

Maatschappelijk verantwoord ondernemen bij KWINK groep

Jaarverslag 2020

KWINK
GROEP

Inhoud

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1. Inleiding | 3 |
| 2. Projects | 4 |
| 2.1. Maatschappelijke betrokkenheid | 4 |
| 2.2. KWINK Foundation | 4 |
| 3. People | 5 |
| 3.1. Werving en selectie | 5 |
| 3.2. Diversiteit en inclusie | 6 |
| 3.3. Opleiding en ontwikkeling | 7 |
| 4. Planet | 8 |
| 5. Profit | 9 |
| 5.1. Wat is het kwaliteitssysteem? | 9 |
| 5.2. Voor de opdracht | 9 |
| 5.3. Tijdens de opdracht | 10 |
| 5.4. Na de opdracht | 11 |

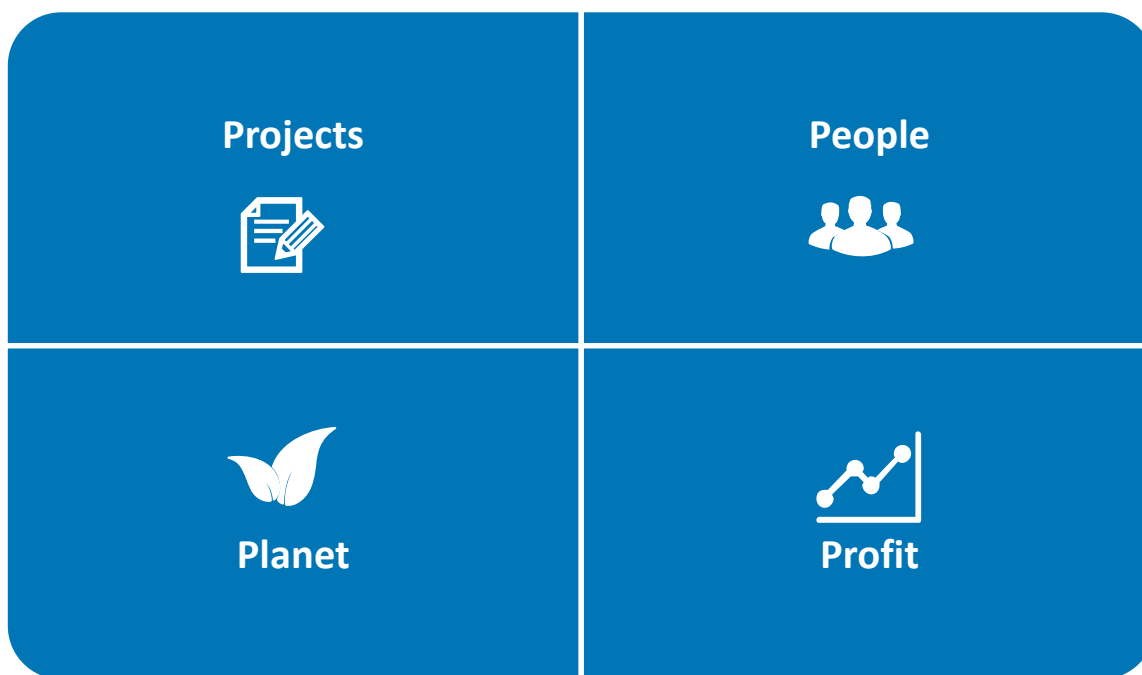
1. Inleiding

Sinds haar oprichting in 2007 heeft KWINK groep gewerkt aan maatschappelijke vraagstukken.

Onze missie is **de maatschappelijke waarde van publieke organisaties vergroten**. Wij doen dat door publieke organisaties te helpen *reflecteren* op het waarom, wat en het hoe. We bieden publieke organisaties *inzicht*, *structuur* en *inspiratie*. Dat doen we door te adviseren en te evalueren. In ons werk houden we altijd onze vier kernwaarden in ons achterhoofd: *betrouwbaar*, *nieuwsgierig*, *verbinding* en *plezier*. Wat we doen, en de manier waarop we dat doen, sluit altijd aan bij deze waarden.

