

Herstructurering Stageprocessen Van Hall Larenstein

Rian Schelvis

Rapport C049/09



Institute for Marine Resources and Ecosystem Studies

Wageningen **IMARES**

Opdrachtgever: Van Hall Larenstein
Marianne Remmers
Postbus 9001
6880 Velp

Publicatiedatum: Mei 2009

- Wageningen **IMARES** levert kennis die nodig is voor het duurzaam beschermen, oogsten en ruimte gebruik van zee- en zilte kustgebieden (Marine Living Resource Management).
- Wageningen **IMARES** is daarin de kennispartner voor overheden, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties voor wie marine living resources van belang zijn.
- Wageningen **IMARES** doet daarvoor strategisch en toegepast ecologisch onderzoek in perspectief van ecologische en economische ontwikkelingen.

© 2009 Wageningen **IMARES**

Wageningen IMARES is geregistreerd in het Handelsregister Amsterdam nr. 34135929, BTW nr. NL 811383696B04.

De Directie van Wageningen IMARES is niet aansprakelijk voor gevolgschade, noch voor schade welke voortvloeit uit toepassingen van de resultaten van werkzaamheden of andere gegevens verkregen van Wageningen IMARES; opdrachtgever vrijwaart Wageningen IMARES van aanspraken van derden in verband met deze toepassing.

Dit rapport is vervaardigd op verzoek van de opdrachtgever hierboven aangegeven en is zijn eigendom. Niets uit dit rapport mag weergegeven en/of gepubliceerd worden, gefotokopieerd of op enige andere manier gebruikt worden zonder schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

A_4_3_1-V6.3

Inhoudsopgave

Herstructurering Stageprocessen Van Hall Larenstein	1
Inhoudsopgave	3
Samenvatting	4
1 Inleiding	4
2 De opdracht	4
3 Methoden	5
4 Resultaten	6
4.1 Uitgevoerde veranderingen en werkzaamheden	7
4.1.1 Database in excel:	7
4.1.2 Archiveren in stagedossier	7
4.1.3 Harmonisatie formulieren	7
4.1.4 Werkinstructies OWB	7
4.1.5 Communicatie met Stage coördinatoren	7
4.1.6 Taakverdeling binnen OWB	8
4.1.7 1 sharepoint met alle informatie over stages	8
4.2 Work flow stages OWB	10
5 Evaluatie en aanbevelingen	13
5.1 Evaluatie met OWB	13
5.2 Evaluatie met Stagecoördinatoren	13
5.3 Aanbevelingen aan het Onderwijsbureau	13
5.4 Advies aan opleidingen en stagecoördinatoren	14
6 Kwaliteitsborging IMARES	15
Verantwoording	16
Bijlage A. Takenverdeling OWB stages	17
Bijlage B: Werkinstructies OWB stages	19

Samenvatting

In de periode 23 februari 2009 tot en met 20 mei 2009 heeft Rian Schelvis bij het Onderwijsbureau van Hogeschool VanHall Larenstein het stageproces heringericht. De uitgangspunten daarbij waren dat medewerkers van het Onderwijsbureau onderling uitwisselbaar zouden zijn in het uitvoeren van werkzaamheden met betrekking tot stages. De jaarplannen en procedures van de opleidingen vormden de basis van het stageproces.

In drie maanden is een aantal technische veranderingen doorgevoerd:

- de gegevens worden in 1 centrale database geadmineerd
- de stagedossiers worden per student bijgehouden in hangmappen
- de takenverdeling binnen het Onderwijsbureau is overzichtelijk vastgesteld met eerste vervangers en een senior verantwoordelijke
- er is 1 sharepoint gemaakt waarin alle documenten en informatie beschikbaar is voor het OWB en voor de stage coördinatoren.

Meer fundamenteel is gekeken naar de mogelijkheden om als OWB onafhankelijk van de opleidingen de administratie en werkzaamheden uit te kunnen voeren. Dit heeft als eerste geresulteerd in een beschrijving van de work-flow die voor elke locatie en opleiding toe te passen is, met slechts kleine opleiding specifieke details. Daarnaast is het ontwerp van de formulieren gestandaardiseerd en zelfsturend gemaakt.

Op de locaties Wageningen en Leeuwarden is meegekeken naar deze veranderingen en worden delen ervan overgenomen.

Naast de technische aanpassingen hebben de veranderingen ook effect gehad op het persoonlijke vlak; inzicht in persoonlijke eigenschappen en effectiviteit. Al met al was na drie maanden het resultaat: meer werkplezier in de werkzaamheden die met het stageproces te maken hebben.

De inbedding van deze veranderingen was op 19 mei 2009 nog niet optimaal. De teamleider in Velp is tevens senior verantwoordelijke voor Stages en zal de veranderingen laten wortelen en groeien.

1 Inleiding

Via een interne oproep binnen de HRM kolom van WUR is Rian Schelvis van Wageningen IMARES voor drie maanden (20 uur per week) gedetacheerd bij VanHall Larenstein te Velp om de stageprocessen te herstructureren. De dienstverlening door het OWB aan de opleidingen met betrekking tot de stageprocessen was onvoldoende. Dit resulteerde in een achterstallige administratie en onvrede bij zowel leiding en medewerkers van het OWB als de leiding en Stagecoördinatoren van de opleidingen.

In deze rapportage wordt het werk en resultaat van deze drie maanden beschreven, in de bijlagen staan de takenverdeling en de werkinstructies.

2 De opdracht

Marianne Remmers heeft als hoofd Onderwijsbureau de volgende opdracht geformuleerd:

- organiseer de werkprocessen stages OWB op een doelgerichte en doelmatige wijze binnen het OWB nieuwe stijl, op basis van de procedures en jaarplannen van de opleidingen.
- leg de uit te voeren werkzaamheden vast in een instructie-werkboek, opdat werkzaamheden door alle teamleden kunnen worden uitgevoerd (zonder uitvoerige instructies).

Stuur de betrokkenen in het werkproces stages aan, zorgt voor de werkverdeling en ondersteun/begeleid betrokkenen in de uitvoering van hun werk.

