



UNIVERSITEIT VAN AMSTERDAM

Transformeer de Onderwijslogistiek

Regie op Procesuitvoering en Continue Product- doorontwikkeling bij de UvA

Jasper Faber en Ivar Klinkenberg

23 mei 2025



Wie zijn wij



Jasper Faber – Domein Lead Onderwijslogistiek UvA

j.faber@uva.nl



Ivar Klinkenberg – Regisseur Onderwijslogistiek UvA

i.g.klinkenberg@uva.nl



De Universiteit van Amsterdam

Sinds 1632 scherp, nieuwsgierig en onafhankelijk

- 120.000+ inschrijfverzoeken
- 44005 studenten
- 7 faculteiten
- 62 bacheloropleidingen
- 125 masteropleidingen
- 3000 promovendi
- 6000+ medewerkers
- 4 diensten gemeenschappelijk met de HvA



Terug in de tijd

In 2010 ging bij de UvA het SIS live

Met een **winkelwagentje...**

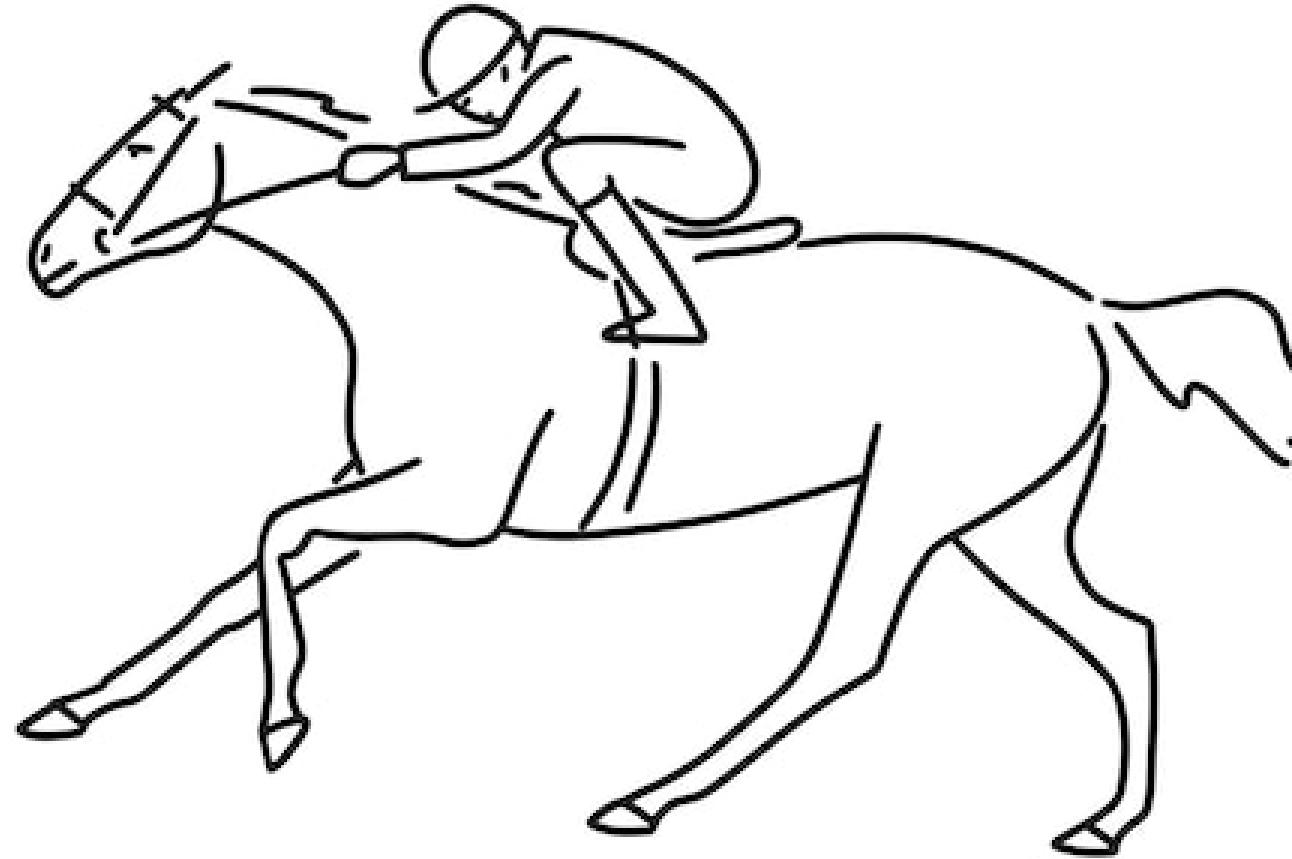


**Hoe reageer je als
organisatie hier op?**



De UvA kwam in actie

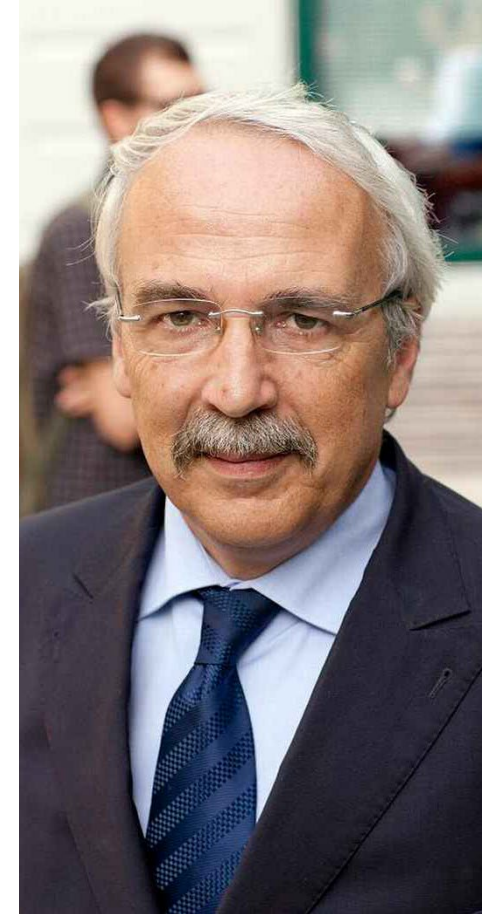
- **Galop** – Samenwerking faculteiten en diensten
- **OSS** – procesharmonisatie
- **De Visie op Onderwijslogistiek** – als kapstok naar de toekomst toe



Programma Onderwijslogistiek 2019-2022

- Bottom up gestart vanuit de faculteiten en diensten

- 1. Verhogen tevredenheid:** Studenten en docenten zijn (meer) tevreden over de onderwijslogistieke processen van de UvA
- 2. Verbeteren beheersbaarheid**
- 3. Verminderen werkdruk** bij docenten en medewerkers door vereenvoudigen processen:



Onze Van Dissel



De start...