Het is voor ons belangrijk om op een maatschappelijk verantwoorde manier uitvoering te geven aan onze missie en visie. In dit document beschrijven wij wat KWINK groep doet om een maatschappelijk verantwoorde onderneming te zijn en om daarin te blijven groeien.

Dit document is opgebouwd aan de hand van vier pijlers: *Projects*, *People*, *Planet* en *Profit*.



In *Projects* gaan we in op de maatschappelijke bijdrage die wij leveren met de projecten die onze adviseurs doen. In het hoofdstuk *People* beschrijven we hoe wij op een maatschappelijk en sociaal verantwoorde manier met de mensen binnen KWINK groep en in ons netwerk omgaan. Vervolgens laten we in het hoofdstuk *Planet* zien wat we doen om bij te dragen aan het milieu en de bestrijding van klimaatverandering. Ten slotte beschrijven we in *Profit* hoe KWINK groep waarde creëert voor de maatschappij.

2. Projects

KWINK groep levert een bijdrage aan maatschappelijke thema's door het uitvoeren van projecten. Alle projecten die wij doen sluiten aan bij onze missie om de maatschappelijke waarde van publieke organisaties te vergroten. In dit hoofdstuk vertellen wij over onze maatschappelijke betrokkenheid en onze projecten in de KWINK Foundation.

2.1. Maatschappelijke betrokkenheid

KWINK groep voert al haar projecten uit in de publieke sector. Dat betekent dat wij met elke opdracht die wij uitvoeren en elk advies dat wij geven de kans hebben een positieve impact te hebben op de maatschappij. We doen dat met name op vier thema's, die elk op een andere manier de maatschappij raken: Cultuur & Media, Klimaat & Energie, Nieuwe democratie (burgerparticipatie) en Digitale & Fysieke infrastructuur. De maatschappelijke gevolgen van beleid op deze thema's spelen een belangrijke rol in het onderzoek dat wij uitvoeren.

Met onze aanbevelingen helpen wij organisaties om hun maatschappelijke doelen te bereiken. Bij het vormen van een advies **betrekken wij degenen die het raakt**. Dit sluit aan bij onze kernwaarde *verbinding* en betekent dat wij er altijd naar streven om de opvattingen van alle betrokkenen mee te nemen in onze evaluaties, onderzoeken en adviezen.

Naast deze reguliere projecten proberen wij ook op andere manieren maatschappelijke verbinding te realiseren. Zo geven wij bijvoorbeeld **trainingen en workshops** en **vertellen wij over de impact van ons werk** aan studenten en andere organisaties.

Onze adviseurs krijgen bovendien de kans om projecten op te zetten die bijdragen aan maatschappelijke verbinding op thema's die wij belangrijk vinden, zoals **burgerparticipatie**. Zo hebben Fritzi Reijerman en Sara de Monchy in 2020 met steun van KWINK groep een podcast gelanceerd over burgerparticipatie genaamd *"Liefdeslessen voor een Ambtenaar"*. Op deze manier stimuleren wij maatschappelijke discussie en leggen we de verbinding tussen delen van de maatschappij die elkaar soms moeilijk vinden.

2.2. KWINK Foundation

KWINK groep heeft veel kennis en ervaring opgedaan in het adviseren over en het onderzoeken van maatschappelijke vraagstukken. Deze expertise zetten we niet alleen in voor onze opdrachtgevers, maar ook voor ideële organisaties met een strategisch, organisatorisch of maatschappelijk vraagstuk. We helpen de organisaties verder en geven onze eigen medewerkers de mogelijkheid hun expertise in te zetten voor andere opdrachten en opdrachtgevers. Via **de KWINK Foundation** krijgen onze medewerkers tijd en ruimte om met deze vraagstukken aan de slag te gaan. Wij doen elk jaar ten minste één project per jaar vanuit de KWINK Foundation. Zo delen wij de kennis en ervaring die wij opgedaan hebben in de publieke sector met ideële organisaties. Hiermee hopen we iets terug te geven aan de maatschappij.

