**Jaarverslag 2020**

**Opleiden ten tijde van Corona.**

In 2020 werd de wereld plots geconfronteerd met een wereldwijde pandemie van het Covid-19 virus, in de volksmond Corona genoemd. In Nederland hadden we eerst nog de hoop dat het wel over zou waaien maar ook in Nederland is alles anders geworden. Door alle maatregelen die door de overheid genomen zijn, is de economie hard getroffen. We hebben in 2020 te maken met de grootste economische teruggang sinds het begin van de metingen. ORGB beleeft door Corona ook de nodige tegenslagen, vooral doordat projecten die reeds gegund zijn uitgesteld worden. In die zin heeft de tweede golf ook roet in het eten gegooid, omdat dat betekende dat projecten verder uitgesteld werden. Gelukkig lijkt het er op dit moment op dat de projecten niet gecanceld worden maar slechts uitgesteld.

Voor onze onderscheidende klantengroepen heeft dit in 2020 de volgende gevolgen gehad:

* De klantengroep Bedrijven heeft zich afgelopen jaar vooral toegelegd op overleven. Veel bedrijven zagen grote delen van de omzet wegvallen en zijn niet meer gaan investeren in opleidingen, terwijl anderen het zo druk hadden dat er geen tijd was om op te leiden.  
  Voor de sector Gezondheidszorg gold weer iets anders. Daar is de werkdruk enerzijds door Corona heel hoog en anderzijds is het aantal vacatures ook heel hoog, die niet of nauwelijks wordt ingevuld hetgeen de druk weer versterkt. Vanaf 2021 zullen de projecten in de zorg hoe dan ook doorgaan met een vertraging dus van ruim 1 jaar.
* De klantengroep Overheid kenmerkte zich in 2020 door het bijna geheel weg vallen ervan. Gemeenten en UWV zijn bijna geheel overgestapt op thuiswerken en voor onze opdrachten betekende dit enorme vertragingen in inspanningen van onze opdrachtgevers. De impact van Corona op deze klantengroep was enorm.
* De VSO/ Pro klantengroep heeft zich in de groei door de Corona niet laten vertragen. De groei in het aantal scholen en in het aantal deelnemers was vorig jaar weer fors. Door opschalen kunnen we de groei goed aan. De dienstverlening aan de scholen is wel fors beïnvloed door de Coronapandemie. Het ministerie heeft aangegeven dat studenten en leerlingen die examen doen tijdens de pandemie, gewoon les moeten krijgen en gewoon examen moeten kunnen doen. Al onze inspanningen zijn daarop gericht geweest. Ik kan met trots melden dat we dit, met de nodige inspanningen en aanpassingen, heel goed hebben gedaan. Met behoud van de kwaliteit van de examens hebben we ruim 400 examens afgenomen en het grootste deel van de kandidaten is geslaagd. Vooral hulde aan de scholen en alle examinatoren voor hun inspanningen en improvisatievermogen.

Omdat het grootste deel van onze doelgroep zich bevindt in opleidingen op niveau 1 en 2, zijn bijna al onze cursisten ook examenkandidaten. Op basis van de aanwijzingen van het ministerie en onze branchevereniging, de NRTO, hebben we examenprotocollen geschreven die Corona-proof zijn en voldoen aan alle eisen van het RIVM. Dus ondanks dat veel nieuwe projecten uitgesteld zijn, hebben we het druk gehad met de examens en de begeleiding van de scholen en deelnemers in dat verband.

Nadat de lockdown aan het einde van de eerste golf voorbij was, is de markt goed aangetrokken totdat de 2de golf opnieuw tot een lockdown leidde die tot op de dag van vandaag voortduurt. Ook nu zien we veel projecten uitgesteld worden.

2021 wordt het laatste jaar van ons meerjaren strategisch plan. Komend jaar zullen we het huidige plan gaan evalueren en gaan we een nieuw plan schrijven. Hopelijk kunnen we dan beter inschatten wat Corona zal gaan betekenen voor de werkzaamheden en omzet van de komende jaren.

