

DE DIGITALE ONDERWIJSASSIS TENT

**Meer tijd & geld door de
digitale onderwijsassistent**



LEESWIJZER

Omwille van de leesbaarheid hebben wij deze inspiratiegids geschreven vanuit MBO-instellingen maar de context van de digitale onderwijsassistent is uiteraard van toepassing voor het gehele onderwijs. Daar waar 'student' staat, kan ook 'leerling' of 'deelnemer' gelezen worden.

Doel

Deze inspiratiegids geeft een aantal mogelijkheden om praktisch meer tijd en aandacht vrij te maken voor de studenten en het onderwijs, daar waar het echt om draait. De focus is er op gericht om administratieve handelingen binnen een studentenreis effectiever en efficiënter te maken. Onder andere door het slim inzetten van de digitale onderwijsassistent. Met behulp van de digitale onderwijsassistent kunnen instellingen veelvoorkomende administratieve werkzaamheden snel en eenvoudig robotiseren, waardoor administratieve werkdruk verlaagd wordt en meer tijd aan het onderwijs zelf besteed kan worden.

Voor Wie

- Iedereen die betrokken is bij vraagstukken gericht om meer tijd en focus op het onderwijs te krijgen. Namelijk waar het echt om draait: De juiste aandacht voor de studenten en het werkveld, voor het onderwijs met vitale teams en medewerkers.
- Iedereen die betrokken is bij onderwijslogistiek, bij verhoging van de onderwijskwaliteit, of het vergroten van de vitaliteit binnen teams.
- Iedereen die zich bezig houdt met kwaliteitszorg, processen en de verbetering hiervan, informatievoorziening en informatiesystemen.
- Iedereen die zich bezig houdt met innovatie en digitale transformatie.





INHOUD

- 04 Waarom zijn wij enthousiast over de digitale onderwijsassistent?
- 06 Toenemende werkdruk onderwijs
- 07 Wat is dat een digitale onderwijsassistent?
- 08 Wat betekent de digitale onderwijsassistent voor onderwijsinstellingen
- 09 Hoe gaan wij te werk?
- 10 Praktijk casus bij een ROC
- 15 En nu verder!

WAAROM ZIJN WIJ ZO ENTHOUSIAST OVER DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT?





WAAROM ZIJN WIJ ZO ENTHOUSIAST OVER DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT?

“Als iPM Partners hebben we het genoeg om al meer dan 15 jaar actief te zijn in het onderwijsveld en meer dan 30 instellingen te hebben mogen ondersteunen bij diverse vraagstukken zoals, inrichten en optimalisatie van de hele studentreis van instroom tot en met uitstroom, sturen en verbeteren, teamontwikkeling, kwaliteitszorg en -cultuur, implementatiebegeleiding tot in de onderwijsteams, optimalisatie stuurinformatie en ondersteuning bij juiste inrichting en invoering van o.a. Eduarte. Wij kennen het onderwijsland en al haar uitdagingen, zowel extern als intern. Samen met Coforce hebben we de handen ineengeslagen om onze klanten in het onderwijs vooruit te helpen en hen te ondersteunen met het verlichten van de werkdruk en administratieve terugkerende taken. En zo ook het hoofd te bieden in alle mooie uitdagingen waar we in het onderwijs voor staan!”

Robert Bukkems

Verbeteraar met passie voor onderwijs

WAAROM ZIJN WIJ ZO ENTHOUSIAST OVER DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT?

“Bij meerdere onderwijsinstellingen hebben wij ervaren hoeveel administratieve handelingen er onnodig dubbel of driedubbel uitgevoerd worden. Daarom zijn wij een samenwerking aangegaan met iPM Partners om hiervoor een oplossing te bieden. Een oplossing om administratieve lasten te verminderen. Wij zien veel kansen die de digitale onderwijsassistent biedt, zonder dat dit een grootschalig of complex IT-project is. Met de juiste automatiseringsoplossing in de vorm van slimme software willen wij realiseren dat medewerkers zich weer kunnen toeleveren om hetgeen waar het echt om draait. Meer tijd en aandacht voor de student, het werkveld, het onderwijs, de teams en de medewerkers.”