De KWINK Foundation werkt samen met **Impact Matters**. Impact Matters is een organisatie die bedrijven en ideële organisaties aan elkaar verbindt. Impact Matters heeft tot doel medewerkers uit het bedrijfsleven op een inspirerende manier bij duurzaam ondernemen te betrekken, waardoor ideële organisaties de ondersteuning krijgen die zij nodig hebben om hun missie te realiseren. Hieronder enkele recente voorbeelden van projecten van de KWINK Foundation:

- **Impactplan voor het Huidfonds.** In dit project heeft KWINK groep het Huidfonds geholpen om een impactplan op te stellen. We zochten antwoorden op vragen als “Wat is de verandering die het Huidfonds teweeg wil brengen?” en “Hoe dragen de activiteiten van het Huidfonds bij aan de gewenste verandering?”. We hielpen zo het Huidfonds om haar impact op de samenleving beter inzichtelijk te maken.
- **Theory of Change voor The MONEY SCHOOL.** The MONEY SCHOOL leert kinderen en jongeren omgaan met financiën. Daarmee willen zij de erfelijkheid van armoede doorbreken. KWINK groep heeft eerst meegedacht over het verhaal achter MONEY SCHOOL. Daarna hebben onze adviseurs een Theory of Change opgesteld. Hiermee hebben zij inzichtelijk gemaakt welke bijdrage de activiteiten van MONEY SCHOOL leveren aan de impact die zij willen maken.
- **Sparringsessies met Critical Mass.** Stichting Critical Mass gebruikt interactieve games en tentoonstellingen om het gesprek over inclusie en diversiteit in de samenleving op gang te krijgen. KWINK groep heeft Critical Mass geholpen om na te denken over een duurzame toekomst voor de stichting. Door middel van sparringsessies zijn allerlei nieuwe denkrichtingen en ideeën verkend waar de stichting op door kan bouwen.

3. People

De manier waarop wij ondernemen wordt voor een groot deel bepaald door de mensen waarmee we dat doen. In dit hoofdstuk gaan wij in op onze werving en selectie, onze visie op inclusie en diversiteit en de manier waarop onze medewerkers zich kunnen ontwikkelen.

3.1. Werving en selectie

Met ons personeelsbeleid dragen wij zorg voor het behoud van kennis en kunde binnen KWINK groep. Onze selectie is streng, zodat wij kunnen verzekeren dat wij opdrachtgevers werk van hoge kwaliteit blijven leveren. De sollicitatieprocedure bestaat uit gesprekken, assessments en het oplossen van cases. Hierbij zijn ook verschillende mensen, met verschillende profielen van KWINK groep betrokken. Daarmee krijgen wij een breed beeld van de kandidaat, en de kandidaat een breed beeld van onze organisatie. Bij de beoordeling letten wij op een aantal criteria die wij belangrijk achten voor het werk dat we doen. Wij zoeken kandidaten die analytisch en communicatief sterk zijn, creativiteit en enthousiasme laten zien, en met een zelfstandige werkhouding. Daarnaast besteden wij aandacht aan diversiteit. Hier gaan we in de volgende paragraaf verder op in.

Naast belangrijke professionele vaardigheden, hechten wij ook sterk aan de vier kernwaarden in figuur 1. Deze waarden staan centraal in de manier waarop wij ons werk uitvoeren. Bij de werving en selectie houden wij deze kernwaarden continu in het achterhoofd. Wij vinden het belangrijk dat medewerkers van KWINK groep zich herkennen in deze waarden.



Figuur 1. Kernwaarden van KWINK groep.

3.2. Diversiteit en inclusie

KWINK groep gelooft in het belang van diversiteit en inclusie. Diversiteit is een neutrale term om variëteit op de werkvloer te definiëren. Inclusie is de mate waarin een werknemer ervaart dat hij/zij/hen een gewaardeerd lid is van de organisatie. Dat komt doordat hij/zij/hen zo wordt behandeld dat hij of zij het gevoel heeft erbij te horen en waardering krijgt voor de unieke eigenschappen.

