

## 7. Kennis- en informatiemanagement

Çavaria is een organisatie waar kennis en informatie een belangrijk onderdeel van uitmaken. Çavaria profileert zich in de rol van **expertisecentrum**. Het is in die zin heel belangrijk om kennis en informatie goed te managen. Hoe houd je kennis van ervaren werknemers vast, zeker als ze vertrekken? Hoe leren medewerkers en teams van elkaar? Hoe slaag je er in om snel en flexibel in te spelen op ontwikkelingen in je werkveld en omgeving?

Hiernaast is het belangrijk voor de **bewegingsrol**. Om een goed bewegingsbeleid te voeren, is het nodig data te hebben over de vrijwilligers en de verenigingen, deze te analyseren en het beleid desgewenst bij te sturen. Denk maar aan het in kaart brengen van onthaalwerkingen in functie van betere doorverwijzing, of het aantal vrijwilligers dat actief is in de verenigingen, de contactpersonen van de verenigingen, ...

Ook in de rol als **belangenverdediger** wordt heel wat kennis en informatie verzameld en gebruikt. Denk maar aan de politieke contacten, inhoudelijke dossiers en parlementaire vragen, perscontacten, enz.

We gaan hieronder verder in op het kennis- en informatiemanagement binnen çavaria. We geven kort weer hoe dit vandaag gebeurt, en gaan in op de uitdagingen en initiatieven de komende beleidsperiode.

### 1.1. STOCK/ICT: vastleggen en toegankelijk maken van informatie

Verzamelen en bewaren van data

*Huidige situatie*

- We maken gebruik van een centrale database via CIVICRM. Hierin worden alle data verzameld. Er kunnen mailings verstuurd worden, analyserapporten gemaakt worden, inschrijvingen rechtstreeks geregistreerd worden enz. De data worden jaarlijks analytisch gebruikt in het kader van het opmaken van het inhoudelijk jaarplan (oa. Via SISCA) en het financieel plan (vb. Fundraising).
- We hebben een GDPR-beleid.
- We maken gebruik van een centrale online mappenstructuur. Informatie wordt er verzameld per deelteam. Hiernaast is er ook een online kennisknooppunt op inhoudelijk vlak waar alle eindrapporten, publicaties en onderzoeksrapporten verzameld worden. Op de website wordt dit vertaald in inhoudelijke dossiers.

*Uitdagingen en initiatieven 2021-2025*

- Het belang van digitale veiligheid en privacy zal in de toekomst nog toenemen (zie trendanalyse). Bijkomende initiatieven gericht op digitale veiligheid zijn dan ook nodig.
- Een gedeeld datasysteem met de beweging (regionale regenbooghuizen en verenigingen) zou de werking sterk kunnen verbeteren. Hier werd onlangs een projectdossier voor ingediend (Go Digit).

### 1.2. ICT- Infrastructuur

*Huidige situatie*

- Laptops
  - Alle personeelsleden maken gebruik van HP Probook laptops. Er gaat extra aandacht naar een lange batterijduur, voldoende werkgeheugen zodat er vlot gewerkt kan

worden en een uitbreiding van de standaardgarantie (3 jaar). Alle laptops zijn verbonden met een centraal domein zodat elke gebruiker op het toestel moet inloggen en er zijn beperkingen wat betreft het installeren van software.