Afgelopen jaar hebben in samenwerking met Deltion college (niveau 1 & 2) en Alfa college (niveau 3 & 4) twee projecten in het kader van Flexibel MBO toebedeeld gekregen. We hebben de 2 projecten samengevoegd, zoals we in de aanvraag al aangekondigd hebben om maximaal rendement te halen uit de projecten. RegioOpleiders waar wij alle drie lid van zijn, werkt actief mee aan de projecten om ze tot een goed einde te brengen.

Tot slot zijn we de eerste verzilveringstrajecten gestart waarbij we in samenwerking met de door het Nationaal Kenniscentrum EVC geaccrediteerde EVC-aanbieders, twee deelnemers hebben ingeschreven die hun diploma willen halen. Op het moment van schrijven heeft één van die deelnemers uiteindelijk het diploma behaald.

We kijken dus terug op een turbulent jaar, waarin we een goede basis hebben gelegd om in de komende jaren door te groeien. Hopelijk zullen we dan snel verschoond blijven van lockdowns en avondklokken.

1. **Onderwijs.**

De cijfers over 2020:

* Aantal ingeschreven deelnemers: 456  
  (Aantal deelnemers in lopende projecten: 353)
* Aantal ingeschreven examendeelnemers: 382
* Aantal lopende (crebo)projecten: 16
* Aantal aanwezige crebo’s 46
* Aantal actieve crebo’s 31

De genoemde deelnemers betreffen 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 dat we totaal in traject hebben, is door Corona gedaald. Doordat het aantal projecten gedaald is zie je dat het aantal deelnemers totaal ook omlaaggaan. Totaal hebben we nu ruim 800 deelnemers in trajecten.

Alle projecten die sinds eind vorig jaar zijn gestart, voeren we uit middels het 4C-ID model. Dat betekent dat kenmerkende beroepssituaties leidend zijn bij de opleidingen die we verzorgen. Hiermee kunnen we nog meer dan voorheen maatwerk aan onze klanten leveren.

Het aantal crebo’s dat we inmiddels voeren is gestegen tot 46. We ontwikkelen pas crebo’s en vragen ze aan als we er “klanten” voor hebben. Soms zijn het daardoor weinig deelnemers per crebo.

Doordat we nogal wat Entree projecten draaien, lopen we de laatste tijd wel tegen een klein afstemmingsprobleem aan. Deze problemen, zoals vorig jaar beschreven nemen wel af. We slagen er steeds beter in om onze deelnemers in het huidige systeem onder te brengen.

We zijn blij met de op handen zijnde aanpassingen in het systeem van de keuzedelen in het beroepsonderwijs. Vorig jaar signaleerden we al dat er onevenredig veel tijd en aandacht naar de keuzedelen gaat. Er zijn aanpassingen in het systeem aangekondigd die het wellicht makkelijker en beter toe te passen, zullen maken. Zodra de aanpassingen bekend zijn, zullen we besluiten hoe we daarmee omgaan.

Dit schooljaar, dus vanaf september hebben we het digitaal portfolio versie 2 in de lucht. Na wat hickup’s bij de invoering hebben we nu een mooi systeem draaien wat we naar de toekomst toe kunnen verfijnen.

Onze administratie ontwikkelt zich ook door steeds minder op papier uit te voeren en steeds meer digitaal. Daarmee moeten we een productiviteitsstijging kunnen bereiken en om zo de in de toekomst de te verwachte groei met dezelfde bezetting aan te kunnen.