Erik van Doorn

Oprichter Coforce



TOENEMENDE WERKDruk IN HET ONDERWIJS

Elk jaar beter presteren in de ogen van studenten, leerlingen en medewerkers en andere betrokkenen. Natuurlijk wilt u dat met uw onderwijsorganisatie. Maar de werkelijkheid is weerbarstiger. De mensen op uw werkvloer ervaren hoge werkdruk en ze voelen zich niet altijd verbonden met de onderwijsinstelling waarvoor ze werken. Processen en administratieve handelingen in verschillende systemen vinden versnipperd plaats. Vaak zijn dit niet efficiënte of doelgerichte handelingen. Wij geloven dat het succes van de oplossing ligt in:

- Het ontwikkelen en sterker maken van medewerkers (docenten en ondersteunend) en de teams, met extra aandacht voor het verbeteren van de samenwerking en ontwikkelen en benutten van talenten in en tussen teams;
- Goede onderwijsinhoud met de juiste pedagogisch didactische kracht afgestemd op wat de studenten en het werkveld nodig hebben;
- Processen, systemen en sturing die ondersteunend zijn in de uitoefening van de onderwijstaak. De bedrijfsvoering die op een juiste wijze wordt ingevoerd en op orde is.



STUDENTENREIS VERBETEREN

In het middelbaar beroepsonderwijs bestaat de studentreis uit: werven, instromen, loopbaanbegeleiding, opleiden en ontwikkelen, werkplekleren, examineren en toetsen, uitstromen en nazorg (zie procesmodel). Voor overige onderwijssoorten geldt een soortgelijk proces. Samen met uw medewerkers en studenten gaan we na wat bij u de verbeterpunten zijn.

- Welke werkwijzen kunnen beter bij ons?
- Doen we dingen die helemaal niet nodig zijn?
- Waar kunnen we beter samenwerken?
- Hoe is het met onze onderwijskwaliteit?
- Wat gaat goed, maar ook waar blijven we achter

in de voortgang van verbeteringen en resultaten van onze studenten en het werkveld. Dat een ambitieuze aanpak hierin veel kan opleveren, is bij onze klant ROC Midden Nederland gebleken. Zij hadden Studentreis verbeteren last van een (door fusies ontstane) wirwar van processen en systemen. Dat gaf onduidelijkheden. Er ging veel energie verloren door onnodige discussies, te complexe werkwijzen en gebrekkige systemen. Samen met onze klant brachten we orde en eenheid aan. Hierdoor verloopt de informatie-uitwisseling soepeler en houden docenten veel meer tijd over voor studenten.





HET WIEL OPNIEUW UITVINDEN

Het is opvallend te zien hoe vaak het wiel opnieuw wordt uitgevonden in het onderwijs en hoe weinig er van elkaar wordt geleerd. Er is veel versnippering in teams, in systemen en bij instellingen. Processen haperen vaak, er gaat veel kwaliteit en energie verloren. Het is een inefficiënte werkwijze voor medewerkers, tijd en energie die besteed kan worden aan studenten. Wij raden daarom aan processen en systemen waar mogelijk te harmoniseren en te verbeteren. Een eenduidige werkwijze met helder verdeelde taken en de juiste afstemming tussen teams en medewerkers bindt. Het stimuleert dat mensen elkaar leren. En het geeft rust, ruimte en extra tijd die aan het onderwijs besteed kan worden. Soms moet de tactiek om. Bijvoorbeeld als een proces slecht loopt of als de actualiteit om verandering vraagt. In zo'n geval gaan we met uw mensen in gesprek over hoe het beter kan.

