

Jaarverslag 2018

Het eerste decennium vol gemaakt.

In maart 2009 wordt ORGB BV opgericht en dit is dus de formele start van ons bedrijf. Daarvoor waren we al ruim een jaar bezig als eenmanszaak en in die eenmanszaak is de kiem gelegd voor wat ORGB nu is. 2018 is voor ons het jaar van de bezinning geweest dat we afgesloten hebben met een bedrijfseconomisch goed resultaat en een businessplan 2019 – 2021. Hierin beschrijven we wat we de komende jaren willen bereiken en hoe we dat willen doen. Het komt er kort gezegd op neer dat we de basis willen verstevigen en een zodanige omzet willen bereiken waarmee we een veiligheidsmarge nastreven van ongeveer 25% en een rendement van ongeveer 10%.

In 2017 hebben we voor het eerst de in het vorig jaarverslag beschreven 3 groepen klanten onderkend en ons tot doel gesteld minder afhankelijk te worden van de gemeenten en UWV als klantengroep. Dat is de klantengroep waar het 10 jaar geleden mee begon maar waarvan het omzetaandeel inmiddels fors gedaald is. We willen ons meer richten op het bedrijfsleven en op de VSO- en Pro-scholen.

In 2018 zien we de nieuwe omzetaandelen van de klantengroepen veranderd zijn en dat het streven naar een andere verhouding, gelukt is. Hoe we dit gaan bestendigen beschrijven we in ons nieuwe businessplan.

Het aantal deelnemers dat we in 2108 hebben bediend in de VSO- en Pro-sector is flink gegroeid. Daarmee hebben we een flinke opgave gehad om zo'n 300 deelnemers uiteindelijk te examineren. Daar zijn we goed in geslaagd. Gelijker tijd hebben we wel enige verbeterpunten geformuleerd om het in 2019 weer zo goed te doen met een verder groeiend aantal deelnemers en met minder druk op het proces. We zien er nu naar uit om zo'n 400 deelnemers in het project te faciliteren.

De klantengroep die we bedrijfsleven noemen, is de klantengroep waar op dit moment de meeste potentie ligt. In 2018 hebben we geformuleerd dat we daar dit jaar meer op zullen gaan inzetten.

We realiseren ons dat we 10 jaar achter de rug hebben, waarin veel is bereikt en veel is overwonnen. Het businessplan moet de basis leveren om de komende jaren door te gaan met ons mooie werk waarin veel mensen, jongeren en al iets minder jongeren, opgeleid worden om stappen in hun leven te zetten. En daar doen we het voor.

1. Onderwijs.

De cijfers over 2018:

- Aantal ingeschreven deelnemers:	588
(Aantal deelnemers in lopende projecten:	517)
- Aantal ingeschreven examendeelnemers:	309
- Aantal lopende (crebo)projecten:	15
- Aantal aanwezige crebo's	36
- Aantal actieve crebo's	26

Het betreft hier de deelnemers van crebo-trajecten die gedeeld zijn met BRON. Trajecten die we uitvoeren die niet crebo gerelateerd zijn en die we dus ook niet met BRON delen, worden in dit jaarverslag niet meegenomen.

Het aantal deelnemers groeit gestaag. Zeker als je daarbij de examendeelnemers betreft die vrijwel allemaal van de VSO- en Pro-projecten komen.

Conform de afspraken die we met de inspectie en het ministerie gemaakt hebben, schrijven we deze deelnemers pas bij examinering in. Deze deelnemers wordt aan het begin van de Entree trajecten wel bij ons ingeschreven en wij nemen onze verantwoordelijkheid samen met de scholen voor het verloop van deze BBL Entree trajecten. Het totaal aantal deelnemers dat daarmee onze programma's volgt is inmiddels dus meer dan 900. De verwachting is dat dit aantal de komende jaren verder door zal groeien.

Veel van de projecten die we doen hebben een maatwerkarakter waarbij de wijze van lesgeven, de vorm van het onderwijs e.d. aanpassen aan de doelgroepen die we bedienen. We blijven daarmee wel strikt de uitgangspunten handhaven waaraan de crebo-projecten moeten voldoen. Maar we schromen niet om langer les te geven, meer les te geven. Eerder examen doen of juist later examen doen is allemaal mogelijk als het blijft binnen regels die we daaraan stellen. Onze examencommissie is daar leading in.