Van Beheer naar Product teams

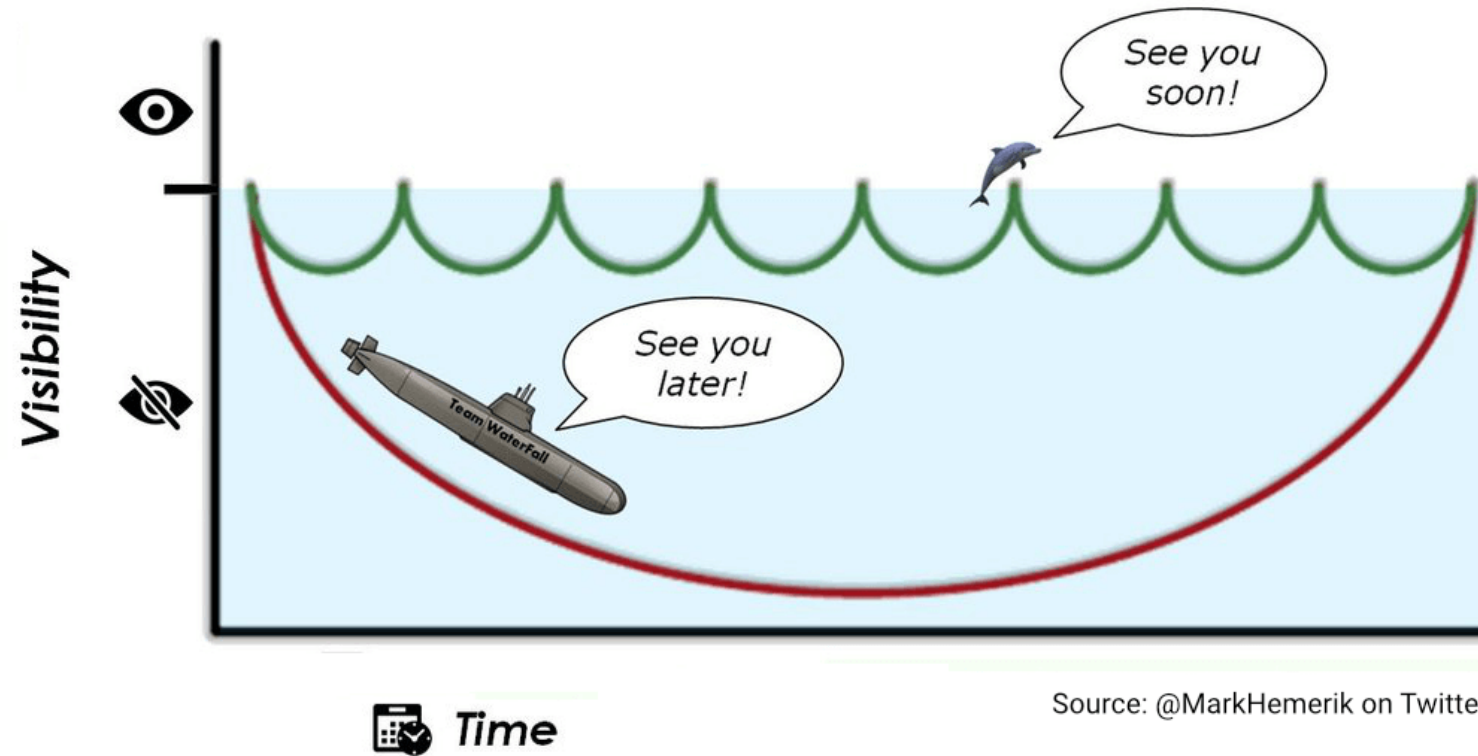
- **Focus** op de (eind)gebruikers
- Product is ter ondersteuning van een **proces**
- Opleveren via een **iteratief** proces
- **Multidisciplinaire** teams die zowel beheren als ontwikkelen
- Werken in een **ecosysteem**



Om wie gaat dit?



