

Gespreksnotitie 'Kansen in de klantreis'

Een perspectief na vier en een half jaar Onderwijsloket

Notitie, 5 juli 2024.

Geschreven door Stichting Onderwijs in

Sanne van Kempen

Directeur Stichting Onderwijs in

sanne@onderwijs.in

Inleiding

Het Onderwijsloket is actief in de oriëntatiefase van de klantreis van een toekomstige onderwijsprofessional, in eerste instantie gericht op overstappers naar het onderwijs (daarmee indirect ook voor andere relevante betrokkenen zoals opleidingen, scholen, regio's. Maar niet expliciet gericht op de doelgroep van studiekezers). 4,5 jaar geleden is het Onderwijsloket opgezet als landelijk informatie- en adviescentrum voor iedereen die een overstap naar het onderwijs overweegt.

Het informatie- en adviescentrum bevat inmiddels een grote hoeveelheid kennis, expertise, content, data en ervaring. Dagelijks worden veel verschillende mensen geholpen, op verschillende manieren. Met de vele kennisartikelen op het webplatform, over de verscheidenheid aan opleidingen, subsidies of praktische zaken, de routetool die aan de hand van vier vragen iemand helpt met zicht op zijn of haar mogelijkheden richting het onderwijs, de onderwijsnavigator met contactgegevens van alle opleidingen en verschillende initiatieven in het onderwijs, en nog veel meer. Dit alles is en wordt ontwikkeld vanuit de basis van de opdracht; informeren en adviseren in de oriëntatiefase, gericht op landelijke, algemeen geldende informatie met een objectief karakter.

Toen het Onderwijsloket vier en een half jaar geleden begon, was direct duidelijk dat dit initiatief ging helpen in de veelheid van informatie, mogelijkheden, routes en subsidies voor werken in het onderwijs. Maar het was óók direct duidelijk dat er nog meer problemen (of kansen) gesignaleerd zouden worden in de verdere klantreis (na de oriëntatiefase): juist omdat de opdracht zich specifiek richt op een deel van de oriëntatiefase, en niet de gehele klantreis. Intussen zijn er steeds meer (regionale) initiatieven ontstaan die een rol vervullen in de stap naar het onderwijs, waaronder de RAP-regio's en nu de onderwijsregio's, en worden er in 2025 landelijke campagnes uitgerond die weer nieuwe dynamiek en vragen oproepen.

Op basis van onze ervaring beschrijven we waar volgens ons kansen liggen om potentiële hun klantreis succesvol te laten doorlopen en hoe deze gerealiseerd zouden kunnen worden. De beschreven kansen zijn verschillend van aard: van groot tot klein, technisch tot inhoudelijk, bovenregionaal en landelijk, en van idee tot concreter plan. Het is ook niet vooraf bepaald wie de initiatieven zou moeten opzetten, uitvoeren, aansturen, betalen en meer. Het doel van dit document is om stof tot nadenken te bieden en daar vervolgens met elkaar het gesprek over te voeren. Waarbij we de potentiële onderwijsprofessional (i.e. de "klant") en zijn/haar behoeften centraal kunnen blijven stellen.

Kansen in de klantreis

Die potentiële onderwijsprofessional helpen om vanaf interesse tot de start te doorlopen en een goede keuze te maken voor en over werken in het onderwijs.

Allereerst

Door in elke fase van de klantreis van een overstapper een overzichtelijke samenwerking te creëren tussen de regioloketten, lerarenopleidingen, scholen en het landelijke onderwijsloket, zal een overstapper veel beter zijn weg vinden tussen alle relevante informatie- en hulpbronnen. Bijvoorbeeld door al het regionale aanbod te bundelen op een landelijke site (in plaats van het alleen aanbieden per regio) krijgen overstappers een veel vollediger beeld van wat er mogelijk is aan oriëntatiemogelijkheden. Zij weten deze activiteiten beter te vinden, waardoor de toestroom bij de activiteiten in de regio ook een stuk groter wordt. Een georganiseerde meeloopdag waar maar één overstapper op af komt hoort tot het verleden als het gekoppeld is aan een platform met meer dan 40.000 bezoekers per maand. En zo zijn er nog veel meer voordelen aan de integrale aanpak van de klantreis op regionaal en landelijk niveau.



