

FOCUS NIEUWS VOOR MEDEWERKERS ROC MN

Focuskrant

Volg de ontwikkelingen
binnen ROC MN!

2012NR12



Tevreden studenten: daar doen we het voor



Ieder jaar wordt de kwaliteit van het onderwijs en de bedrijfsvoering gemeten. De 'gemiddelde' student is niet op elk onderdeel tevreden. Niet alleen de kwaliteit van het onderwijs moet beter, maar ook de ondersteuning van het onderwijs. In Focus vertaalden we de vijf grootste knelpunten naar projecten. Met die projecten verbeteren we vijf processen: Instroom, Werkplekieren, Loopbaanbegeleiding, Plannen Onderwijs & Presentieregistratie en Examinering. Medewerkers uit de colleges en diensten werken samen aan de verbetering van deze processen. Hierbij hebben we gekozen voor verbetering per college: elk college bepaalt dus zijn eigen prioriteit en volgorde.

onderwijs

1 Instroom

Het eerste proces dat is aangepakt, is Instroom. Het gaat niet zozeer om de procedures zelf, maar om de student. We willen studenten snel informeren over hun status van plaatsing. Immers, zij zijn meer tevreden naarmate ze sneller worden geholpen. De samenwerking tussen administratie, SLC en intakecoördinatoren is cruciaal. Zo voorkomen we dat werkvoorraden uit de hand lopen en weten we op tijd hoeveel studenten er in de nieuwe klas komen. Deze werkwijze geldt voor alle individuele mbo-aanmeldingen in ROC MN: één uitstraling voor de student, ongeacht het college waarbij hij zich aanmeldt.

Er is al veel gerealiseerd en veranderd: we introduceerden digitaal aanmelden, er zijn heldere procedures en er is meer transparantie. We beschreven de procedures in zowel Instructies als het Proces instroom (zie intranet). De vaart zit erin en dat blijkt: we zijn inmiddels al bij versie 3.0. De laatste wijzigingen betreffen onder meer het digitaal doorstroomdossier en de extra zorg

bij de instroom voor studenten met risico- en zorgkenmerken. Ook zijn het formulier plaatsingsbesluit en het intakeformulier samengevoegd. Door de vorming van de colleges en de reorganisatie van de administratie moesten velen zich de werkwijze opnieuw eigen maken. Dat was niet altijd even makkelijk. Het goede nieuws is dat 63 procent van de studenten het instroomproces bij ons roc met een 7 of hoger beoordeelt.

Meer aanmeldingen dan inschrijvingen

We krijgen meer aanmeldingen dan definitieve inschrijvingen. Dat komt bijvoorbeeld doordat leerlingen zich voor meerdere opleidingen tegelijk aanmelden of toch kiezen voor de havo. Om een beeld te geven: van ruim 19.000 aanmeldingen meldden zich er 6.469 af. Uiteindelijk blijft er dus minder dan de helft over aan definitieve inschrijvingen (zie ook de diagram).

Meer informatie

<http://intranet.rocmn.lan/Onderwijs/Pages/instream.aspx>

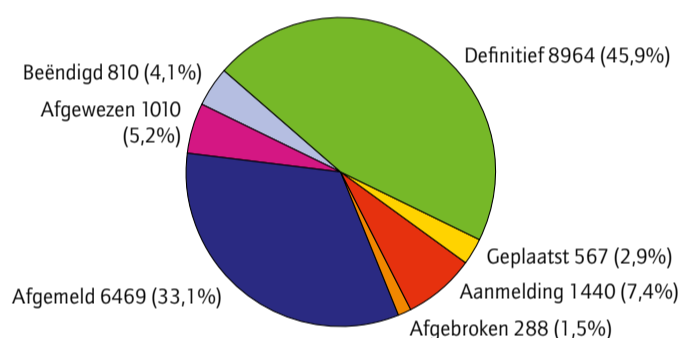
Tips voor een beter instroomproces

- Zorg dat je het plaatsingsbesluit goed invult.
- Stel tijdens de intake de identiteit vast, anders mag de student niet geplaatst worden.
- Gebruik de matchingslijsten (vooral als je afdelingsmanager of intakecoördinator bent).
- Blijf met elkaar communiceren! Als je iets niet begrijpt, vraag en overleg dan.