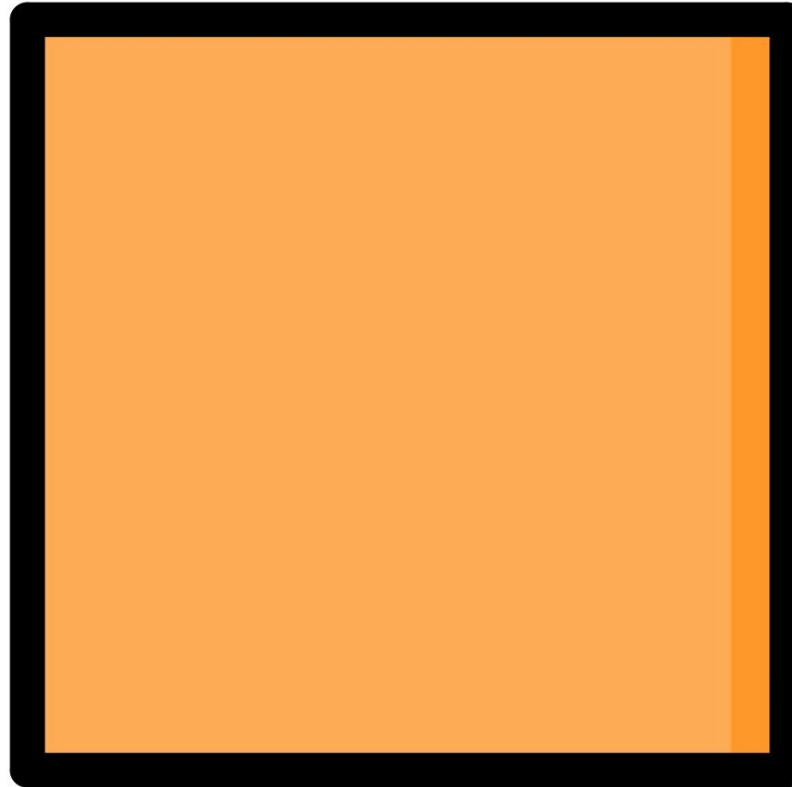
De dolfijn en de duikboot



Source: @MarkHemerik on Twitter

Korte lijnen

Square



Goed Geregiseerde Processen

1	Initiatie	1a Scope 1b Raakvlakken 1c Procesdoel 1d Succesdefinities 1e Probleemstelling	Het is duidelijk wat wel en niet binnen dit verbetertraject valt. Er is een lijst van processen die geraakt kunnen worden door dit verbetertraject. Het is duidelijk waarom het proces er is en wat het einddoel van het proces is. Het ideale resultaat van het te verbeteren proces is beschreven. Het is duidelijk waarom we dit proces gaan verbeteren.
2	Analyse	2a Knelpunten 2b Doelen 2c Journey 2d Best practices	Per gebruikersgroep zijn de knelpunten geformuleerd. Per gebruikersgroep zijn de doelen geformuleerd. Er is een high-level customer journey gemaakt van de processtappen. Er is gekeken hoe dit proces elders wordt gedaan.
3	Ambitie	3a Stip op de horizon 3b Waarom niet 3c Componenten 3d Afhankelijkheden 3e Impact prio	Er is een presentatie van hoe het proces er voor de gebruiker idealiter uit gaat zien. Wanneer bewust is gekozen om iets niet te doen, is dit onderbouwd in een bijlage. Er is een lijst van functionele componenten uit de stip op de horizon. De functionele afhankelijkheden tussen componenten zijn inzichtelijk gemaakt. De positieve impact voor de gebruiker is bepaald voor de componenten.
4	Product	4a Product-owner 4b Stakeholders 4c Agenda 4d Business prio 4e Product definitie 4f Systemen 4g Realisatie team	De product-owner of projectleider is bekend. De rollen en verantwoordelijkheden voor de realisatiefase zijn vastgelegd (RACI). Vaste informatiemomenten en agile demo's zijn ingepland. De lijst van functionaliteiten is geprioriteerd op business-waarde. Er is een expliciete omschrijving van het product dat gerealiseerd gaat worden. Er is overzicht over welke systemen geraakt worden. Het team dat de realisatie gaat doen is bekend.
5	Realisatie	5a Uitvoeringsgereed 5b DoD 5c Realisatie	De functionele componenten zijn door het team vertaald naar een realisatie backlog. Er is een definition-of-done, inclusief non-functionals. De componenten zijn (agile) ontworpen, gerealiseerd en er is een demo frequentie.
6	Implementatie	6a Proceseigenaar 6b Werkproces afspraken 6c Beleidsafspraken 6d Beheer 6e Service blueprint 6f Verbeteringsproces	De eigenaar van het proces na oplevering is bekend. De werkproces afspraken zijn vastgelegd en gecommuniceerd. De beleidsafspraken zijn vastgelegd en gecommuniceerd. Beheerafspraken en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd. De gemaakte afspraken zijn vastgelegd in een service blueprint. Er is vastgelegd hoe toekomstige verbeteringen zullen worden uitgevoerd.

Resultaat

- Student.uva.nl
- Stel een vraag/ maak een afspraak
- Persoonlijk rooster
- Inkomend Exchange
- Vakaanmelding UvA nieuwe stijl
- Bachelor admissions



