

Procesoptimalisatie cursistenadministratie onderwijsinstelling

Jantine Bosker

De aanleiding

De opdrachtgever was, mede door toedoen van de verscherpte eisen van toezichhoudende partijen, volop in de weer om de kwaliteit van haar onderwijsprocessen (aantoonbaar) te borgen. Men vroeg mij een quickscan van de bestaande cursistenadministratie uit te voeren en een advies uit te brengen t.b.v. de gewenste situatie.

Aanpak

Tijdens een tweedaagse interviewsessie heb ik gesproken met resp. unitdirecteuren, opleidingsmanagers, trajectbegeleiders, regiocoördinatoren, medewerkers cursistenadministratie (van de verschillende opleidingen c.q. vestigingen) alsmede de afdelingen Financieel Economische Zaken en Informatievoorziening. Daarnaast heb ik een vestiging bezocht om het registratieproces van de cursistenadministratie te analyseren.

Stand van zaken

Door eilandpolitiek vanuit de aparte units waren verantwoordelijkheden niet helder, met name in de relatie tussen onderwijs en ondersteunende (administratieve) diensten. De cursistenadministratie was gecentraliseerd en had strikt afgebakende taakgebieden, waardoor aan de specifieke eisen aan het administratieve proces van de verschillende opleidingen moeilijk invulling gegeven kon worden.

Werkbare procedures waarin verantwoordelijkheden en met name de links tussen de verschillende deelprocessen werden benoemd, ontbraken.

Het niet tijdig beschikbaar zijn van informatie, met name rond de inschrijving, veroorzaakte veel extra inspanning en leidde tot fouten. Gedurende het doorlopen van een opleidingstraject door een cursist werd informatie niet consequent vastgelegd. Gegevens werden dubbel en volgens opleidingsgebonden, locatiegebonden of persoonsgebonden systematiek geregistreerd, ten koste van de terugvindbaarheid.

Het centrale cursistenregistratie informatiesysteem was niet transparant en communiceerde niet met de overig aanwezige, branchespecifieke, applicaties. Het kennisniveau van de gebruikers m.b.t. het gebruik van de mogelijkheden die het centrale informatiesysteem biedt om maatwerk structuren per opleiding aan te brengen was laag. Deze mogelijkheden werden niet benut.

Resultaat

Op basis van de door de medewerkers verstrekte informatie zijn de (bovengenoemde) risico's voor de beheersbaarheid, efficiëntie en effectiviteit van de cursistenadministratie in beeld gebracht. Middels de DOVE-methodiek¹ zijn de ideale en bestaande situatie schematisch tegen elkaar afgezet en aan de hand daarvan verbeterpunten in een adviesrapport benoemd.

¹ Gebaseerd op de Diagnose-Ontwerp-Verandering-Evaluatie cyclus.