'Studenten zijn meer tevreden naarmate ze sneller worden geholpen'



Voorbeeld van een werkvoorraad overzicht



onderwijs

2 Werkplekleren

Werkplekleren is alles wat je samen met het bedrijfsleven en instellingen doet, gericht op het leren in de beroepspraktijk. We onderscheiden daarbij het werkend leren, opdrachtgericht leren en realistische leersituaties binnen de school.



Ook voor werkplekleren geldt: de tevredenheid van studenten, opleiders in bedrijven en docenten moet omhoog. Er is behoefte aan verbetering. De JOB-enquête geeft aan dat er op een aantal onderdelen van werkplekleren onvoldoende wordt gescoord binnen ROC MN. De scores liggen op 3,1-3,2, dus onder de tevredenheidsnorm van 3,5 (op een schaal van 1 tot 5).

Nieuw proces implementeren

Een aantal colleges is al actief met het implementeren van het proces werkplekleren, zoals het ICT College, Creative College en Beauty College. De andere colleges volgen snel. De aanvliegroute is dat er delen van het proces worden geïmplementeerd, bijvoorbeeld 'begeleiden tijdens de bpv'. Uitbreiding in de nieuwe werkwijze is bijvoorbeeld de evaluatie; die wordt nu nog amper gedaan. Voor bol en bbl zijn de subprocessen identiek. Natuurlijk, de intensiteit van de begeleiding verschilt. We zien echter ook dat bbl en bol meer naar elkaar toe gaan kruipen: de werkende bbl'er wordt vooral een studerende werkende, de stagelovende bol'er wordt meer een toekomstige werknemer van een bedrijf. In de implementatie zullen we dus vooral de overeenkomsten benadrukken, niet de verschillen.

Matchingtool

Een van de leidende onderdelen van het verbeterde proces is het hulpmiddel matchingtool, dat half april live gaat. Een onderdeel van CRM, waarmee studenten, bedrijven en begeleiders in de bedrijven direct worden gematcht bij de start van het bpv-traject. Alle controlemomenten komen hiermee inhoudelijk

bij het onderwijs te liggen. Door de matchingtool ontstaat een transparant proces: de bpv-bedrijven, de begeleiders en de studenten zijn zichtbaar voor alle betrokkenen. ROC MN krijgt hiermee zicht op alle primaire relaties die het opleiden van onze studenten mogelijk maken en wordt minder kwetsbaar in de bekostiging.

Honderd extra stageplaatsen

De nieuwe werkwijze heeft al een groot succes: binnen het UMC zijn ongeveer honderd extra bol-stageplaatsen gecreëerd. Daar waar voorheen uitsluitend zorggerelateerde plaatsen werden aangeboden, zijn nu maar liefst acht colleges actief. Voorwaarde voor dit succes was wel dat ons roc op een eenduidige manier zou werken. De vorming van twaalf colleges maakte het samenstellen van één proces lastiger, maar ook noodzakelijk. Als we het niet op een uniforme wijze organiseren, weet het bpv-bedrijf niet waar het aan toe is. Het is essentieel dat er een vaste contactpersoon voor het proces werkplekleren is binnen een college, bijvoorbeeld de afdelingsmanager. De manier van werken bij het UMC is exemplarisch voor andere grote werkgevers, zoals ProRail, de gemeente Utrecht en Universiteit Utrecht. Uiteindelijk zal de werkwijze leiden tot meer bpv-plaatsen. Dat is nodig, omdat er voor een aantal opleidingen te weinig bpv-aanbod is.