Resultaat

1

Optimalisatie
Roosterproces –
dashboards en
data-analyse

2

Centralisatie
bachelor
admissions

3

Verbetering
uitgaand
exchange proces

4

Herstart UvA
panel

Mechanismen voor samenwerking en regie

Regisseur Onderwijslogistiek

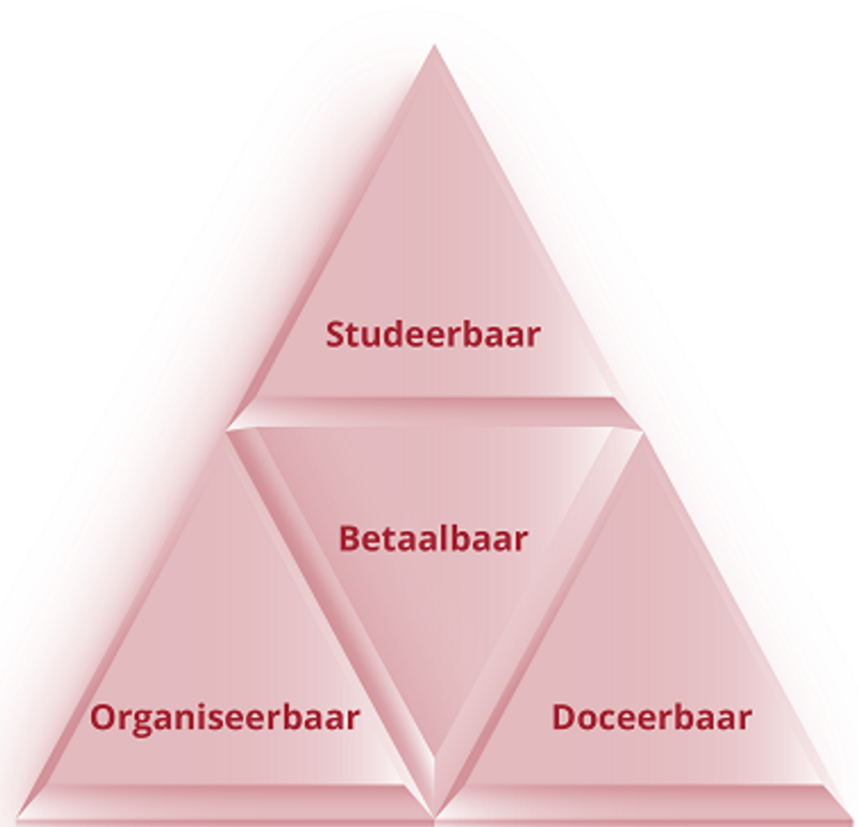
Clusterregisseurs

Kernteam

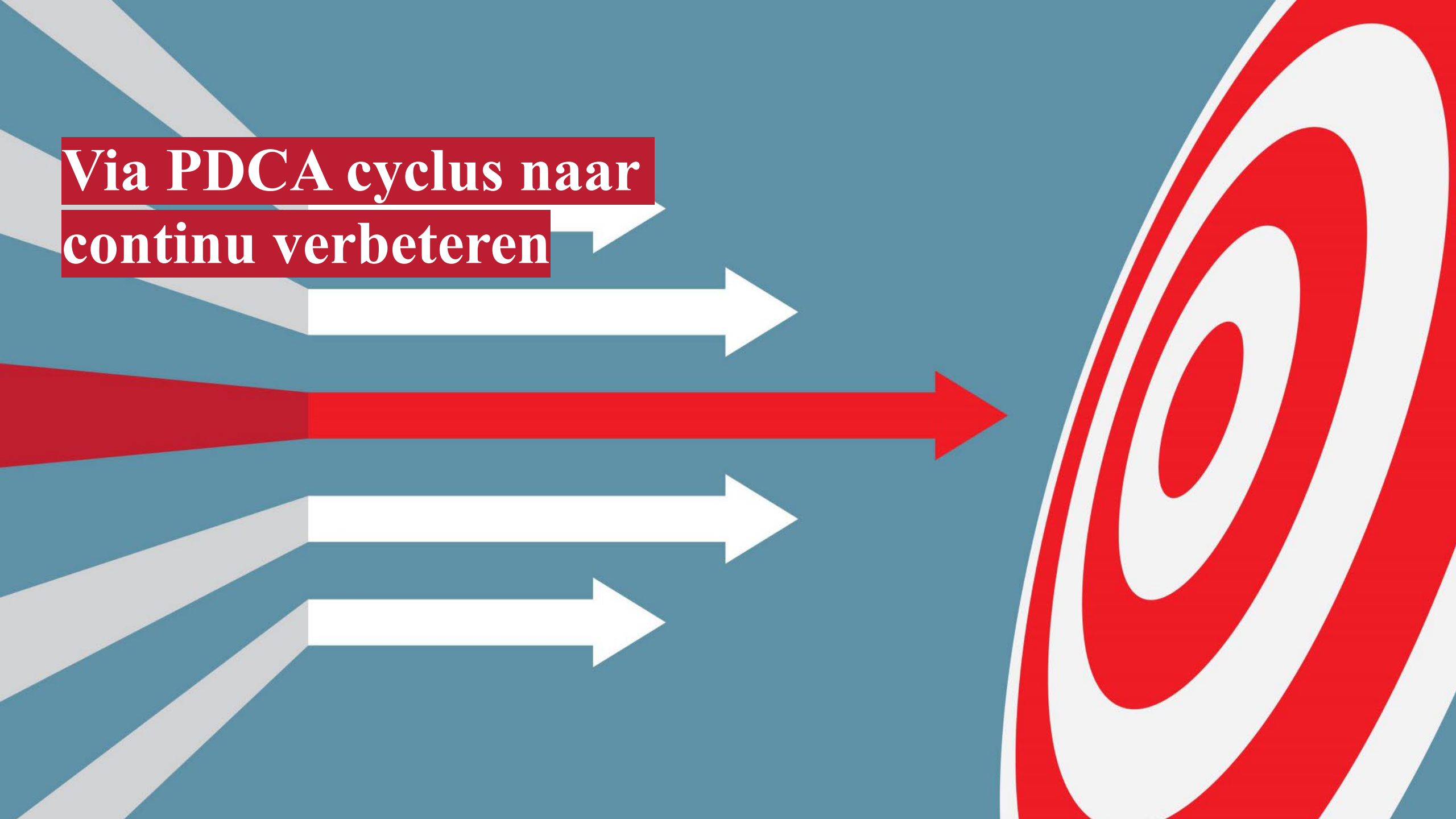
Onderwijslogistiek UvA

