

Een eerste vol jaar

Beste lezer,

Voor u ligt het tweede jaarverslag van ORGB Opleidingen, geschreven in het kader van de wettelijke verplichtingen. 2015 was wederom een turbulent en vooral een spannend jaar. Door de invoering van de WMO en Participatiewet, werden de gemeenten, onze belangrijkste klanten, vol geconfronteerd met de overheveling van taken van de rijksoverheid. Veel gemeenten hebben daardoor veel opdrachten uitgesteld. Daardoor was het aantal deelnemers dat we in projecten hadden veel lager dan vooraf begroot. Aanpassingen in de organisatie waren daarom onvermijdelijk. Gelijker tijd bleek de keuze die we gemaakt hebben voor onze doelgroep, wel de juiste keuze te zijn. De specialisatie in mensen die opleiding en begeleiding nodig hebben om beter op de arbeidsmarkt te kunnen presteren, blijkt een duidelijke niche te zijn die andere spelers op de markt niet zo kunnen bieden zoals wij dat kunnen. Onze positie in deze wordt op dit moment in de markt her- en erkend. Dit maakt dat wij de toekomst met veel optimisme bezien. Er wordt in dat kader vaak gedacht dat we een concurrent zijn van het bekostigd regulier onderwijs in deze regio en in Nederland. Het tegendeel is vorig jaar waarheid gebleken. Door onze specifieke deskundigheid en doelgroep werken we veelal additioneel aan het regulier onderwijsveld en we leveren onze dienstverlening op een manier die in het regulier bekostigd onderwijs niet gedaan wordt.

Wij hebben in 2015 ook een startonderzoek van de onderwijsinspectie ondergaan. Wij zijn blij en trots dat we daar goed uitgekomen zijn en dat we een heel eind op weg zijn om onze systemen volwaardig op orde te hebben. Het afgelopen jaar hebben we ook weer het een en ander aangepast, mede op basis van het onderzoek van de inspectie maar ook op basis van de nieuwe eisen uit de nieuwe kwalificatiedossiers. Te denken valt aan het ontwikkelen van een procedure voor het bindend studieadvies in de Entree-opleidingen.

Onze PDCA-cyclus hebben we in 2015 voor het eerst helemaal doorlopen. We hebben in januari een interne audit georganiseerd die door een externe deskundige afgenomen is. In juni hebben we onze eigen interne audit gehouden, met behulp van de procedures en lijsten uit het handboek Kwaliteitszorg. De Onderwijsinspectie heeft in september onze werkwijze bekeken en beoordeeld aan de hand van het geldende inspectiekader. We zijn bij dit onderzoek met vlag en wimpel geslaagd. De verslagen van deze audits zijn gebruikt bij het schrijven van dit jaarverslag.

Het jaarverslag is opgebouwd uit de vertrouwde zeven hoofdstukken met daaraan toegevoegd een hoofdstuk waarin we conclusies trekken en een korte vooruitblik op de (nabije) toekomst zullen doen.

Dit jaarverslag gaat alleen over de Crebo-projecten die we onder eigen verantwoordelijkheid uitvoeren. Soms werken we samen met een ander ROC of voeren we projecten die niet crebo gerelateerd zijn. Die worden in dit verslag niet beschreven.

1. Onderwijs

De cijfers over 2015:

- Aantal ingeschreven deelnemers:	119
- Aantal ingeschreven examendeelnemers:	28
- aantal (crebo)projecten:	10 lopend

Alle trajecten die we uitvoeren krijgen in een “drie-traps vorm” gestalte. Nadat overeenstemming is bereikt met de opdrachtgever is het eerste deel de voorbereiding van het project. Hierin ontwikkelen we het project, de lesinhoud, de praktijkcomponent, de samenhang tussen theorie en praktijk, het rooster, de docenten, het lesmateriaal, enz. Alle projecten worden volgens de normen van het ministerie van OCW gepland, zowel kwantitatief als ook kwalitatief. Met kwantitatief bedoelen wij dat voor BBL trajecten altijd minimaal 200 uur onderwijstijd gepland wordt en altijd minimaal 650 uur BPV. Met kwalitatief bedoelen wij dat we altijd uitgaan van een optimale aansluiting van de lessen met het lesmateriaal op de beroepscontext en de eisen die de opdrachtgever stelt.