Meer informatie

<http://intranet.rocmn.lan/Onderwijs/Pages/WerkpleklerenenExternegerichtheid.aspx>

onderwijs

3 Loopbaanbegeleiding

Met loopbaanbegeleiding begeleiden we de student in zijn persoonlijke groei en ontwikkeling naar vakmanschap. Dit doen we door een combinatie van werkpleklers (praktijk) en workshops (theorie).

In Focus bepaalden we dat we elke student de persoonlijke aandacht willen geven die hij nodig heeft. ROC MN heeft loopbaanbegeleiding hoog in het vaandel staan. Sterker nog, het is een van de *unique selling points* van ons roc. We richten daarom de persoonlijke en loopbaanontwikkeling van onze studenten zo optimaal mogelijk in. Dat resulteert in een afgestemd leerproces, een goede begeleiding en een goed leerklimaat. We willen dat studenten daarom voor ROC MN kiezen, hun gehele studieperiode bij ons blijven, ons aanbevelen en bij ons terugkomen.

Een 3.5 halen in de JOB-enquête
Verbeteren is nodig. Binnen ROC MN is de tevredenheidsnorm gesteld op 3.5, dat is meer dan een ruime voldoende op de schaal van 1 tot 5. Maar de uitkomsten van de JOB-enquête van de laatste twee jaren geven wel een heel divers beeld. Geweldig positieve uitschieter is de loopbaanbegeleiding bij de opleiding

Nederlandse Pop Academie met een 4,4! Ook opleidingen bij het Veiligheid & Defensie College en het Sport College zitten (bijna) op het ambitieniveau. In de tabel van de JOB-enquête vind je ook de scores van de andere colleges. We moeten nog een flinke stap zetten om onze ambities echt te vertalen naar de uitkomsten van de JOB-enquête.

Waar willen we naartoe in 2012?
Bij de instroom en de start van de loopbaanbegeleiding werken we met goed geschoolde intakekers en verzamelen we met het gestandaardiseerde formulier Plaatsingsbesluit zorgvuldig de relevante informatie. Dit formulier is de basis voor het begeleidingsdossier dat direct aan het begin van het schooljaar op de afdeling klaarligt voor de loopbaanbegeleider. Omdat iedereen volgens het verzuimprotocol werkt, voelt de student zich gekend wanneer we hem missen bij afwezigheid.

Elke student die voortijdig dreigt uit te stromen krijgt, indien nodig, begeleiding bij de vervolgstappen. Dat betekent dat we bijtijds de signalen moeten herkennen en daarop moeten anticiperen. Dat bevordert de doorstroom van studenten die van opleiding veranderen. We gaan bovendien draagvlak creëren voor het aan te schaffen leerlingvolgsysteem dat in 2013 operationeel wordt. Er komen standaarden voor een goede voorbereiding, inhoud en opzet van het loopbaangesprek. In de jaarplanning van de loopbaanbegeleiding staan een groot aantal onderdelen gepland voor standaardisatie, zoals warme overdracht, de inhoud van het intakegesprek, de inhoud van loopbaangesprekken, de interne overstap zonder diploma en uitstroom zonder diploma.

Waar staan we nu?
Bij loopbaanbegeleiding wordt elk onderdeel afzonderlijk geïmplementeerd. Bij het ene onderdeel heeft een roc-brede aanpak de voorkeur en voor een ander onderdeel is een gefaseerde aanpak het best. De procesbeschrijving hiervoor is klaar en staat op het intranet. Het eerste onderdeel op het programma is de uitstroom of interne overstap zonder

diploma. Dit onderdeel is roc-breed ingevoerd. Binnenkort volgt de invoering van het vernieuwde verzuimprotocol (opvolgen verzuim). Dit onderdeel sluit aan op de Aanden Afwezigheidsregistratie (AAR) en wordt gefaseerd geïmplementeerd. Het plaatsingsbesluit/intakeformulier wordt in april 2012 roc-breed ingevoerd.