- Veiligheid:
  - Elke laptop krijgt een antivirussoftware geïnstalleerd (Bitdefender).
  - Het paswoord moet jaarlijks verplicht aangepast worden.
- Sharepoint
  - De centrale mappenstructuur staat momenteel in de cloud bij Microsoft Sharepoint. Als vzw kunnen we gratis gebruikmaken van deze dienstverlening. We testen dit momenteel verder uit om een alternatief te bieden voor een centrale server op kantoor. Alle data wordt, zowel op de server(s) op kantoor als in de cloud, wordt dagelijks van een back-up voorzien.
- Humhub/MS Teams
  - Wat de interne communicatie betreft maken we gebruik van Microsoft Teams. Dit is een digitale hub die de gebruikers toelaat om efficiënt samen te werken binnen afdelingen/werkgroepen. Het maakt communicatie binnen afdelingen, rond bestanden en projecten makkelijk en overzichtelijk door andere Office 365 oplossingen (Word, Excel,...) te integreren. Alle personen, inhoud en tools zijn er beschikbaar om de betrokkenheid van je team te optimaliseren en efficiënt samen te werken.
  - In een eerder stadium zijn we gestart met Humhub. Een online platform dat qua werkwijze en indeling vergelijkbaar is met het social media platform van Facebook. Daarin werden verschillende themagroepen opgestart waarbij zowel vrijwilligers als professionele krachten met elkaar info konden uitwisselen.
  - Veiligheid
    - Het paswoord moet jaarlijks verplicht aangepast worden.
    - Bij MS Teams wordt 2FA (Two Factor Authentication) ingeschakeld waarbij er bij een login met een paswoord een tweede bevestiging nodig is via een app op de smartphone.
- Websites/CiviCRM
  - Alle websites van KliQ, Lumi en çavaria staan centraal op een managed server bij een gespecialiseerde partner: Nucleus. Zij staan in voor het beheer en onderhoud van de infrastructuur. Ze zorgen voor maximale performantie, zien erop toe dat alles veilig is en bieden lokale ondersteuning.
  - Wat het content management system (CMS) betreft maken we gebruik van de open source CMS producten Drupal en Wordpress.
  - Wat onze centrale online gegevensdatabank betreft maken we sedert 2012 gebruik van CiviCRM. Dit is een krachtig, webgebaseerd systeem voor relatiebeheer (CRM) dat is gebouwd door en voor non-profitorganisaties en NGO's. Hiermee kunnen organisaties informatie registreren en beheren over de verschillende mensen en organisaties waarmee ze werken. CiviCRM is meer dan alleen een adresboek, het is een flexibel platform dat gebruikers in staat stelt een hele reeks aan interacties te beheren, waaronder giften, evenementen, lidmaatschappen, activiteiten, cases, campagnes, mailings;... Dit alles binnen een centraal systeem dat nauw geïntegreerd is met populaire open source content management-systemen (CMS) zoals Drupal en Wordpress. We onderzoeken momenteel verschillende pistes om de aangesloten verenigingen en huizen hun eigen data te laten beheren.
  - Veiligheid

- In eerste instantie zorgt Nucleus voor de veiligheid bij de server.
  - Het paswoord bij de websites moet jaarlijks verplicht aangepast worden.
  - Bij CiviCRM en alle sites met gevoelige data wordt 2FA (Two Factor Authentication) ingeschakeld waarbij er bij een login met een paswoord een tweede bevestiging nodig is via een app op de smartphone.
- GDPR
  - Er wordt gewerkt aan bewustmaking door regelmatig info te delen met het personeel in verband met de veiligheidsrisico's en de nodige aandachtspunten.
  - De inventaris wordt verder verfijnd.
  - Het register verwerkingsactiviteiten wordt verder verfijnd met de GDPR-contracten met onze leveranciers.
  - De privacyverklaring is aanwezig op onze websites (bv. <https://cavaria.be/privacy>). Bij vragen kan er gemaild worden naar een specifiek e-mailadres: [privacy@cavaria.be](mailto:privacy@cavaria.be)
- Trello
  - Met de regenbooghuizen wordt samengewerkt aan het bereiken van de regionale gelijkheidsdoelstellingen aan de hand van Trello.
- E-learning platform
  - Voor KliQ Academy bouwden we een e-learningplatform uit. <https://www.kligacademy.be/>

#### *Uitdagingen en initiatieven 2021-2025*

- In het kader van kennisdeling en expertiseverhoging, bekijken we verschillende mogelijkheden, zoals open source, delen van e-learnings enz.
- We laten de veiligheid van onze (open source) online data testen door externe partners maar zetten alvast in op extra beveiliging via het regelmatig (verplicht) aanpassen van de paswoorden en de activatie van 2FA (Two Factor Authentication).
- We zetten in het algemeen versterkt in op digitale veiligheid, gezien de technologische evoluties en maatschappelijke druk van anti-LGBTI-groeperingen.

### 1.3. Delen van informatie en kennis

#### *Huidige situatie*

Delen van informatie en kennis intern gebeurt via verschillende kanalen:

- Draaiboeken en overdrachtsdocumenten
- FAQ's gebruik civicrm en sites (helppagina)
- Kennisdelingsmomenten voor het team en RvB

Delen van informatie en kennis extern gebeurt via volgende kanalen:

- Dossiers op websites
- Tools en brochures

- E-learning

#### *Uitdagingen en initiatieven 2021-2025*

- E-learning verder ontwikkelen, ook om de beweging te versterken
- Open Source of andere manier om kennis beter te delen met de beweging in 2 richtingen (zie SWOART en beleidsuitdagingen)
- (intern) Duidelijkere richtlijnen en opvolging wat waar te delen (vb. Op website, via interne nieuwsbrief, ...)

