



Stichting Eiwerk
Wenckebachweg 115, 1096AL Amsterdam
06-5553 7630 | info@eiwerk.nl | eiwerk.nl
KvK: 34311518 | IBAN: NL93INGB0005842693
BIC: INGBNL2A | AGB-code: 98100641

KWALITEITSPLAN

April 2022 update

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 workshops, audiovisuele cursussen, optredens, biedt individuele muziekeducatie en geeft ruimte voor participatie, herstel en samenzijn. Daarnaast begeleidt Eiwerk muzikale (externe) projecten en biedt het een podium en sociaal netwerk voor bovengenoemde doelgroep en vrienden, kennissen en zorgnetwerk.

1. Doel van Stichting Eiwerk: Het leveren van een respectvolle, zingevende en sociale dagbesteding door middel van muzieklessen en audiovisuele workshops voor mensen met een psychiatrische of maatschappelijke kwetsbaarheid in Amsterdam en omgeving.

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;
- DJ workshops
- bemiddeling voor externe optredens;
- externe projecten en concerten zoals KWIK (samenwerking HVO-Querido), Roads Radio (samenwerking Roads), optreden Vondelpark Openluchttheater festival, etc.

Een cursusblok (periode van circa 3 maanden) beslaat meestal circa 12 weken inclusief een presentatie voor publiek tijdens Ei-concerten. Hiervoor kunnen de deelnemers ook vrienden, bekenden, zorgbegeleiders en familie uitnodigen.

3. De organisatie

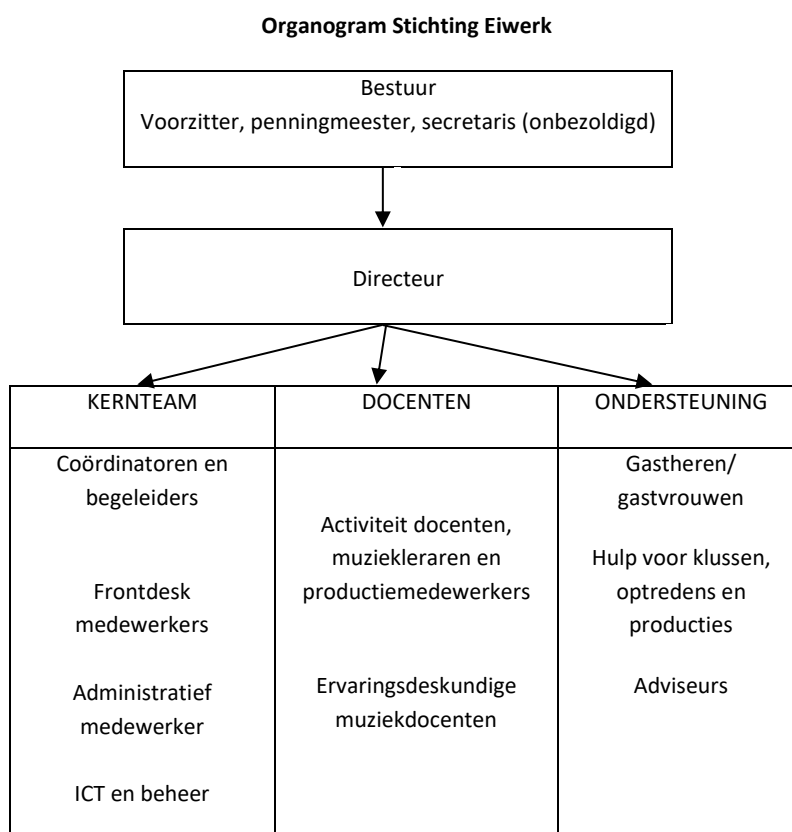
Stichting Eiwerk is gevestigd in het Ei-Complex (H.J.E. Wenckebachweg 115, 1096 AL Amsterdam), waar ook de activiteiten (workshops/lessen) plaatsvinden. Een deel van de activiteiten kan zo nodig (bij maatregelen rondom corona) online plaatsvinden.

