

## Jaarverslag 2017

### Het jaar van de grote projecten

Was 2016 het jaar van de doorstart, in de zin van het doorpakken na het slechte jaar 2015, zo was 2017 het jaar van de grote projecten. Vorig jaar schreef ik dat het lang duurde voordat klanten besluiten namen en eigenlijk is dat nog steeds zo maar een aantal besluiten dat in 2016, begin 2017, genomen werd door onze klanten heeft in 2017 geleid tot ongekende drukte in omzet en deelnemersaantallen.

Inmiddels onderkennen we drie groepen in ons klantenbestand. Dat zijn allereerst onze vertrouwde klantengroep van Gemeentes en UWV. Dat zijn onze oudste klanten waar het bijna 10 jaar geleden mee begon. Vervolgens is daar de klantengroep bedrijven bijgekomen. Die was er altijd al wel maar was klein in deelnemersaantallen en omzet. Tot slot is daar vorig jaar de klantengroep bijgekomen die bestaat uit het Voortgezet Speciaal Onderwijs (VSO) en het Praktijkonderwijs (PRO). Deze klantengroep is in deelnemersaantal sterk gestegen.

In alle drie de klantengroepen zijn grote projecten tot stand gekomen, waardoor we 2017 het jaar van de grote projecten mogen noemen. In het vervolg van deze inleiding wil ik de ontwikkelingen voor de drie klantengroep bespreken om vervolgens via het vertrouwde stramien de resultaten te bespreken die we vorig jaar behaald hebben. Daarmee voldoet het verslag wederom aan de eisen die daaraan gesteld worden.

In den beginne, bij de start van ons bedrijf, waren de gemeenten de belangrijkste klantengroep. Vooral toen wij ons zijn gaan specialiseren in wat wel de moeilijke doelgroepen genoemd worden, de mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of beroep, waren gemeenten en UWV en in een enkel geval de provincie, de belangrijkste opdrachtgevers. Tot in 2015 bij de invoering van de Participatiewet en de WMO, de kwetsbaarheid bleek van een te grote afhankelijkheid van deze klantengroep. Gemeenten gingen toen massaal op de rem staan. Eerst de nieuwe wetten invoeren, dan gaan we wel weer zien welke projecten we gaan doen; dat was wat er gebeurde.

Het aantal projecten halveerde en we moesten de bakens verzetten. Dat hebben we gedaan door ons meer te richten op de andere twee klantengroepen.

Was het aandeel van de klantengroep "gemeentelijke en provinciale" klanten in 2015 meer dan 80%, nu is dat anno 2017 gezakt naar ongeveer 15 - 20%. Ondanks dat het aandeel flink is gezakt, blijft het voor ons wel een belangrijke klantengroep. Niet alleen vanuit het verleden maar vooral vanwege het feit dat we aan deze doelgroep echt iets kunnen toevoegen. Duurzame plaatsingen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt staan of vallen bij een goed uitgevoerde om- of bijscholing gecombineerd met een goede begeleiding. Dat blijkt bij de uitvoering van onze projecten keer op keer weer.

We hebben in 2015 – 2016 de keuze gemaakt om ons meer te richten op het bedrijfsleven. Deze marktwerking heeft veel succes opgeleverd. Nu behoort bijna 60% van onze klanten tot deze klantengroep. Dat betekent dat deze opleidingen gaan over bijscholing van mensen die willen groeien in hun werk. Maar ook dat we opleidingen verzorgen bij of direct na de werving van nieuwe medewerkers. In onze huidige krappe arbeidsmarkt is dat een belangrijke doelgroep. Het blijkt dat

als mensen goed opgeleid zijn, ze in hun baan beter presteren en beter in staat blijken hun baan langer te behouden. Het is leuk en fijn om daar ons steentje aan bij te dragen.

Het is merkbaar dat in de bedrijvenmarkt, bedrijven ons steeds beter weten te vinden. Het aantal opleidingen dat we voor deze klantengroep uitvoeren, is door deze ontwikkeling sterk toegenomen. Op het gebied van niveau 3 en 4 hebben we nu meer opleidingen dan voorheen, vooral voor de detailhandel en de logistiek.

Onze focus blijft wel liggen op de opleidingen voor de lagere niveaus. Het merendeel van onze deelnemers volgt een opleiding op niveau 1 en 2 in alle sectoren, ook in de klantengroep bedrijven. We leiden op voor beroepen waar lokaal een grote vraag naar is. Het arbeidsmarktperspectief blijft voor ons de belangrijkste leidraad.