Maak problemen bespreekbaar en zoek met betrokkenen naar oplossingen.

3 Methoden

Tijdens het verander proces zijn de volgende principes gehanteerd

- Work-flow vastleggen (simpel), vaststellen kwaliteiten eindproducten en wat er moet gebeuren om die kwaliteiten te halen, beheersing meest kritische succes factoren.
- één toegang tot informatie voor alle gebruikers
- zelfsturende formulieren met éénmalig invullen van informatie voor meerdere doelen/doelgroepen.

Aanpak

Fase 1: Inventarisatie

Gesprekken met OWB-stage medewerkers en verwerken informatie.

Gesprekken met opleidingsdirectie en stagecoördinatoren en verwerken informatie.

Fase 2: plan van aanpak

Gesprek met alle OWB-stage medewerkers over bevindingen en plan van aanpak

Gesprek met StageCoördinatoren over bevindingen en plan van aanpak

Fase 3: invoeren nieuwe werkwijze

Ontwikkelen van nieuwe aanpak (technische veranderingen, werkinstructies)

Takenverdeling binnen OWB

In gebruik nemen nieuwe manier van werken

Tijdens de werkzaamheden zijn de volgende personen meer of minder betrokken bij het proces

Onderwijsbureau:

Helga Vleeming

Tineke van Liesdonk

Annet Bakker

Wilma Hulstein

Marianne Remmers

Stagecoördinatoren opleidingen Velp

Peter Aerts

Dick Timmermans

Bertus Welsen en Harry van Rosmalen

Kwaliteitcoördinator:

Elsbeth Hugenholtz

Deeltijd opleiding T&L:

Mieke van Dijk

Opleidingsdirecteuren

Jos Wintermans

Hans van Rooijen

Hans van Haeren

Andere locaties

Annelies van Oene (OWB Leeuwarden)

Gerrit Koopmans (OWB Leeuwarden)

Angelique Kuiper (VHL Leeuwarden)

Hans Harders (VHL Leeuwarden)

Treja Wilkens (OWB Wageningen)

Heinz Evers (VHL Wageningen)

Martine van Tilburg (VHL Wageningen)

4 Resultaten

In de eerste twee weken zijn de eerste gesprekken gevoerd en is de beschikbare informatie op papier, doorgenomen. Hieruit zijn de volgende bevindingen en observaties gekomen:

Drie opleidingen hebben allen een andere werkwijze en aanpak en zorgen er voor dat binnen het OWB alles op drie verschillende manieren uitgevoerd moet worden. Terwijl de doelen van de stages gelijk zijn (zie stage handleidingen).

De verzameling aan verschillende formulieren is onoverzichtelijk, de verwerking van gegevens is ook onoverzichtelijk. Dit werkt prima voor de intensief betrokkenen maar is moeilijk werken voor de tot nog toe incidenteel en minimaal betrokken medewerkers van het OWB.

Handleiding stages BNB en LWM is onduidelijk: dubbele informatie en op verschillende plaatsen over hetzelfde onderwerp. Er staat dat studenten van alles moeten doen maar niet duidelijk hoe dit beheerst wordt. Geen overzicht van formulieren op papier, wel op BlackBoard.

Handleiding stages T&L overzichtelijker maar erg gedetailleerd.

Formulieren zijn niet uniform en duidelijk: geen titel, welke opleiding van toepassing, welke stageperiode, versie, nummer ed. Missen ook logo's en algemene informatie wat ingevuld moet worden door studenten.

Uit gesprekken met OWB stage medewerkers:

- Veel laatste moment werk en piek belasting
- Onvoldoende overname werkzaamheden bij afwezigheid
- Veel zoekwerk om te archiveren in ordners
- Onduidelijke database en daardoor veel zoekwerk
- Onduidelijke werkprocessen

Uit gesprekken met Stagecoördinatoren:

- te weinig overzicht over de vorderingen van de stages
- vertraging in de verwerking van de stukken mbt de stages
- geen signalering van achterstand en kritische opleveringen.
- Weinig communicatie met OWB
- Slechte overname van werkzaamheden als Helga er niet is

Uit gesprekken met opleidingsdirecteuren/coördinatoren

- Zorg over de onvrede bij studenten over trage beoordelingen
- Meedenken van OWB met onderwijs/opleidingen over flexibiliteit en oplossingen niet optimaal.

Op basis van de gesprekken met alle betrokkenen en de observaties zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

- Onderzoeken van de mogelijkheid om één 'stage volg beoordelingsformulier' te maken voor alle drie de opleidingen. (eventueel digitaal)
- Onderzoeken van de mogelijkheid om één 'stage resultaten database' te maken voor alle drie de opleidingen. Onderzoek de mogelijkheid om SIS 'bovah' Student Informatie Systeem te gebruiken.
- Onderzoek of de drie opleidingen kunnen werken met één stage raamwerk (workflow) waarin het OWB in eenheid kan werken en waarbuiten de opleidingen hun eigen details aan kunnen brengen.

Tijdens de gehele periode zijn de volgende punten van aandacht genoteerd:

- Tijdsplanning: periodes stages, wanneer is stages afgelopen, wanneer moeten documenten ingeleverd worden en wie onderneemt actie wanneer dit niet nagekomen wordt. *(aangegeven in takenlijst)*
- Meertalige documenten/formulieren? *(alleen toegepast bij stageovereenkomst, nog niet voor bijvoorbeeld beoordelingsformulieren)*
- Taak OWB in advies buitenlandse stages: nu alleen advies over beurzen. *(Kan wellicht uitgebreid worden.)*
- In communicatie met OWB altijd de volgende informatie vermelden: naam student, opleiding en studierichting, stagebedrijf, datum. *(standaard format formulieren)*
- Buitenlandstages werkprocessen anders dan binnenlandse stages?
- Organisatie taken via e-mailbox stages.velp@wur.nl
- Werkverdeling binnen het OWB. *(ook anderen binnen OWB zullen merken dat er bij stages iets veranderd)*
- Deeltijdstudenten LWM en BNB gaan in de toekomst wellicht ook op stage.