Het tweede deel is de uitvoering. Dit behelst het conform de plannen en de normen uitvoeren van het opleidingstraject. De opleiding wordt in dit deel altijd uitgevoerd samen met intensieve begeleiding. Dit is nodig om de mensen een transitietraject te laten doormaken; van inactieve buitenstaander naar actieve speler op de arbeidsmarkt en in de samenleving.

We werken in dit deel ook volgens de fase-benadering. Eerst voeren we fase 1 uit waarin we de deelnemers arbeidsfit maken en starten met algemene werknemersvaardigheden. In fase 2 gaan we door met de beroepsopleiding en ligt de nadruk op het specifiek gekozen beroep.

Na afloop van het tweede deel, wordt met de examenwaardigverklaring gecontroleerd of de deelnemers alles uitgevoerd hebben dat nodig is om op te gaan voor het examen. De derde fase is het examen dat weer volgens alle normen en regels wordt uitgevoerd. Met name de werking en ontwikkeling van de examencommissie is voor dit deel in 2015 een belangrijk aandachtspunt geweest. Op dit moment heeft de examencommissie binnen onze organisatie een sterke positie.

2. Kwaliteitszorg

We volgen zoals gezegd de PDCA-cyclus. We hanteren 2 meetmomenten en in 2015 heeft er een derde meetmoment door de inspectie plaatsgevonden. We hebben geconstateerd dat er eigenlijk 2 cycli door elkaar lopen. In ons handboek wordt uitgegaan van een schooljaar en de kwaliteitscyclus loopt per kalenderjaar. We zien dat de start van onze projecten zich niet aan de schooljaarcyclus houdt. We starten door het hele jaar heen en eindigen ook door het jaar heen. We gaan daarom komend jaar uit van één kwaliteitscyclus per kalenderjaar. Doelen worden per jaar bij de opmaak van de begroting gesteld en de evaluatie over doelen van het jaar daarvoor worden op hetzelfde moment gedaan. We blijven twee meetmomenten houden, één in het voorjaar door een externe auditor en één in het najaar, door onszelf. Gekoppeld aan die laatste meting worden de doelen geëvalueerd en de nieuwe doelen gesteld, voor het jaar daarop. Interne publicatie van de resultaten gebeurt aan het einde van het jaar en de externe publicatie wordt middels dit jaarverslag voor 1 maart geopenbaard. In 2016 gaan we bovenstaande werkwijze hanteren.

Vanwege de specialisatie in onze doelgroep, is er ons veel aangelegen om de zorg voor onze deelnemers op een hoog niveau te krijgen en te houden. Onze voorlichtingen en intakes zijn er ook op gericht om een zo goed mogelijk beeld te geven van wat de deelnemers van de opleidingen mogen verwachten en wat wij van de deelnemers verwachten. In die voorlichting wordt ook veel aandacht besteed aan de eisen die de opleiding stelt en de studiebelasting. We bieden daarom ook uitgebreide begeleiding en coaching tijdens de opleiding om deelnemers te helpen bij eventuele werk- en leer-problemen die zich voordoen.

Tijdens de 3 meetmomenten zijn per moment actielijsten gemaakt die de verbeterpunten weergeven en de opvolging van de verbeterpunten monitoren.

Er zijn twee verbeterpunten die bij elke meting naar voren gekomen zijn en die met voorrang zijn opgepakt. Dat is de begeleiding, beoordeling en evaluatie van docenten en het opstarten van een bedrijfstakcommissie om een continue communicatie op te zetten met werkveld over onze werkwijze, producten en de uitvoering daarvan.

Er is een functionaris benoemd die als bijzondere taak heeft gekregen om structureel onze pool van docenten te begeleiden, te beoordelen en de evaluatie van de docenten door de deelnemers om te zetten in verbeterpunten. Daarnaast wordt het haar taak om de pool van docenten naast kwalitatief ook kwantitatief op niveau te houden.