Onze missie is het werken aan een sterke publieke sector. In ons werken zijn we actief bij allerlei maatschappelijke opgaven. We denken dat we hier het beste aan kunnen bijdragen door het hebben van breed perspectief. Dat kan door het hebben van een **divers** team en het bijbehorende netwerk. Onze diversiteit dient niet alleen zichtbaar te zijn in etniciteit, geslacht, leeftijd. We willen ook medewerkers hebben met verschillende sociaal-economische achtergronden, werkervaring en persoonlijkheden. **Inclusie** is belangrijk omdat we een werkklimaat willen hebben waarin iedereen zich thuis voelt. We zijn er van overtuigd dat medewerkers beter presteren als ze werken in een team waar verschillende competenties en perspectieven samen komen. Daarnaast is inclusie van belang vanwege positieve effecten op ziekteverzuim en personeelsverloop. Concreet werken wij aan diversiteit en inclusie op de volgende manieren:

- In onze **communicatie** (intern en extern) benoemen we het thema diversiteit en inclusie expliciet. Dat betekent bijvoorbeeld dat we hier op onze website aandacht aan besteden en specifiek in vacatureteksten een duidelijke beschrijving van ons werk en onze cultuur opnemen. We vinden het daarbij van belang dat iedereen zich aangesproken kan voelen. Intern betekent dit dat het thema onderwerp van gesprek is bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en onderwerp van gesprek blijft in bijeenkomsten met medewerkers.
- Bij de **werving** van nieuwe medewerkers (inclusief stagiairs) zorgen we voor een brede verspreiding van de vacatureteksten. Die doen we via de standaard kanalen zoals Consultancy.nl, LinkedIn, Magnet.me én we willen samenwerken met diversiteitsorganisaties zodat de vacature ook terecht bij kandidaten buiten 'ons netwerk'. Ook in presentaties die we verzorgen over KWINK benoemen we het thema expliciet.
- Bij de **selectie** van nieuwe medewerkers (inclusief stagiairs) maken we gebruik van gestandaardiseerde beoordelingscriteria zodat een zo objectief mogelijke beslissing kan worden gemaakt over iemands geschiktheid. Eén van de criteria is of de kandidaat een bijdrage levert aan de diversiteit bij KWINK. Als dat het geval is, dan is dit een extra pluspunt voor de kandidaat.
- Bij de indiensttreding schenken we aandacht aan een **inclusief werkklimaat**. We vinden dat we dit hebben en willen dit behouden. Dat betekent dat iedereen wordt aangemoedigd zijn/haar/hun mening te uiten en daar wordt serieus mee omgegaan. Werknemers spreken elkaar aan op uitingen of gedrag die niet passen binnen een inclusief werkklimaat. Bij het nemen van beslissingen is het wat, hoe en waarom duidelijk. Daar kunnen ook altijd vragen over worden gesteld en opmerkingen over worden gemaakt. Deze 'openheid' is zichtbaar in projecten maar ook KWINK-breed. Als er iets mis gaat of als iets als verkeerd wordt ervaren, dan gaan we daar serieus mee om. Werknemers van KWINK kunnen met klachten terecht bij de directie van KWINK.
- Het onderwerp is relevant voor alle KWINKers. We hebben daarbovenop één persoon binnen KWINK die het thema als 'interne taak' heeft om **bewustwording** te creëren en het onderwerp **levend** te houden door het aankaarten van het onderwerp binnen de organisatie op allerlei manieren.

3.3. Opleiding en ontwikkeling

De ontwikkeling van medewerkers staat centraal bij KWINK groep. KWINK groep stelt hoge eisen aan prestaties en zoekt actief naar manieren om persoonlijke en bedrijfsprestaties te verbeteren. KWINK groep wil haar medewerkers kunnen binden. Daarom investeert zij in haar medewerkers, in tijd en in geld, om hun kennis, vaardigheden en inzetbaarheid te vergroten. Voor de medewerkers is het van belang dat zij enerzijds hun persoonlijke ambities realiseren en zich verder ontwikkelen tot goede adviseurs en anderzijds een bijdrage kunnen leveren aan de realisatie van het succes van KWINK groep.