- In checklist aangeven welke documenten een kopie nodig hebben voor Docent en voor SLB en kopieën niet achter het origineel opslaan maar bij elkaar.

In de loop van de veranderingen zijn vele van deze aandachtspunten verwerkt.

4.1 Uitgevoerde veranderingen en werkzaamheden

4.1.1 Database in excel:

Er is gekozen om een nieuwe database te ontwikkelen in Excel, dit is een eenvoudig programma waarover voldoende kennis in huis is. Tot de invoering van een nieuw Studenten Informatie Systeem waarbij waarschijnlijk de stage informatie ook in opgenomen wordt kan dit prima werken. Acces is wellicht handiger maar veel ingewikkelder voor de mensen van het OWB om mee te werken. BOVAH heeft al een stagemodule maar binnen VHL is deze niet ingericht en ontbreekt de kennis om dat te kunnen doen.

Het is essentieel dat er maar 1 file is waar alle informatie te vinden is. Middels filters en sorteringen kunnen overzichten gemaakt worden voor meerdere doeleinden en doelgroepen.

De inhoud van de database is geschikt om van elke student twee stages te volgen, om bedrijven en studenten te mailen met informatie, om Stagecoördinatoren te voorzien van informatie over de ingeleverde informatie van de student inclusief een alert systeem waarbij het verstrijken van een datum wordt gesignaleerd.

De stagedatabase komt op blackboard en kan worden gebruikt door docenten en studenten ter informatie.

4.1.2 Archiveren in stagedossier

Er wordt voor elke student die voor de eerste keer op stage gaat (na het goedkeuren en inleveren van het stageaanvraagformulier) een hangmap gemaakt waarin alle documenten en formulieren worden bewaard. Na afloop van de stage wordt dit dossier overgebracht naar het studentendossier.

Voor elke stage wordt een checklist gemaakt waarop de gegevens van de stage worden geprint. Elk document wat wordt gearhiveerd wordt afgetekend op de checklist met een datum en paraaf van de OWB medewerker die het in het dossier stopt.

4.1.3 Harmonisatie formulieren

De bestaande formulieren zijn overgenomen en gemoderniseerd. De word documenten zijn ook digitaal in te vullen (form). Dit maakt het mogelijk om meer digitaal te werken, mailings via de e-mail etc. De echt noodzakelijke handtekeningen zullen nog gewoon op papier moeten worden gezet.

De formulieren zijn zoveel mogelijk zelfsturend gemaakt: goede titel, duidelijke opleidingsinformatie, invulinstructie, algemene informatie student en stage, document route, formulier nummers en versie, eigenaar document etc.

4.1.4 Werkinstructies OWB

Er is een meer algemene werkinstructie gemaakt, niet taak specifiek. Zie bijlage 2 voor details.

- afhandelen taken via e-mail
- afhandelen taken via vraagpunt
- administratie in database
- distributie documenten
- archivering documenten

4.1.5 Communicatie met Stage coördinatoren

Tijdens de werkzaamheden is er overleg gevoerd over de voorgestelde veranderingen bij het OWB en de voorgestelde invoering van het sharepoint (OWB-stage).

Er was geen overlegstructuur tussen OWB en SC. Binnen het OWB is de teamleider Velp verantwoordelijk voor de stage. Door binnen het OWB voor alle locaties één stagecontactpersoon te hebben is het mogelijk om beter met de verschillende opleidingen en hun stage wensen mee te denken. Tevens biedt dit mogelijkheden om OWB

stagewerkzaamheden binnen VHL te harmoniseren. Op elke locatie is het stageproces aan het veranderen, ideeën en oplossingen worden nu al uitgewisseld tussen Velp en Wageningen. In Leeuwarden zou dit ook opgepakt moeten worden, er is slechts een beginnend overleg geweest.

4.1.6 Taakverdeling binnen OWB

Vanuit het workflow schema zijn de taken die het OWB moet uitvoeren gedefinieerd. De medewerkers van het OWB hebben zelf een keuze gemaakt voor welke taken zij verantwoordelijk willen zijn. Voor elke taak is ook een vervanger aangegeven. Hiermee is het hele werkproces minder kwetsbaar geworden. (zie bijlage 1). Voor elke taak heeft de eerst verantwoordelijke zelf omschreven wat er bij de taak hoort. Hiermee is bereikt dat het voor iedereen duidelijk is wat er gedaan moet worden. De nog ontbrekende gegevens over tijdsduur per week en periode van uitvoering zullen, als ze ingevuld zijn, bijdragen aan het inzicht in de dagelijkse belasting. De teamleider van het OWB kan dit gebruiken in zijn management van de gehele afdeling.