1. **Kwaliteitszorg**

In 2019 is, zoals eerder geschreven besloten een nieuwe PDCA-cyclus in te gaan. We hebben afscheid genomen van de externe partij die voor ons jaarlijks een audit verzorgde. We hebben een nieuw bureau gevonden met de naam Extrack dat na een goede voorbereiding in het najaar van 2020 een audit heeft verzorgd. Daar zijn we heel goed uitgekomen, zij het dat er wel een kritisch punt naar voren is gekomen. Dat is dat we beter moeten beschrijven wat we doen. In de uitvoering van taken waren we verder ontwikkeld dan dat we beschreven hadden in onze handboeken. Op dit moment zijn we de nodige aanpassingen aan het doen in de handboeken.  
Begin 2021 zal weer een interne audit plaatsvinden waarbij we de zaken uit onze verbeterplannen zullen controleren en verschillende projecten nader zullen onderzoeken.

Oorspronkelijk zou de Onderwijs Inspectie in november 2020 weer het 4-jaarlijks onderzoek uitvoeren, dat vroeger de Staat van de Instelling genoemd werd. De audit van Extrack heeft mede in het teken gestaan van dit aanstaande onderzoek en helpt ons zeer in de voorbereidingen op dit inspectieonderzoek.   
Inmiddels is duidelijk geworden dat door Corona het 4-jaarlijks onderzoek in november niet door kon gaan. Het onderzoek is uitgesteld maar zal wel in het schooljaar 2020 – 2021 plaatsvinden. Dat is aangekondigd door onze nieuwe contactinspecteur met wie we in december via Teams kennis hebben gemaakt. We hadden als opvolger van mevrouw Bosman al een nieuwe contactinspecteur gekregen, maar door een nieuwe baan kon deze mevrouw geen invulling geven aan die rol en is ons nu de heer Huub Willekens toebedeeld. In een goed gesprek hebben we kennis gemaakt en al een klein voorschot genomen op het komend onderzoek.

De bedrijfstakcommissie is door Corona in 2020 niet bij elkaar gekomen. We hebben ervoor gekozen om in deze turbulente tijd ons te focussen op de kerntaak. We wilden bovendien deze vergadering niet via Teams organiseren. De fysieke aanwezigheid van de deelnemers in de discussie is voor ons immers erg belangrijk. Zodra we in 2021 weer de kans krijgen, pakken we hier de draad weer op.

De Adviesraad VSO/ Pro is in 2020 wel één keer bijeengekomen. Dat kon vlak voor de zomer fysiek doorgang vinden. Dat was ook zeer belangrijk omdat we daar onze activiteiten voor het VSO/ Pro-veld op het gebied van de examinering in Coronatijd wilden bespreken. Uiteindelijk was men zeer tevreden over hoe we geanticipeerd hebben en hoe we uiteindelijk examinering hebben uitgevoerd.  
Omdat inmiddels een lid van deze raad heeft opgezegd, gaan we in 2021 de raad opnieuw vormgeven. In 2021 is het de bedoeling om weer 3 keer bij elkaar te komen.

1. **Klachten**

De cijfers over 2020:

* Het aantal formeel ingediende klachten: 1
* Het aantal klachtenprocedures: 1
* Het aantal beroepszaken in klachtenprocedures: 0

We hebben dit jaar één klacht ontvangen. Omdat er bij een klant een plek op de opleiding openviel, is deze student de cursus teamleider gaan doen, terwijl hij dat werk helemaal niet deed. Na lange tijd is hij voor het theoretisch gedeelte uiteindelijk geslaagd maar in het praktisch examen, de proeve van bekwaamheid, is hij 2 keer gezakt. Beide keren kon de student in de praktijk niet laten zien dat de kerntaken en werkprocessen uit het kwalificatiedossier, als beginnende beroepsbeoefenaar uitgevoerd konden worden. Na 2 keer zakken heeft hij een klacht ingediend tegen de uitslag van de PvB. De examencommissie heeft hier grondig onderzoek naar gedaan maar kon niet anders beslissen dan dat, omdat de kerntaken en werkprocessen niet behaald zijn, de uitslag terecht was. Dit is binnen de termijn aan de student meegedeeld. Hiermee is het dossier gesloten. Er is geen beroep tegen het besluit aangetekend.  
Over het geheel genomen is het in 2020 wat klachten betreft, een goed jaar geweest.