We verzorgen deze opleidingen voor het eerst door het hele land en dat heeft in onze bedrijfsvoering de nodige veranderingen teweeggebracht. Er moet in onze projecten blijvende nadruk liggen op "controle". Te meer door alle samenwerkingsverbanden die we zijn aangegaan. Het is immers van groot belang voortdurend na te blijven gaan of er volgens onze normen wordt gewerkt, met onze formulieren en met dezelfde passie voor mensen. Dat lukt goed maar het vergt een andere benadering en instelling van onze vaste medewerkers.

Een nieuwe doelgroep voor ons bedrijf is de samenwerking die we zijn aangegaan met een flink aantal VSO- / PRO scholen. Steeds meer scholen uit het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en het praktijkonderwijs (PRO) weten ons te vinden om in samenwerking Entree Onderwijs te verzorgen voor hun leerlingen. Dit is deels bedoeld voor leerlingen die door willen stromen naar het regulier MBO Onderwijs; om die leerlingen beter voorbereid te laten starten op het ROC. Deze samenwerking is ook nadrukkelijk bedoeld voor die leerlingen die niet doorkunnen naar het ROC, die zullen gaan werken. Die deelnemers willen we met een diploma de arbeidsmarkt laten betreden. Een Entree diploma soms aangevuld met branche certificaten, versterkt de toetreding tot de arbeidsmarkt aanzienlijk, is onze ervaring.

## 1. Onderwijs.

De cijfers over 2017:

- Aantal ingeschreven deelnemers:	578
(Aantal deelnemers in lopende projecten:	458)
- Aantal ingeschreven examendeelnemers:	67
- aantal (crebo)projecten:	30 lopend, 10 afgerond in 2017
- Aantal aanwezige crebo's	32
- Aantal active crebo's	28

Het betreft hier de deelnemers van crebo-trajecten die gedeeld zijn met BRON. Trajecten die we uitvoeren en die niet met BRON gedeeld worden, worden in dit jaarverslag niet meegenomen. Uitgangspunt voor alle trajecten zijn en blijven de normen die door het ministerie zijn gesteld en de bijzondere eisen die de verschillende deelnemers aan de opleiding stellen. Deze zijn verwerkt in onze lesplannen en worden aan de omstandigheden aangepast en uitgevoerd. Er wordt ook niet geschroomd om extra onderwijs in te zetten indien dit nodig is om het gewenste resultaat te

behalen. Een voorbeeld is ons logistiek project voor Statushouders in Midden Limburg, waar we naast substantieel extra taalonderwijs, ook langer onderwijs verzorgen voor een aantal deelnemers die het in de nominale tijd niet gehaald hadden. Dit project voeren we op dit moment voor de tweede keer uit.

Met een minimale doorlooptijd van een jaar zie je hier ook duidelijk de groei tot uitdrukking komen. De 458 deelnemers in de 20 lopende trajecten zijn gedurende het jaar 2017 ingeschreven.

Het aantal crebo's dat we inzetten is inmiddels opgelopen tot 32 crebonummers waarvan we er 28 actief hebben. Omdat we als NBI elke crebo opnieuw moeten aanvragen, hebben we daar een procedure voor ontwikkeld. Indien een klant een serieuze vraag heeft omtrent opleiden voor een bepaald beroep, ontwikkelen we de opleiding en vragen het crebo aan. Dat doen we dus alleen indien we een substantieel aantal deelnemers verwachten. In sommige projecten is dat misgegaan. Klanten die serieus wilde opleiden, zijn daar uiteindelijk niet aan begonnen. Vaak komt dat doordat er geen mensen voor een baan met opleiding geworven konden worden. Hieraan is duidelijk te zien dat de arbeidsmarkt steeds krappere aan het worden is.

De keuzedelen, hoe ermee om te gaan en hoe deze te examineren, is voor ons afgelopen jaar een belangrijk aandachtspunt geweest. De oorspronkelijk ontwikkelde procedure hebben we moeten aanpassen omdat die in de praktijk moeilijk uitvoerbaar bleek. De huidige procedure die we uit de oorspronkelijke procedure ontwikkeld hebben, voldoet beter. Het blijft echter een belangrijk aandachtspunt. Vooral omdat er landelijk nog geen standaarden zijn, houden we vast aan dat wat we ontwikkeld hebben en proberen die procedure verder door te ontwikkelen.