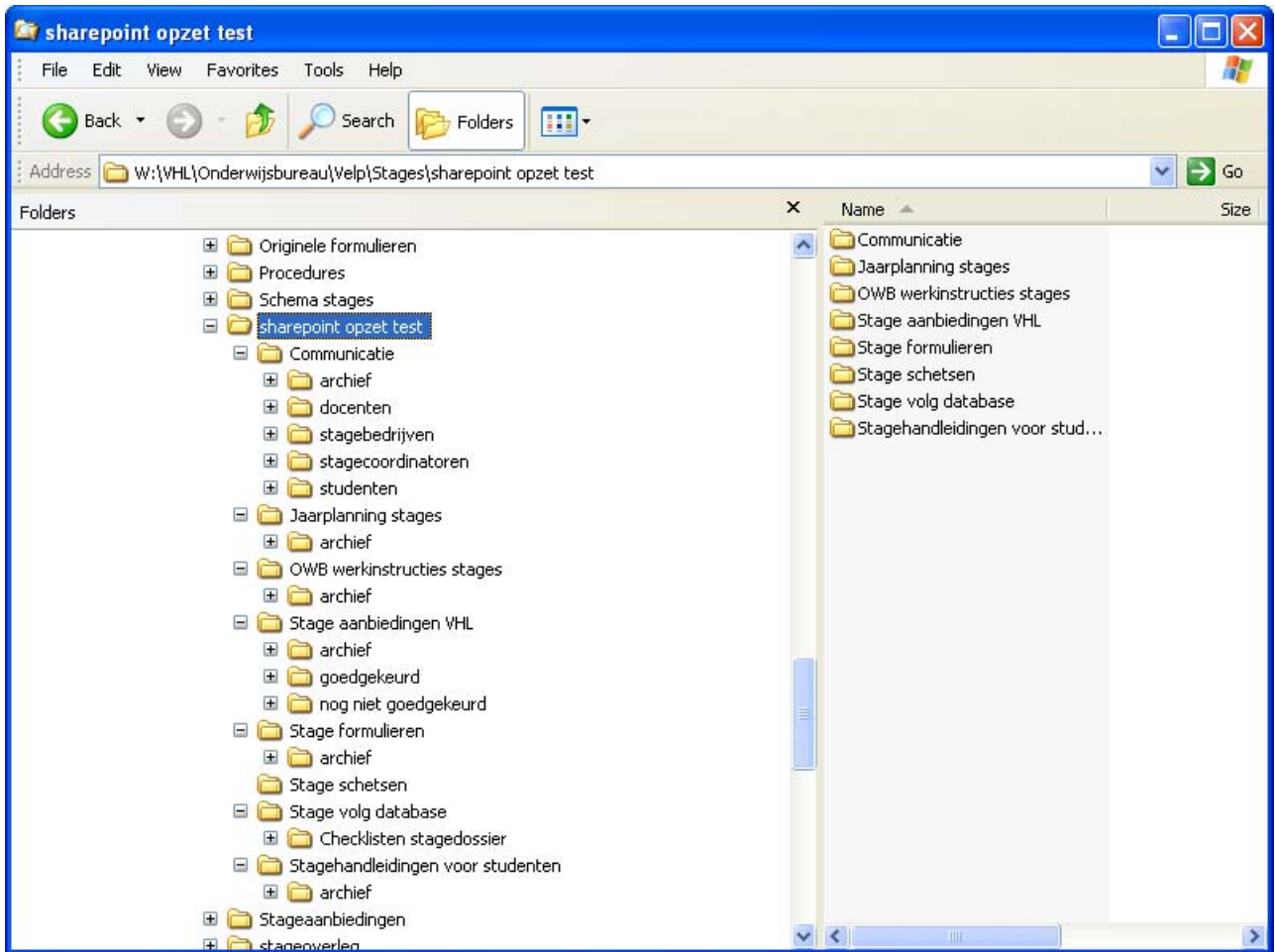
Onder “verantwoordelijk” wordt verstaan: Zelfstandig uitvoeren van een taak in de voor jou beschikbare tijd op een door de werkorganisatie (zie workflow stage processen) bepaald moment. Zelf (tijdig) regelen van vervanging indien noodzakelijk (tweede verantwoordelijke) en als dat niet lukt in overleg treden met teamleden voor een oplossing.

4.1.7 1 sharepoint met alle informatie over stages.

Om te voorkomen dat er op verschillende plaatsen lijsten ontstaan en administratie bijgehouden wordt is de bestaande sharepoint uitgebreid, volgens onderstaande opzet.

Beheer en vraagbaak is GertJan Koopmans te Velp.

Rechten kunnen worden toegekend: SC kunnen lezen en schrijven, OWB kunnen lezen en schrijven, Docenten en studenten kunnen via Blackboard alleen lezen.



4.2 Work flow stages OWB

	Activiteit	Verwacht resultaat / Kritische succesfactor	Toelichting	Formulieren/templates	Advies	Uitvoeren	Informeren	Goedkeuren	Link met databases
0	Voor de stage								
0.1	Bedrijven bieden stageplaats aan	Kwalitatief goede stageplaatsen in een voor studenten toegankelijke database.	Niet permanente stagebedrijven worden gemaild met verzoek tot stageplaats. Na goedkeuring door SC worden deze op de lijst geplaatst.	Brief met stage aanbiedingsformulier voor bedrijven (formulier 2, T&L)	SC	OWB	ST	SC	Sharepoint: Formulieren Communicatie Stageaanbiedingen
0.2	Studenten vragen stageplaats aan	Goedgekeurde stageplaats. Start stagedossier. Opname in stagedatabase.	Studenten kiezen een stageplaats van de lijst met beschikbare bedrijven/stages en vragen persoonlijk goedkeuring aan de SC	Stage aanmeldingsformulier (formulier 4(a) van T&L)		ST	OWB	SC	Sharepoint: Formulieren Stagedatabase
0.3	Toewijzen stagebegeleider	Stagebegeleider voor elke student	Stagebegeleider is de docent die de student begeleid tijdens de stage en de resultaten beoordeeld. Het OWB gebruikt deze informatie om de docent te informeren over stagevoortgang (ingeleverde formulieren en verslagen) en bedrijfsinformatie tbv bezoeken.		Docent	SC	OWB, ST		Sharepoint: Stagedatabase

Gebruikte afkortingen

SC	Stagecoördinator
OWB	Onderwijsbureau
ST	Studenten
SLB	StudieLoopbaanBegeleider
Docent	Stagebegeleidende docent

