

DE WEG NAAR EEN EFFICIËNTER ADMISSION PROCES



NINA SCHOEMAKER EN NOORTJE KISTEMAKER

UNIVERSITY
OF TWENTE.

WIE ZIJN WIJ?

- Nina Schoemaker

Coördinator en functioneel beheerder Aanmeld-
Inschrijf bij afdeling Information Management

15 jaar bij de UT

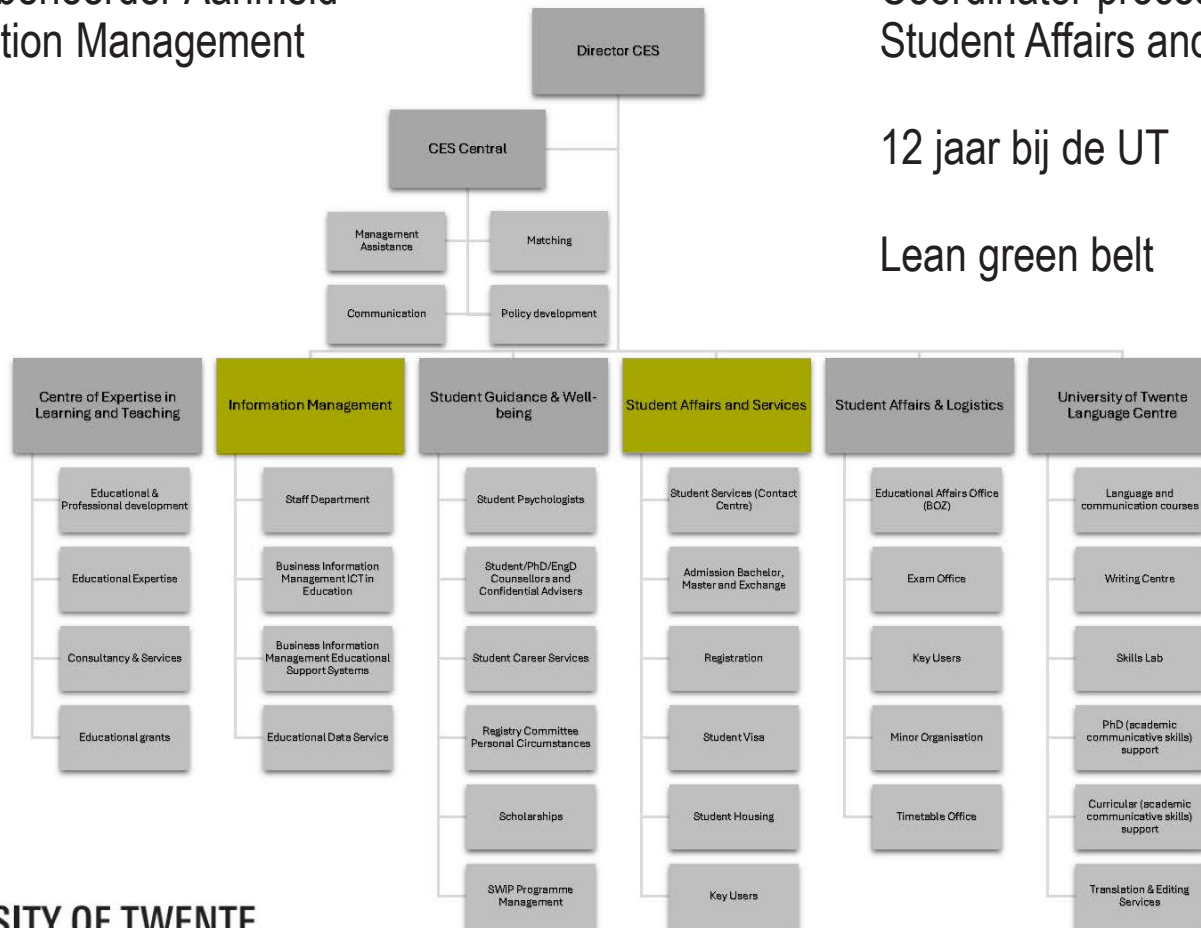
Lean green belt

- Noortje Kistemaker

Coördinator processen en systemen bij afdeling
Student Affairs and Services

12 jaar bij de UT

Lean green belt



INHOUD

HOE WE IN DEZE TIJD BESPAARD HEBBEN EN TOCH FTE ERBIJ GEKREGEN HEBBEN

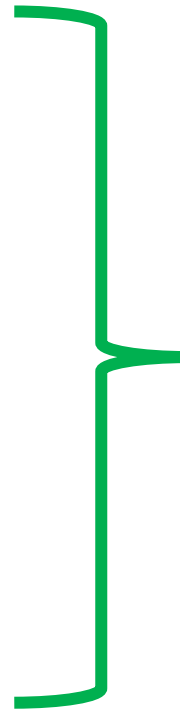


- Aanleiding proces aanpassingen
- Kaders
- Methode
- Uitkomst analyse
- Aanpak
- Waar staan we nu
- Tips

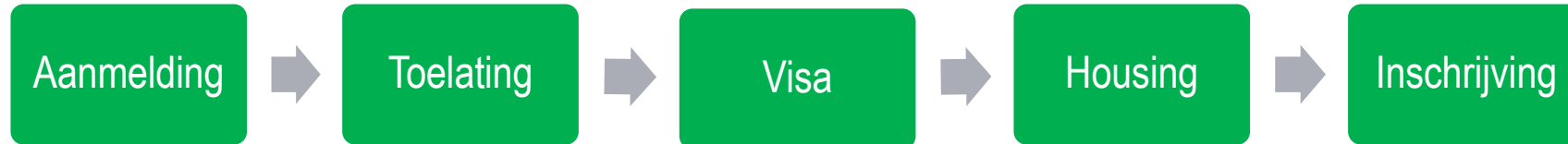
AANLEIDING EN DOEL PROJECT