KWINK groep onderscheidt een aantal interne vormen van ontwikkeling:

- **Learning on the job.** Medewerkers van KWINK groep kunnen altijd bij hun collega's terecht voor feedback. Het gericht vragen en geven van constructieve feedback zorgt ervoor dat medewerkers zich *on the job* blijven ontwikkelen.
- **Mentoring.** Elke nieuwe medewerker krijgt een mentor toegewezen die hem/haar het eerste jaar (en met name de eerste maanden) wegwijst maakt binnen KWINK groep. De nieuwe medewerker kan bij hem/haar terecht voor praktische vragen. De mentor zorgt ervoor dat de nieuwe medewerker zich snel thuis voelt binnen KWINK groep.
- **Intervisie.** Tijdens intervisie bespreken medewerkers een casus uit de werkpraktijk en/of wisselen ze ervaringen uit over iets waar alle medewerkers mee te maken hebben. Intervisie vindt elke zes weken plaats met medewerkers die hetzelfde functieniveau hebben, onder begeleiding van een externe coach.
- **Supervisie.** Supervisie is bedoeld voor junioren en waar mogelijk ook stagiairs. Tijdens deze bijeenkomsten ontvangen medewerkers informatie van een van de KWINK adviseurs over verschillende onderwerpen die met het werken als adviseur te maken hebben. Denk bijvoorbeeld aan efficiënt werken, projectmanagement, of acquisitie. Daarnaast kunnen medewerkers ervaringen uitwisselen met collega's.
- **Studiedagen.** Een aantal keren per jaar vindt een studiemiddag plaats. Op deze studiemiddag gaan alle medewerkers van KWINK aan de slag met een onderwerp/vaardigheid met als doel om van elkaar te leren en op de hoogte te zijn van elkaar.
- **Kennisontwikkeling.** Er vinden regelmatig bijeenkomsten plaats die gericht zijn op het ontwikkelen van kennis. Elke medewerker neemt actief deel aan deze bijeenkomsten die kunnen gaan over vaardigheden (zoals gesprekstechnieken) of over inhoudelijke kennis.

Naast deze interne vormen van ontwikkeling bieden wij onze werknemers ook **externe opleidingen**. KWINK groep draagt bij aan het in kaart brengen van de opleidingsbehoefte van medewerkers. Medewerkers en directie kunnen de opleidingsbehoefte van een medewerker signaleren. Dit gebeurt tijdens gesprekken tussen de medewerker en de directeur HR, in ieder geval binnen de HR-cyclus. De opleidingsbehoefte kan op het gebied van vakkennis liggen of gericht zijn op vaardigheden en competenties.

Er is een vast jaarlijks budget per medewerker voor opleidingen. Daarnaast wordt van elk van onze adviseurs verwacht dat zij 10 procent van hun tijd aan opleiding en ontwikkeling besteden. Hiermee verzekeren we dat wij ons blijven ontwikkelen met nieuwe kennis en vaardigheden die relevant zijn voor ons werk.

4. Planet

In dit hoofdstuk gaan wij in op hoe wij in onze bedrijfsvoering zorg dragen voor duurzaamheid in de wereld. Concreet gaat dat over de maatregelen die wij nemen om zorg te dragen voor het milieu, bijvoorbeeld door duurzame afvalverwerking en het verminderen van uitstoot.

Afvalverwerking

- Wij scheiden al ons plastic, papier- en restafval.
- Wij gebruiken herbruikbare materialen in onze keuken.
- De gebruikte toners uit onze printers worden opgehaald door Eeko. Zij zamelen onze lege cartridges in en dragen zorg voor recycling. Een deel van het geld dat hiermee wordt bespaard wordt door Eeko gedoneerd aan een goed doel of andere charitatieve instelling.

Maatregelen op kantoor

- Waar mogelijk werken wij digitaal – communicatie, zowel intern als met ons netwerk, vindt zoveel mogelijk digitaal plaats.
- Gezien de digitale aard van ons werk is thuiswerken in veel gevallen geen belemmering voor ons werk. Wij faciliteren dit dan ook voor onze werknemers als zij daar behoefte aan hebben. Bovendien heeft dit er voor gezorgd dat wij snel konden omschakelen naar vrijwel uitsluitend thuiswerken in reactie op de situatie rondom Covid-19.
- Op kantoor maken wij gebruik van slimme meters voor gas en elektriciteit. Hiermee creëren we bewustzijn binnen het bedrijf over ons verbruik, zodat we hier gericht aandacht aan kunnen besteden.