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 € 250.000
Omzet in 2021:	circa € 350.000
FTE:	gemiddeld 5 (ZP-ers, vrijwilligers)
ZP-ers:	circa 15 (gemiddeld 3 tot 10 uur per week)
Vrijwilligers:	circa 15 (gemiddeld 1 tot 3 dd per week)
Aantal unieke deelnemers:	circa 150 (in 2021)
gemiddeld aantal deelnemers per blok:	circa 130
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 (ZP-ers) ingehuurd. Alle overige structurele activiteiten worden uitgevoerd door vrijwilligers.



Bestuur

Bestuur = meewerkend bestuur. Bestuursvergadering: gemiddeld één keer in de zes tot acht weken en altijd bereikbaar per mail of telefoon. Het bestuur is onbezoldigd.

Voorzitter:	Mw. J. de Jong
Penningmeester:	Dhr M. Luirink
Secretaris:	Mw. M. Bergh

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 en directeur Hannie Boumans de leiding overgedragen aan een nieuw team met directeur, begeleiders, coördinatoren en professionele docenten.

II. Het primaire proces

1. Aanmelding

De toeleiding van (toekomstige) deelnemers bij Eiwerk vindt vaak plaats door benadering van trajectbegeleiders, zorgbegeleiders van instellingen, een buurtteam netwerk of via andere sociale instellingen, die samen met een deelnemer contact opnemen. Eiwerk is zowel bij hulpverleners als bij (toekomstig) deelnemers bekend door oa de website Jekuntmeer.nl, de eigen website, het sociale netwerk en mond-tot-mond reclame. Het Eiwerk aanbod aan activiteiten wordt vaak geupdate op www.jekuntmeer.nl, waardoor wijkcoördinatoren, trajectbegeleiders en Wmo regiehouders/klantmanagers Eiwerk goed kunnen vinden. Telefonisch of per e-mail wordt een kennismakingsafspraken gemaakt om ter plekke te komen kijken op een van de openingsdagen. Een nieuwe deelnemer krijgt vervolgens een rondleiding en kan de sfeer proeven. Er wordt besproken wat de wensen en de mogelijkheden van de toekomstige deelnemer zijn en er wordt een ondersteuningsplan gemaakt. Ook wordt de werkwijze van Eiwerk toegelicht en huisregels doorgenomen. Als de deelnemer aan een activiteit wil gaan deelnemen volgt een inplanning in het rooster of wordt een deelnemer toegevoegd aan de wachtlijst voor een activiteiten.

2. Intake

Een intake vindt plaats aan de hand van een inschrijfformulier waarin ook de ondersteuning van een deelnemer wordt besproken. Dit wordt ingevuld samen met de (toekomstig) deelnemer en regelmatig ook in aanwezigheid van zijn/haar begeleider. 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. Het intake-formulier wordt na het gesprek gescand en bewaard in de digitale database. De beveiligde database is alleen toegankelijk voor (kern)teamleden. We werken volgens de normen van de AVG (GDPR).

3. WMO vergoeding, ondersteuningsplan

Als een deelnemer in aanmerking komt voor financiering binnen de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning), wordt gekeken of diegene reeds dagbesteding elders volgt of bekend is met de WMO financiering. Er kan gekeken worden in het gemeentelijke registratie systeem, of gevraagd bij een zorginstelling, wanneer er een (ggz)traject is via een hoofdaannemer. Is er nog geen dossier of indicatie, dan kan Eiwerk de Wmo financiering indiceren. Het ondersteuningsplan dient daarbij als WMO dossier, dat gezamenlijk ondertekend wordt. Is er al een Wmo dossier of regiehouder, dan neemt Eiwerk zo mogelijk contact op met de contactpersoon van dat dossier met de vraag of we voor deze cliënt de dagbesteding bij Eiwerk kunnen toevoegen. 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 bekijken we andere financiële mogelijkheden om deel te nemen.

Voor deelnemers stelt Eiwerk bij kennismaking een ondersteuningsplan op. Het ondersteuningsplan wordt wanneer nodig en in elk geval ieder jaar geëvalueerd. Een ondersteuningsplan bestaat uit een doelstelling (waarvoor heb je de activiteiten bij Eiwerk nodig; wat zijn de persoonlijke doelen?) en één of meer actiepunten (wat ga je concreet bij Eiwerk doen; hoe ga je werken aan doelen), etc. De coördinator stelt dit samen op met een deelnemer.