EFFECTIVITEIT ORGANISATIE

- Doen we nog wat we moeten doen?
- Proces is verouderd
- Nieuwe functionaliteiten
- Uniformiteit in processen
- Autorisaties verbeteren
- Gebruikerswensen



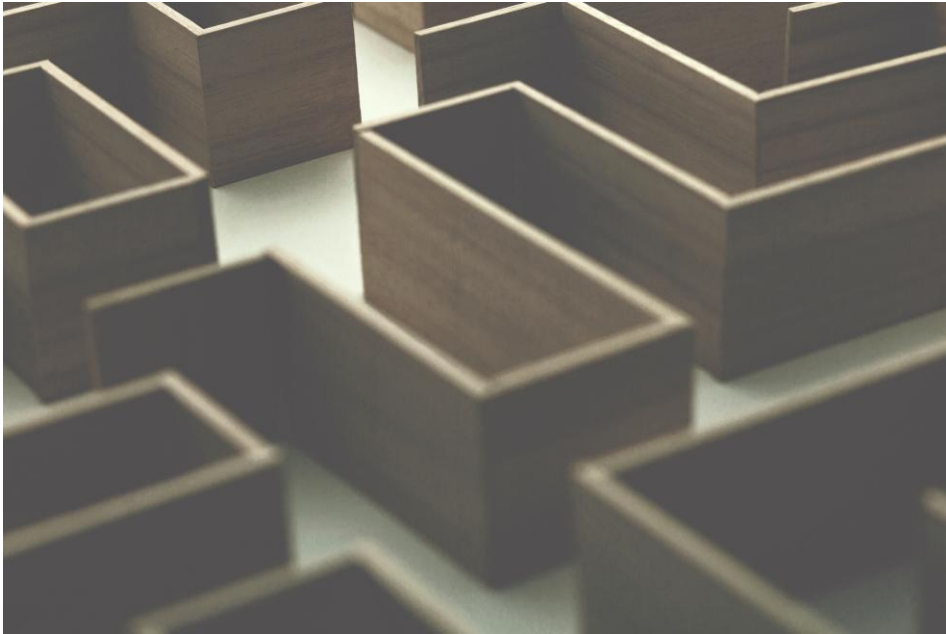
DE PRAKTIJK – EVEN VOORSTELLEN



- Weinig uniformiteit. Opleidingen krijgen veel vrijheid om eigen proces in te richten
- Hoe zijn de betrokken teams ingericht:
 - Admission Office
 - Key-users
 - Functioneel beheer



EERST KIJKEN NAAR DE KADERS



- Met welk proces gaan we aan de slag
- Wie nodig in de kerngroep
- Bewuste keuze om bepaalde afdelingen uit het proces niet (direct) mee te nemen
- Wet- en regelgeving
- Verhogen gebruiksvriendelijkheid student
- Nieuw aanmeldproces in Osiris op 1 oktober

METHODE – PROCES IS LEIDEND!