1. **Examens**

De cijfers over 2020:

* Het aantal afgenomen examens: 419
* Het aantal geslaagden: 405
* Het examenrendement: 97%
* Het opleidingsrendement: 61%\*
* Het opleidingsrendement: 80%\*\*
* Het aantal uitschrijvingen zonder diploma 242\*\*\*  
  *\* Dit is het rendement inclusief de langlopende trajecten van ROC Mondriaan.  
  \*\* Dit is het rendement exclusief de langlopende trajecten van ROC Mondriaan.  
  \*\*\* Inclusief 153 langlopende trajecten die overgenomen zijn van ROC Mondriaan en waar de studenten zich afgemeld hebben.*

Wij zijn een aantal jaren geleden een samenwerking aangegaan met Spring Instituut, waarbij we een groot aantal studenten van ROC Mondriaan hebben overgenomen. Nu blijkt dat veel van die studenten, ondanks veel aandacht en inspanningen toch geen examen gaat doen. In overleg met Spring Instituut zijn we sinds vorig jaar deze deelnemers en bedrijven waar zij werken gaan aanschrijven. Deze deelnemers zijn uitgeschreven als ze aangaven te willen stoppen. Daarom hanteren we sinds vorig jaar twee rendementen. Het tweede cijfer waarbij we alleen naar de eigen trajecten kijken geven een reëler beeld van de rendementen die we halen. In 2021 hebben we de laatste tranche van voormalig studenten van Mondriaan die we dan zorgvuldig, volledig afgewerkt is.

Wij hebben eigenlijk geen vast moment waarop onze opleidingen starten en dus ook geen vast moment voor de afsluiting van onze opleidingen. We examineren door het hele jaar heen. We hebben nu 3 examinatoren in dienst, zodat we de meeste examens die we door het jaar heen afnemen met eigen mensen kunnen afwerken.

De meeste examens worden nog wel in mei – juni afgenomen, omdat dan de samenwerking met de VSO/ Pro-scholen resulteert in een groot aantal af te nemen praktijkexamens in die periode. In die periode werken we met een pool van examinatoren die op free lance basis voor ons werken. Elke examinator krijgt een uitgebreide instructie tijdens een deskundigheidsbevorderings-dag, om hen zo goed mogelijk voor te bereiden op de examens die moeten worden afgenomen in mei en juni.

De verbeteringen die we op de administratie hebben doorgevoerd hebben ertoe geleid dat men, in de examenperiode, de werkdruk goed aan kon. Vlak voor de drukke examentijd in 2020, dat was nog tijdens de eerste lockdown, heeft een collega op de administratie zich helaas langdurig ziek moeten melden, waardoor we op de administratie het met een collega minder moesten doen. Door goed samen te werken en alle collega’s een aantal uren vrijwillig te laten overwerken, is de klus geklaard binnen de gestelde termijn van de diploma-uitreikingen.

Het examenbureau, als uitvoerend bureau van de examencommissie, functioneert goed maar de hoeveelheid werk neemt wel jaar op jaar toe. Daarom hebben we op het examenbureau een collega toegevoegd, die met name de werkdruk van de secretaris van de examencommissie moet doen afnemen. Deze nieuwe functie is eind 2020 ingevuld door een reeds aanwezige collega die een nieuwe functie heeft gekregen.