VEEL ADMINISTRATIEVE EN TERUGKERENDE HANDELINGEN

Wat verder opvalt binnen het onderwijs is de veelheid van administratieve systemen. Medewerkers, -zowel docenten als ondersteund personeel,- voeren veel handelingen uit in verschillende systemen, websites en portals.

Bijvoorbeeld studentvolgsysteem, cijferregistratie, stages, doorstroomgegevens, het aanmelden van examens, roosteren, afwezigheidsregistratie, het aanmaken van spreadsheets en rapportages, etc.

Vaak handmatig in meerdere systemen omdat de synchronisatie tussen applicaties niet goed verloopt of simpelweg niet bestaat. Medewerkers moeten vaak in- en uitloggen, door schermen heen klikken en data inlezen.

Met als gevolg een grotere kans op fouten, inefficiëntie en vertraging in de verwerking. Deze handelingen terugkerend uitvoeren is tijdrovend en heeft weinig toegevoegde waarde. Medewerkers ervaren daardoor ze te weinig aandacht en tijd hebben voor waar het echt omdraait, namelijk de studenten, het onderwijs en het werkveld. Zeker nu het aantal docenten schaars zijn en er allerlei vernieuwingen in het onderwijs plaatsvinden. Maar dat kan anders!



HOE MAKEN WE DAN MEER AANDACHT EN TIJD VRIJ VOOR DE JUISTE DINGEN?

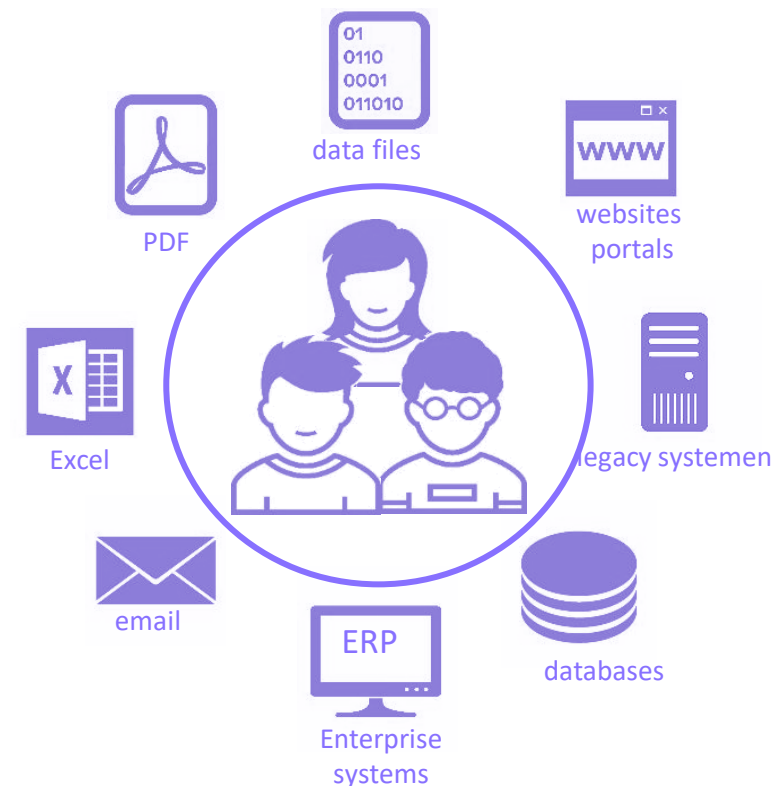
Administratieve lasten binnen het onderwijs zijn al lang een actueel thema en een onderwerp van discussie. Zo wil het kabinet vermindering van deze lasten en is het vanuit de iPM klanten vaak een speerpunt. Administratieve lastenverlichting is te realiseren. Onder andere door het slim inzetten van de digitale onderwijsassistent.



WAT IS EIGENLIJK DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT?