Uitgangspunten

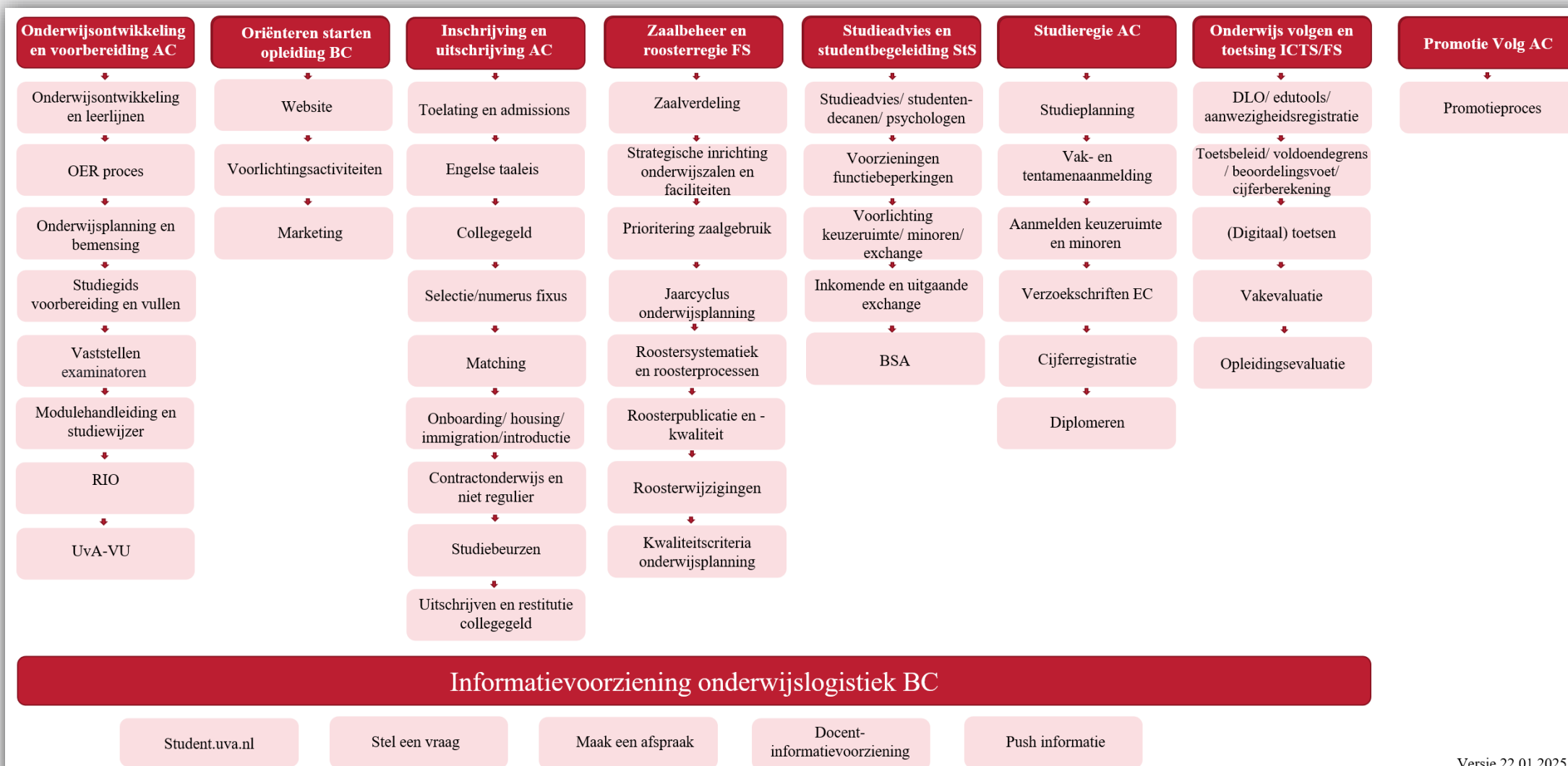
- Gebruiker centraal
 - *studeerbaar (student)*
 - *doceerbaar (docent)*
 - *organiseerbaar (medewerker)*
- Processen en systemen
 - *Minder complex (uniform tenzij)*
 - *Beheerbaar en wendbaar*
- Beheer & doorontwikkeling processen en systemen
 - *In lijn (regulier)*
 - *Via ICT Portfolio (grote vernieuwingen)*