De examencommissie heeft zich in 2020 verder ontwikkeld. We hebben een interne Audit gehad van Bureau Extrack in het najaar en we hebben in het begin van het jaar zelf een interne audit uitgevoerd. De verbeterpunten die daaruit voortgekomen zijn, zijn vastgelegd in een verbeterplan dat door de examencommissie uitgevoerd wordt. Er zijn wisselingen van de wacht geweest in de bezetting van de examencommissie. Er is een lid vertrokken en we hebben een nieuw extern lid aan kunnen trekken. Tevens zijn we op dit moment aan het zoeken naar verdere versterking van de examencommissie, zodat die beter toegerust wordt voor haar taak.  
Het jaarverslag van de examencommissie gaat nader op in op het werk van de examencommissie.

De examencommissie heeft in 2020 ook een deskundigheidsbevorderings-dag gehad met name ter voorbereiding op het inspectieonderzoek wat dit schooljaar nog zal plaatsvinden. Een medewerkster van Extrack heeft naar aanleiding van de resultaten van de audit, de dag voorbereid en uitgevoerd. Door de trainer en door de deelnemers is de dag als heel positief ervaren.

Het rendement is voor de examens 97%. Dat betekent dat van alle deelnemers die in 2020 examen hebben gedaan bij ORGB 97% geslaagd is. Ons beleid dat we, onze doelgroep indachtig, pas deelnemers op examen laten gaan als we denken dat ze kunnen slagen, blijkt in de praktijk goed uit te pakken. Daarmee wordt het examen voor de meeste deelnemers een succeservaring en dat blijkt goed te werken voor het verloop van de loopbaan van die deelnemers. We gaan hier dus zeker mee door. Dat betekent wel dat we nogal wat deelnemers in trajecten hebben die er langer over doen dan vooraf gepland, maar dat accepteren we. Een enkele deelnemer doet eerder examen en dat kunnen we ook goed aan.

Het opleidingsrendement is 61% en 80%. De samenwerking met Spring Instituut zijn we aan het afbouwen. Dus 2020 is nog een jaar waarin we studenten die we van Mondriaan overgenomen hebben, uitschrijven als blijkt dat die echt geen examen meer gaan doen. Volgens planning moet deze exercitie in 2021 klaar zijn met de laatste groep van 93 studenten die via Spring nog bij ons staan ingeschreven.  
Als we de “Mondriaan deelnemers”, om ze zo gemakshalve te omschrijven, buiten beschouwing laten, komt het rendement uit op 80%; bijna 10% hoger dan in 2019. Wij achten dit een net resultaat gelet op de deelnemers die we in traject hebben. We moeten we voortdurend oog hebben voor de problematiek waar onze deelnemers mee te maken hebben. Een goede intake en een duidelijke voorlichting, zodat deelnemers goed weten waar ze aan beginnen, zijn dus belangrijk voor onze doelgroep. Het blijft inherent aan de opleidingstrajecten die we uitvoeren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dat er tussentijds uitval blijft bestaan. Daarom blijft begeleiding onlosmakelijk verbonden met ons onderwijs.

Vorige jaar hebben we definitief gekozen voor Route 2 voor het maken van examenproducten. We gebruiken daarvoor de protocollen van de NRTO. Ons volgformulier “ontwikkelen examens” is helemaal afgestemd op deze vorm van constructie. Ons eerder gekozen beleid dat we zoveel mogelijk examen willen inkopen is hiermee van de baan. We konden nauwelijks toegang krijgen tot organisaties die examens maakten en als we ze dan konden kopen pasten ze niet of nauwelijks bij onze werkwijze waardoor we ze allemaal weer moesten aanpassen en volgens route2 vaststellen. Dit is dubbel werk en nu doen we het standaard via deze weg.

1. **Opbrengstgegevens**

De cijfers over 2020:

* Het aantal ingeschreven deelnemers: 456
* Het aantal uitgeschreven deelnemers: 647
* Het aantal deelnemers nog in traject: 353

Het aantal deelnemers is afgenomen gedurende dit Corona-jaar. We schreven al eerder dat er veel projecten niet doorgegaan zijn en zijn uitgesteld. Dat zien we nu terug in de cijfers. We hebben in totaal nog wel zo’n 809 deelnemers in een traject zitten maar dat is ruim 20% lager dan in het vorige jaar en bovendien bestaat het aantal deelnemers voor een steeds groter deel uit VSO/ Pro-deelnemers. We worden daarmee erg afhankelijk van dit project dus zullen we veel energie moeten steken om nieuwe markten aan te boren. Corona is daar wel een hinderlijke zaak voor maar de vooruitzichten zijn ronduit goed te noemen.