Nadat we vorig jaar het protocol kindermishandeling en huiselijk geweld ontwikkeld en ingevoerd hebben, is de aandacht nu gevestigd op de nieuwe privacyregels die vanaf mei 2018 zullen gaan gelden. We hebben door een advocaat een privacyreglement op laten stellen en hebben een analyse gemaakt van de gegevens die we verzamelen. Samen met de NRTO, hebben we ons gelijktijdig de regelgeving eigen gemaakt. Vóór 25 mei 2018 zullen de nieuwe procedures en werkwijzen ingevoerd zijn, die ervoor zorgen dat we zorgvuldig en volgens de nieuwe regels met vertrouwelijke gegevens omgaan.

De vraag naar meer individuele trajecten en meer ICT in het onderwijs is afgelopen jaar wederom toegenomen. We ontkomen er niet aan in hier stappen in te zetten. Samen met partners hebben we hier beleid in gemaakt en hebben we de eerste trajecten in uitvoering waarbij meer ICT wordt toegepast. Het vraagstuk van de digitale handtekening en het digitaal inschrijven van deelnemers in daarbij een belangrijk vraagstuk.

We zijn in 2017 tot slot, bezig geweest met het treffen van voorbereidingen om een digitaal deelnemer-volgsysteem te (laten) ontwikkelen. Samen met onze partners in de coöperatie *MBO Nederland*, ontwikkelen we een eigen systeem dat er in eerste instantie op gericht is om alle gegevens van de deelnemers vast te leggen. We willen daaruit op een geautomatiseerde manier POK's, OOK's, presentielijsten, diploma's e.d. uitdraaien. In tweede instantie willen we ook content gaan presenteren en communicatie via het systeem met onze deelnemers mogelijk maken.

## 2. Kwaliteitszorg

We hebben het afgelopen jaar gemerkt hoe lastig het is om de PDCA-cyclus in een sterk groeiende organisatie, vorm te geven. In alle drukte even afstand nemen om de processen te analyseren en te zien hoe we het doen, is niet altijd even makkelijk. We hebben ook niet alles kunnen doen wat we

ons voorgenomen hadden. Een doel voor 2018 is dan ook dat we de procedures rondom de kwaliteitszorg aan trekken.

Een voorbeeld is het beheer van de docentenpool. We hebben onze docentenpool enorm moeten uitbreiden. Er is veel aandacht geweest voor het bijhouden van de dossiers van de docenten, aan goede sollicitatieprocedures, aan het begeleiden van docenten en aan lesbezoeken. Deskundigheidsbevordering heeft maar één keer plaatsgevonden. Gelet op de grootte van de docentenpool is dat een goede prestatie. Deskundigheidsbevordering blijft echter wel een belangrijk aandachtspunt.

Een punt dat ik hier even onder de aandacht wil brengen is de wet DBA waaraan we moeten voldoen. Indien de regels goed nageleefd worden, moeten we van onze freelance docenten verwachten dat zij zelf hun deskundigheid op peil houden. Het organiseren van deskundigheidsbijeenkomsten waar we de inbreng van en de deelname van ZZP-ers verlangen is deels in strijd met de DBA-regels. Daar moeten we nog een goede oplossing voor bedenken.

De bedrijfstakcommissie is ook een terugkerende uitdaging. De commissie die in 2016 voor het eerst bij elkaar gekomen is, is in 2017 niet meer bijeen geweest. Doordat mensen van functie gewisseld zijn, van baan gewisseld zijn, is het aantal deelnemers dat nog beschikbaar is onvoldoende. Een nieuwe commissie moet worden samengesteld. Dit wordt een belangrijk doel voor 2018.

### 3. Klachten

De cijfers over 2017:

- Het aantal formeel ingediende klachten: 0
- Het aantal klachtenprocedures: 0
- Het aantal beroepszaken in klachtenprocedures: 0

We hebben wederom geen formele klachten ontvangen. Wat wel gebeurd is, is dat we de vernieuwde procedure die begin 2017 ontwikkeld is, ingevoerd hebben. Daartoe hebben de mensen die de beroepscommissie bemensen in 2017 een aantal keren vergaderd. We hebben ook afgesproken dat we deze commissie ook zonder klachten jaarlijks minimaal één keer bijeen laten komen.

