

MEER KWALITEIT VOOR DE STUDENT

Tekst Renco Bakker, foto Mechteld Jansen

Het Arcus College is een Regionaal Opleidingencentrum (ROC) voor MBO-onderwijs in de regio Parkstad. Met 200 opleidingen en ruim 8000 studenten is het een grote speler in het zuiden van het land. Arcus heeft haar hoofdvestiging in Heerlen en heeft verder vestigingen in regio Parkstad Limburg, Sittard en Maastricht.

Medio 2014 betrok Arcus een nieuwbouwlocatie aan de Valkenburgerweg in Heerlen, waar het merendeel van de opleidingen is ondergebracht. Deze nieuwbouw vormde tevens de planningshorizon om ook de organisatiestructuur herin te richten d.m.v. het project STIP (Student Informatie Punt). Renco Bakker blikt met Frans Eurlings, directeur van STIP, terug op het project 'STIP nieuwe stijl'.



Vanwaar 'STIP nieuwe stijl?

'De eerste plannen voor nieuwbouw van Arcus dateren van ongeveer 8 jaar terug. In de tussentijd is er heel wat veranderd; het onderwijs ontwikkelt zich voortdurend. Toentertijd was bijvoorbeeld competentiegericht leren in kleine groepen actueel. Inmiddels is de realiteit dat werken met veel kleine groepen praktisch niet goed op te brengen is. Ook was de gedachte dat er minder studenten zouden komen, maar dat is andersom gelopen. De mooie nieuwe locatie heeft juist zo'n 400 extra aanmeldingen opgeleverd!

Naarmate de verhuizing naar de nieuwe locatie vorderde moest ook het verhuisplan vorm krijgen, rekening houdend met de nieuwe ontwikkelingen. Mijn taak was om de onderwijsondersteuning goed onder te brengen. Denk dan aan Roostering, Planning, Examinering en de informatievoorziening hierover naar studenten en docenten.

Je gaat dan nadenken hoe de nieuwe organisatie vorm moet krijgen. Waar komende de informatiepunten? Waar komen de Back-Offices? Hoe gaan mensen straks werken? We besloten hier een project voor op te zetten (Stip nieuwe stijl) en dat te centreren rond de nieuwe werkprocessen.

Achteraf is dat een goede beslissing geweest. We hebben inmiddels ontdekt dat dit veelomvattender en gedetailleerder is geworden als we oorspronkelijk dachten. Je mag wel zeggen dat het geheel gigantisch op zijn kop is gegaan.'

Hoe heb je de nieuwe onderwijsondersteuning precies vormgegeven?

'Gaandeweg groeide onze overtuiging dat we de huidige organisatie niet eenvoudigweg moesten

overnemen en herhuisvesten. In de oude situatie was de Onderwijsondersteuning bijvoorbeeld per opleiding geregeld. Kwalitatief liep dat wel goed, alleen leverde dat veel versnippering op, en werden goede ideeën nauwelijks Arcus breed benut. Dat past niet meer in de nieuwe organisatie, waar eenduidigheid en uniformiteit veel meer het uitgangspunt is. Zo werden standaardisatie en centralisatie de leidende uitgangspunten van de nieuwe onderwijsondersteuning.

Daarnaast ben ik geïnspireerd geraakt bij een bezoek in Orlando voor het inrichten van Front-Office punten. Ik zag dat voor me in het nieuwe gebouw: op uitgekiende plekken informatiepunten waar studenten en docenten terecht kunnen voor allerlei vragen, goed aangesloten zijnde op informatiebronnen en verwerkende processen.

Hierop doordenkend is bij ons indeling in Front-Office en Back-Office ontstaan. We hebben nu 5 á 6 van die

informatiepunten binnen het nieuwe gebouw, dus zo dicht mogelijk bij de opleiding en daarmee bij onze klanten: docenten en studenten.'

Welke rol had procesmanagement daarin?

'Een grote rol! Alle informatiestromen tussen Front-Office en Back-Office moesten nieuw worden ingericht. Bovendien wilden we het beste van alle opleidingen naar boven halen en dat als de Arcus standaard benoemen. Van BPMConsult leerde ik dat er een ontwerptechniek is die dit proces ondersteunt, namelijk de Service-Blueprinting. Door deze manier van procesontwerp werd de interactie tussen de klant (student, docent), de Front-Office (de informatiepunten in het gebouw) en de Back-Office goed vormgegeven. Ook de koppeling met



Zo werden standaardisatie en centralisatie de leidende uitgangspunten van de nieuwe onderwijs- ondersteuning