Nieuwe materialen bieden hulp
Loopbaanbegeleiding betekent scholing voor de betrokken medewerkers: niemand doet het er even bij. De betrokkenen kunnen daarom de komende tijd bijleren op dit vlak. Bijvoorbeeld tijdens de Essentie, dit najaar. Een aantal nieuw ontwikkelde materialen helpen de teams bij de loopbaanbegeleiding: een nieuw handboek verzuim, een instructie op A4 en een geplastificeerde kaart met uitstroomredenen. In de MT's beantwoorden de implementatieteams de vragen, bespreken de stappen en tonen het materiaal, zoals de nieuwe brievensets. De teams gaan er daarna zelf mee aan de slag. Alle medewerkers van het SLC hebben gedetailleerde informatie zodat zij de teams kunnen ondersteunen.



JOB-enquête loopbaanbegeleiding

COLLEGE	2010	2011
AUT	3,3	3,1
BOUW	3,3	3,1
CREA	3,1	3,2
TECH	3,1	2,9
B & A	3,1	2,9
ICT	3,1	3,0
V&D	3,4	3,2
BEAU	2,9	2,8
SPORT	3,5	3,2
H & T	3,1	2,9
WELZIJN	3,0	2,9
GEZ 1	3,1	2,8
GEZ 2	2,9	2,7
	3,15	2,98

onderwijs

Syta Kasius, docent en loopbaanbegeleider Beauty College “Er komt steeds meer tijd voor de kern”

Marieke is zo'n meisje dat Syta regelmatig op de gang tegenkomt. Dan vraagt ze even hoe het gaat. Toch vindt ze het als loopbaanbegeleider jammer dat ze niet meer tijd voor haar heeft. Ze heeft 45 minuten per week voor individuele gesprekken voor een gehele klas. “Ik vind het een stap vooruit dat we nu over een goede verzuimregistratie (Presto) beschikken”, zegt Syta. “Het geeft snel een overzicht van de afwezigheid. Ook de nieuwe verzuimbrieven gaan werken. Wat bovendien positief is, is dat zaken zoals de nieuwe brievenset stap voor stap worden doorgenomen in het implementatieteam: even de tijd nemen, persoonlijk, vragen kunnen stellen.” Dankzij verzuim-

registratie en dergelijke komt er meer tijd voor de loopbaan van de student. Daar is het tenslotte om begonnen. Syta: “Bij een klas van 24 leerlingen kun je er wel van uitgaan dat er met meer dan de helft 'iets' is. Daar wil ik meer tijd voor krijgen.”

Meer informatie
<http://intranet.rocmn.lan/Onderwijs/Pages/LoopbaanlerenenVSV.aspx>

onderwijs

4 ↗ Plannen Onderwijs & Presentieregistratie

Roc's willen studenten gedurende hun opleiding binnenhouden en verzuim en VSV adequaat monitoren. Een van de onderdelen voor het monitoren is de Aan- en Afwezigheidsregistratie (AAR). Wij werken al lang aan de presentieregistratie. Met het nieuwe proces is er nu een eenduidige manier van werken, ondersteund door een systeem dat we roc-breed inzetten.

De aan- en afwezigheid van alle studenten binnen ROC MN wordt geregistreerd in een applicatie, Simac Presto. Het gaat hier om de zorg voor jongeren, niet zozeer om de techniek. Voor de begeleiding van een student is het van belang dat we de gegevens over aan- en afwezigheid in verband kunnen brengen met de studievoortgang. Verzuim is bovendien een vroeg signaal voor uitval. Door het verzuim goed in de gaten te houden en op te volgen, kunnen we potentiële schoolverlaters op tijd signaleren en kunnen we voortijdig schoolverlaten voorkomen.