Personeelsreizen en woon-werkverkeer

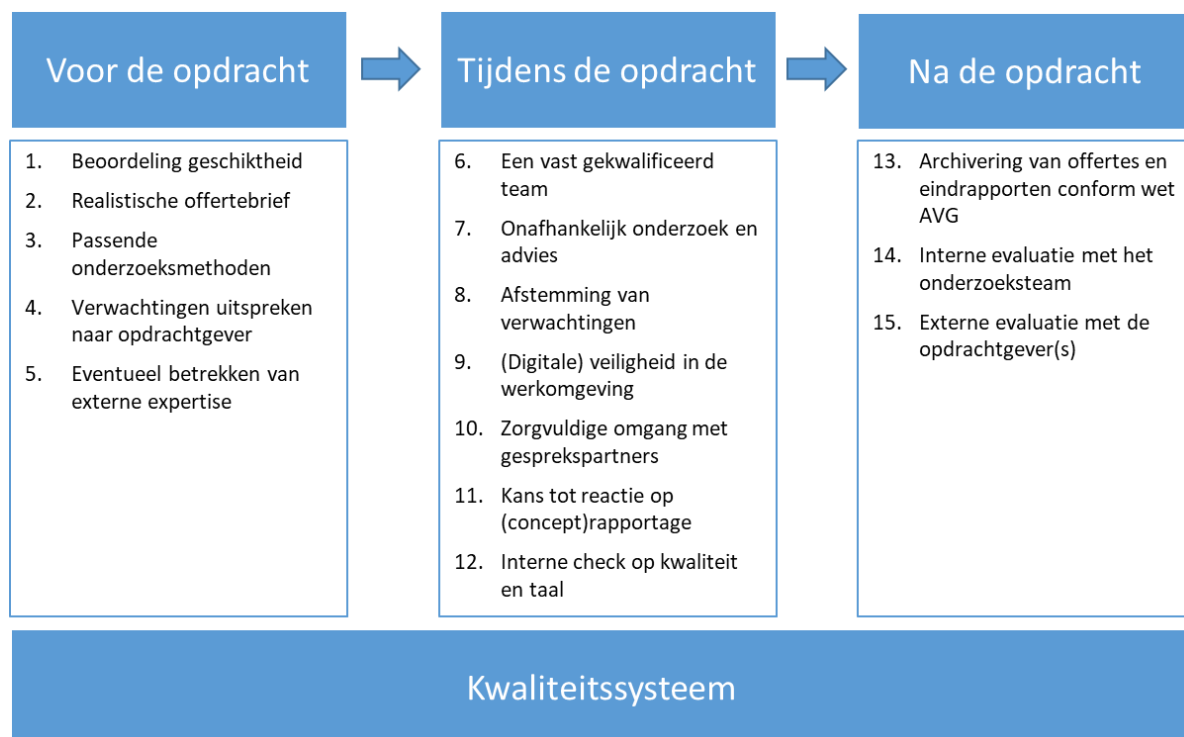
- Onze medewerkers hebben geen lease-auto's.
- Onze medewerkers worden gestimuleerd te reizen met het openbaar vervoer. Dit doen wij bijvoorbeeld door al ons personeel een NS Business Card aan te bieden. Deze kan voor alle werkgerelateerde reizen gebruikt worden.
- Veel van onze werknemers werken regelmatig thuis. Wij faciliteren dit en voorkomen hiermee onnodig woon-werkverkeer.
- We stimuleren werknemers om met de fiets naar kantoor te komen. Dit is vastgelegd in ons kantoorprotocol.

5. Profit

In dit hoofdstuk gaan wij in op *profit*: hoe creëren wij met onze vorm van onderneming zoveel mogelijk waarde voor de maatschappij? Hieronder beschrijven wij hoe we dit doen aan de hand van ons kwaliteitssysteem.