	Activiteit	Verwacht resultaat / Kritische succesfactor	Toelichting	Formulieren/templates	Advies	Uitvoeren	Infor-meren	Goed keuren	Link met databases
1	Tijdens de stage								
1.1	Stageovereenkomst	Ondertekende stageovereenkomst door stagebedrijf, student en stagecoördinator	Vastleggen juridische en zakelijke aspecten, onderlinge verantwoordelijkheden en ongevallen- en werverzekering.	Stageovereenkomst (formulier 12 T&L)		ST	OWB	SC	Sharepoint: formulieren Stagedatabase
1.2	Student begeleiding documentatie	Informatiepakket en blanco formulieren tbv de begeleiding door de docent	Het OWB voorziet de docent van informatie over student, stageplaats, stage contactpersoon en een blanco bezoek formulier.	Formulieren voor stagebezoek, Formulier functioneringsgesprek		OWB	Docent		Sharepoint: Communicatie formulieren
1.2a	Mailing stagebedrijven(BNB LWM)	Informatie voorziening naar bedrijven en relatiebeheer	De stagebedrijven ontvangen een e-mail met info over (school), stageproces en beoordelingsformulieren.	Functionerings gesprek (Bijlage 1) Beoordelingsformulier stage (Bijlage 2)		OWB			Sharepoint: Communicatie Formulieren
1.3	Terugkomdag (LWM, BNB)	De studenten komen op de terugkomdag, presentielijst	Alle studenten op stage krijgen een uitnodiging (per e-mail) voor de terugkomdag. De presentielijst wordt overgenomen in de database.			OWB	ST, SC	SC	Sharepoint: Communicatie Stagedatabase
1.4	Maandverslag	Eerste melding over de ervaringen tijdens de stage.	Na elke maand vult student het maandverslag in ter vastlegging van het aantal gewerkte stagedagen en de voortgang van de stage. Dit wordt verwerkt in het stagedossier en in de stagedatabase.	Maandverslag van T&L (formulier 7), of Maandverslag voor BNB en LWM		ST	OWB, SC		Sharepoint: Formulieren Stagedatabase
1.5	Bezoekverslag	Tussentijdse beoordeling door de opleiding	Begeleidend docent maakt een afspraak tot het bezoeken van de student op het stagebedrijf en maakt hiervan een verslag. Dit verslag wordt verwerkt in het stagedossier en in de stagedatabase.	Bezoekverslag Formulier (BNB) functioneringsgesprek stagiair (T&L)		Docent	OWB		Sharepoint: Formulieren Stagedatabase
1.6	Functionerings gesprek	Tussentijdse beoordeling door het stagebedrijf		Functionerings gesprek (Bijlage 1) Formulier functioneringsgesprek met stagebegeleider Formulier 6 (T&L)		ST	OWB		Sharepoint: Formulieren Stagedatabase
1.7	Beoordeling formulier (BNB LWM)	Eindbeoordeling door het stagebedrijf	Ingevuld door het stagebedrijf aan het eind van de stage.	Bijlage 2 Beoordelingsformulier stage, Formulier 9 (T&L)		SB	ST, OWB, SC	SC	Sharepoint: Formulieren Stagedatabase
1.8	Tussentijdse beoordeling		Voor buitenland stages						

	Activiteit	Verwacht resultaat / Kritische succesfactor	Toelichting	Formulieren/templates	Advies	Uitvoeren	Infor-meren	Goed keuren	Link met databases
2 Na de stage									
2.1	Stagever-slag	Stageverslagen ter beoordeling bij de docenten.	Student levert stageverslag in bij het OWB. OWB verwerkt dit in de stagedossier/database en distribueert naar docenten			ST	OWB		Sharepoint: Stagedata-base
2.2	Beoordeling Stage verslag	Resultaat van de beoordeling van het stageverslag	De begeleidende docent ontvangt het stageverslag van het OWB en beoordeelt het stageverslag	Beoordeling vaktechnische scriptie formulier Beoordelings-formulier schriftelijk communiceren verslag. (formulier 10 T&L)		Docent	OWB, ST		Sharepoint: Formulieren Stagedata-base
2.3a	Uitnodiging voor eindgesprek (T&L)	Datum-tijd-plaats voor eindgesprek	Docent(en) en student worden per brief uitgenodigd voor een eindgesprek.		Docent	Docent OWB	SC		
2.3b	Vorbereiding assessment eind gesprek	Pakketje kopie van alle ingeleverde formulieren per student voor de SLB'er	Ter voorbereiding op het gesprek ontvangt de SLB'er van iedere student een pakketje met stageformulieren die tot dan toe ingeleverd zijn			OWB	SLB		Stagedatab-ase
2.4	Eind gesprek	Eindbeoordeling en afronding stage.	Tussen begeleidende docent(en) en student, hierbij worden de verschillende ingevulde formulieren alsmede het stageverslag beoordeeld tot een eindcijfer. De eindcijfers worden geadmistreerd in de Excel database	Beoordeling stage en schriftelijk communiceren formulier Beoordeling reflectieverslag en assesmentge-sprek	SC	ST en Docent	OWB	SC	Sharepoint: Formulieren Stagedata-base
2.5	Enquete-stageschets	Informatie over stages beschikbaar voor studenten op Blackboard.	Wordt gebruikt om medestudenten te informeren bij het zoeken naar stagebedrijven.			ST	OWB		Sharepoint: stageschets en
2.6	Invoeren eindcijfers		De eindcijfers worden in 1 to use ingevoerd nadat OWB deze lijsten open gezet heeft voor de SC.			SC			

Alle documenten en resultaten worden in beginsel bij het OWB ingeleverd via het vraagpunt en/of stages.velp@wur.nl, zij administreren de voortgang van de stage en distribueren de documenten naar SC en docent en student.

5 Evaluatie en aanbevelingen

5.1 Evaluatie met OWB

Uit het evaluatie gesprek met de betrokken medewerkers van het OWB bleek dat drie van de vier personen vinden dat de situatie sterk verbeterd is. Ze hebben minder frustraties met zoeken in mappen en bestanden. Alles zit logischer in elkaar en ze hebben daardoor meer plezier in het werken aan stages.

Een persoon vond niet dat de situatie verbeterd was; tijdens haar afwezigheid zou de mailbox niet verwerkt zijn en zij vond dat er dus niets veranderd was de laatste drie maanden. Deze reactie leidde tot grote verontwaardiging bij de andere drie medewerkers. Er is geconstateerd dat het takenschema nog niet genoeg eigen gemaakt was en dat er nog meer ervaring moet worden verkregen met de verschillende onderdelen van het proces. Er is afgesproken om goed met elkaar te blijven communiceren, bijvoorbeeld elke maandag een half uurtje de zaken voor de komende week even doornemen.

De aanpak om samen tot een verandering en verbetering te komen is als prettig ervaren.