4. Klanthouderschap

Eiwerk heeft steeds circa 3 medewerkers die zijn bekend zijn met de procedures in de Wmo. Dat houdt in dat zij op de hoogte zijn van de buurtteam ontwikkelingen en wijkzorg netwerken in Amsterdam, kennis hebben van en kunnen doorverwijzen naar bijvoorbeeld andere activiteiten of zorg die onder Wmo vallen zoals ambulante ondersteuning en hulp bij huishouden. Meestal wordt dit echter door een bestaande klant/regiehouder geregeld.

5. Eigen bijdrage

Eiwerk vraagt een eigen bijdrage per cursusblok, bij wijze van commitment. Mocht een deelnemers niet in staat zijn een eigen bijdrage te betalen, dan bekijken we altijd de mogelijkheden tot een afspraak te komen. Er gelden de volgende bijdrage vergoedingen; €15,00 per cursus - Met Wmo ondersteuning of financiering van PGB, hoofdaannemer, etc €60,00 per cursus - Wanneer er geen financiering mogelijk is, met Stadspas status. €80,00 per cursus - Voor overige uitzonderingen, zoals personen die buiten Amsterdam wonen en/of niet in aanmerking komen voor enige financiering (Wmo) of vergoedingen.

6. Evaluatie

Jaarlijks evalueren we met deelnemers de activiteiten en het ondersteuningsplan, verlengen we desgewenst de Wmo indicatie en werken we het plan bij, dat door Eiwerk en de deelnemer wordt bekeken. Aan het eind van ieder lesblok/trimester worden activiteiten geëvalueerd op informele wijze en eens per jaar zijn er enquêtes over de gehele organisatie, 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 die zeer regelmatig wordt bijgewerkt. Ook is er een boekje en flyer die aan nieuwe deelnemers, begeleiders en geïnteresseerden kan worden meegegeven. 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/activiteiten

De workshops beslaan meestal totaal 10 á 12 weken: Een lesblok met aansluitend in de laatste week een optreden/presentatie voor publiek: het Ei-concert. Deelname aan de workshops/activiteiten is vrijwillig maar niet geheel vrijblijvend. Als iemand intekent wordt er van uitgegaan dat men komt, zo veel mogelijk lessen, niet alleen voor zichzelf, maar ook voor de medecursisten die op hen rekenen; “de band kan niet zonder de drummer of zanger”. We registreren aanwezigheid per deelnemer per lesweek.

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. Eiwerk laat niemand zomaar los...

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, verhuizing, reïntegratie of andere verandering in de situatie. Bij de indeling van nieuwe cursusblokken contacteert Eiwerk hen om te vragen of ze weer mee willen doen. Ook is er een nieuwsbrief.

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 kost het indelen van deelnemers in de verschillende activiteiten veel tijd en afstemming met de coördinatoren, docenten en 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

2020/2021 zijn bijzondere jaren geweest waarbij we voor een flink aantal uitdagingen gestaan hebben. Tijdens de periode van de harde lockdown van maart t/m begin juni 2020, 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 juli 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 genoodzaakt 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. In 2021 heeft Eiwerk met de nodige ingrepen een vrij regulier programma (met uitgebreidere roosters ivm maatregelen) kunnen draaien.

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 ruimten 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 productiecomputers voor geluid en beeldwerk (opname, bewerking audiovisueel en lesmatig). De netwerken, systemen, apparatuur en applicaties worden onderhouden door vaste ICT'ers (extern). Eiwerk houdt strikt de AVG en GDPR (voor zover aanvullend) in acht bij bewerking en opslag gegevens en documenten. Informatiebeheer wordt waar nodig aangepast aan huidige situaties en noodzaak van veranderende ICT.

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 voor een historisch object toch vrij hoog op de duurzaamheidladder.