### 4. Examens

De cijfers over 2016:

- Het aantal afgenomen examens: 109
- Het aantal geslaagden: 107
- Het examenrendement: 98%
- Het opleidingsrendement: 61%
- Het aantal uitschrijvingen zonder diploma 66

2017 is een goed testjaar geweest. De procedures die we ontwikkeld hebben en die in 2016 getoetst zijn door de onderwijsinspectie, hebben we volop uit kunnen voeren. Het aantal uitgevoerde

examens is met een 30% gestegen. De bemensing van de examencommissie en van de administratie was in 2017 een aandachtspunt vanwege langdurige ziekte en zwangerschapsverlof. Desondanks hebben we alles kunnen verwerken. Dat we op dit vlak moeten uitbreiden en flexibeler moeten worden is wel evident gebleken.

We hebben in 2017 kunnen zien dat de procedures werken en we hebben ook ondanks de groei controle gehad over de processen. We hebben ook ervaren dat de samenwerking tussen projectleiders en examencommissie in de groei soms moeizaam ging. Dat leidde ertoe dat we een paar keer hebben moeten ingrijpen om ervoor te zorgen dat procedures goed nageleefd werden, examens goed werden uitgevoerd en de examencommissie de diploma's naar behoren kon vaststellen.

Doel voor volgend jaar wordt dan ook dat we het aantal mensen dat betrokken is bij de opzet, de organisatie en de controle op de examinering op gaan voeren. Bovendien gaan we in 2018 een examenbureau oprichten dat verantwoordelijk wordt voor de uitvoering van de examens in samenwerking met de projectleiders. De examencommissie kan zich dan terugtrekken op haar wettelijke kerntaak. Deze structuurwijziging in combinatie met extra collega's moet ertoe leiden dat we de groei die we in 2018 zien aankomen, aankunnen.

Het rendement is voor de examens 98% en voor de opleidingen 61%. Onze procedure waarin we deelnemers examenwaardig verklaren alvorens ze op examen gaan, werkt goed. Voor de deelnemers die (nog) niet op examen kunnen, wordt op individuele wijze bedacht wat ze nodig hebben om later alsnog examen te kunnen doen. Dit werkt goed.

Het onderwijsrendement van 61% is een aandachtspunt. Het is in vergelijking met vorig jaar gedaald. Analyse wijst uit dat daar een aantal redenen voor zijn. In een aantal projecten van gemeentes hebben we op verzoek van de gemeentes deelnemers opgeleid die een dermate problematiek hadden dat ze het opleidingstraject niet hebben kunnen volbrengen. In het kader van re-integratie en op uitdrukkelijke verzoek hebben we deze mensen toch toegelaten. Ondanks dat ze soms geen diploma behaald hebben, hebben deze mensen toch een duidelijke ontwikkeling doorgemaakt, waarmee ze doorkunnen in hun zoektocht naar een plekje op de arbeidsmarkt. Ook bleek dat de persoonlijke problematiek van mensen soms zo groot is dat het niet te combineren is met een opleiding. Helaas hebben we die mensen zonder diploma moeten uitschrijven.

Het blijft inherent aan de opleidingstrajecten die we uitvoeren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dat er tussentijdsuitval blijft bestaan. Toch willen voorafgaand aan een traject nadrukkelijker inzetten op een goede intake, zodat we vooraf beter zicht gaan hebben op de slagingsmogelijkheden van de deelnemers. We willen dit niet doen om te selecteren aan de poort maar om onze kwetsbare doelgroep evidente teleurstellingen te besparen. Onze doelstellingen dat we geen drempels willen opwerpen voor potentiële deelnemers blijft overeind. We willen vooraf wel beter nagaan waar de mogelijkheden van onze potentiële deelnemers liggen.

Wat we tot slot ook nog gezien hebben, is dat er bij een grote klant veel deelnemers tussentijds uitgevallen zijn. 27 van de 66 uitvallers komen van die ene klant vandaan. Met die klant zijn we inmiddels gesprekken aan het voeren om de intake maar ook de begeleiding tijdens het traject op te voeren om uitval zoveel mogelijk voorkomen.