Figuur 1. De klantreis die een potentiële onderwijsprofessional doorloopt

Alle kansen/ideeën die in dit document staan beschreven zijn te categoriseren op vier niveaus:

1. **Type dienstverlening:** gaat het om persoonlijke dienstverlening, online dienstverlening, een nieuwe activiteit of dataverzameling?
2. **Fase in de klantreis:** voor welke fase van de klantreis is dit initiatief relevant?
3. **Geografisch niveau:** voor welke geografische dimensie is dit een kans (regionaal, bovenregionaal of landelijk)?
4. **Doelgroep:** wat is de directe doelgroep* van dit initiatief (de potentiële onderwijsprofessional of de regio)?

* Voor elk idee geldt dat deze uiteindelijk ten behoeve is voor de potentiële onderwijsprofessional en hem of haar beter in staat stelt de klantreis te doorlopen. Maar soms kunnen we dat ook bereiken door de regio's hier (vanuit landelijk/bovenregionaal niveau) beter bij te helpen.

Overzicht van de ideeën / kansen

Hieronder zijn alle kansen in een tabel gezet om overzicht te geven van de veelheid en variatie ervan. Op de pagina's die volgen, staan alle ideeën afzonderlijk beschreven. De lijst van ideeën is zoals hierboven al gezegd zeker niet volledig of af. Het is nadrukkelijk bedoeld als gespreksstof. Voel je dus vrij om te reageren, aan te vullen en erover in gesprek te gaan.

	Idee	Korte beschrijving	Type dienstverlening	Fase in de klantreis	Niveau geografie	Doelgroep
1	Persoonlijk advies optie A	Opzetten van samenwerking voor persoonlijke dienstverlening tussen landelijke tot regionale adviseurs, voor beter en consistentere advies.	Persoonlijk	Fase 1 - 6	Landelijk	Regioadviseur (en daarmee potentiële onderwijsprofessional)
2	Persoonlijk advies optie B	Opzetten van integrale dienstverlening van landelijke tot regionale adviseurs, voor beter, efficiënter en consistentere advies.	Persoonlijk	Fase 1 - 6	Landelijk	Regioadviseur (en daarmee potentiële onderwijsprofessional)
3	Matchingsplatform	Een online platform waar vraag en aanbod elkaar vindt. Inclusief een profielendatabank en een vacatureplatform met vacature-aanbod vanuit alle regio's en alle scholen – voor zowel het PO, VO, MBO als HO. Met ook ondersteunende en leidinggevende functies.	Online	Fase 4 (mogelijk ook al interessant in fase 2)	Landelijk, bovenregionaal	Potentiële onderwijsprofessional
4	Activiteitenkalender	Een online tool waarin al het activiteitenaanbod gebundeld is, zoals oriëntatie-activiteiten landelijk en in verschillende regio's.	Online	Fase 2 (mogelijk ook fase 4 en 5)	Wederzijdse integratie van landelijk en regionaal aanbod.	Potentiële onderwijsprofessional
5	Vorbereidingsplatform	Een online platform waarmee overstappers zich kunnen voorbereiden op hun start in het onderwijs.	Online, mogelijk aangevuld met persoonlijke dienstverlening	Fase 5 (met mogelijkheid om content ook in fase 2 in te zetten)	Landelijk, eventueel aangevuld met regionale activiteiten	Potentiële onderwijsprofessional
6	Loket voor scholen	Een loket met informatie en advies voor scholen met betrekking tot overstappers en alles wat daarbij komt kijken.	Persoonlijke en online dienstverlening (en mogelijk ook data)	Fase 1 t/m 6, maar mogelijk zelfs uit te breiden tot en met fase 9.	Landelijk	Regio's, besturen en scholen
7	Georganiseerde matchingsactiviteiten	Activiteiten georganiseerd om kandidaten en scholen bij elkaar te brengen om te komen tot een match voor werk- en/of leerplek.	Activiteiten	Fase 4	Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.	Potentiële onderwijsprofessional en scholen
8	Georganiseerde selectie	Gezamenlijk georganiseerde selectieprocedure voor het selecteren van een interessante doelgroep.	Activiteiten	Fase 4	Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.	Potentiële onderwijsprofessional en scholen
9	Georganiseerde oriëntatieactiviteiten	Gezamenlijk georganiseerde oriëntatieactiviteiten, volgens een gedeeld format afgestemd op (de geografische spreiding van) de doelgroep.	Activiteiten	Fase 2	Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.	Potentiële onderwijsprofessional en regio
10	API-koppeling voor alle landelijke content	De (5000+) content items van het Onderwijsloket, en andere relevante data, worden beschikbaar gesteld aan regio's via	Onlinedienstverlening	Fase 2 en uit te breiden naar alle andere fases.	Integratie van landelijk en regionale content	Regio