5.1. Wat is het kwaliteitssysteem?

KWINK groep helpt publieke organisaties te reflecteren op het waarom, het wat en het hoe. We bieden publieke organisaties inzicht, structuur en inspiratie. Dat doen we door te adviseren en te evalueren. Een van onze kernwaarden is betrouwbaarheid: we voeren uit wat we beloven en leveren een onafhankelijk resultaat van hoge kwaliteit. Ons kwaliteitssysteem geeft aan welke maatregelen we treffen om te kunnen voldoen aan onze eigen hoge standaarden. Het kwaliteitssysteem bestaat uit drie onderdelen: maatregelen die we nemen voorafgaand aan opdrachten, tijdens opdrachten en na afronding van opdrachten.



Figuur 2. Het kwaliteitssysteem van KWINK groep.

5.2. Voor de opdracht

1. Wij beoordelen of wij onszelf een **geschikte partij** achten voor de uitvoering van de opdracht. Dat doen wij door onszelf verschillende vragen te stellen, zoals 'Beschikken wij over de benodigde kennis voor deze opdracht?', 'Hebben wij voldoende tijd om deze opdracht naar behoren uit te voeren?' of 'Is er sprake van een vorm van belangenverstrengeling of schijn van afhankelijkheid wanneer wij deze

opdracht uitvoeren?'. Wanneer hier twijfels over bestaan, schrijft KWINK groep geen offerte voor de desbetreffende opdracht.

2. Wanneer wij onszelf wel aan een geschikte partij beschouwen, schrijven wij een **realistische offertebrief**. Dit betekent dat wij een begroting maken waarmee wij verwachten de opdracht te kunnen afronden. Wanneer het gegeven budget in onze ogen ontoereikend is voor een zorgvuldige uitvoering van de opdracht, dan laten wij dat blijken richting de opdrachtgever en dienen wij geen offertebrief in.
3. In de offerte doen wij een voorstel voor de juiste **onderzoeksmethoden**. We hebben kennis van zowel kwalitatieve als kwantitatieve methoden. Afhankelijk van de opdracht stellen wij voor om bijvoorbeeld interviews te voeren, om documentstudie te verrichten of om een enquête uit te zetten. Wij stellen onderzoeksmethoden voor die ons inziens het meest van waarde is voor de uitvoering van de opdracht.
4. Op grond van de offerte is het duidelijk wat de **opdrachtgever** van KWINK groep mag verwachten bij de uitvoering van de opdracht. In onze offertes geven we dan ook altijd aan wat we verwachten van een opdrachtgever en welke activiteiten wij zullen uitvoeren.
5. Wanneer de opdracht vraagt om een grote mate van vakkennis, betrekken wij een **inhoudelijk expert**. KWINK groep heeft een schil van associates aan zich verbonden waar mee frequent wordt samen gewerkt. Deze associates hebben specifieke kennis op een bepaald inhoudelijk gebied. Wanneer onze associates niet over toereikende kennis beschikken, betrekken wij experts van bijvoorbeeld universiteiten of andere adviesbureaus. Ook daar hebben we vaste contacten in ons netwerk.