Met 'slimme software' automatiseert u snel en effectief uiteenlopende werkzaamheden. Deze slimme software wordt ook wel RPA genoemd. RPA staat voor Robotic Process Automation en is in staat menselijk handelen na te bootsen binnen verschillende applicaties, systemen of computerprogramma's. Deze software robots zijn 'digitale assistenten', die een aanvulling vormen op het bestaande team van medewerkers. Met deze slimme software is het automatiseren van administratieve processen eenvoudiger geworden. Hierbij kunt u denken aan veel voorkomende

handelingen zoals documenten opslaan, processen starten en afhandelen, e-mailen, administratie bijwerken, gegevens invullen, gebruikers aanmaken, berekeningen maken, Wat is eigenlijk de digitale onderwijsassistent? controles uitvoeren, systemen opstarten, in- en uitloggen, etc. Dus in de kern is de digitale onderwijsassistent een slimmere manier om belangrijke, maar alledaagse taken beter en sneller uit te voeren, waardoor het werk beter en sneller verloopt. Het lost praktisch problemen op in het hier en nu met direct resultaat. Door sneller en zonder fouten bestaande menselijke handelingen uit te voeren worden doorloop- en verwerkingstijden extreem verkort.



WAT BETEKENT DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT VOOR ONDERWIJSINSTELLINGEN?

- Uitvoering van routinematige en repeterende taken 24/7 en foutloos uitgevoerd worden;
- Kwaliteit en snelheid van processen verhoogd wordt;
- Administratieve werkdruk verminderd wordt;
- Medewerkers meer tijd hebben voor taken die echt toegevoegde waarde leveren.