		een API, zodat zij deze informatie in hun eigen website kunnen integreren.				
11	Regiowebsites met gedeeld CMS voor optimale contentsharing (SaaS-product)	Werken aan een gedeeld en flexibel inzetbaar webplatform waarmee krachten worden gebundeld en de kwaliteit van de gegeven informatie hoger is. We bouwen een bovenregionaal Content Management System (CMS) met een gedeelde onderliggende techniek (het Onderwijsloket als SaaS-product). Doelen: de (web)techniek wordt (overal) beter, de informatie wordt overal gezamenlijk gebruikt en daarom correcter en consistent en de regio's worden ontzorgd. Zij hoeven zelf niet met ingewikkelde IT-systemen te werken, regio's hoeven niet zelf alle artikelen te schrijven.	Online	Alles fases	Wederzijdse integratie van landelijk en regionale content	Regio
12	Bovenregionaal Applicant Tracking System (ATS) en Customer Relationship Management (CRM)	Een managementtool voor (landelijk en regionale) loketten om overstapper te kunnen volgen tijdens hun klantreis, om hen op maat te kunnen helpen en mogelijke knelpunten te signaleren. De tool biedt daarnaast inzicht in het netwerk van alle stakeholders in de klantreis. NB. Er loopt momenteel een pilot op dit onderwerp.	Online	Alle fases	Wederzijdse integratie van landelijk en regionale data	Regio
13	Volgen van en dataverzameling over de overstappers	Door bovenregionaal gebruik te maken van gedeelde (ICT-) systemen kunnen we meer én relevantere gegevens over de doelgroepen verzamelen, deze monitoren en analyseren, en op basis daarvan (data gedreven) interventies uitvoeren.	Online	Alle fases	Wederzijdse integratie van landelijk en regionale data	Regio
14	Mijn Onderwijsloket	Uitbreiding van onderwijsloket.com (en optioneel regio'sites) waarop de overstapper kan inloggen, om zijn persoonlijke overstap vorm te kunnen geven. Een uitgewerkte demo van dit idee is hier te zien: mijn.onderwijsloket.com	Online	Alle fases	Landelijk en regionaal geïntegreerd.	Potentiële onderwijsprofessional
15	Beeldbank	Een beeldbank met divers foto- en videomateriaal die voor alle stakeholders in de klantreis te gebruiken zijn, zodat zij geen gebruik meer hoeven te maken van <i>stockmateriaal</i> . Oa. Het ontwikkelde materiaal vanuit WerkenmetdeToekomst, maar bijvoorbeeld ook van Klaar voor de stap.	Online	Alle fases	Landelijk	Regio

