

HO-Link 2025

Vanuit een netwerkorganisatie
nog beter de student bedienen

3 juni 2025

Kim Nieuwenhuis, Daphne Janssen en Eva
van Alphen



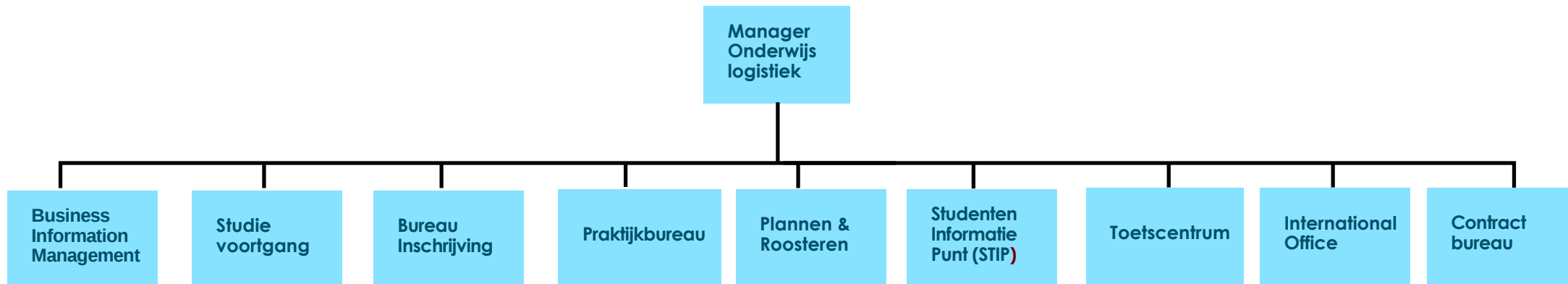
Eerste centralisatie

2013 eerste fase van ontvlechting van de diensten van decentraal naar centraal.

- 7 diensten
(M&C, Finance & Control, Informatiemanagement & ICT, Bedrijfsvoering, Onderzoek Onderwijs & Studentzaken, HR, Bestuurdienst)
- Programma Transitie Onderwijslogistiek

2014/ 2015 Start afdeling Onderwijslogistiek:

- Onderdeel van Dienst Bedrijfsvoering
- 9 teams
- Alle medewerkers ondergebracht in één van de teams
- Opdracht naar de teams: harmoniseren van processen.



Alle teams doorlopen de verschillende fases (Tuckmans)



1^e fase : Forming

- Teams vormen en samenvoegen
- Herverdelen van taken binnen teams OL

2^e fase: Storming

- Crisisteam centrale toetsen
- Inzet van Accountmanagers
Onderwijslogistiek
- Taken herbeleggen OL en/of onderwijs

3^e fase: Norming

- Weekstart Onderwijslogistiek
- Centrale balie STIP
- PDCA cyclus met het onderwijs

4^e fase: Performing

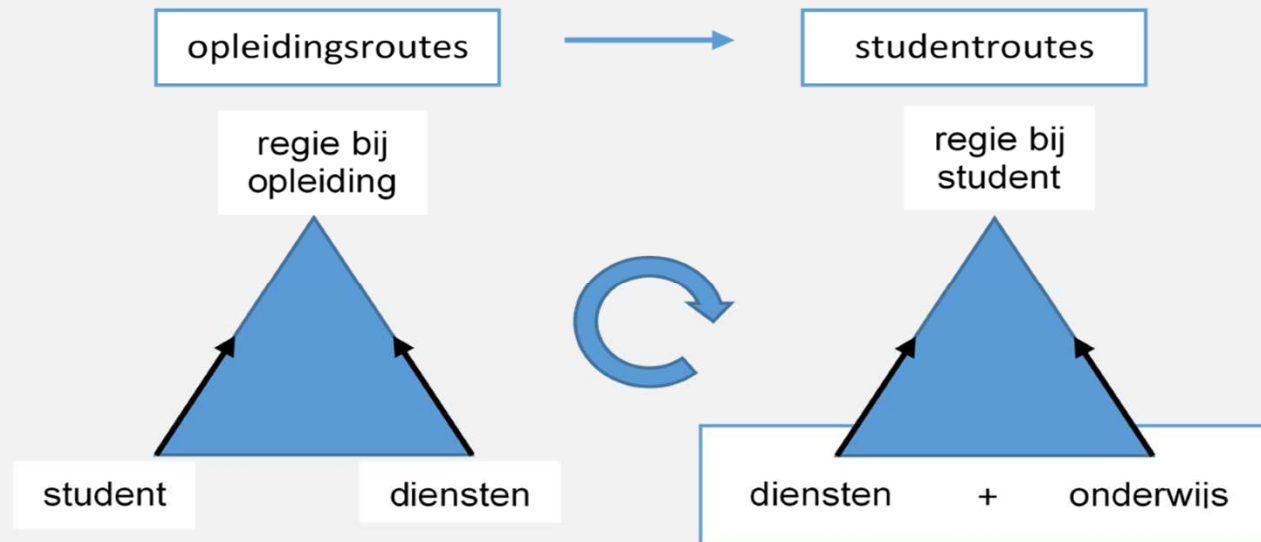
- Inzet rapportage
- Geharmoniseerde backoffice processen
- Werktafels