DE ONDERWIJSASSISTENT

Alle voordelen op een rij

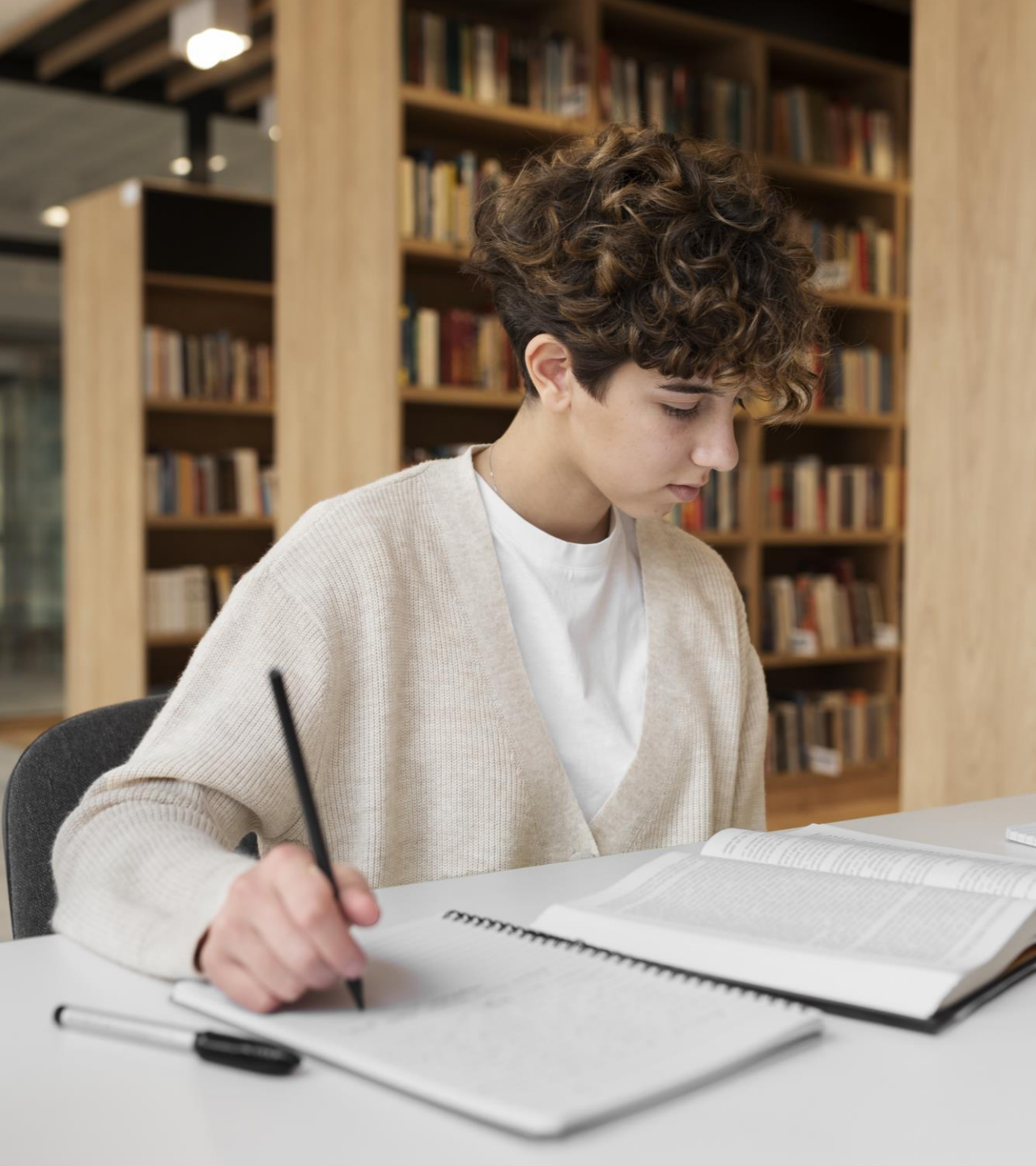
- ✓ **Snellere dienstverlening.** Er zijn geen achterstanden bij de verwerking van aanmeldingen. Een student weet dus gelijk waar hij of zij aan toe is. De doorlooptijd is korter dan voorheen waardoor iedereen op tijd geholpen wordt.
- ✓ **Tijd & ruimte.** Medewerkers krijgen weer de tijd en ruimte voor taken die echt waarde opleveren, bijvoorbeeld persoonlijk contact als het gaat om loopbaanbegeleiding.
- ✓ **Lagere werkdruk.** Medewerkers ervaren een lagere werkdruk. Hierdoor ontstaat weer meer plezier in het werk en minder uitval door bijvoorbeeld stress
- ✓ **Snel opschalen.** De digitale onderwijsassistent is schaalbaar, wendbaar en flexibel. Op piekmomenten bijvoorbeeld vlak voor de zomervakantie, wanneer er veel aanmeldingen zijn of doorstroom verwerkt moet worden, kan er snel een robot worden bijgeschakeld.
- ✓ **Losse systemen.** Ook kan een onderwijsassistent helpen met het zoeken van (student)gegevens in losse systemen om een vraag te kunnen beantwoorden. Hierdoor kan een medewerker meer real time interactie met de student hebben om hiermee vervolgens het serviceniveau en de studentervaring te verhogen.
- ✓ **Meer tijd voor analyse.** Voor de beschikbaarheid van medewerkers van meer kennisintensieve taken komt er weer tijd vrij om te analyseren en te adviseren.
- ✓ **24 uur per dag.** Een onderwijsassistent kan ook 24 uur per dag alle administratieve handelingen oppakken die hij toegewezen heeft gekregen. Hierdoor hoeft een medewerker nooit meer te wachten op een collega, voordat hij of zij verder kan met zijn eigen deeltaak in het gehele proces
- ✓ **Minder fouten.** Doordat er minder fouten worden gemaakt in het administratieve proces worden de kwaliteit van gegevens verhoogt doordat ze altijd goed en volledig worden doorgezet.
- ✓ **Snel aan te passen.** RPA heeft nauwelijks impact op de bestaande technologie en processen is het relatief snel te implementeren. Het is eenvoudig te beheren en aan te passen bij veranderingen in het proces als de wetgeving dat verlangt. Dus snel aan de slag en snel zichtbare resultaten.
- ✓ **Minimale impact IT-afdeling.** RPA is niet afhankelijk van ingewikkelde systeemintegraties. Voor de IT-afdeling betekent dit minimale impact en belasting.