5.3. Tijdens de opdracht

6. Bij KWINK groep werken uitsluitend **hoog gekwalificeerde adviseurs** aan de opdrachten. Deze kwalificatie wordt geborgd doordat alle medewerkers een academische opleiding hebben afgerond. Daarnaast volgen alle medewerkers jaarlijks een opleiding en is 10% van hun tijd beschikbaar voor opleiding en ontwikkeling. Alle adviseurs volgen de opleiding adviesvaardigheden. Deze opleiding zorgt ervoor dat onze adviseurs handvatten hebben voor het voeren van gesprekken met stakeholders en opdrachtgevers. Daarnaast volgen zij interne opleidingen op het gebied van analysevaardigheden, schrijfvaardigheden en efficiënt werken. De adviseurs spannen zich naar hun beste vermogen in om een resultaat van hoge kwaliteit te realiseren dat aansluit bij de wensen van de opdrachtgever.
7. KWINK groep is een **onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau**. Ten eerste voeren wij geen opdrachten uit als er mogelijke belangverstremgeling of schijn van afhankelijkheid is. In ons werk borgen wij onze onafhankelijkheid door altijd de inhoud centraal te stellen in plaats van onze eigen mening. Gedurende onze onderzoeken hebben wij oog voor zowel de *percepties* van betrokkenen en experts als voor de *feiten*. In onze rapportage maken wij een helder en herleidbaar onderscheid tussen feiten en percepties. Daarmee is voor de lezer altijd duidelijk hoe wij tot conclusies en aanbevelingen komen.
8. Bij aanvang van de opdracht bespreken wij altijd met de opdrachtgever de onderzoeksvragen en de scope van het onderzoek om de **verwachtingen op elkaar af te stemmen**. Daarnaast streven wij naar (twee)wekelijks contact met de opdrachtgever om de voortgang, eventuele knelpunten en moeilijkheden op proces en inhoud te bespreken. Zo verrassen wij elkaar niet en kunnen we adequaat reageren op onverwachte gebeurtenissen. Daarbij komen wij altijd zelf met een oplossingsvoorstel.
9. Gedurende de opdracht werkt een **vast team van adviseurs** aan de opdracht. Zo blijft de kennis bij elkaar. Het team werkt samen in een veilige, online omgeving waar kennis centraal binnen het team wordt gedeeld. Deze manier van werken komt het interne proces ten goede. Daarbij vinden ook intern voortgangsoverleggen plaats waarin voortgang, planning en moeilijkheden van het project worden besproken. Bovendien maakt deze werkwijze het mogelijk de **veiligheid naar buiten** te waarborgen. Zo gaan wij conform de wet AVG met privacygevoelige gegevens om, bijvoorbeeld door altijd een verwerkersovereenkomst met de opdrachtgever af te sluiten en gegevens na afronding van een opdracht tijdig te verwijderen. Zie hiervoor ook ons [privacybeleid](#) op de website.

10. We hebben een **zorgvuldige omgang met onze gesprekspartners**. Dat betekent dat gesprekspartners voordat ze met ons in gesprek gaan weten welke onderwerpen we aan de orde willen stellen. We delen een agenda en/of gespreksleidraad. Daarnaast hebben we oog voor vertrouwelijke of (concurrentie)gevoelige informatie. Als daar sprake van is maken we individuele afspraken over de geheimhouding en de wijze waarop we de informatie kunnen gebruiken in het onderzoek. Bij interviews gaan we zorgvuldig om met uitspraken van onze gesprekspartners bij interviews. Dat betekent dat onze bevindingen worden weergegeven op geaggregeerd niveau waardoor uitspraken niet aan individuele gesprekspartners te herleiden zijn. Wanneer de kans bestaat dat een uitspraak wel te herleiden is, leggen wij dit voor aan de desbetreffende gesprekspartner. Eveneens gaan wij zorgvuldig om
11. Wij leggen een conceptrapport voor aan de opdrachtgever en/of klankbordgroep en/of begeleidingscommissie. We **vragen altijd om te reageren op feitelijke onjuistheden en gevoelige formuleringen**. Op basis van deze reacties kiezen wij zelf voor de manier van verwerken. Dat kan er ook toe leiden dat we bepaalde reacties niet verwerken.
12. Onze rapporten laten we altijd **intern tegenlezen** op duidelijkheid van formuleringen, taal- en spelfouten. Dat gebeurt door een collega die niet bij de opdracht betrokken is.

5.4. Na de opdracht

13. We **archiveren de offertes en eindrapporten** van onze projecten voor kennisborging. Daarnaast zorgen we voor kennisdeling door medewerkers te vragen om projectpresentaties te geven in onze interne vergaderingen. Bij het archiveren handelen wij conform de wet AVG, bijvoorbeeld door persoonsgegevens tijdig uit ons systeem te verwijderen. Zie hiervoor ook ons [privacybeleid](#) op de website.
14. We **evalueren de opdracht intern**. We bespreken na afronding van de opdracht met het hele team het verloop van de opdracht. We bespreken bijvoorbeeld de kwaliteit van het eindproduct, de rollen van de verschillende teamleden en de communicatie tussen collega's en naar de opdrachtgever.
15. We **evalueren de opdracht extern**. We delen hiervoor een formulier waarin we cijfers vragen en we voeren een gesprek met de opdrachtgever. We vragen de opdrachtgever bijvoorbeeld naar het oordeel over het organiserend vermogen van de adviseurs en of de verwachtingen zijn waargemaakt. Zo leren we wat goed ging en wat kan worden verbeterd.