Wendbaar Onderwijslogistiek



2020: Onderzoek naar Wendbare dienstverlening Onderwijslogistiek.

Aanleiding:



Centraal vraagstuk:

Hoe gaan we flexibel en gepersonaliseerd leren zo eenvoudig mogelijk maken voor elke student?

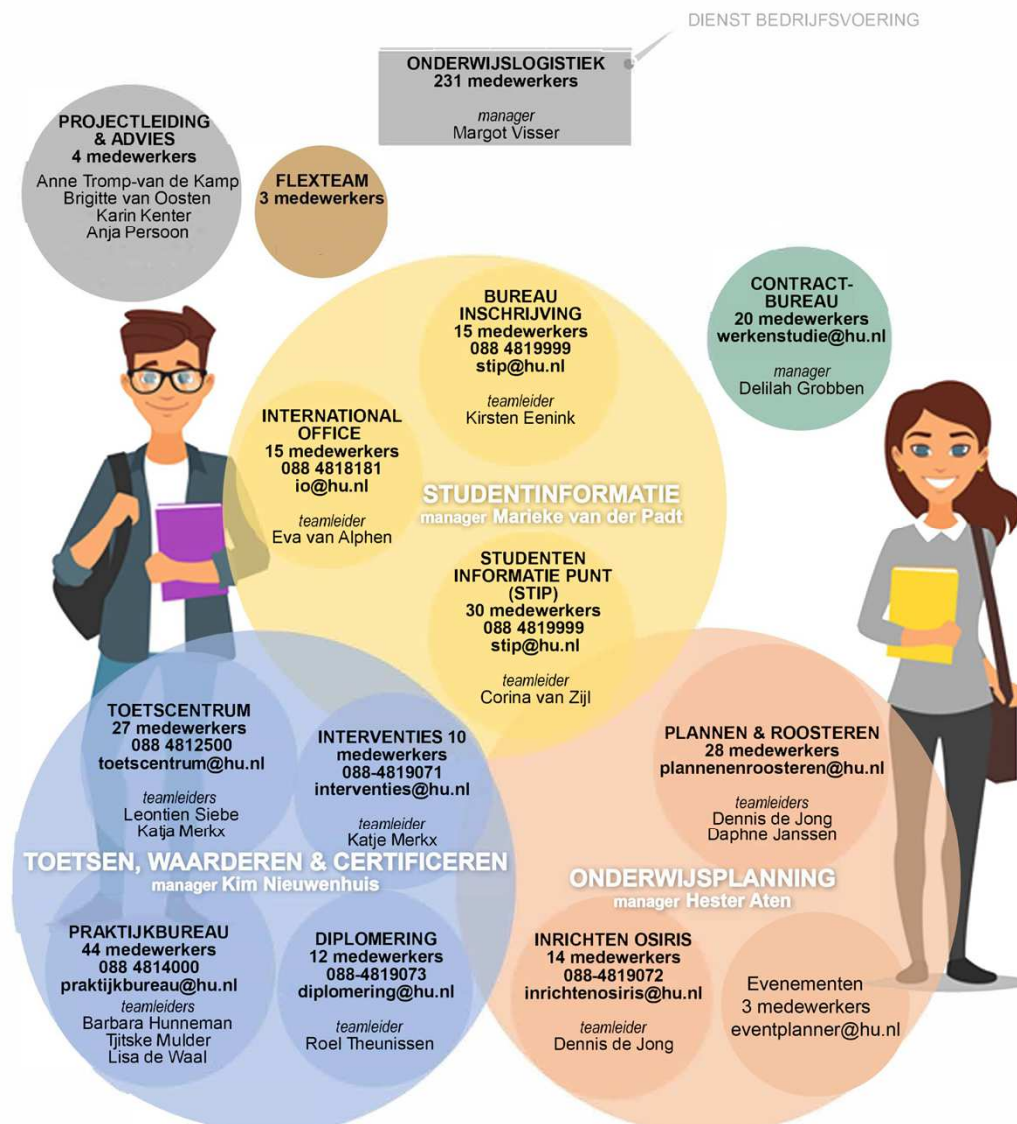
En hoe doen we dat met onze partners samen?