HOE GAAN WE TE WERK?

iPM Partners heeft samen met RPA specialist Coforce een stappenplan ontwikkelt om verbeterpotentieel van de digitale onderwijsassistent inzichtelijk te maken. Samen met u doorlopen we alle stappen van de studentreis en ondersteunende (administratieve) processen binnen uw onderwijsinstelling. We identificeren daarbij in de breedte het verbeterpotentieel, waarbij verschillende oplossingsrichtingen inzichtelijk worden gemaakt:

- Processen en bronssystemen versimpelen;
- Teams sterker maken, talenten benutten;
- Sturing en kwaliteitszorg echt levend krijgen;
- De inzet van de digitale onderwijsassistent.





HOE GAAN WE TE WERK?

Bij al deze uitdagingen kunnen wij u helpen! Voor de digitale onderwijsassistent voeren we dan verdieping in. In een aantal stappen analyseren we verder de verschillende oplossingsrichtingen, waarbij:

- Processen en werking en koppeling van systemen met u in kaart worden gebracht.
- We kijken welke stappen geschikt zijn voor de digitale assistent.
- We aangeven welke effecten we beogen met betrekking tot het beter doen voor de student, de docenten, het onderwijs en onze bedrijfsvoering (efficiency).
- We een inschatting maken van de te bereiken resultaten en kosten zodat u weet waar uw onderwijsinstelling aan toe is.

Het uiteindelijke doel van de digitale onderwijsassistent is door middel van efficiënte processen te zorgen voor tevreden studenten, medewerkers en andere betrokkenen.





PRAKTIJKCASUS: DIGITALE ASSISTENT BIJ EEN ROC

Inmiddels zijn er bij de vooruitstrevende onderwijsinstelling ROC Midden Nederland in het kader van verminderen werkdruk en zorgen voor meer aandacht, tijd en geld naar het primaire onderwijsproces de eerste digitale assistenten ontwikkeld.

ENTHOUSIASME VOOR DE ASSISTENT

Van beide praktijkcasussen zijn inmiddels de leerervaringen opgedaan met de digitale onderwijsassistent. We zien en ervaren dat de digitale assistent echt werkt.

Binnen de organisatie is enthousiasme aanwezig onder de medewerkers omdat ze nu ontlast worden in de terugkerende administratieve werkzaamheden. De samenwerking tussen de slimme RPA-software en Eduarte of andere systemen verloopt goed. De organisatie ervaart het geheel als laagdrempelig en eenvoudig – het is inderdaad geen complex en grootschalig IT-traject. De configuratie was opvallend snel.

Door de resultaten en inzetbaarheid intern te delen binnen de onderwijsinstelling, zien we dat het inzicht groeit naar wat ‘een robot’ is en doet. Daarnaast zien we de bewustwording, hoe praktisch toepasbaar de digitale assistent is. Het haalt veel vooroordelen weg en genereert meer draagkracht. Op basis van het enthousiasme en de reeds bereikte resultaten is bij onze klant het besluit genomen voor bredere toepassingen van de digitale assistent.