5.2 Evaluatie met Stagecoördinatoren

Uit de evaluatie gesprekken met de Stage coördinatoren bleek dat een persoon vond dat er nog veel dingen de afgelopen maand niet goed gegaan zijn. Hij heeft nog niet het gevoel dat alle veranderingen leiden tot een verbetering, zeker niet voor hemzelf, wellicht wel voor de andere stagecoördinatoren. De gemaakte fouten leiden tot een wantrouwend beeld van de capaciteit van het OWB. Het terugwinnen van vertrouwen zal moeten groeien en de verwachting is dat dan ook de voordelen van de veranderingen voor hem zichtbaar worden (nl dat er geen werk meer blijft liggen).

De andere twee stagecoördinatoren waren aanmerkelijk positiever. Er werd benadrukt dat het OWB nog wel goed moet zorgen voor zijn mensen: dat het toch min of meer structureel wegvallen van 26 uur en de kennis die er bij wegvalt roofofbouw pleegt op de mensen die het over moeten nemen. Tegelijk moesten zij op een andere manier gaan werken, dat was veeleisend. De tijdelijke situatie waarbij er een schaduwadministratie werd bijgehouden door een stagecoördinator werd veroorzaakt door ontoegankelijke folders op de netwerkschijf. Ze vonden beiden dat ik goed gewerkt had, aanvankelijk hadden ze de nodige twijfels maar de frisse kijk en daadkracht namen deze twijfels snel weg.

5.3 Aanbevelingen aan het Onderwijsbureau

Algemeen:

Zorg voor een goede communicatie onderling én met de opleidingen. Vergroot elkaars inlevingsvermogen; waarom worden dingen gedaan op welke manier en wat zijn de gevolgen voor de andere partij.

Sta achter de principes die tijdens deze veranderingen leidend zijn geweest en stap daar niet te snel vanaf bij een vraag vanuit de opleiding. Kijk liever samen met de opleidingen hoe het anders kan. Ook dit vergroot elkaars inlevingsvermogen. Het OWB is er immers voor alle opleidingen en heeft niet voldoende FTE's om voor elke opleiding een proces in stand te houden.

Specifiek:

- docenten kunnen meer zelf doen: in een mailtje een link van de stagedatabase sturen naar docenten met uitleg hoe ze kunnen filteren en printen voor wie zij begeleider zijn en een link met de formulieren die ze zelf uit kunnen printen. (dan geen bezoeken meer te maken)
- alle maandverslagen digitaal doorsturen naar docenten, niet meer opslaan in excel database en niet meer opslaan in stagedossier.
- Alles laten lopen via vraagpunt en/of stages.velp@wur.nl niets meer persoonlijk aan OWB medewerkers of aan docenten
- toch nog een keer onderzoeken of stages geadmistreerd kunnen worden in BOVAH: in eerste instantie zei de expert binnen OWB Velp dat dit heel lastig was én dat er een nieuw StudentInformatieSysteem zou komen, maar als dat te lang duurt, is dat wellicht toch een betere optie. Tegelijk is BOVAH dan waarschijnlijk te gebruiken als

relatiebeheersysteem voor stagebedrijven!? Dat is nu een half werkend seligent, waar VHL niet meer in wordt ondersteund.

- overzicht van studie vertraging op moment van stage gaan. Hiervoor is de volgende informatie nodig: start datum studie, ideale start datum stage, werkelijke start datum stage. Dit is niet in 1 database aanwezig. Het is alleen mogelijk middels een koppeling van twee bestanden (BOVAH en Excel).
- thesis opnemen in database stages: noem het dan ook niet meer een stagedatabase maar een 'buitenschoolse curriculum'
- stageplaats zoek systeem meer geaffanceerd maken met oa een 'is vol' vakje.
- stageplaatsaanvraag goedgekeurd door SC is gelijk een stagebedrijf goedkeuring door SC. Dit betekend dat er met 1 formulier minder gewerkt kan worden. (dit is de werkwijze van VHL Wageningen)
- duidelijker vastleggen voor bedrijven en opleiding wie bij VHL contactpersoon is voor wat en omgekeerd bij de bedrijven ook. (bijvoorbeeld over verzekering van studenten)
- Terugkoppeling aan bedrijven na afloop van stage: bedankt voor jullie begeleiding en dit was het resultaat van die student
- Bij inleveren van stageverslag (of andere cruciale documenten): alleen persoonlijk overhandigen aan vraagpunt en een handtekening voor ontvangst geven aan student. (Wageningen heeft dit) indien per post ingeleverd, een e-mail bevestiging sturen
- Exit formulier stagebedrijven: verhuizingen of ophouden te bestaan.
- een klachtenprocedure invoeren. Nu blijven klachten liggen bij de ontvanger (vaak een stage coördinator of docent) en zijn ze onbekend bij het OWB. Dit veroorzaakt 'een vol lopende emmer' en de bekende druppel die een stortvloed van klachten. Bij de bron analyseren van oorzaak en gevolg zorgt voor een meer efficiënt systeem en uiteindelijk in verbeteringen die de dienstverlening van het OWB bevorderen.

5.4 Advies aan opleidingen en stagecoördinatoren.

Voor de stage in Velp wordt een intensieve papieren formulierenstroom in stand gehouden.

Als er kritisch gekeken wordt naar de nut en noodzaak, zou dit teruggebracht kunnen worden tot de essentie van de stage:

goedkeuring stageaanbiedend bedrijf

goedkeuring stageaanvraag student

Stageovereenkomst

eindbeoordeling stagebedrijf

eindbeoordeling opleiding

De tussenliggende informatie over het verloop van de stage (maandverslag, (tussentijds) functioneringsgesprek, bezoekverslag, stageschets/enquête) zouden veel meer in een informele sfeer afgehandeld kunnen worden: ter initiatief van de student en de begeleidende docent en stagecoördinator. Op een modernere manier: e-mail of telefonisch.