## 5. Opbrengstgegevens

De cijfers over 2016:

- Het aantal ingeschreven deelnemers: 578
- Het aantal uitgeschreven deelnemers: 120
- Het aantal deelnemers nog in traject: 458

Het aantal deelnemers is heel fors gegroeid. De administratieve inschrijving hebben we goed kunnen uitvoeren. Onze systemen werken goed maar zijn wel arbeidsintensief. We hebben vorig jaar een eerste automatiseringsslag gemaakt waardoor de capaciteit van de administratie fors vergroot is. Ondanks het zwangerschapsverlof van een van de twee medewerkers, is het ons gelukt de toename goed op te vangen. Naast de automatisering hebben we gedurende het jaar ook de bemensing van de administratie opgevoerd. Inmiddels werken vier mensen op de deelnemersadministratie, waarmee we niet alleen extra capaciteit beschikbaar hebben, maar ook flexibeler zijn dan voorheen.

Zoals reeds eerder beschreven werd, gaan we meer aandacht besteden aan de intake maar ook aan de begeleiding van de deelnemers. We streven hiermee nadrukkelijk naar een lagere uitval.

Een ander gevolg van het veel hoger aantal inschrijvingen is dat we rekening moeten houden met een fors hoger aantal examens dat volgend jaar moet worden afgenomen. Met het aantal assessoren dat we gedurende 2017 aan het werk hadden, gaan het ons niet lukken alle examens tijdig af te nemen. We hebben gedurende de zomer en in het najaar daarom fors geïnvesteerd om het aantal assessoren te vergroten maar ook de deskundigheid van de zittende assessoren te verhogen. De nieuwe assessoren hebben daartoe onder meer een training van Cito gevolgd. Ook hebben trainingen verzorgd vanuit de examencommissie. Op dit moment hebben we een pool van 13 assessoren beschikbaar die we kunnen inzetten bij het afnemen van examens in 2018. Vanaf begin 2018 zullen we de nieuwe groep assessoren geleidelijk en onder begeleiding aan het werk zetten. Doel daarbij is dat we de nieuwe groep assessoren vanaf mei 2018 volledig inzetbaar te hebben.

Doelstellingen:

De realisatie van de doelen die we ons in 2017 gesteld hebben is grotendeels gehaald. Van de 13 doelen uit het vorige verslag hebben we er 10 gehaald. Ik bespreek ze even kort.

We hebben het aantal groepen gehaald zoals we ons dat voorgenomen hadden en zelfs meer dan dat.

We hebben meer individuele trajecten uitgevoerd dan voorheen. Het blijft echter wel een blijvende zorg om dat kostentechnisch verantwoord uit te voeren.

We worden meer en meer herkend en erkend als specialist. Dat is bemoedigend maar daar moeten we ook de komende jaren in blijven investeren.

We hebben onze omzetdoelstelling gehaald.

We hebben de verdeling in klantengroepen niet gehaald zoals voorgenomen. Zoals in de inleiding verteld is deze verdeling anders uitgevallen. Voor komend jaar hebben we daar wederom een doel van gemaakt.

We hebben wederom geen formele klachten ontvangen. Er zijn natuurlijk wel op en aanmerkingen

tijdens de trajecten die we uitvoeren maar die worden in de lijn goed afgehandeld.

Opleiden is voor ons afgelopen jaar corebusiness geworden. We kunnen ons er nu tot beperken en vinden partners die de trajecten voor het opleiden en erna kunnen en willen uitvoeren.

We blijven doorgaan met de ontwikkelen van wat we vorig jaar ORGB 2.0 hebben genoemd. We hebben in 2017 een nieuw strategisch beleid bepaald en nieuwe lange termijn doelen vastgesteld. De doelen die we operationeel voor 2018 hebben bepaald zijn daarvan afgeleid.

De docentenpool is fors gegroeid en inmiddels ook kwalitatief op peil. We gaan komend jaar meer aandacht besteden aan deskundigheidsbevordering.

Alle procedures, documenten en formulieren voor HKS zijn in 2017 in concept ontwikkeld. Wel dient alles nog eens goed nagelopen te worden en aangepast aan de laatste ontwikkelingen formeel vastgesteld te worden. Dat wordt ook een belangrijk doel van volgend jaar.

De bedrijfstakcommissie is uit elkaar gevallen en zal voor volgend jaar opnieuw opgezet worden.