Het aantal crebo's dat we inmiddels voeren is gestegen tot 36. We ontwikkelen pas crebo's en vragen ze aan als we er "klanten" voor hebben. Soms zijn het daardoor wel weinig deelnemers per crebo. Doordat we nogal wat Entree projecten draaien, lopen we de laatste tijd wel aan tegen een klein afstemmingsprobleem. Er zijn maar 9 Entree crebo's en heel veel beroepen waar onze deelnemers assistent-werkzaamheden verrichten. Een goede match tussen beroep van onze deelnemers en een crebo is soms lastig. Samen met SBB slagen we er gelukkig toch steeds weer in onze stagebedrijven geaccrediteerd te krijgen en er samen mooie trajecten van te maken.

Een belangrijk punt, eerder in verschillende rapportages gesignaleerd, is dat de tijd die we besteden aan de keuzedelen, soms niet strookt met de totale opleidingstijd. Net als elders in het land, is dit ook bij ons aan de orde. We zijn er relatief (te) veel tijd aan kwijt, terwijl de bijdrage aan de opleiding voor de beroepen minder groot is.

We hebben afgelopen jaar veel tijd geïnvesteerd om ervoor te zorgen dat we alle zaken op orde hebben in het kader van de AVG-wetgeving. We hebben een privacyreglement en een privacyverklaring ontwikkeld samen met juristen die terzake deskundig zijn. We hebben intern een aantal procedures aangepast en gebouwend hebben we een aantal aanpassingen uitgevoerd.

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. In ons businessplan 2019 – 2021 hebben we plannen gemaakt om hier voor de komende periode stappen in te zetten.

Dat betekent dat we niet alleen plannen hebben voor meer ICT in het onderwijs maar ook voor meer ICT in de werving en acquisitie evenals meer ICT in de administratie.

De eerste stappen in de ontwikkeling van een digitaal deelnemer-volgsysteem hebben we in 2018 reeds gezet. In verband met de ontwikkelingen in het deelnemersaantallen dienen we in deze een versnelling door te voeren, samen met onze partners in de coöperatie *MBO Nederland*.

2. Kwaliteitszorg

We hebben in 2018 de PDCA cyclus weer op een goede manier ingevuld. We kwamen er direct achter dat we wat achterstallig onderhoud hadden bij de officiële crebo-documenten. Dat hebben in de 2^{de} helft van het jaar goed in kunnen lopen, waarmee nu alles weer op orde is.

We hebben gemerkt dat voortdurende aandacht voor de documenten en procedures een belangrijk punt is. Voor 2019 gaan we de cyclus weer als vanouds volgen, met een interne audit door een externe auditor in het voorjaar en een interne audit in het najaar. De verbeterlijsten die we vorig jaar opgesteld hebben, worden dan weer bekeken net als de gewone bedrijfsvoering.

De bedrijfstakcommissie is ook een terugkerende uitdaging. We zijn er 2018 in geslaagd een nieuwe commissie in het leven te roepen die we in 2019 gelijk in alle procedures gaan betrekken. Eind 2018 hebben de nieuwe leden definitief toegezegd en in maart en oktober 2019 zijn de vergaderingen gepland.

3. Klachten

De cijfers over 2018:

- 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 een aantal keren vergaderd. We hebben ook afgesproken dat we deze commissie ook zonder klachten jaarlijks minimaal één keer bijeen laten komen.

Examens

De cijfers over 2018:

- Het aantal afgenomen examens: 336
- Het aantal geslaagden: 334
- Het examenrendement: 99%
- Het opleidingsrendement: 78%
- Het aantal uitschrijvingen zonder diploma 94

2018 is het jaar van het doorpakken geweest. We hebben in onze VSO / Pro-projecten ruim 3 keer zoveel examens afgenomen als we in 2017 gedaan hadden. Het waren goede momenten waarop we de grenzen van het systeem goed hebben kunnen testen.

