



Een samenwerkingsverband tussen een ROC, een Hogeschool en een Universiteit. Dat is het onderwijsnetwerk Zuid. Doel van dit netwerk is gezamenlijke kennisopbouw en uitwisseling op het gebied van procesmanagement en ondersteuning binnen elkaars onderwijsorganisaties op het gebied van procesanalyse, procesontwerp, procesverbetering en procesimplementatie. Huub Breukers, Dymphy Kees en Alice Gorissen vertellen over deze unieke samenwerking.

Wat doen jullie met procesmanagement in het onderwijs?

Huub Breukers: 'Binnen de Open Universiteit (OU) is de laatste jaren veel aandacht geschonken aan het verbeteren van processen. Zo zijn integrale processen herontworpen, beschreven en vastgelegd. Daarnaast zijn er verschillende trajecten gestart vanuit het programma 'De student meer centraal', waar de verschillende processen vanuit de klant worden bekeken en verbetertrajecten worden ingezet.'

SAMEN WERKEN MEER WAARDE

Dymphy Kees: 'Het Arcus College heeft voor de herinrichting van de onderwijsbedrijfsprocessen gekozen voor een procesmatige benadering. Dat wil zeggen dat de onderwijsprocessen die horizontaal (vaak van afdeling naar afdeling) door de organisatie lopen, als geheel worden gezien en herontworpen. Bij het Arcus College is een beweging ingezet om de organisatieonderdelen (de verticale, strikt van elkaar gescheiden afdelingen) meer als een geheel en in onderlinge samenhang te bezien. Procesmanagement, met zijn horizontale kijk en informatieuitwisseling door de organisatie, sluit hier naadloos bij aan en ondersteunt deze zienswijze.'

HUUB BREUKERS, DYMPHY KEES EN ALICE GORISSEN OVER HET ONDERWIJSNETWERK ZUID

Kan procesmanagement het onderwijs helpen verbeteren in jullie ogen?

Huub Breukers: 'Uiteraard kan dat! Procesmanagement doorbreekt het denken vanuit bestaande structuren (lijn- en functionele organisatie-inrichting), werpt een

CV Drs. H.E. Breukers

Huub Breukers is sinds 2004 directeur van het Onderwijs Service Centrum (OSC) van de Open Universiteit. Als directeur van het OSC is hij verantwoordelijk voor alle centraal belegde onderwijsondersteuningsactiviteiten. Daarvoor was hij lange tijd werkzaam bij de Open Universiteit als hoofd van diverse afdelingen.

CV Mevr. M.W.E. Gorissen

Alice Gorissen is vanaf september 2001 als projectmanager werkzaam bij Hogeschool Zuyd. Op dit moment is zij als programmamanager betrokken bij het uitbreiden van de dienstverlening van Hogeschool Zuyd richting de zakelijke markt. Eerder werkte ze bij Technologie Centrum Limburg, waar zij Europese projecten leidde op het gebied van Nieuwe Technologieën en competentiegericht opleiden. Ook gaf zij leiding aan het Praktijkcentrum Automatisering en was eindverantwoordelijk voor de omzet en het management van het facilitair centrum op het gebied van kantoorautomatisering.

CV Mevr. D.M.P. Kees

Dymphy Kees is vanaf juni 2007 werkzaam bij het Arcus College als Hoofd Onderwijsservices en Programmanager voor de invoering van competentiegericht onderwijs (programmatische lijnen: 1. onderwijsinhoud, 2. bedrijfsvoering & ICT en 3. professionalisering). Hiervoor was Dymphy eerst werkzaam als regiomanager bij Tempo-Team Uitzendbureau en daarna bij de Open Universiteit, waar zij onder meer sectormanager onderwijs & examens was.

nieuw licht op mogelijke knelpunten en leidt zo tot 'meer duurzame' verbeteringen. Daarnaast opent procesmanagement de discussie over heldere verantwoordelijkheden en vraagt het om explicitering van de eisen die aan processen gesteld worden (denk in termen van kwaliteit, doorlooptijd, output etcetera). Kortom, procesmanagement draagt bij aan de kwaliteit van de dienstverlening!

Alice Gorissen: 'In het onderwijs heb je veelal te maken met professionals, docenten, individuen die hun kennis uitdragen. Dat betekent dat de andere dingen gefaciliteerd moeten worden. Processen op orde hebben is hier van cruciaal belang. Al is de inhoud van het onderwijs nog zo goed, als de processen niet op orde zijn, leidt dit tot ontevreden klanten. Het gaat niet alleen om de grote kwaliteit, maar ook om de kleine kwaliteit. Dat geheel, dat hele spel moet gespeeld worden als je als Hogeschool serieus genomen wilt worden.'

Hoe is het netwerk ontstaan en waaruit bestaat het?

Dymphy Kees: 'De onderwijsinstellingen in Heerlen en omgeving werken steeds meer samen. Deze samenwerking wordt onder meer gevoed doordat het Arcus College, de Hogeschool Zuyd en de Open Universiteit dadelijk gezamenlijk op één onderwijscampus gevestigd zijn. Op alle terreinen wordt bekeken of samenwerking mogelijk is en meerwaarde biedt.

