiwerk, o.a. op Regenboog Radio (Amsterdam FM).

### **Website**

Eiwerk heeft een eigen website; [www.eiwerk.nl](http://www.eiwerk.nl), die maandelijks of wanneer nodig wordt bijgewerkt en veel informatie geeft, zowel voor eigen medewerkers en deelnemers als voor potentieel nieuwe deelnemers of hun begeleiders. Ook is er veel informatie te vinden voor familieleden, vrienden en al of niet professioneel geïnteresseerden. De vorm en inhoud van de website zijn rond 2018 geheel herzien, waarbij extra aandacht is gegeven aan de leesbaarheid op verschillende informatiedragers (PC, tablet of gsm) en de vindbaarheid op het web. Ook staat er informatie over Eiwerk op de websites zoals [www.jekuntmeer.nl](http://www.jekuntmeer.nl) en [www.zorginzicht.nl](http://www.zorginzicht.nl) (initiatief voor langdurige zorg).

### **Folder**

Er is een algemene folder waarin algemene informatie over de activiteiten Eiwerk staat. Deze folder is bedoelt als eerste kennismaking en verwijst door naar de site of de Ei-telefoon. Ook zijn er Eiwerk flyers en meestal per Ei-concert een flyer ter aankondiging.

### **Nieuwsbrief**

Voor geïnteresseerden (vrienden, deelnemers, medewerkers) wordt gemiddeld 4 keer per jaar een (digitale) nieuwsbrief uitgegeven. Daarin wordt actuele informatie verstrekt over (nieuwe) activiteiten van Eiwerk en optredens en andere nieuwsberichten.

### **Social media**

Eiwerk is aanwezig op onder andere Facebook, Twitter (@Eiwerk) en LinkedIn.

### **Kompanen**

In 2015 is het begrip kompaan vormgegeven. Het zijn de "Vrienden van Eiwerk". Dit zijn (potentiële) donateurs en ambassadeurs van Eiwerk. Er zijn plannen om de Vrienden van Eiwerk een vernieuwde vorm te geven en hier meer aandacht aan te besteden.

### **Risicoanalyse**

Het opzetten van een Vrienden-actie of donatiebeleid is lastig in een kleine organisatie. Het is nog niet gelukt hier bijvoorbeeld een vaste vrijwilliger voor te vinden, waardoor uitbreiding van communicatie voor de Vrienden van Eiwerk tot op heden summier was.

### **Risicobeheersing**

Er wordt uitgekeken naar een (ervaren) pr-vrijwilliger die samen met de directeur of een projectleider en een bestuurslid het donateurenbeleid of een Vrienden-actie kan opzetten.

## 6. Verslaglegging en documentatie

Voor de continuïteit van de organisatie en uniforme behandeling van onze klanten is het goed om onderlinge afspraken (beleid) te maken en deze afspraken vast te leggen. De database en aanwezigheidslijst vormen de basis van de minimale afspraken. Voor iedere deelnemer wordt een ondersteuningsplan opgesteld, waarin de inhoudelijke doelstellingen en afspraken worden vastgelegd.

### Archivering

De basis van Eiwerks deelnemersinformatie-opslag is de database. Hierin is per deelnemer een dossier met gedigitaliseerde bijlagen opgenomen. Daarnaast wordt gewerkt beveiligde digitale bestanden en wanneer analoge documenten binnenkomen, wordt gewerkt met ordners, waarvan de privacygevoelige informatie in afgesloten kasten staat. Per cursusblok zetten deelnemers hun handtekening ter bevestiging van deelname op een handtekeningenlijst. In de digitale aanwezigheidslijst wordt ieders wekelijks/dagelijkse aanwezigheid bijgehouden, van deelnemers, docenten en vrijwilligers.

### ICT-systeem

Na de aanleg van het IT-netwerk is dit zodanig ingericht dat er diverse compartimenten zijn in informatiedragers waarin informatie toegankelijk is. Hierbij is onderscheid gemaakt in de volgende lokale werkgroepen:

- Kernteam: De administratie, boekhouding en documentatie voor het kernteam, waarin privacygevoelige informatie staat opgeslagen en die alleen toegankelijk is voor de kerngroepleden. Deze hebben verklaard vertrouwelijk met deze informatie om te gaan;
- De boekhouding in Exact en kas. De administrateur is samen met de directeur, verantwoordelijk voor administratie, de debiteuren en de kas en het jaarwerk;
- Een gedeelde media schijf met toegang tot media bestanden (beeld/geluid);

In 2020 is het IT systeem geupdate en wordt er meer gebruikt gemaakt van beveiligde clouddiensten, een afgesloten online database omgeving en interne opslag (lokaal). Voor de digitale opslag van de informatie van het kernteam van Eiwerk wordt gebruik gemaakt van de lokale Nas (beveiligd), de cloud van Translp en van Google Suite NL (GDPR-proof).

### Administratieve processen

De boekhouding wordt beheerd in een geautomatiseerd systeem van Exact. De versie die in gebruik is wordt in licentie afgenomen van St. De Windroos in Amstelveen. Er is een onafhankelijke en beveiligde administratie. Door samen de applicatie Exact in te kopen, worden kosten bespaard.

### Risicoanalyse

Bij gebruik van wachtwoorden horen altijd risico's.

### Risicobeheersing

Er wordt gebruik gemaakt van veilige wachtwoorden (afgedwongen) en waar mogelijk 2-weg-aanmelding (Exact, Google, database, etc) voor online systemen. Lokale computers

hebben wachtwoorden, waarmee je alleen op de lokale desktop komt, en nog niet in een beveiligde online omgeving.

#### **IV. Tot slot**

Voor de continuïteit (denk aan personele wisselingen en uniforme behandeling door verschillende medewerkers) van Eiwerk en het vergroten van de kwaliteit is het belangrijk afspraken vast te leggen. Hierbij moet er wel voor worden gewaakt dat het vastleggen van zaken een hulpmiddel is en geen doel op zich wordt. Het belangrijkste voor het goed functioneren van Eiwerk is het hebben van goed functionerende en gemotiveerde medewerkers die in een goede sfeer en omgeving met elkaar samenwerken.