LEAN SCAN ONDER LEIDING VAN BLACK BELT

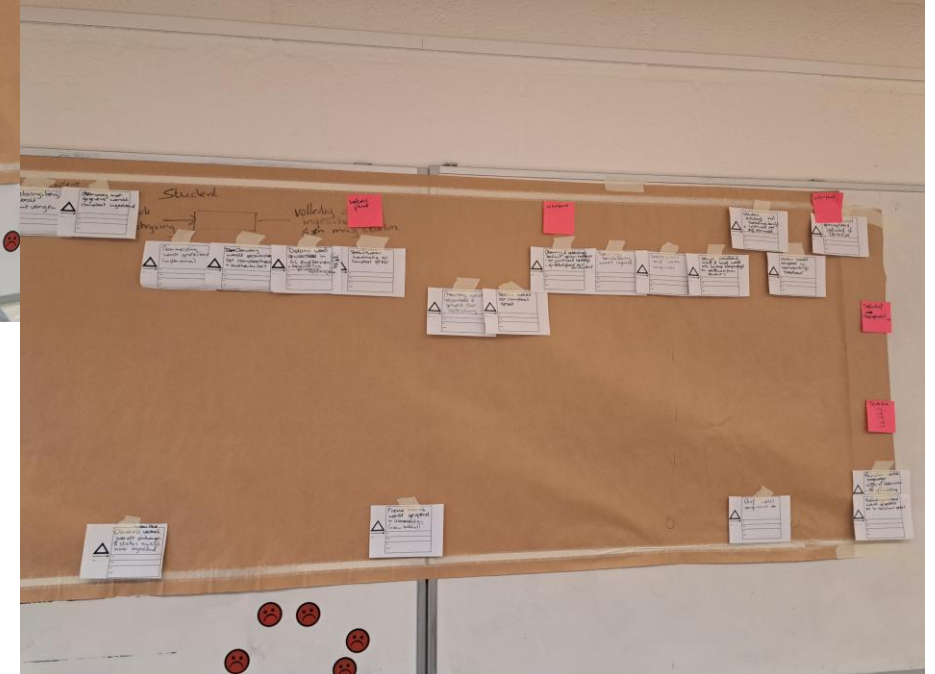
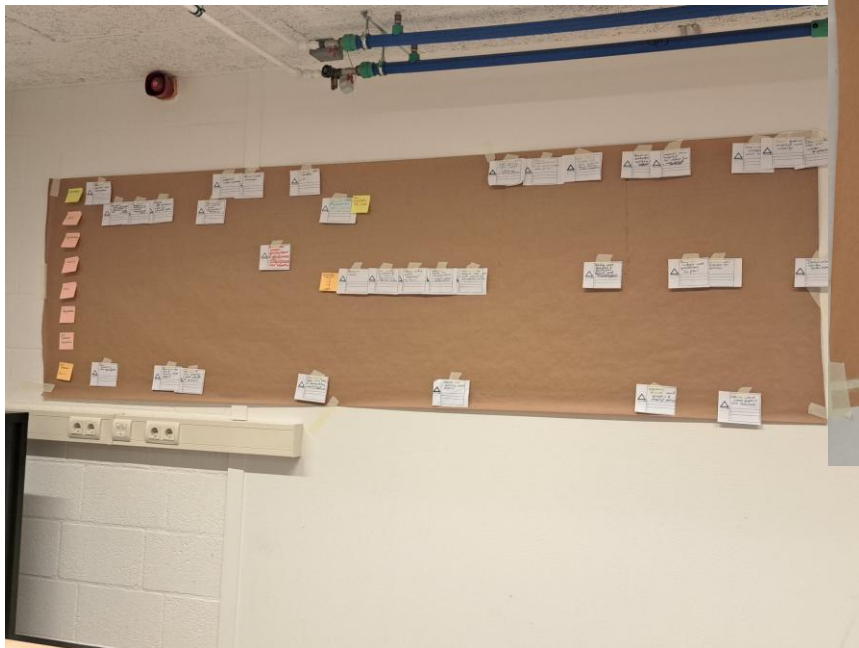
- Intake
- Brownpaper sessies
- Waardestroom, knelpunten bepalen
- Aannames in kaart
- Historie – (f)oud aangeleerd,
- Rol in het proces
- Nieuw proces opstellen
- Procesbenadering



Mensen zijn geen onderdeel van het probleem, maar
van de oplossing!