De juiste gegevens in het bronsysteem

De aan- en afwezigheidsregistratie via Presto is gekoppeld aan verschillende bronsystemen, zoals nOISE, Nordined, Topdesk en de Onderwijscatalogus. Om de juiste gegevens in Presto te kunnen presenteren moeten de gegevens in deze bronsystemen

juist, volledig, eenduidig en tijdig zijn ingevoerd. De AAR zit dus aan het einde van de onderwijslogistiek. Gaat er iets aan het begin mis met bijvoorbeeld het invoeren van roosters, dan zie je dat in het gebruik van de AAR terug. Het gaat om de juiste overdracht naar de volgende schakel in het proces. Bij onvolkomenheden moet altijd eerst het bronsysteem de juiste gegevens krijgen. Voor een snelle oplossing van incidenten kan in de AAR (Presto) een beperkte gegevensset worden aangepast. Inmiddels hebben we de AAR bij 13 afdelingen in zeven colleges geïmplementeerd. Onder meer bij het Beauty College en het Sport College is de AAR volledig uitgerold. De bedoeling is dat dit eind 2012 bij alle colleges is gebeurd.

↗ **Reageren** <http://intranet.rocmn.lan/Onderwijs/Pages/AAR.aspx>



onderwijs

Geslaagde pilot bij Automotive

Sinds 2011 gebruikt het Automotive College het nieuwe AAR-systeem Presto. Voorheen maakte het college gebruik van TV3, maar dat systeem is niet meer beschikbaar.

Ronald van Schalkwijk was als coördinator en docent betrokken bij de pilot in het voorjaar van 2011. "Over TV3 was niemand tevreden, dus dat maakte het voor ons wel makkelijk om een pilot te starten. Het roc bepaalt welk systeem wordt gekozen. Het alternatief voor

Presto bood op zich meer mogelijkheden, maar uiteindelijk bleek Presto de beste prijs/kwaliteitverhouding te hebben."

Het presentieregistratiesysteem Presto is goed in dit specialisme, maar beperkt in de verdere mogelijkheden. Daar is bewust voor gekozen.



Uiteindelijk gaat er één overkoepelend systeem ontstaan waarin de docent toegang heeft tot alles wat met leerlingbegeleiding te maken heeft. De opzet daarvoor komt in de loop van 2013.

Extra handigheden

Van Schalkwijk: "Positief aan het nieuwe systeem is dat de docent de presentie op foto kan doen. Dat is makkelijk en gebruiksvriendelijk, je leert de namen snel kennen. Ook kun je 'iedereen' aanklikken: iedereen is aanwezig, behalve ... Dat is prettig werken. Presto is redelijk snel, al had het voor mij nog sneller gekund. Dat komt waarschijnlijk door de grote hoeveelheid foto's. Wat ik ook mooi vind, is dat we de aanwezigheid van studenten bij excursies kunnen monitoren. Ik kan het 'normale' rooster dus met een paar drukken op de knop overrullen. Een ander voordeel is dat we gemakkelijk niet-roosteruren kunnen aanmaken. Deze uren, die meetellen in de 850 urennorm, zijn bijvoorbeeld bedoeld om studenten extra ondersteuning te geven buiten de roosteruren om. Als de student te laat is, kun je ook zien hoeveel hij te laat is. Daardoor heb je een secure registratie. Voorwaarde is wel dat je direct bij aanvang van de les registreert."

Verschillende overzichten

Er zijn overzichten per week en per maand, onder andere in verband met de wettelijke 850 urennorm. De overzichten zorgen ervoor

dat de loopbaanbegeleider de absenties van zijn klas kan zien en kan beoordelen. Ook kan hij zien of een collega de presentie heeft opgenomen en indien nodig zijn collega daar op aanspreken.

Goed contact tijdens implementatie

"Elke implementatie van een systeem brengt een leerproces met zich mee. We hebben elkaar goed opgezocht en voorzien van feedback. Met 'we' bedoel ik zowel het AAR-team binnen VOPP als het team van het college. Ondersteuning is een absolute vereiste, want het is altijd wennen met een nieuw systeem. Een voorbeeld: de loopbaanbegeleider heeft een groep van zo'n tien studenten. In die groep wordt de aanwezigheid besproken. Desondanks vraagt Presto elk uur om een bevestiging (de gebruikte term: beoordelen) door de loopbaanbegeleider. Dat is extra werk, maar het is wel goed voor de betrokkenheid. Bestanden moeten – uiteraard – 100% op orde zijn. Het rooster wordt eerst in Eduflex ingelezen en vervolgens in Presto. Staan studentennamen in het rooster verkeerd, dan komen ze dus ook verkeerd in Presto."