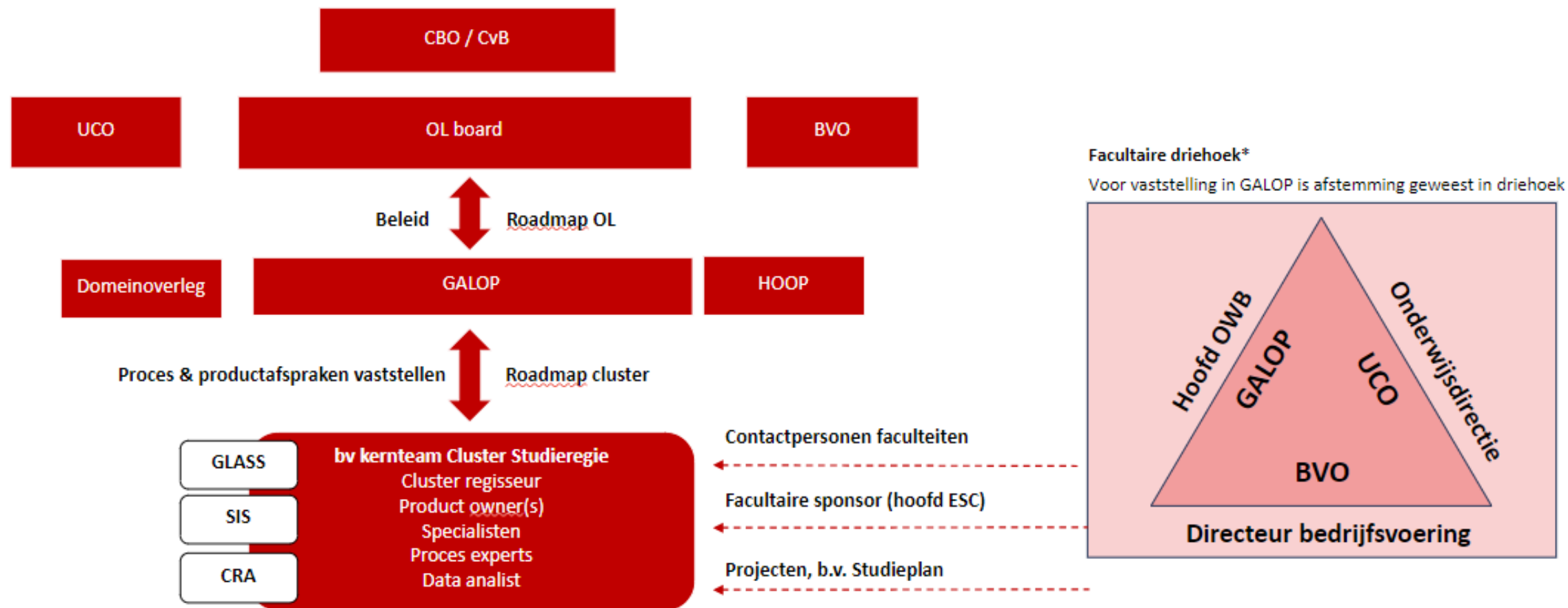
**Via PDCA cyclus naar
continu verbeteren**