METHODE – PROCES IS LEIDEND!

BROWNPAPER SESSIONS



UITKOMST ANALYSE

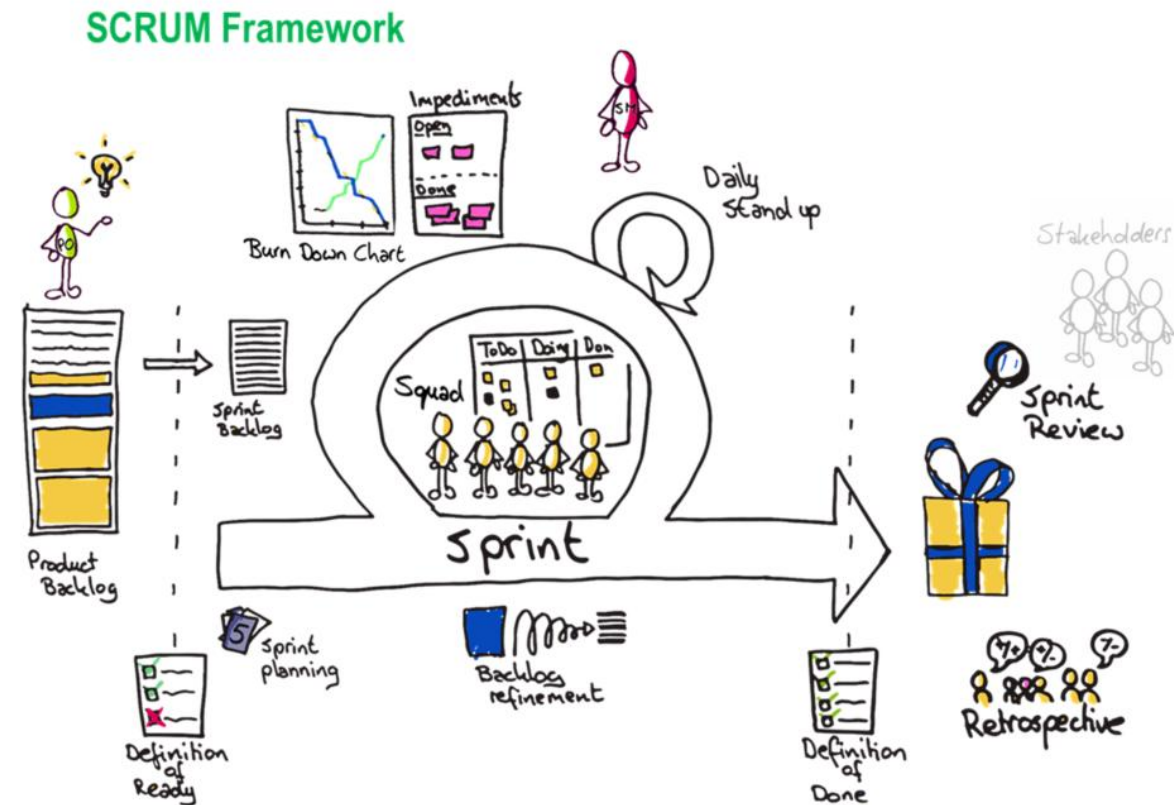


- Extra tijd door geen application fee
- Te weinig FTE om werk goed te kunnen doen
- Dubbelingen in werkzaamheden
- Overbodige stappen / overcontroleren
- Housing
- Veel hersteltijd nodig
- Wens om meer automatisering

IMPLEMENTATIE

METHODE VAN AANPAK

- Sprint sessies, 2 wekelijks
- Backlog
- Vragen blijven stellen
- Zelfde groep telkens bij elkaar
- Scope
- Prioriteit
- Hele keten bij elkaar



WAAR STAAN WE NU?