We hebben op twee momenten geprobeerd de bedrijfstakcommissie op te starten, dat in beide gevallen door afzeggen van de leden niet door is gegaan. We gaan volgend jaar deze commissie opnieuw in het leven roepen door vooral persoonlijk en individueel de potentiële deelnemers te benaderen om daarmee de commitment te waarborgen.

Alle overige verbeterpunten die uit de metingen gekomen zijn, zijn afgehandeld en geborgd in ons systeem.

3. Klachten

De cijfers:

- aantal klachten:	0
- aantal klachtenprocedures:	0

Er zijn wederom geen klachten binnen gekomen. Dat is een goed teken, want het betekent dat we er in slagen om per project de kwaliteit hoog te houden. Vooral de intensieve begeleiding draagt ertoe bij dat onduidelijkheden en communicatiestoringen vroegtijdig boven komen en opgepakt kunnen worden.

De klachtencommissie is door het uitblijven van klachten na de opstart nooit meer bij elkaar geweest. Komend jaar wordt een bijeenkomst belegd om de doelen van de commissie weer helder neer te zetten.

4. Examens

De cijfers:

- Aantal afgenomen examens:	65
- Aantal geslaagden:	65
- Opleidingsrendement:	100%
- uitschrijvingen zonder diploma	17

In 2015 hebben we na een voorzichtige start een goede voortzetting van de examenpraktijk uitgevoerd. De examencommissie en de examenpraktijk staat nu duidelijk op de kaart, de procedures zijn helder en worden goed uitgevoerd. Iedereen weet ook precies wat de taken, verantwoordelijkheden en procedures zijn. We zijn ook verder gegaan met het verbeteren van formulieren en procedures, om die daarmee zo makkelijk mogelijk in de praktijk te laten werken en zo veel als mogelijk af te stemmen op onze doelgroep. De opleidingscoördinator die in de praktijk van alle dag controleert of alles op de juiste manier uitgevoerd wordt. Omdat die functionaris in praktijk ook de secretaris van de examencommissie is, betekent dat we de naleving van onze interne afspraken voortdurend controleren, in de gaten houden en desgewenst kunnen bijsturen.

De drie aanbevelingen omtrent de examinering van de inspectie, gedaan tijdens het inspectiebezoek, zijn inmiddels geïmplementeerd.

Zoals af te lezen is uit de cijfers zijn 65 deelnemers op examen gegaan en zijn ze alle 65 geslaagd. Dat zou suggereren dat 100% van de deelnemers aan de opleiding is geslaagd. Dat is echter niet zo. De cijfers betekenen dat 100% van de mensen die op mochten voor examen geslaagd zijn. Niet iedereen wordt echter examenwaardig verklaard. Voordat iemand aan het examen mag deelnemen, dient hij of zij examenwaardig verklaard te worden. Dat is een administratieve handeling waarbij we controleren of een deelnemer aan alle voorwaarden voldaan heeft om op examen te mogen gaan.

Het gaat dan om zowel kwalitatieve als kwantitatieve normen maar bijvoorbeeld ook de controle op het Portfolio dat voldoende beoordeeld moet zijn.

Het daadwerkelijk opleidingsrendement ligt daarom lager. In 2015 zijn zeventien mensen uitgeschreven zonder diploma. Daarvan zijn twee Deelnemers uitgeschreven en overgedragen aan ROC Scalda in Zeeland omdat die het project overgenomen hebben. Vijf deelnemers die uitgeschreven zijn zonder diploma, komen uit een project dat nog niet is afgelopen. Dus zijn er 65 geslaagde van 75 deelnemers die ingeschreven hebben gestaan in een project dat in 2015 is afgesloten, ofwel een rendement van 86,6%.

Het beleid is om de examenproducten zoveel mogelijk in te kopen. Dat is ook vorig jaar zoveel mogelijk de leidraad geweest en slechts in die gevallen waarbij er geen examen kon worden ingekocht, zijn de examens conform de beschreven procedure door deskundige docenten en examen-constructeurs zelf gemaakt.

We zijn ook gestart met de landelijke examenuitvoering van Nederlands lezen en luisteren. Via de overeenkomst met Eureka examens, hebben we een landelijk werkend netwerk tot onze beschikking waar deze centrale examens op de goede manier worden afgenomen. De procedures die in de samenwerking met dit bureau zijn afgesproken, zijn door onze examencommissie vastgesteld en verankert.