De informatie is dan direct waar het moet zijn, zonder tussenkomst van het OWB. Er kan voor gekozen worden om wel formulieren beschikbaar te hebben, maar het vrijwillig laten te gebruiken

Inhoud van deze sleuteldocumenten:

1: Stageaanbiedend bedrijf

naam bedrijf

contactpersoon bedrijf

informatie over het bedrijf (geschikt om te beoordelen door SC of het bedrijf kwalitatief voldoende is)

beschikbare begeleiding

intern informatie toevoegen over eerdere ervaringen

Goedkeuring stagecoördinator

2: Aanvraag stage

Naam en adres student

Naam en adres stagebedrijf

Opleiding en studierichting

Stage periode (begin en eind datum)

Stage omschrijving: eerste, tweede, buitenland etc.
Leerdoelen stage (POP)
Akkoord Stage coördinator en student

3: Stageovereenkomst
Naam en adres student
Naam en adres stagebedrijf
Opleiding en studierichting
Stage periode
juridische en zakelijke aspecten, onderlinge verantwoordelijkheden en ongevallen- en wa-verzekering, vergoeding, werkzaamheden
Akkoord stage bedrijf, stage coördinator en student

4: Eindbeoordeling stage door stagebedrijf
Datum
Aantal gewerkte dagen
Voortgang werkzaamheden
Functioneringsgesprek
Beoordeling (aan de hand van de criteria, invoegen in dit formulier)
Akkoord bedrijfsbegeleider en student

5: Eindbeoordeling stage door opleiding
Datum
Beoordeling stageverslag (aan de hand van de criteria, invoegen in dit formulier)
Beoordeling eindgesprek (aan de hand van de criteria, invoegen in dit formulier)
Eindcijfer
Akkoord schoolbegeleider(s) en student

6 Kwaliteitsborging IMARES

IMARES beschikt over een ISO 9001:2000 gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem (certificaatnummer: 08602-2004-AQ-ROT-RvA). Dit certificaat is geldig tot 15 december 2009. De organisatie is gecertificeerd sinds 27 februari 2001. De certificering is uitgevoerd door DNV Certification B.V. Het laatste controlebezoek vond plaats op 22-24 april 2009. Daarnaast beschikt het chemisch laboratorium van de afdeling Milieu over een NEN-EN-ISO/IEC 17025:2005 accreditatie voor testlaboratoria met nummer L097. Deze accreditatie is geldig tot 27 maart 2009 en is voor het eerst verleend op 27 maart 1997; deze accreditatie is verleend door de Raad voor Accreditatie. Het laatste controlebezoek heeft plaatsgevonden op 15 december 2009.

Verantwoording

Rapport C049/09
Projectnummer: 4304300501

Verantwoording

Dit rapport is met grote zorgvuldigheid tot stand gekomen. De inhoudelijke kwaliteit is intern getoetst door een collega en het betreffende afdelingshoofd van Wageningen IMARES.

Akkoord: John de Graaff
HRM adviseur Wageningen IMARES

Handtekening:

Datum: 3 juni 2009

Akkoord: Henk van der Mheen
Afdelingshoofd Aquacultuur Wageningen IMARES

Handtekening:



Datum: 3 juni 2009

Aantal exemplaren: 10
Aantal pagina's: 19
Aantal bijlagen: 2

Bijlage A. Takenverdeling OWB stages

Taak	Eerste verantw. ¹	Tweede verantw.	Omschrijving taak	Tijd per week	Periode
Voor de stage begint					
0.1 mailing stagebedrijven + response verwerking	Helga	Tineke			
0.2 verwerking stage aanmeldingsformulier van studenten + dossier aanmaken + checklist uitdraaien	Helga	Wilma			
0.3 verwerken stagebegeleiders + bezoekenmapjes maken voor docenten (taak 1.2)	Tineke	Annet	De stagecoördinator wijst stagiair(s) toe aan een begeleidend docent en geeft dit door aan OWB. OWB maakt voor de begeleidende docent een bezoekenmapje met daarin per student: - Stagebezoekformulier (BNB/LWM) - Formulier functionerings-gesprek (T&L) - aanmeldingsformulier (let op 1 ^e /2 ^e stage!) - stagebereikbaarheids-formulier - maandverslag Datum verspreiding vermelden in database + initialen		
Tijdens de stage					
1.1 maken en verwerken van stageovereenkomsten	Wilma	Tineke	Database datum invoeren, kopie maken, origineel naar student kopie archief. Als niet alle handtekeningen er op staan terug naar ??		
1.2 Mailing stagebedrijven met info over stageproces, school en beoordelingsformulieren.	Tineke	Annet	Een week na de start van de stage krijgen de stagegevers per mail een begeleidende brief waarin de procedure staat beschreven. Daarnaast ontvangen zij voor BNB en LWM: - 1.6 formulier functioneringsgesprek - 1.7 beoordelingsformulier Voor T&L: - 6 formulier functioneringsgesprek Datum verzending vermelden in database + initialen		
1.3 uitnodiging terugkomdag studenten BNB en LWM	Tineke	Helga	De stagecoördinator bepaalt een terugkomdag voor studenten die hun 1 ^e stage doen. Hij stelt een brief op en een programma die per mail aan de studenten word verstuurd.		
1.4 verwerking maandverslagen	Annet	Helga	Zoeken op Excel, invoeren van de maand en direct naar docent kopie maken en kopie naar docent origineel in de map.		
1.5 verwerking bezoekverslagen	Annet	Wilma	Inschrijven in excel met datum ontvangst, origineel bakje naar SC, na retour ??? meteen in stagedossier. Geen kopie gemaakt		

¹ Onder "verantwoordelijk" wordt verstaan: Zelfstandig uitvoeren van een taak in de voor jou beschikbare tijd op een door de werkorganisatie (zie workflow stage processen) bepaald moment. Zelf (tijdig) regelen van vervanging indien noodzakelijk (tweede verantwoordelijke) en als dat niet lukt in overleg treden met teamleden voor een oplossing.