### 1.4. FLOW/human talent development: uitwisseling van informatie

#### Uitwisseling van kennis en informatie

##### *Huidige situatie*

- Email, outlook
- Agenda-sharing?
- Socialisatie
- MS Teams
- Overleg
  - Teamoverleg (MT) = visie, lange(re) termijn (oa jaarplan), input conceptfase van campagnes/events, kennisdeling en inzichten door vorming
  - Planningstweedaagse (LT) = visie, langetermijn, helikopterview: wat zijn maatschappelijke tendensen, hoe gaan we hiermee om de komende jaren
  - Taakgericht overleg (KT) = werkgroep/overleg voor event of campagne
  - Subteam = visie, lange(re) termijn en taakoverleg op subniveau (team onderwijs, team beweging, ...)
- Vorming en kennisdeling op teamniveau (voorstelling nieuwe brochure of project, inhoudelijke vorming, vorming rond feedback geven, ...)...
- Çavaria als lerende organisatie (visie, organisatiecultuur, individuele leerdoelen in FG'en, ...)

##### *Uitdagingen en initiatieven 2021-2025*

(...)

#### Nieuwe kennis ontwikkelen

Nieuwe kennis brengen we binnen op verschillende manieren:

- Studiewerk: lezen van onderzoek, (internationale) rapporten, ...
- Het volgen van vormingen (vormingsbudget, VTO-beleid in het kader van functioneringsgesprekken)
- Het deelnemen aan internationale congressen
- Samenwerkingen met diverse partners
- Nieuwe medewerkers aantrekken met nieuwe inzichten of expertise (personeel + vrijwilligers)

We ontwikkelen en creëren ook zelf nieuwe kennis en informatie.

- Richtlijnen rond genderinclusieve taal
- Tools om een genderinclusieve organisatie te zijn
- ...

## 1.5. Kennisvriendelijke organisatie

Een cultuur van kennisdeling versterken we op verschillende manieren:

- Door kennisdelingsmomenten te organiseren (vb. Voorstelling van een onderzoek, projectresultaten delen, ...)
- Via MS Teams /
- Vorming gebruik website, civi en MS Teams

Çavaria = empowermentcultuur > valkuil: we willen altijd iedereen betrekken, dat is niet altijd de beste manier.

- Duidelijke visie, krachtige missie werken als bindmiddel
- Gedeelde opvatting dat kennisdeling productief is
- Voldoende mensen die graag en spontaan bereid zijn om samen te werken, anderen te helpen, kennis te delen
- Erkenning en openlijke waardering daarvan
- Sfeer van vertrouwen, respect, kritiek wordt op een respectvolle manier geuit en gewaardeerd
- Voorbeeldfunctie van experts met reputatie: zij delen (impliciete) kennis
- Leidinggevenden geven het goede voorbeeld: vragen stellen, zich kwetsbaar opstellen
- Evalueren is een standaard-activiteit, focus ligt op leerpunten
- Faciliteren van kennisprocessen (geld en tijd!)

### Lerende organisatie zijn: [David Garvin]

- Systematisch probleem solven en documenteren hoe je problemen hebt opgelost
- Experimenteren met nieuwe benaderingen
- Leren uit eigen ervaringen en recente geschiedenis
- Leren uit ervaringen en best practices van anderen
- Informatie binnen de organisatie snel overdragen

### Organisatiestructuur: rollen en informatiestromen

Organogram – informatiestromen

- Team = beleidsvoorbereiding en beleidsuitvoering: KT, MT, LT
- Coördinator = dagelijks bestuur
- RvB = controlerend, bewaakt de richting (aftoetsend), beleidsbepaling MT (jaarplan) en LT (beleidsplan)
- AV = controlerend op beslissingen en beleid van de RvB, fundamentele keuzes LT

Flowcharts team

- Welke kennis wil je delen met wie en waarom? Dit werd in kaart gebracht in 2016.

<..\..\Gelijke Kansen\Communicatie\Communicatieplan\Communicatieplan 2016\Flowcharts>