VERWACHTING VERSUS REALITEIT

- Processen zonder zijtakken

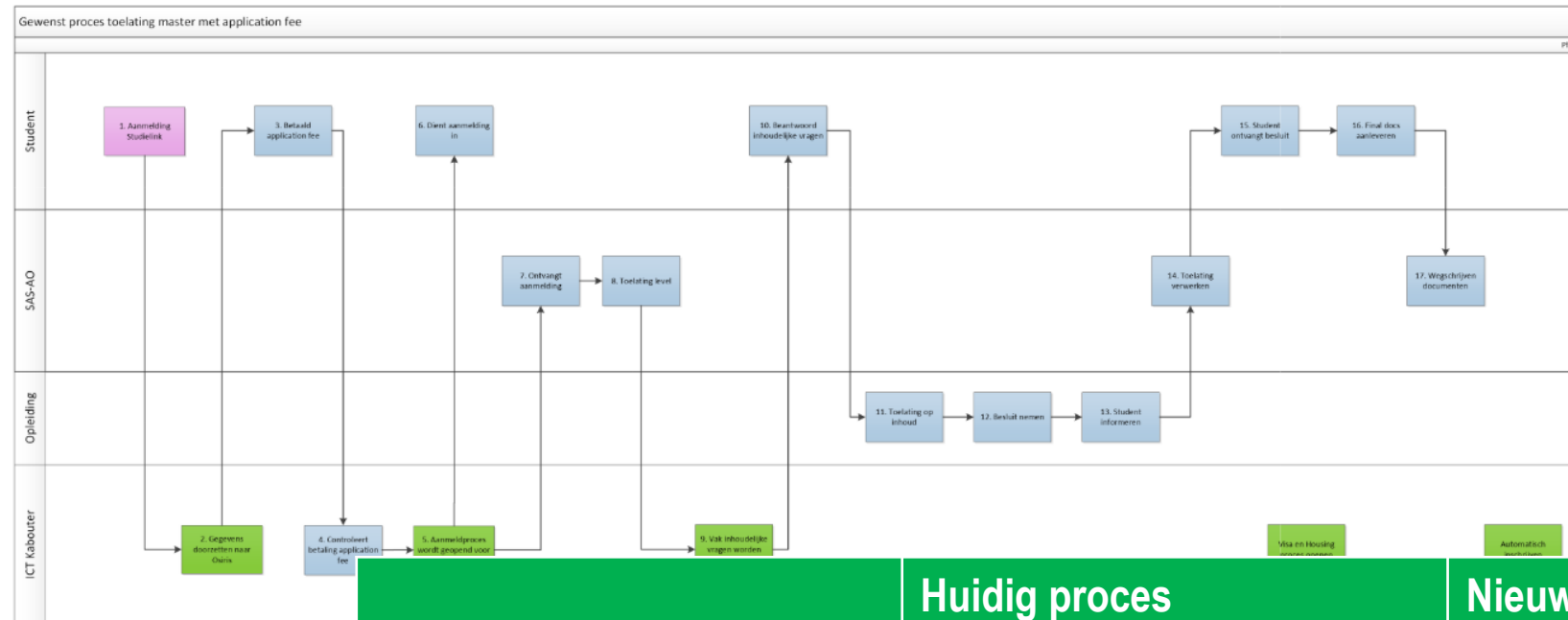


- Processen met zijtakken



WAAR STAAN WE NU?

WAT HEBBEN WE TOT NU TOE BESPAARD



	Huidig proces	Nieuw proces
Bewerkingstijd (per student)	134 min	112 min
Hersteltijd (per student)	30 min	22 min
Totale tijd alle M aanmeldingen	233 werkdagen	193 werkdagen

...EN WAT GAAN WE NOG DOEN?

OPENSTAANDE VRAGEN/UITDAGINGEN

- Application fee voor alle masters
- Housing proces aanpassen
- Lean scan aan het doen voor inschrijfprocessen
- Scholarship proces verbeteren



TIPS AAN JULLIE



- SCOPE!!!
- Wees realistisch over wat je kan en in de tijd – word niet te enthousiast
- Ideeën voor toekomst wel noteren voor volgende fase
- Maak het proces leidend en werk gezamenlijk aan verbetering
- Blijf kritisch!

VRAGEN?



CONTACT

Noortje Kistemaker

n.kistemaker@utwente.nl

Nina Schoemaker (vanaf 1 augustus uit dienst)

osiris@utwente.nl

FEEDBACK?