De kwaliteitscyclus is in 2017 doorlopen maar dient nadrukkelijker in het beleid en in de diverse gremia tot uitdrukking te komen. Hier dienen de procedures in 2018 aangescherpt te worden.

#### Nieuwe doelen 2018

- We streven naar een omzet van minimaal € 800.000,-. We bestendigen daarmee de groei van 2017 zowel in omzet maar ook in de organisatie die nodig is om die omzet te kunnen verwerken;
- Onderzoeken en doorvoeren van ICT-vernieuwingen in het onderwijs, waarbij individuele inschrijvingen meer mogelijk worden;
- Her- en erkend worden in de markt als opleider en als specialist in onze doelgroep, ook buiten Zuid Nederland. In 2018 zijn we in het hele land actief met opleidingen;
- We willen graag alle drie onze klantengroepen conform de ontwikkelingen in de markt bedienen;
- De uitvoering van de intakes bij de start van trajecten wordt nadrukkelijker uitgevoerd en de begeleiding tijdens de trajecten blijft op een hoog peil gehandhaafd. Hierin zit immers de succesfactor van ons bedrijf verborgen;
- We willen in 2018 ook wederom geen formele klachten. Alle op- en aanmerkingen worden in de lijn opgepakt en opgelost;
- Deskundigheidsbevordering voor docenten wordt binnen de regelgeving (o.a. DBA) opgepakt;
- Er wordt een nieuwe bedrijfstakcommissie opgestart;
- Alle procedures, documenten en formulieren voor de lopende opleidingen, zijn na een eerste gebruik, herzien en vastgesteld;
- De uitvoering van de PDCA-cyclus is aangescherpt en in 2018 volledig zoals bedoeld uitgevoerd;
- We willen minder afhankelijk worden van samenwerkingspartners en streven meer onafhankelijkheid na in de acquisitie en uitvoering van onze trajecten. Daartoe nemen we halverwege 2018 iemand aan die acquisitie zal gaan verzorgen;

- Het personeelsbestand zal zodanig vorm gegeven worden dat er voldoende mensen beschikbaar zijn om de groei en het hoge deelnemersaantal aan te kunnen;
- Op het gebied van automatisering en ICT gaan we investeren. Zowel in de ontwikkeling van hardware maar ook in software zetten we stappen. We gaan nieuwe computers aanschaffen maar gaan ook investeren in nieuwe systemen die ons helpen onze klanten beter te bedienen.

## 6. Tevredenheidsmetingen

In al onze opleidingen is halverwege en aan het einde geëvalueerd wat onze deelnemers vonden van de trajecten en de examinering. In alle gevallen zijn deze evaluaties positief te noemen. De enkele negatieve uitschieters zijn onderzocht en in alle gevallen te verklaren. Zoals reeds eerder verteld hebben ons ook geen formele klachten bereikt.

Het afhandelen van de evaluaties gebeurt nu per project en is lastig voor het totaal vast te stellen. Doel van ons nieuwe deelnemer volgsysteem dat dit jaar wordt ingevoerd, is om een beter kwalitatief en kwantitatief beeld te krijgen van wat de deelnemers van ons vinden. Verbeteringen en aanpassingen dienen dan meer beleidsmatig en minder ad hoc genomen te worden.

## 7. Openbaarheid

Dit verslag is geschreven door het bevoegd gezag van ORGB Opleidingen in samenwerking met de collega's bij ORGB. Los van dit algemene verslag wordt een apart verslag van de examencommissie opgesteld. De verschillende gremia van ORGB Opleidingen, zoals het MT, het Projectleidersoverleg en de examencommissie, bespreken dit verslag en de uitkomsten van de verschillende metingen die de audits opleveren. Vanuit die gremia worden de verbeteracties uitgezet, gecoördineerd en gecontroleerd.

Dit jaarverslag wordt openbaar gemaakt via de website en via publicatie in het schooldossier. Via de website is het jaarverslag ook te downloaden en het kan via de normale kanalen bij het secretariaat worden opgevraagd.

## 8. Nawoord

Het jaar van de grote projecten is een druk en hectisch jaar geweest waarbij we zien dat alle inspanningen en veranderingen hun vruchten afgeworpen hebben. We streven er vooral naar om de groei vast te houden en te bestendigen in onze organisatie. We kijken optimistisch naar de toekomst. We gaan onze unieke plaats in op de opleidingsmarkt verder uitbouwen vooral naar de rest van het land toe.