Kortgezegd hebben we gemerkt dat er in de afname van de examens slechts één fout gemaakt is. Bij de afname van een proeve van bekwaamheid waren 2 examinatoren op locatie in plaats van één. Dit werd onderling goed opgelost. De kandidaat heeft er niets van gemerkt.

De grootste opgave lag bij de administratie en de controle op de examendossiers. Hier kwam in een korte tijd heel veel werk te liggen dat met een hoge tijdsdruk moest worden uitgevoerd. Met vereende krachten, overwerk en het wekelijks bij elkaar komen van de examencommissie is deze klus (uiteindelijk) geklaard. In het jaarverslag van de examencommissie wordt nader op dit huzarenstuk ingegaan.

Voor 2019 hebben we wel wat verbeteringen doorgevoerd. Evaluatie heeft opgeleverd dat we sommige zaken als voorbereiding eerder in het jaar kunnen uitvoeren waardoor we de werkdruk wat evenrediger verdelen. Dat wordt in 2019 ingevoerd.

Het examenbureau is in 2018 opgericht en ingericht. Alle zaken die betrekking hebben op de organisatie van examens wordt door dit bureau uitgevoerd. Op zich gaat dit goed maar we hebben moeten vaststellen dat de bemensing te mager is. In 2019 moeten we erop inzetten om dit bureau breder te bemensen.

De examencommissie heeft zich in 2018 toegelegd op de wettelijke taak. Het bevoegd gezag maakt geen deel meer uit van de examencommissie. Deze 2 grote veranderingen hebben het werk van de examencommissie wel bepaald, maar na een wat lastige start, verlopen de werkzaamheden nu weer prima. Het jaarverslag van de examencommissie gaat hier nader op in.

Het rendement is voor de examens 99% en voor de opleidingen 78%. Net als vorig jaar kunnen we dus zeggen dat onze procedure waarin we deelnemers eerst examenwaardig verklaren alvorens ze op examen gaan, goed werkt. 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.

Het onderwijsrendement is van 61% in 2017 gestegen naar 78% in 2018. Incidenten zoals vorig jaar beschreven hebben zich dit jaar niet voorgedaan, waardoor we een meer reëel beeld hebben kunnen geven van de resultaten van onze opleidingen.

Het blijkt dat de verbeteringen zoals vorig jaar beschreven op het gebied van de intake, duidelijker voorlichting, zodat deelnemer goed weten waar ze aan beginnen, hebben gewerkt.

Hoewel het inherent blijft aan de opleidingstrajecten die we uitvoeren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dat er tussentijdsuitval blijft bestaan.

4. Opbrengstgegevens

De cijfers over 2016:

- Het aantal ingeschreven deelnemers: 588
- Het aantal uitgeschreven deelnemers: 428
- Het aantal deelnemers nog in traject: 517

Het aantal deelnemers is heel fors gegroeid. De administratieve inschrijving hebben we goed kunnen uitvoeren. Onze systemen werken goed maar zijn wel arbeidsintensief. De ICT-slag die we voorheen gemaakt hebben, is onvoldoende om de groei naar toekomst te kunnen maken. In ons nieuwe businessplan zetten we fors in op een verdere automatisering van de systemen. Productiviteitsgroei per medewerker maar ook stroomlijnen van de processen zijn daarbij het doel.

De uitval hebben we ten opzichte van vorig jaar goed kunnen terugdringen. Dat heeft deels te maken met het soort projecten dat we gedraaid hebben, maar vooral ook met meer aandacht voor de deelnemers. We proberen door intakes maar ook op andere manieren tijdens de selectie op voorhand barrières weg te nemen. We willen geen selectie aan de poort, maar instroommogelijkheid voor iedereen; voor iedereen die een goede kans heeft de opleiding met succes te doorlopen.

Vorig jaar zagen we de grote groei van de examens al aankomen en hebben toen op voorhand maatregelen genomen om die groei op te vangen. Zoals reeds eerder benoemd hebben die voorbereidingen hun nut bewezen. In de uitvoering hebben we daardoor bijna 300 proeves in 6 weken kunnen afnemen, allemaal op de werkplek. We hebben al die examens in de periode voor de schoolvakanties kunnen afhandelen en alle geslaagden op tijd hun diploma kunnen verstrekken. Met name administratief is daar een enorme klus geklaard, die we met ICT en met een goede voorbereiding volgend jaar nog beter moet kunnen doen.