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. Omdat het een ouder pand betreft, zijn er mogelijke risico's voor kleinere lekkages of ongemakken. Hiervoor is een klussenman paraat. In het protocol Informatiebeheer kunnen zo nu en dan verbeteringsvoorstellen worden uitgewerkt voor het schriftelijk vastleggen (bijvoorbeeld van (gespreks)verslagen, dossiers 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, de enquêteresultaten en feedback van de Deelnemersraad. In tien jaar tijd is Eiwerk gegroeid van minder dan 10 naar gemiddeld meer dan 120 deelnemers per week. De meeste deelnemers blijven of komen terug. Het werken in cursusblokken van meestal 10 á 12 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) waarop veel informatie te vinden is. Deze site wordt regelmatig bijgehouden en technisch geupdate. Op 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. 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. Er is een externe vertrouwens persoon (VP) actief. Hieraan wordt bekendheid gegeven op de

website en in de huisregels (hand-out aan nieuwe deelnemers en op het prikbord), en bij klachten kan de VP ook als klankbord fungeren, anoniem, zonder consequenties.

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 wellicht soms lastig zijn 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 jaren is het team verder uitgebreid met een extra freelance coördinator die kan invallen waar nodig en projecten kan ondersteunen. Per 2020/2021 bestaat het kernteam dus uit de directeur en zijn er twee á drie coördinatoren, een front-desk medewerkers en een administratief expert actief. Ook is er gekozen voor uitgebreidere ICT-support (extern). Drie medewerkers zijn opgeleid in de wijkzorg en fungeren als Eiwerk-klanthouder 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 studiotechnekcursus 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 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 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 (Iedere 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 6 leraren
percussieworkshop: 1 leraar + 1 reserve
pianolessen individueel: 3 leraren
zangworkshop: 1 leraar + 1 reserve
gitaarworkshops: circa 2 leraren
productieworkshop: 2 leraren

filmcursus: 1 leraar + reserve docent
sessieiders: circa 6 leraren (afwisselend)
hiphop-workshop: 2 leraren
singer-songwriter: 1 leraar + 1 reserve
invididuele talentontwikkeling: 2 leraren
diverse andere workshops: circa 5 leraren

Vrijwilligers

Vrijwilligers ontvangen een vrijwilligerscontract en een onkostenvergoeding van ten minste € 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)

circa 6 gastheren / gastvrouwen: zorgen voor ontvangst koffie en thee, maken een praatje
circa 4 leraren muziekeducatie (ervaringsdeskundigen)
aantal opnametechnici en klussers
aantal beeldtechnici en filmers
adviseurs en onbezoldigde bestuursleden

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
- Inhoudelijke coördinatie, projecten en vloerwerk. 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: Vrijwilliger/gedetacheerd WPI-medewerker(s); 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.
- Administrateur verzorgt de facturaties en (online) boekhouding.
- ICT'er 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. 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. In 2022 volgt een verdere teamuitbreiding met een freelance inval 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. In 2021/2022 éénmalig hoger door een bijdrage van Fonds Cultuurparticipatie. De grootste kosten worden gedekt vanuit de Wmo van de gemeente Amsterdam, waar Eiwerk hoofdaanbieder dagbesteding is.

Halverwege 2019 is de financieringswijze van de Wmo overgezet op een lumpsum budget, dat administratieve verlichting geeft. Eiwerk tekent waar mogelijk in op de nieuwe aanbesteding WMO van gemeente Amsterdam voor de komende contractperiode. 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 2022. 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 wordt ingetekend voor (voortzetting) Wmo budget Gemeente Amsterdam.

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, Roads Radio, het Leger des Heils, etc. Hieruit komen optredens voort voor bands/muzikanten van Eiwerk. Ei-bands worden ook regelmatig geboekt door (zorg)instellingen en treden op tijdens (overheids)symposia en congressen. Sporadisch zijn er media artikelen en interviews (radio,online) over Eiwerk te vinden.

Website

Eiwerk heeft een eigen website; 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 2018/2019 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 en 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 website of de Ei-telefoon. Ook zijn er Eiwerk boekjes 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 en LinkedIn.

Kompanen

Van 2015 tot 2020 is het begrip kompaan vormgegeven. Het zijn de "Vrienden van Eiwerk". Dit zijn (potentiële) donateurs en ambassadeurs van Eiwerk.

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 nieuwe 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 en digitale applicaties horen altijd (de bekende) 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.