Wat betekent dit voor de positionering van onze ketens, processen, samenwerking en student contact?

Hoe zorgen we dat we wendbaar genoeg zijn?

2022 Nieuwe inrichting van Onderwijslogistiek.

Wendbare Dienstverlening Onderwijslogistiek



Thema Studentinformatie



Studentinformatie

Teams:

Studenten informatie Punt
Bureau Inschrijving
International Office

Opbrengsten:

- 1^e lijns vragen van studenten door STIP behandeld: een centraal punt
- 2^e lijns vragen bij Bureau Inschrijving en International Office
- Themabrede trainingen in conflicthantering, klantcontact en adviesvaardigheden
- Flexibele inzet van medewerkers
- Duofuncties, medewerkers met bredere kennis
- Interne groeipaden
- Mooie extra's: krachten bundelen zorgt voor trotse medewerkers en mooie verbinding

Thema Onderwijsplanning



Onderwijsplanning

Teams:

Team Inrichten Osiris
Plannen & Roostering
Evenementenplanning

Opbrengsten:

- Verminderen van mutaties op het les- en toetsrooster
- Geharmoniseerde cursus- en toetsinschrijving
- Onderlinge samenwerking is verbeterd, zowel binnen de teams van het thema als met de instituten op het ketenproces 'van curriculum tot (les- en toets)rooster'
- Datagedreven werken: rapportages worden gezamenlijk gemaakt en er zijn stappen gezet in het automatiseren van processen

Thema Toetsen Waarderen en Certificeren



Toetsen,
waarderen &
certificeren

Teams:

Toetscentrum
Praktijkbureau
Diplomering
Team Interventies

Opbrengsten:

- Informeren van studenten over alle centrale toetsing, zoveel mogelijk op één plek
- Voorzieningen/special care voor studenten voor alle toetsen
- Reglement toetsen
- Expertise en talent uit de teams inzetten bij andere teams
 - Pieken en dalen opvangen
 - Data gedreven werken
 - Kennisdeling van teamleiders en teams
- Experimenten voor ondersteuning toetstransitie in samenwerking Toetscentrum en Praktijkbureau
- Topdesk implementatie bij alle teams

Contractbureau



Contract
bureau

Teams:
Contractbureau

Opbrengsten:

- In samenwerking met Student Informatie professionalisering van 1e lijns klantcontact contractonderwijs.
- In samenwerking met onderwijsplanning het logistieke proces omtrent instroom van cursisten in het reguliere onderwijs faciliteren en verder te ontwikkelen.
- In samenwerking met TWC proces omtrent certificeren borgen conform HU beleid toekennen waardepapieren contractonderwijs.

Kortom: student is veel meer centraal komen te staan

- De contact en -begeleiding naar studenten is geprofessionaliseerd door het te bundelen op één centrale plek waar elke student terecht kan.
- Studenten kunnen beter plannen door een stabielere toets- en lesrooster
 - Geharmoniseerd cursus- en toetsinschrijving
- Meer duidelijkheid rechten en plichten van student door 'reglement toetsen'
 - Incl. voorzieningen/special care
- Informatievoorziening naar studenten zo veel als mogelijk op een plek (systeem)
- Studenten beter gefacilieerd doordat, obv data en werkplanningen, pieken beter opgevangen kunnen worden

Vragen?