Voor 2019 verwachten we wederom een grote groei naar dik 400 examens. Daartoe hebben we wederom de nodige voorbereidingen getroffen. We hebben in totaal zo'n 25 assessoren opgeleid, waarbij we voor de "gevorderden" deels een ander programma hebben ontwikkeld dan voor de nieuwe collega's. We hebben ook met twee groepen gewerkt; één groep in Zuid Nederland en één groep in Noord/ West Nederland. Deze deskundigheidsbevordering voor assessoren blijven we jaarlijks herhalen.

Ook administratief hebben we de voorbereidingen op basis van de evaluatie 2018 veel eerder ingezet dan vorig jaar waardoor de druk op de administratie gedurende het proces moet afnemen en de werkdruk geleidelijker verdeeld moet worden.

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.

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;
Dit doel hebben we op een haar na gehaald. Voorlopige cijfers laten zien dat we op een omzet van circa € 780.000,- uitkomen.
- Onderzoeken en doorvoeren van ICT-vernieuwingen in het onderwijs, waarbij individuele inschrijvingen meer mogelijk worden;
Dit doel hebben we maar gedeeltelijk gehaald. In ons nieuwe businessplan zetten we hier komend jaar weer vol op in.
- 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;
Dit doel is gehaald. In alle provincies in Nederland zitten deelnemers en klanten. Vooral in de bedrijvenmarkt is dit gaande, maar ook in markt van de VSO/ Pro-scholen gaan we steeds meer door het hele land. Eind 2018 zijn we een samenwerking aangegaan met de Sectorraad Praktijkonderwijs om ons model voor alle scholen desgewenst beschikbaar te stellen. Ook worden we steeds meer door het hele land benaderd voor opleidingen.
- We willen graag alle drie onze klantengroepen conform de ontwikkelingen in de markt bedienen;
Dit doel is behaald. We zien echter wel dat de ontwikkelingen per klantengroep wel afwijkt van wat we vooraf gepland hebben. Zo stagneert de gemeentelijke markt harder dan we vooraf verwacht hadden.
- 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;
Dit doel is gehaald maar zal aandachtspunt blijven, vooral omdat dit een vast kwaliteitsonderdeel van onze aanpak is geworden.
- We willen in 2018 ook wederom geen formele klachten. Alle op- en aanmerkingen worden in de lijn opgepakt en opgelost;
Dit doel is ook gehaald.
- Deskundigheidsbevordering voor docenten wordt binnen de regelgeving (o.a. DBA) opgepakt;
Dit doel is ook gehaald maar zal naar de omstandigheden komend jaar wel opnieuw geijkt moeten worden.
- Er wordt een nieuwe bedrijfstakcommissie opgestart;
Dit doel is ook gehaald. We hebben 6 nieuwe leden bereid gevonden zitting te nemen in de

bedrijfstakcommissie. Individuele gesprekken van de totstandkoming van deze commissie hebben in 2018 plaatsgevonden. De eerste twee bijeenkomsten zijn gepland voor 2019.

- Alle procedures, documenten en formulieren voor de lopende opleidingen, zijn na een eerste gebruik, herzien en vastgesteld;
Dit doel is gehaald. Vanaf dit jaar willen we jaarlijks als doel stellen dat alle crebo-documenten jaarlijks bekeken worden en waar nodig herzien.
- De uitvoering van de PDCA-cyclus is aangescherpt en in 2018 volledig zoals bedoeld uitgevoerd;
Dit doel is gehaald. Voor 2019 hebben we dit doel opnieuw gesteld.
- 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;
Dit doel is niet gehaald. We hebben dit doel weer opgenomen in het nieuwe businessplan.
- Het personeelsbestand zal zodanig vorm gegeven worden dat er voldoende mensen beschikbaar zijn om de groei en het hoge deelnemersaantal aan te kunnen;
Dit doel is deels gehaald. Via het businessplan 2019 – 2021 is dit structureel door ontwikkeld en dat plan zal worden uitgevoerd in de komende jaren.
- 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.
Ook dit plan is deels gehaald. We hebben nog niet alle plannen op dit gebied gerealiseerd. Ze zijn allen beschreven in het businessplan en zullen in dat kader uitgevoerd worden.