De ICT-slag die we aan het maken zijn, is nog onvoldoende om de groei naar de toekomst te kunnen maken. In ons nieuwe businessplan moeten we fors inzetten op een verdere automatisering van de systemen. Productiviteitsgroei per medewerker maar ook stroomlijnen van de processen zijn daarbij het doel.

We hebben nog steeds een, weliswaar dalend, aantal deelnemers dat uitvalt zonder diploma. Dat heeft vooral te maken met het soort projecten dat we uitgevoerd hebben en de doelgroep die we bedienen. We proberen door intakes en goede begeleiding en ook op andere manieren tijdens de selectie op voorhand en gedurende het traject 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.

De grote groei van de examens, zoals we al zagen aankomen heeft in 2020 ook daadwerkelijk plaatsgevonden. Zoals we nu voorzien stijgt het aantal examens in 2021 nog verder. We hebben nu rond de 550 deelnemers in het VSO/ Pro. Dus we verwachten rond de 525 examens te moeten afnemen in mei juni 2021. De ruim 400 examens in 2020 hebben we goed kunnen uitvoeren. Tijdige en goede voorbereiding en een team examinatoren, dat inmiddels voor het grootste deel bestaat uit ervaren krachten, hebben daarvoor gezorgd.

Ook administratief is daar een enorme klus geklaard. Met de ingezette automatisering en met een goede voorbereiding hebben we het geklaard. Volgend jaar zullen we het door de stijging van het aantal examens nog beter moeten doen. Door de aanname van een nieuwe medewerker, het vertrek van collega, hebben we nu een relatief nieuw team. De ervaring van vorig jaar is goed doorgegeven. Ik heb er alle vertrouwen in dat ze de klus ook dit jaar weer gaan klaren.

Voor 2021 verwachten we zoals gezegd een grote groei naar dik 500 examens. Daartoe hebben we wederom de nodige voorbereidingen getroffen. We hebben in totaal zo’n 25 assessoren geïnstrueerd en opgeleid, waarbij we voor de “gevorderden” deels een ander programma hebben ontwikkeld dan voor de nieuwe collega’s. We hebben 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 onze ervaring weer veel eerder ingezet dan vorig jaar waardoor de druk op de administratie gedurende het proces moet afnemen en de werkdruk geleidelijker verdeeld moet worden.

1. **Doelstellingen**

De doelen die we ons voor 2020 gesteld hadden, zijn niet allemaal gerealiseerd. Ik bespreek ze allen even kort.

Voor 2020 hadden we de volgende doelen gesteld:

* De omzet zal de miljoen doorbreken;  
  Dat is mede door de Coronapandemie niet gelukt. De omzet is blijven steken op het niveau van 2019. Deze doelstelling zal voor het volgend jaar blijven bestaan.
* Uitbouw van projecten door het land heen;  
  Ook deze doelstelling is door Corona niet gehaald. Voor 2021 zal ook deze doelstelling blijven staan.
* Samenwerking met onze nieuwe partner Pentagom/ Citizens intensiveren;  
  Hier zijn we wel in geslaagd. Vanaf september werkt ondergetekende elke maandag in Amsterdam ten einde de samenwerking te stroomlijnen. Dat gaat goed. De eerste projecten vanuit deze samenwerking zullen begin 2021 starten.  
  Overigens is Pentagom als partner afgevallen en wordt de samenwerking nu vormgegeven door Citizens Employability Services, kortweg CES.
* Acquisitie gaan we samen met Pentagom/ Citizens en andere samenwerkingspartners vormgeven;  
  Zoals ook uit het vorig punt blijkt, zijn we hier goed in geslaagd. De eerste projecten zijn benoemd, maar hier gaan er zeker voor volgend jaar nog veel volgen.
* Het 4C-ID model zal ingevoerd worden voor alle trajecten die we zelf uitvoeren in het crebo-domein;  
  Dit is gelukt, hoewel we door Corona geen projecten hebben kunnen starten waar dit model wordt toegepast.
* Het digitaal portfolio en het digitale leerlingvolgsysteem wordt blijvend toegevoegd aan onze werkwijze;  
  Deze doelstelling is ook gelukt. Het portfolio-systeem is ingevoerd. Niet alleen bij VSO/ Pro, maar ook bij andere projecten wordt het nieuwe portfolio systeem gebruikt.
* Onze beproefde werkwijze van, intake, uitvoering, begeleiding en afsluiting zal daarbij onveranderd blijven;  
  Deze doelstelling is geheel geslaagd, zoals ook uit de audit gebleken is. We gaan het nog wel beter vastleggen in de documenten.
* Voor 2020 willen we geen klachten ontvangen;

Deze doelstelling is niet behaald. We hebben uiteindelijk een klacht ontvangen die goed afgehandeld is.

* Voor alle trajecten die we zelf uitvoeren wordt een tussenevaluatie gehouden.  
  Voor de paar projecten die wel tijdens de coronapandemie gelopen hebben, hebben we om reden van digitaal lesgeven geen formele tussenevaluaties gehouden. Er is bij navraag wel regelmatig mondeling geëvalueerd maar dat is allemaal ad hoc opgepakt en niet vastgelegd. Dit wordt een belangrijk verbeterpunt voor volgend jaar.
* Het administratief traject voor het bijhouden van de ingeleverde evaluaties wordt verbeterd.  
  Deze doelstelling is behaald. Er is nu een systeem van kracht dat alle evaluaties gemakkelijk laat lezen, zowel op individueel niveau als ook op het geaggregeerde niveau.
* Deskundigheid van docenten maar ook van examinatoren is belangrijk en daar zal actief op ingezet worden;  
  Deze doelstelling is deels behaald, omdat bijeenkomsten door Corona niet door konden gaan. Wel zijn de bijeenkomsten voorbereid, zodat ze in 2021 uitgevoerd kunnen worden.
* Onze werkwijze van overleg en procesverbetering via de bedrijfstakcommissie en de adviesraad VSO / Pro, wordt voortgezet;  
  Dat hebben we gedaan, alleen hebben we door de Coronapandemie slechts een enkele bijeenkomst kunnen houden.
* De PDCA-cyclus wordt in samenwerking met de nieuwe partner voortgezet;  
  Deze doelstelling is behaald en zal naar 2021 toe voortgezet worden.
* We bereiden ons goed voor op het komend inspectiebezoek;  
  Door de audit van Extrack is de basis gelegd voor een goede voorbereiding van het inspectieonderzoek. We streven ernaar om de documenten herschreven gereed te hebben voordat de inspectie op bezoek komt.
* Het businessplan blijft leidend voor ons in 2021  
  Ook deze doelstelling is gehaald. 2021 is wel laatste jaar waarin dit strategisch plan geldt. We willen dit jaar gebruiken om een nieuw driejarig plan te maken. Dat plan zal gepresenteerd worden samen met de begroting voor 2022.