Examendeelnemers moeten bij ons bedrijf een uitzondering zijn. We zijn immers geen exameninstelling. Onze doelstelling bereiken we door op te leiden, begeleiden en te kwalificeren. Als we wel examendeelnemers inschrijven, dan willen we zicht hebben op het opleidingstraject dat we via de examenwaardigverklaring beoordelen. Dat doen we bijvoorbeeld door een samenwerking met diverse VSO- en PRO-scholen. De deelnemers aan de opleidingstrajecten worden bekostigd ingeschreven bij VO en door ons kan dan slechts een exameninschrijving gedaan worden. In samenwerking met de scholen wordt het proces wel helemaal gevolgd en worden onze procedures en formulieren gebruikt alvorens we na een examenwaardigverklaring tot examinering overgaan.

5. Opbrengstgegevens

De cijfers:

- Aantal ingeschreven deelnemers:	119
- Aantal uitgeschreven deelnemers:	17

Zoals hierboven beschreven bij 4 zit een deel van de 119 deelnemers nog in traject en een deel van de zeventien deelnemers behoren bij een project dat nog niet is afgelopen. Er zijn tien deelnemers uitgevallen in een traject dat in 2015 is afgerond. Uitvallen gebeurt in onze trajecten altijd in overleg met de opdrachtgever. We doen er alles aan om de mensen binnen de projecten te houden maar soms moet in overleg met opdrachtgever besloten worden dat verder gaan geen zin heeft. Soms

betreft het (psychisch) zieke mensen of mensen voor wie het project te zwaar is. In een enkel geval valt een deelnemer uit omdat de deelnemer het gekozen beroep niet (meer) ziet zitten.

Voor schooljaar 2015 – 2016 hebben we ons een tiental doelen gesteld. Van de tien doelen die we ons gesteld hebben is het merendeel bereikt en zijn we druk met de overige doelen aan de slag:

- 1) Het systeem evaluatie deelnemers is uitgebouwd in formulieren en een procedure. Vanaf 2016 wordt het bespreken van de evaluaties en de verbeterpunten daaruit een vast onderdeel van het projectleidersoverleg om dit systeem in te slijpen bij alle betrokkenen.
- 2) De interne deelnemersadministratie is inmiddels op orde. Er is een voldoende bemensing en de medewerkers zijn bewust bekwaam bij het uitvoeren van de werkzaamheden. Bij de invoering van de nieuwe kwalificatiestructuur wordt de deelnemersadministratie nadrukkelijk betrokken.
- 3) Het examenproces, procedures, formulieren, controle en uitvoering is middels de aanbevelingen uit de audits verder verbeterd.
- 4) Onze markt wordt steeds groter. We leiden nu meer dan voorheen op in het hele land. We moeten wel meer aandacht besteden aan het binnenhalen van bedrijven als klant. We hebben de beoogde verdeling van 50%-50% (bedrijfsklanten en klanten uit de publieke sector) nog niet gehaald. Dit blijft dus een belangrijk aandachtspunt.
- 5) Het project Zorgassistenten in de klas is verder opgetuigd. Het lesmateriaal is klaar, we zijn doorgestart na de pilots met één reguliere groep. In 2016 gaan de eerste deelnemers op examen. Dat wordt het sluitstuk van de opstart van dit project.
- 6) Door de toegenomen naamsbekendheid, hebben we meer crebo's in de nieuwe structuur aangevraagd dan vooraf gedacht was. We blijven wel bij crebo's die opleiden voor beroepen die een reëel werkperspectief bieden. Het blijft ook bij niveau 1 en niveau 2 crebo's en we vragen nu standaard de 3^{de} leerweg erbij aan. Doel daarvan is om voor de moeilijkste doelgroepen "action-learning" te kunnen gaan uitvoeren. We werken daartoe samen met Simon Duindam, die in zijn boek "Leren en werken in wijk en bedrijf" de praktische opzet en uitvoering van leren en werken heeft uitgewerkt. Deze werkwijze krijgt in de praktijk steeds meer navolging in het kader van de WMO en de participatiewet.
- 7) We hebben besloten om van onze locatie op de Grotestraat in Linne geen examenlocatie te maken. We hebben gekozen voor de samenwerking met Eureka en gebruik te maken van hun landelijke gepositioneerde examenlocaties voor de centrale examens. Hiermee hebben wij in één keer een goed functionerend examenonderdeel aan ons repertoire toegevoegd.
- 8) De bedrijfstakcommissie hebben we twee keer uitgenodigd voor een bijeenkomst. Deze zijn echter door teveel afmeldingen beide keren niet door gegaan. Volgend jaar gaan we het anders doen, door een nieuwe opzet en een meer individuele benadering van de leden.