Zijn er nog issues voor de nabije toekomst? "Roosterwijzigingen zijn nog een aandachtspunt. Hoe breng je studenten hiervan op de hoogte? Presto heeft hiervoor mogelijkheden, daar gaan we nog aan werken."

onderwijs

5 Examinering

Alle mbo-opleidingen staan beschreven in kwalificatiedossiers (www.kwalificatiesmbo.nl). De examens moeten voldoen aan de eisen die in deze dossiers zijn beschreven. Het Ministerie van OCW stelt deze documenten officieel vast. De Inspectie van het Onderwijs zorgt voor de bewaking van de kwaliteit van onderwijs en examinering van het mbo. ROC MN draagt zorg voor de kwaliteit van de eigen opleidingen, onder meer door valide examens.

Transparantie zorgt voor rust

Bij Examinering gaat het om het stapsgewijs, gestructureerd aanpassen van het proces van examineren. De procesbeschrijving is inmiddels bekend en staat op het intranet. Vanaf nu wordt het proces per college geïmplementeerd; colleges doen volop mee, iedereen wil dat het proces goed verloopt. Doel is om het proces transparanter te maken. Dat zorgt voor rust in de organisatie.

Studenten beter informeren

Ook voor dit proces geldt: het gaat om de zorg voor de student. Niet de Inspectie staat centraal, maar onze zorg. We willen de studenten beter informeren over het examineren, bijvoorbeeld met een verbeterd examenplan in de nieuwe studiegids.

Op 9 januari jongstleden heeft de minister een brief doen uitgaan waarin alle beoogde wijzigingen in wet- en regelgeving voor de examinering en diploma's staan. Een kort overzicht van de wijzigingen:

- Op het diploma moet per kerntaak een beoordeling staan. Elke kerntaak moet minstens voldoende zijn beoordeeld.
- Voor de beoordelingen op de examenonderdelen moet ten minste een 3-puntschaal (onvoldoende, voldoende, goed) worden gehanteerd.
- Invoering van de generieke examens voor Nederlands, rekenen en Engels.
- Kwalificatie-eisen voor loopbaan en burgerschap: inspanningsverplichting in plaats van resultaatverplichting.
- Er is een regeling diplomamodel mbo in de maak die de transparantie van informatie én de veiligheidseisen aan de diplomadocumenten moet borgen.

Meer informatie

<http://intranet.rocmn.lan/Onderwijs/Pages/Examinering.aspx>

Wettelijke standaarden waar we aan moeten voldoen

Voor de inrichting van de examinering bij ROC MN worden kaders, een procesbeschrijving en bijbehorende documenten gebruikt. Daarnaast zijn er diverse servicedocumenten beschikbaar. Er zijn een aantal wettelijke standaarden (per 2012) waaraan de roc's moeten voldoen:

1. Het exameninstrumentarium moet aansluiten op de uitstroomseisen en voldoen aan de toetstechnische eisen.
2. De examenprocessen van afname en beoordeling moeten deugdelijk zijn.
3. De diplomering moet deugdelijk en geborgd zijn.

Nieuwe standaarden

De beschreven processen leverden nieuwe standaarden op, zowel voor het werken door de onderwijsteams als voor de administratie. Vanaf 9 januari 2012 werkt iedereen volgens de nieuwe standaarden. Tot op heden werd er voor het mbo nogal verschillend gewerkt door het OAC; verschillend per locatie, per team waarvoor men werkt of per regio. Een uitzondering hierop is het proces Instroom, waarmee iedereen inmiddels grotendeels al standaard werkt.



onderwijs

Esther Leijendekker, manager Horeca & Travel College 'Straks weten studenten precies waarover ze wanneer getoetst worden'

'Ongeveer een jaar geleden namen we bij het Horeca & Travel College het proces van examineren onder de loep', vertelt Esther Leijendekker, voorzitter van de examencommissie toerisme.