Taak	Eerste verantw. ¹	Tweede verantw.	Omschrijving taak	Tijd per week	Periode
1.6 verwerking functioneringsgesprekformulieren	Annet	Helga	In Excel inschrijven met datum ontvangst, contactpersoon/docent, kopie maken naar docent, origineel in dossier.		
1.7 verwerking beoordelingsformulieren van stagebedrijven BNB en LWM	Annet	Helga	in Excel datum ontvangst Kopie + origineel naar SC, retour akkoord dan alle twee in archief		
Na de stage					
2.1 Verwerking stageverslagen	Helga	Tineke			
2.2 verwerking beoordeling stage(verslagen)	Helga	Tineke			
2.3 versturen van uitnodigingen voor eindgesprekken	Annet	Helga	Krijgt van Helga door van docent welk uur en welke dag, per brief uitnodiging versturen. (alleen voor T&L) (weet niet wie initiatief heeft tot uitnodigen.		
2.4 verwerking beoordeling assesment gesprekken BNB/LWM	Tineke	Helga	Datum ingekomen beoordelingsformulier in database vermelden + initialen. Controleren of aan alle verplichtingen is voldaan. Zo ja, dan is stage afgerond, SC vragen de stage in te voeren in 12Use. Na afronding, student afvoeren naar tab – afgeronde stages.		
2.5 verwerking stageschets/enquete	Wilma	Annet	Moet naar sharepoint.		
2.6 invoeren eindcijfers in Excel hoort bij taak 2.2 en 2.4					
Overig					
Bijhouden Mailbox	Helga		Alle in- en uitkomende mail wordt verstuurd via Stages.Velp@wur.nl . Deze mailbox kan gelezen worden door Helga, Tineke, Wilma en Annet. Elke medewerker heeft een eigen kleur vlaggetje. Helga (blauw), Tineke (geel), Wilma (groen) en Annet (paars). Elke mail die binnen komt wordt door de eerste die hem opent, gelezen en beoordeeld wie de mail afhandelt (rekening houdend met de takenlijst) en plakt de kleur vlag aan deze mail. (zodra er dus een vlaggetje aan hangt, is de mail gelezen en toegewezen aan iemand) Elke medewerker kijkt in de mailbox om de toegewezen mails af te handelen. Is de taak afgehandeld dan de e-mail overbrengen naar een 'afgehandeld' mapje in dezelfde mailbox.		
Logistiek Vraagpunt					

Bijlage B: Werkinstructies OWB stages.

Iedere medewerker van het OWB die betrokken is bij de stages heeft een of meerdere taken (+ omschrijving)

In onderstaande werkinstructies wordt beschreven hoe die taken uitgevoerd worden.

afhandelen taken via e-mail

Alle in- en uitkomende mail wordt verstuurd via Stages.Velp@wur.nl. Probeer in alle documenten dit adres te melden en niet een individueel adres.

Deze mailbox kan gelezen worden door Helga, Tineke, Wilma en Annet.

Elke medewerker heeft een eigen kleur vlaggetje. Helga (blauw), Tineke (geel), Wilma (groen) en Annet (paars).

Elke mail die binnen komt wordt door de eerste die hem opent, gelezen en beoordeeld wie de mail afhandelt (rekening houdend met de takenlijst) en plakt de kleur vlag aan deze mail. (zodra er dus een vlaggetje aan hangt, is de mail gelezen en toegewezen aan iemand)

Elke medewerker kijkt in de mailbox om de toegewezen mails af te handelen. Is de taak afgehandeld dan de e-mail overbrengen naar een 'afgehandeld' mapje in dezelfde mailbox.

afhandelen taken via vraagpunt

Alle documenten die via het vraagpunt binnen komen worden direct verwerkt in de stagedatabase. Indien dit gedaan is wordt er 'DB + initiaal' op het document geschreven. Als er dus geen 'DB + initiaal' op het document staat is het document alleen maar ingenomen en nog niet verwerkt.

Alle documenten worden naar de inkomende post bakjes gebracht (bureau Helga)

Iedere medewerker die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van die taak, pakt de formulieren of documenten uit het bakje en handelt dit volgens de 'route' of de taakomschrijving verder af (invoeren in Database, kopie maken, distribueren naar docenten en of Stagecoördinatoren etc.)

administratie in database

de database is zo opgezet dat de hele stage gevolgd kan worden van aanvraag tot en met eindcijfer.

Voor de verschillende opleidingen zijn verschillende worksheets gemaakt. Elke opleiding heeft specifieke kolommen met informatie die bijgehouden moet worden.

De eerste invoering van een stageaanvraagformulier gebeurt door na de laatste regel een nieuwe regel te vullen.

Ga niet aan de gang met kopiëren of invoegen want dan raken de formules die zorgen voor de alerts, van slag.

Op het moment dat er 'opleveringen' ingevoerd worden (stage aanvraag formulier, maandverslag, terugkomdag, etc.) vul je altijd een datum in! (en geen kruisje). Dit is van belang voor de werking van de alerts in het systeem.

Als een stage volledig is afgerond, dan wordt de hele regel verplaatst naar een worksheet: 'afgeronde stages'. Let op dat voor de verschillende opleidingen verschillende kolomindeling is gebruikt.

distributie documenten

Op de formulieren staat wat er moet gebeuren met het formulier zodra het bij het OWB binnengekomen is.

Maak van de formulieren een kopie indien nodig.

Distribueer de formulieren naar de SC via de bakjes op de kast in het OWB

Distribueer de formulieren en documenten naar de docenten via het vraagpunt of via de postbakjes in de docentenkamer.

Vertrouwelijke documenten altijd via vraagpunt.

archivering documenten

het stagedossier is ondergebracht in hangmappen.

Wanneer een student het eerste stageaanvraag formulier inlevert wordt dit formulier gebruikt om een stagedossier te maken. De gegevens worden ingevoerd in de stagedatabase en vervolgens wordt er via word (zie sharepoint, stagevolg database, checklist) een checklist gemaakt. Niet deze vast aan een plastic insteekhoes.

Als er een document of formulier ingeleverd wordt dan is er een kopie gemaakt, wordt er op de checklist afgevinkt met 'initiaal' dat het in het dossier zit en wordt de kopie achter de plastic insteekhoes geplaatst. Zo is op het moment dat de kopieën gedistribueerd moeten worden alles in 1 greep te pakken hoeven er niet allerlei paperclips los gemaakt te worden.