- 9) Er hebben in 2015 3 audits / metingen plaatsgevonden. Die zullen komend jaar wederom plaatsvinden. Wel gaan we de cyclus zoals reeds beschreven veranderen en aanpassen naar een cyclus van een kalenderjaar. De werkwijze waarbij we van elke audit en van elk auditrapport een lijst van verbeterpunten maken die we uitvoeren en volgen, zal het zelfde blijven. De uitkomsten worden steeds beschreven en besproken in alle gremia, het managementoverleg, het projectleidersoverleg, het docentenoverleg en met de rest van het personeel in de jaarvergadering.
- 10) Er is een start gemaakt van een nieuwe procedure en werkwijze in de aansturing en beoordeling en begeleiding van docenten. De nieuwe medewerkster die daarop benoemd is, zal voor de zomer een start maken met de uitvoering van deze nieuwe procedure.

De doelen die we ons gesteld hebben voor het schooljaar 2015- 2016 zijn bijna allemaal al gehaald of er wordt volop aan gewerkt. We hebben in het kader van de nieuwe cyclus die in 2016 van start gaat, bij het maken van de begroting en het activiteitenplan 2016, de volgende nieuwe doelen 2016 gesteld:

- 1) Minimaal 20 groepen per jaar opleiden van minimaal 10 deelnemers.
- 2) Her- en erkend worden als specialist van onze doelgroep, deelnemers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- 3) Nastreven van verhouding in ons klantenbestand van 50% bedrijfsklanten en 50% publieke klanten zoals gemeenten en UWV.
- 4) Omzet van minimaal € 650.000,- behalen.
- 5) Geen klachten ontvangen van deelnemers of opdrachtgevers.
- 6) De voorkant van ons proces (de werving van deelnemers) en de achterkant (het plaatsen van deelnemers in de baan of stageplaats) uitbesteden en onze activiteiten toespitsen op onze kerntaak, het opleiden van de mensen voor baan op de arbeidsmarkt.
- 7) Uitvoeren van ons besluit om onze organisatie om te vormen volgens het concept Organogram ORGB 2.0, met daarbij de invulling van een hoogwaardige flexibele schil van medewerkers.
- 8) Docentenpool kwalitatief en kwantitatief op orde hebben en de deskundigheid (bevordering) controleren.
- 9) Assessorpool kwalitatief en kwantitatief op orde hebben en de deskundigheid (bevordering) controleren.
- 10) Evalueren en door ontwikkelen van alle procedures bij de invoering van de nieuwe kwalificatiedossiers.
- 11) Bedrijfstakcommissie op de nieuwe manier opzetten.
- 12) Kwaliteitscyclus (PDCA) opnieuw optuigen in 2016 uitvoeren in een kalenderjaar-ritme.

6. Tevredenheidsmeting

Voor elke project dat we uitvoeren, houden we evaluaties. Dat zijn er standaard drie stuks; een tussenevaluatie tijdens het opleidingstraject, een eindevaluatie van het opleidingstraject en een evaluatie van het examen. We gebruiken een speciaal ontwikkeld formulier voor de evaluaties dat deelnemers naar hun mening over het lesmateriaal, de wijze van lesgeven en algemeen bevroegd. Deelnemers worden gevraagd de evaluatie anoniem in te vullen en in te sturen.