Indeling Onderwijslogistieke cluster



Besturing en organisatie Onderwijslogistiek



Onderwijslogistieke Roadmap 2025

Initiatief	start	klaar	Q1			Q2			Q3			Q4			
			januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	
Algemeen Onderwijslogistiek															
Evaluatie mechanismen voor samenwerking en regie OL	2024	01.07.25	Ontwerp						Impl						
Ontwikkelen wijzigings-/verbeteringsaanvragen OL	01.04.25	01.10.25				Ontwerp					Impl				
Herziening visie Onderwijslogistiek en meerjaren Roadmap OL	01.09.25	2026								Ontwerp					
Domeinarchitectuur Onderwijslogistiek per cluster	2025	2025	Ontwerp												
Cluster Informatievoorziening Onderwijslogistiek															
Doorontwikkeling studentensite (inclusief chat)	doorlopend		Ontwikdeling												
Doorontwikkeling vakcoördinatoren-app	2024	2027				Pilot FdR				Vervolg					
Doorontwikkeling sectie Onderwijs medewerkerssite	2023	2025	Ontwerp												
Bijdrage aan crisiscommunicatie	2025	01.07.25			Ontwerp				Implementatie						
Blauwdruk communicatie voor OL projecten	2025	01.09.25		Ontwerp						Implementatie					
Kanalenstrategie	2025	2026							Ontwerp						
Push informatie	2025	2026			Ontwerp										
Docenthandleidingen onderwijstools samenbrengen	2025	2026		Ontwerp											
Cluster Onderwijsontwikkeling en -voorbereiding															
Ontwikkeling Onderwijsvoorbereidingsapplicatie (OVA)	2024	01.12.25	Ontwerp						Realisatie						
Centraal Register Opleidingen (CRO)	2024	01.05.26	Ontwerp								Implementatie				
Evalytics	2025	2026				Ontwerp							Imple		
Aanwijzen van examinatoren	2025	2026				Ontwerp							Imple		
UvA – VU	2025	01.09.25	Ontwerp						Implementatie						
Cluster Inschrijving en uitschrijving															
Studielink- Doorlopende Betaalgegevens	2024	01.05.25	Ontwerp				Imple								

Doeltreffendheid

Domein Onderwijslogistiek

"Kernteam worden erg gewaardeerd voor wat zij voor elkaar krijgen. Cluster Zaalbeheer en roosterregie scoorde bv. voor het taartpuntverdelingsproces een 4,06 uit 5!"

"Nieuwe student.uva.nl geef zulke duidelijke informatie dat er vijf zomerkrachten minder nodig zijn bij CSSD voor beantwoorden studentvragen."

"Het is een goede beweging dat teams zelf problemen onderzoeken en oplossen en met de juiste kennis en competentie in huis (bij)sturen op prioriteiten"

"120.000 inschrijvingen verwerkt, binnen formatie en afgesproken deadlines."

"Het is positief dat er UvA-breed gestuurd wordt op onderwijslogistieke ontwikkelingen en hiermee kolommen worden doorbroken."

"Van 2023 tot nu zijn in 20 GALOP-vergaderingen meer dan 50 voorstellen voor werkafspraken/projectplannen ingebracht."

"Er zijn met succes op UvA-schaal grote herstelwerkzaamheden gerealiseerd, terug naar de tijd van voor POL is geen optie."

Naar niveau 2.0

Structureel gebruikersonderzoek als startpunt vernieuwing en verbetering

Instellingsbreed overleg voor de belangrijkste processen en producten

Beheer en vernieuwing is samenwerking proces en product in 1 roadmap

Domeinfinanciering

Samenwerking over diensten heen

**Past dit bij andere
organisaties?**



Evaluatie