De ideeën per stuk uitgeschreven

1. Persoonlijk advies optie A

Landelijke en regionale adviseurs werken samen – samen opleiden, basiskennis, werkwijze, formats, etc. Dit doen ze door bijvoorbeeld intervisie te organiseren, maandelijks casussen te bespreken die voorkomen en elkaar te updaten bij wijzigingen in wet, cao, regelingen, en nieuwe routes of opleidingen. Doordat regionale adviseurs samen met de landelijke adviseurs kennis en ervaringen uitwisselen stijgt de kwaliteit van de informatievoorziening en versterkt het tegelijkertijd de warme doorverwijzing binnen de klantreis, waardoor de kans op een succesvolle start nog groter wordt. Daarnaast heeft het ook een organisatorisch voordeel, waarbij landelijke en regionale adviseurs onderling als back-up van elkaar kunnen fungeren, om daarmee ook de continuïteit van de dienstverlening te optimaliseren.

Type dienstverlening: persoonlijke dienstverlening

Fase in de klantreis: fase 2 (oriënteren)

Niveau geografie: landelijk of bovenregionaal

Doelgroep: regio. Dit initiatief is gericht op de regio, waarbij adviseurs worden opgeleid. Dit heeft vervolgens natuurlijk ook indirect invloed op de klant.

2. Persoonlijk advies optie B

Net als bij optie a is het doel om de kwaliteit van de persoonlijke dienstverlening te optimaliseren, maar bij optie B is de werkwijze en organisatie hiervan anders. Bij deze optie zijn de adviseurs een gezamenlijk team en worden er niet alleen intervisiebijeenkomsten georganiseerd om kennis te delen, maar wordt er door het gehele team continu samengewerkt. Het huidige team van het Onderwijsloket zou dan worden uitgebreid met adviseurs die naast de basiskennis (die iedere adviseur van het Onderwijsloket heeft), specifieke expertise heeft op een regio. Hij of zij weet net iets meer van die regio, heeft de contacten om navraag te doen en heeft een netwerk in die brede regio. De huidige adviseurs werken ook op zo'n manier, maar hebben een inhoudelijke expertise met bijbehorend netwerk (denk aan internationale vraagstukken, subsidies, wet- en regelgeving of een specifieke onderwijssector).

Type dienstverlening: persoonlijke dienstverlening

Fase in de klantreis: fase 2 (oriënteren)

Niveau geografie: landelijk of bovenregionaal

Doelgroep: regio. Dit idee is gericht op de regio, waarbij adviseurs worden opgeleid. Dit heeft vervolgens natuurlijk ook indirect invloed op de klant.

3. Matchingsplatform

Een van de grootste knelpunten in de klantreis van een overstapper zit in de matchingsfase, waar het gaat om het daadwerkelijk vinden van de best passende plek in het onderwijs. Hierin is het van belang om vraag en aanbod soepel met elkaar te verbinden. Dit gaat dan ook verder dan een vacaturebank, de symmetrie tussen school en kandidaat in het matchingsproces is essentieel voor een duurzame succesvolle match.

Om de kans van slagen zo groot mogelijk te maken, is het van belang dat scholen en kandidaten een zo goed mogelijk overzicht hebben van de mogelijkheden. Dit beperkt zich niet tot de grenzen van de regio. Daarom is bovenregionale samenwerking en overzicht essentieel. Veel van het huidige personeel werkt in een andere (onderwijs)regio dan ze wonen, dit geldt ook voor de bereidheid van potentiële overstappers, velen van hen wonen op reisafstand van scholen uit veel meer dan één regio. Het bijkomende voordeel voor de scholen is dat veel meer potentiële gegadigden hun school weten te vinden voor een mogelijke match. Voor de matching is het nodig om een profielendatabase te bouwen en een vacaturebank, om vervolgens daadwerkelijk te kunnen matchen.

Type dienstverlening: onlinedienstverlening

Fase in de klantreis: fase 4 (matchen), mogelijk ook al interessant in fase 2

Niveau geografie: landelijk of bovenregionaal

Doelgroep: regio. Dit platform is gericht op zowel de potentiële onderwijsprofessional, als ook op de regio (scholen, besturen) die de vacatures plaatsen.