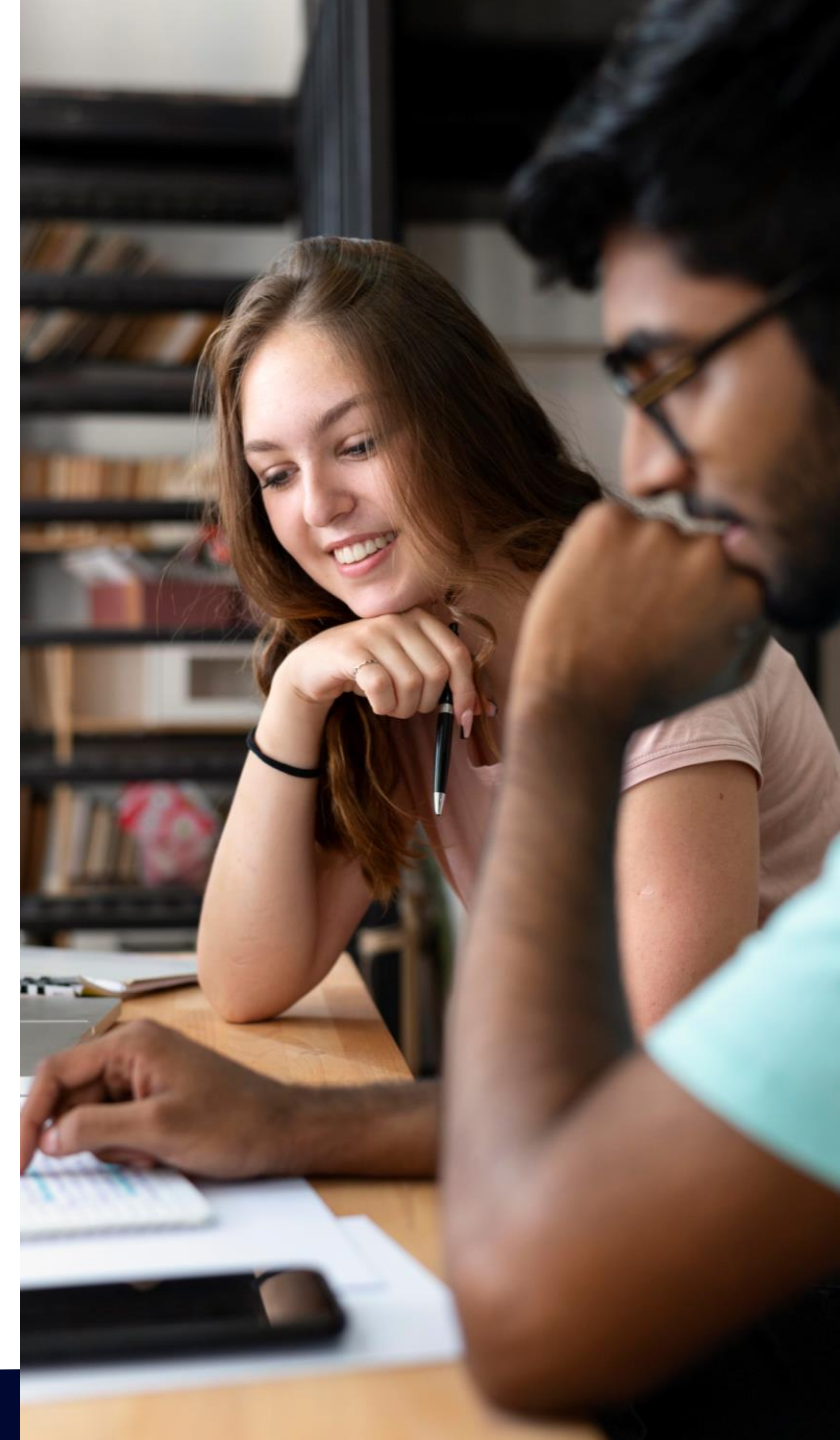
DE ONDERWIJSASSISTENT IN DE PRAKTIJK

Doorstroomrobot

Dit gerobotiseerde proces bevat een bronbestand van ongeveer 20.000 studentgegevens die omgezet moeten worden naar 800 invulbestanden voor een studentencoach. Alle invulbestanden worden vervolgens verwerkt in Eduarte met de doorstroomprognose.

Afmeldrobot

De digitale assistent heeft als dagelijkse taak het verwerken van intake verbintenissen naar afmeldingen. De input die de assistent ontvangt is het plaatsingsbesluit van een student of instroomprofessional met als uitkomst 'afmelden'. Daarnaast kan dit plaatsingsbesluit voorkomen in de rapportage met de werkvoorraad. De assistent verwerkt deze afmeldingen automatisch en stuurt een e-mail ter bevestiging naar de student en een samenvatting naar de administratieve afdeling.