Er zijn twee algemene opmerkingen te maken. Allereerst komen niet alle evaluatieformulieren terug. Dus sommige deelnemers nemen niet de moeite om hun mening te geven. We moeten ons dus vervolgens extra inzetten om te zorgen dat we het belang van de evaluatie naar voren brengen en meer inzet plegen om de evaluaties retour te krijgen.

Van de ingeleverde evaluatieformulieren is een uittreksel gemaakt. Hieruit blijkt dat de overgrote meerderheid het lesmateriaal duidelijk vindt (95%), interessant vindt (85%), dat het voldoende is (89%), dat het volledig is (74%), dat het niveau goed is (72%) en dat het redelijk aansluit bij het werk (62%). Die laatste drie percentages zijn lager en vergen wat toelichting. Het blijkt dat deelnemers soms niet begrijpen dat we in het kader van het kwalificatiedossier soms ook dingen behandelen die niet in hun stage aan bod komen. Vooral volwassenen vinden het soms lastig om die dingen toch te leren. Sommige willen meer taal-onderwijs en rekenen en andere vinden dat het al te veel is.

De wijze van lesgeven wordt in 94% van de gevallen duidelijk gevonden, in 66% van de gevallen boeiend, in 76% van de gevallen voldoende snel. De niveaoverschillen in de groepen die we lesgeven maakt dat we hier veel antwoorden krijgen die daarop terug te voeren zijn.

In het algemeen is slechts 2 % ontevreden. De verbeterpunten die de deelnemers aandragen zijn ook hier weer terug te herleiden tot de niveaoverschillen in de groep. Sommigen vinden de stage saai, ze vinden dat ze te weinig tijd hebben om huiswerk te maken, dat het na 30 jaar moeilijk is het leren weer op te pakken. We merken dat duidelijke uitleg vooraf met betrekking tot wat men mag verwachten de deelnemers helpt; het managen van de verwachtingen.

In alle gevallen is er terugkoppeling geweest van de evaluatieresultaten en zeker als het de wijze van lesgeven betrof, zijn er veranderingen doorgevoerd. De projectleider is hiervoor verantwoordelijk. De resultaten worden ook met enige regelmaat in het projectleidersoverleg besproken.

De examenevaluatie laten een heel éénduidig beeld zien. Van alle vragen die gesteld worden in de examenevaluatie is minimaal 87% voldoende of goed gescoord. We constateren dan ook dat de overgrote meerderheid van onze examenkandidaten tevreden is met het uitgevoerde examen. Dat wordt gesteund door het feit dat we geen enkele klacht over de examens hebben binnen gekregen.

Om te groeien van minimaal 87% naar een hoger percentage, worden de volgende verbetering toegepast:

- De voorlichting over de vorm, duur van het examen en manier van beoordelen, gaan we nog beter in zetten. Met name het controleren of begrepen is wat gezegd is, is hierbij aan de orde. We geven een goede voorlichting maar voor een enkeling moeten we nog duidelijker zijn.

Voor de rest kunnen we concluderen dat we het heel goed doen en dat we vooral op de ingeslagen weg door moeten.

7. Openbaarheid

Dit verslag is geschreven door het bevoegd gezag van ORGB Opleidingen in samenwerking met de opleidingscoördinator. Het bevoegd gezag is er geheel verantwoordelijk voor. Dit verslag en de verbeterpunten zullen in Managementoverleg, het maandelijks projectleidersoverleg en het maandelijks examencommissie overleg, en het overleg van de administratie worden besproken.

Het jaarverslag zal volgens de regels openbaar gemaakt worden en via publicatie op de website en de social media. Voor iedereen is desgewenst een exemplaar op te vragen of te downloaden.

8. Nawoord

Na een eerste vol jaar met onze procedures en formulieren gewerkt te hebben, zoals we hierboven beschreven hebben, gaan we in 2016 weer volop vernieuwen door de invoering van de nieuwe kwalificatiedossiers. Alle OER's zullen vernieuwd worden, de lesplannen bijgesteld en alle procedures zullen tegen het licht gehouden worden om te zien of ze nog passen of herschreven moeten worden. We zien het ook als een grote evaluatie van onze werken tot nu toe. We kunnen het nog meer naar ons zelf toeschrijven en nog beter geschikt maken.