Doelen 2019

Het belangrijkste doel voor de komende jaren is het uitvoeren van het strategisch plan dat wij het businessplan 2019 – 2021 genoemd hebben. De groei die wij komende jaren zullen doormaken zullen we middels dit plan vormgeven en concretiseren. Daarnaast hebben we op basis van de doelen van vorig jaar een 7-tal specifieke doelen voor dit jaar geformuleerd die ik hieronder zal benoemen:

- Ons omzetdoel is minimaal € 900.000,- omzet te halen en minimaal 100 deelnemers te bedienen.
- Voorlichting, intake en begeleiding blijven belangrijke aspecten van de trajecten die we uitvoeren. Hiermee willen we de uitval terugdringen en ervoor zorgen dat er goede keuzes gemaakt worden door onze potentiële deelnemers.
- Het doel voor 2019 is wederom om geen klachten te ontvangen.
- Deskundigheid voor docenten is een blijvend thema in onze bedrijfsvoering. Ook voor 2019 zullen we daartoe acties ondernemen.
- De bedrijfstakcommissie krijgen we blijvend aan het werk.
- Jaarlijkse checkup voor onze formale crebodocumenten.
- Volledige doorloop van de PDCA cyclus.
- Bij alle trajecten vindt een tussenevaluatie plaats.

5. Tevredenheidsmetingen

Het is de bedoeling dat in al onze opleidingen halverwege en aan het einde geëvalueerd geëvalueerd worden. Het gaat er bij de tussenevaluatie om wat onze deelnemers vinden van het traject dat ze volgen en aan het einde gaat het er vooral om wat men vond van de examinering. In een 3-tal is per abuis geen tussenevaluatie afgenomen, wel een eindevaluatie. In alle 3 de trajecten ging het om opleidingen waarin we nauw samenwerkten met andere partijen, waarbij de tussenevaluatie niet is afgenomen. Bij de examinering is in alle gevallen een evaluatieformulier ingevuld door de deelnemers maar ook door de assessoren.

Net als de andere jaren 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.

Een samenvatting uit de tussenevaluaties die zijn afgenomen blijkt het volgende:

- 96% vindt het lesmateriaal duidelijk;
- 93% vindt de opleiding interessant;
- 65% vindt de opleiding niet makkelijk;
- 83% vindt de opleiding goed aansluiten bij het werk;
- 86% vindt de opleiding qua hoeveelheid voldoende;
- 89% vindt de opleiding volledig;
- 80% vindt dat er op boeiende wijze wordt lesgegeven;
- 78% vindt dat het tempo goed is;
- 79% is al met al tevreden tot zeer tevreden over de opleiding;

Het afhandelen van de evaluaties gebeurt nu per project. Er dient voor komend jaar voor gezorgd te worden dat de tussenevaluaties bij alle projecten wordt uitgevoerd.

Indien ons nieuwe deelnemer volgsysteem volgend jaar wordt ingevoerd, is goed om te zien of met behulp van dit systeem een beter kwalitatief en kwantitatief beeld te verkrijgen is van wat de deelnemers van de opleidingen vinden. Verbeteringen en aanpassingen kunnen dan meer beleidsmatig en minder ad hoc genomen te worden.

6. 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.

7. Nawoord

2018 is het jaar vóór ons 10-jarig bestaan en het heeft in ons denken ertoe geleid dat we een nieuw strategisch beleid hebben ontwikkeld in ons nieuwe businessplan 2019 - 2021. De komende jaren is dit plan de leidraad voor handelen. Op basis hiervan worden jaarlijks de begroting en het jaarplan gemaakt. Dit alles zal ertoe leiden dat we de doorstart naar een blijvend grotere organisatie beheerst gaan maken. Wij bezien de toekomst positief en met veel optimisme.