Daarnaast is Zuid Limburg een krimpregio waardoor de onderwijsinstellingen, die allemaal te maken krijgen met ontgroening en krimp van leerlingenaantallen, de samenwerking zoeken om samen gezond te blijven en zo de kwaliteit van het onderwijs voor de regio op een hoog peil te houden.'

Huub Breukers: 'Het netwerk is eigenlijk ontstaan uit bestaande relaties tussen een aantal personen; mensen die het belang inzien van procesdenken. Bij de grondleggers van het netwerk bestond een zekere noodzaak om op sommige gebieden samen op te gaan trekken.'

Alice Gorissen: 'Zo zijn we bijvoorbeeld allemaal bezig met het erkennen van verworven competenties (EVC). We willen graag dat deze doelgroep ons weet te vinden, maar ook ons gezamenlijk weet te vinden. Bijvoorbeeld: aan één klant kunnen competenties op verschillende niveaus worden toegekend. Wij willen deze klant uniform tegemoet treden, gezamenlijk intaken en uiteindelijk een gecombineerd certificaat aanbieden. Om dit gezamenlijk en transparant op te pakken is het noodzakelijk de onderlinge processen op elkaar af te stemmen. Daarnaast kunnen we gebruik maken van elkaars expertise, bijvoorbeeld op het gebied van klantbenadering. Je hoeft het wiel niet altijd opnieuw uit te vinden!'

Wat zie je als toegevoegde waarde van het netwerk?

Huub Breukers: 'Het netwerk is uniek, omdat het gaat om een netwerk in de verticale kolom: ROC, Hogeschool en Universiteit. Ondanks de verschillen in type en niveau van het onderwijs, zijn er veel generieke problemen en vraagstellingen. Er blijken veel identieke problemen, maar ook oplossingen te bestaan in de verticale kolom. Uiteindelijk ga je gezamenlijk op zoek naar mogelijkheden om van elkaar te leren. We benadrukken de overeenkomsten in plaats van de verschillen. Verschillen worden gezien als leerpunten en niet als 'showstoppers' van een discussie of samenwerking.

Werken met procesmanagement is ook vooral ervaring opdoen, en als je dit kunt bespreken met anderen, dan is dat erg nuttig en effectief: het netwerk fungeert als een breed klankbord, biedt mogelijkheid tot reflectie, verbreedt je kijk op bepaalde zaken en verkleint de kans op tunnelvisie.'

Hoe is het netwerk ingezet de afgelopen tijd?

Huub Breukers: 'Het netwerk is gestart met het volgen van een gezamenlijke opleiding. Verschillende medewerkers van de drie instituten zijn door BPMConsult geschoold op het terrein van procesdenken, waarbij ook verschillende praktijkcases vanuit de verschillende instellingen zijn behandeld. Daaropvolgend zijn er de afgelopen tijd verschillende themabijeenkomsten geweest, telkens georganiseerd door één van de drie instellingen. In deze bijeenkomsten bespraken we thema's als intake, aansluiting/doorstroom, flexibilisering van onderwijs, onderwijslogistiek, toetsing en tentaminering.'

Dymphy Kees: 'Daarnaast is er ook door uitwisseling gebruik gemaakt van elkaars expertise. Zo heeft het Arcus College expertise ingehuurd van de Hogeschool Zuyd bij het programma 'invoering competentiegericht onderwijs'. Eén van de medewerkers van de Hogeschool Zuyd heeft als procesfacilitator opgetreden bij het herontwerp van één van de Arcus onderwijsprocessen.'

Wat zijn jullie toekomstplannen voor het netwerk?

Alice Gorissen: 'Graag willen we in de toekomst meer gebruik maken van elkaars expertise door het inzetten van professionele medewerkers uit de

partnerinstelling(en). Hierdoor kun je versneld stappen zetten. De Open Universiteit is bijvoorbeeld gespecialiseerd in afstandsonderwijs. Dit willen wij in de toekomst ook steeds meer organiseren. Procesmanagers van de Open Universiteit kunnen zeker toegevoegde waarde leveren bij het in kaart brengen van deze processen. Voorwaarde hierbij is dat je als organisatie weet waar je naar toe wil.'

Huub Breukers: 'Daarnaast blijven we structureel kennis en ervaring uitwisselen op het terrein van procesmanagement en procesverbeteringen in de themabijeenkomsten.'

Dymphy Kees: 'Verder zullen in toenemende mate doorlopende leerlijnen van VMBO naar MBO naar HBO worden ingericht, waardoor niet alleen binnen organisaties, maar ook organisatieoverstijgend processen vorm moeten krijgen. Wellicht dat bij het stroomlijnen en

herontwerpen van deze organisatieoverstijgende onderwijsprocessen het samenwerkingsverband een mooie rol kan gaan spelen.' ■



ER BLIJKEN VEEL IDENTIEKE PROBLEMEN, MAAR OOK OPLOSSINGEN TE BESTAAN