DE ONDERWIJS- ASSISTENT IN DE PRAKTIJK

Er zijn veel processen denkbaar waarbij de digitale onderwijsassistent kan worden ingezet. Zo zullen er ook binnen uw onderwijsinstellingen processen zijn die met behulp van de slimme software kunnen worden geoptimaliseerd:

TOEPASSINGSMOGELIJKHEDEN VAN DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT

- Verwerken (nieuwe) studentgegevens
- Automatisch afmelden studenten bij besluit niet doorzetten opleiding
- Rapportages doorzetten naar studentcoaches
- Controle automatische incasso's
- Onboarden nieuwe medewerkers
- Ondersteuning bij de invoer van cijfers
- Verwerken aanmeldbestand centrale examens
- Verwerken doorstroomformulieren
- Verzorgen verzuimmeldingen aan DUO
- Uitvoeren groepsmutaties
- Ophalen informatie uit het diplomaregister
- Klaarzetten rapporten
- Uitwisselen data tussen systemen (o.a. tussen Eduarte en Xedule)
- Uitvoeren (digitale) dossiercontroles



EN NU VERDER!

In het onderwijs zijn er veel mogelijkheden waar de digitale assistent direct toegevoegde waarde heeft. Samen met u willen wij uw organisatie verbeteren op een blijvende manier. Het is ons streven om onszelf overbodig te maken, onder meer door onze kennis met u te delen. We helpen uw onderwijsinstelling met het verlichten van de werkdruk en de administratieve lasten. Graag verkennen we met u hoe wij u kunnen helpen bij uw uitdagingen en waar de mogelijkheden voor procesverbetering en de digitale onderwijsassistent liggen.



MEER WETEN OVER DE DIGITALE ONDERWIJSASSISTENT?

Neem contact op

Robert Bukkems

Verbeteraar met passie voor
onderwijs

06 - 29 00 63 42

robert.bukkems@ipmpartners.nl

ipmpartners.nl



Nicky Hendriks

RPA Expert

+31 (0)318 648 742

nhendriks@coforce.nl

Coforce.nl



IPM IN HET ONDERWIJS

iPM is een integrale verbeteraanpak die uw medewerkers mobiliseert om uw cliënten op één te zetten. Samen geven uw mensen invulling aan de strategie en zetten deze om in resultaten. Dit vertaalt zich in een hogere onderwijskwaliteit, tevredener studenten en werkveld, minder werkdruk en een gezondere bedrijfsvoering. iPM biedt alle aspecten van prestatieverbetering, zoals strategievorming, procesverbetering en teamontwikkeling, maar heeft één duidelijke focus: effectiever samenwerken in de keten. Wij werken met specialisten die de onderwijssector goed kennen en bewezen resultaten hebben behaald. Wij maken daarbij ook graag gebruik van wat u al heeft en passen dat in onze methode in. Onze aanpak is pragmatisch en resultaatgericht. En onze consultants leren uw medewerkers hoe u het zelf doet, zodat wij overbodig worden.





COFORCE DÉ RPA-SPECIALIST

Coforce is Nederlands specialist op het gebied van Robotic Process Automation (RPA). De inzet van slimme RPA-software geeft medewerkers de kans om zinvol en waarde creërende taken uit te oefenen. Laat de digitale onderwijsassistent het eenvoudige, terugkerende werk doen. Dit gaat sneller, efficiënter en foutloos zodat operational excellence in uw organisatie wordt bereikt. Wij geloven in een mensgerichte aanpak, zeker in deze tijd van sterk toenemende automatisering van arbeidstaken. Vanuit onze ervaring weten we welke stakeholders u bij uw project moet betrekken en wat de kritische succesfactoren van robotisering zijn. Onze consultants starten vanuit uw vraag of behoefte, niet vanuit een product.