'We keken waar we stonden en hoe we dat konden verbeteren en verfijnen. Het was prettig om te zien dat we toen al best ver waren. Met de nieuwe eisen en regels kunnen we het examineren verder verbeteren. Bijvoorbeeld door meer in te zoomen op

de uitvoering, zodat iedereen precies weet wat dé manier is om iets te doen. We borgen het hele proces en bouwen controlemomenten in.

Zo maken we het examineren veiliger en transparanter, zodat de student straks precies weet waarover hij wanneer getoetst wordt. We communiceren dus helder over het examenplan én we kunnen beter verantwoording afleggen naar elkaar en naar

buiten toe. Ook het centraal archiveren van de examengegevens gaat daarbij helpen. Doordat we de examengegevens nu per student opslaan, kunnen we informatie straks gemakkelijk terugvinden. Informatie die ons bijvoorbeeld helpt bij de overdracht van een student naar het hbo of binnen ons roc naar een andere opleiding.'

Deze vijf processen raken iedereen in ons roc

Het implementeren van de vijf processen gebeurt in de colleges. Afdelingsmanagers, docenten en collegedirecteuren worden ondersteund door een aantal procesbeheerders en ondersteuners. Wat is hun rol?

De collegedirecteur

De collegedirecteur bepaalt de prioriteit, wie betrokken is bij de implementatie en uiteraard de kwaliteit van deze implementatie.

De afdelingsmanager en het implementatieteam

De afdelingsmanagers hebben een belangrijke rol in het college: zij zorgen voor de daadwerkelijke implementatie. In workshops worden de verschillen tussen de huidige en gewenste situatie geanalyseerd, er wordt een stappenplan gemaakt en de wijzigingen worden doorgevoerd. In het implementatieteam zitten medewerkers van het college, de procesbeheerder en eventueel iemand van de ondersteunende diensten, zoals DOS. Er is bewust voor gekozen om medewerkers vanuit de colleges aan te stellen die de implementatie in hun eigen college ondersteunen. Belangrijke voorwaarde is dat de groep goed wordt opgeleid op het gebied van processen (iPM-training), inhoud en vaardigheden. Trainingen vinden plaats in de periode januari tot april 2012. De begeleiding van de groep medewerkers loopt door tot oktober 2012.

De procesbeheerder

Een procesbeheerder is het aanspreekpunt voor één van de vijf kernprocessen en begeleidt en verbetert dat gehele proces over alle colleges. Hij is verantwoordelijk voor het soepel laten verlopen van het proces en voor de resultaten van het proces. Hij instrueert bijvoorbeeld bij het sturen op het proces, ziet erop toe dat het proces volgens afspraken wordt uitgevoerd en rapporteert aan de proceseigenaar.

De ondersteuner

De ondersteuner is het aanspreekpunt voor een van de colleges en voert de operationele ondersteuning uit.

De proceseigenaar

De proceseigenaar is een van de collegedirecteuren, eindverantwoordelijk voor de kwaliteit van het proces en voor de succesvolle uitrol van dat proces binnen alle colleges.

➔ Reageren focus@rocmn.nl

Wat doet jouw team?

Wat is jouw rol?

Wat merken jullie studenten al van de verbeteringen?

Weet je je contactpersonen te vinden?

Hoe ver is jullie college al gevorderd?

Contactpersonen

Proces	Procesbeheerder	Proceseigenaar (directeuren)
Instroom	Suzan Kouwenhoven	Jan Nieuwenhuizen
Loopbaanbegeleiding	Toon Honer / Jacob Stuurwold	Rosanna Duttonhofer
Werkplekieren	Johannes Bakker	Willem van Loon
Plannen Onderwijs & AAR	Jan Adelmund	Pim Meijneke
Examineren	Jacqueline van Blokland / Josje Jasper	Wim Bos



➔ Heb je vragen?

Stel ze aan je afdelingsmanager en kijk op de intranetpagina's.