Doelstellingen voor 2021

* De omzet zal de miljoen doorbreken;
* Uitbouw van projecten door het land heen;
* Samenwerking met onze nieuwe partner CES For Life intensiveren en formeel vastleggen;
* Acquisitie gaan we samen met CES en andere samenwerkingspartners vormgeven;
* Het 4C-ID model zal ingevoerd worden voor alle trajecten die we zelf uitvoeren in het crebo-domein;
* Het digitaal portfolio en het digitale leerlingvolgsysteem wordt blijvend toegevoegd aan onze werkwijze;
* Onze beproefde werkwijze van, intake, uitvoering , begeleiding en afsluiting zal daarbij onveranderd blijven;
* Voor 2021 willen we geen klachten ontvangen;
* Voor alle trajecten die we zelf uitvoeren wordt een tussenevaluatie gehouden.
* Het administratief traject voor het bijhouden van de ingeleverde evaluaties wordt blijvend toegepast
* Deskundigheid van docenten maar ook van examinatoren is belangrijk en daar zal actief op ingezet worden;
* Onze werkwijze van overleg en procesverbetering via de bedrijfstakcommissie en de adviesraad VSO/ Pro, wordt voortgezet;
* De PDCA-cyclus wordt in samenwerking met de nieuwe partner voortgezet;
* We bereiden ons goed voor op het komend inspectiebezoek;
* In 2021 zal een nieuw strategisch plan gepresenteerd worden.

1. **Tevredenheidsmetingen**

Het is de bedoeling dat in al onze opleidingen halverwege en aan het einde 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. Het afnemen van de tussenevaluatie is een punt dat verbetering behoeft. Niet bij alle trajecten is deze afgenomen. Een van de doelen wordt dan ook om dat voor 2020 te verbeteren. Bij de examinering is in alle gevallen een evaluatieformulier ingevuld voor de deelnemers maar ook voor de examinatoren.

In 2020 zijn er door Corona weinig nieuwe trajecten opgestart en de projecten die doorliepen zijn vaak overgestapt op digitale lessen. Daardoor is ervoor gekozen om de formele tussenevaluaties niet uit te voeren. Er is wel mondeling geëvalueerd en op basis daarvan zijn wel verbeteringen doorgevoerd, zoals bij het project GroenLicht maar het is niet systematisch gegaan. Nadat we weer min of meer normaal kunnen werken gaan we dit in het projectleidersoverleg weer oppakken. Er dient voor komend jaar voor gezorgd te worden dat de tussenevaluaties bij alle projecten wordt uitgevoerd.

Ook een punt van aandacht was de administratieve verwerking van de evaluaties. Hier is wel aan gewerkt en voor de eindevaluaties die wel in het overgrote deel van de gevallen gehouden zijn, is hiervan gebruik gemaakt.

De (eind)evaluaties die afgenomen zijn, zijn 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.

Over de eindevaluaties is het volgende te zeggen (tussen haakjes de percentages van de assessoren):

* 98% (100%) is goed geïnformeerd over de tijdsduur en tijdstip van het examen;
* 97% (100%) vindt de informatie over de locatie goed;
* 98% (100%) is tevreden over de uitleg en instructie over het examen;
* 95% (100%) vindt de manier van beoordelen goed;
* 96% (100%) geeft aan dat alles aanwezig is;
* 100% (100%) geeft aan voldoende tijd te hebben gehad voor het examen;

De medewerker die de evaluaties verwerkt, zorgt ervoor dat alle evaluaties die aandacht behoeven, onder de aandacht worden gebracht van de projectleiders die ermee aan de slag gaan. Evaluaties die aandacht behoeven zijn die evaluaties waarbij mensen aangeven dat er iets niet goed gaat. Die worden altijd direct opgevolgd.

1. **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.

1. **Nawoord**

Zoals in het nawoord van het jaarverslag 2019 wordt besproken zou 2020 in het teken staan van het vormgeven van de samenwerking met CES. Door de coronapandemie, is de samenwerking in 2020 slechts fysiek tot stand gekomen. We zullen het in 2021 verder moeten uitwerken en ook moeten verankeren in overeenkomsten. Dat zal samenvallen met een nieuwe strategische periode die dan ook in dat licht geschreven zal gaan worden.

ORGB Groep/JVo/februari 2021