4. Activiteitenkalender

Heel overzichtelijk zou het zijn als er een landelijke activiteitenkalender zou worden ontwikkeld voor het overzicht aan alle activiteiten in de klantreis van een overstapper. Dat helpt regio's om meer mensen naar hun activiteiten te krijgen, en het helpt overstappers om het overzicht te hebben van wat ze mogelijk zouden kunnen doen in hun oriëntatie. Meer nog dan tijdens de matchingsfase zijn potentiële overstappers bereid over de regiogrenzen heen te reizen om deel te nemen aan passende activiteiten op een moment dat hen goed past. Belangrijk is dat bestaande overzichten worden gebundeld, en aanbieders zoals regio's, zelf zorgdragen voor het neerzetten van de activiteiten die dan op de landelijke kalender getoond kunnen worden.

Op dit moment zijn er tientallen verschillende activiteitenkalenders met hun eigen aanbod. Een landelijke activiteitenkalender moet dit aanbod gaan bundelen.

Type dienstverlening: Onlinedienstverlening

Fase in de klantreis: Fase 2 (mogelijk ook fase 4 en 5)

Niveau geografie: Wederzijdse integratie van landelijk en regionaal aanbod.

Doelgroep: Potentiële onderwijsprofessional

5. Voorbereidingsplatform

Het integreren van het huidige voorbereidingsplatform, [Klaar voor de Stap](#), in de landelijk onlineklantreis.

Daarnaast ook het uitbreiden van Klaar voor de stap naar meer doelgroepen, sectoren en thema's, dus breder dan alleen voor de universitaire lerarenopleidingen waar het momenteel op gericht is.

Type dienstverlening: Online, mogelijk aangevuld met persoonlijke dienstverlening

Fase in de klantreis: Fase 5 (met mogelijkheid om content ook in fase 2 in te zetten)

Niveau geografie: Landelijk, eventueel aangevuld met regionale activiteiten

Doelgroep: Potentiële onderwijsprofessional

6. Loket voor scholen

Scholen hebben, net als overstappers, behoefte aan informatie over werken in het onderwijs, maar dan vanuit schoolperspectief. Daarom is het idee voor een schoolloket ontstaan. Een plek met alle informatie over bijvoorbeeld het aanstellen van zij-instromers, subsidies, regels, mogelijkheden voor extra bevoegdheden voor zittend personeel en meer.

Type dienstverlening: Persoonlijke en online dienstverlening (en mogelijk ook data)

Fase in de klantreis: Fase 1 t/m 6, maar mogelijk zelfs uit te breiden tot en met fase 9.

Niveau geografie: Landelijk

Doelgroep: Regio's, besturen en scholen

7. Georganiseerde matchingsactiviteiten

Activiteiten georganiseerd om kandidaten en scholen bij elkaar te brengen om te komen tot een match voor werk- en/of leerplek. Dit gebeurt al succesvol voor de doelgroep van eerstegraads docenten bij het traineeship [Trainees in onderwijs](#). Het concept en de werkwijze kan goed worden uitgebreid naar andere doelgroepen.

Type dienstverlening: Activiteiten

Fase in de klantreis: Fase 4

Niveau geografie: Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.

Doelgroep: Potentiële onderwijsprofessional en scholen

8. Georganiseerde selectie

Gezamenlijk georganiseerde selectieprocedure voor het selecteren van een interessante doelgroep. Dit gebeurt al succesvol voor de doelgroep van eerstegraads docenten bij het traineeship [Trainees in onderwijs](#). Het concept en de werkwijze kan goed worden uitgebreid naar andere doelgroepen.

Type dienstverlening: Activiteiten

Fase in de klantreis: Fase 2

Niveau geografie: Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.

Doelgroep: Potentiële onderwijsprofessional en scholen

9. Georganiseerde oriëntatieactiviteiten

Gezamenlijk afgestemde oriëntatieactiviteiten, volgens een gedeeld format afgestemd op (de geografische spreiding van) de doelgroep.

Type dienstverlening: Activiteiten

Fase in de klantreis: Fase 2

Niveau geografie: Dit kan mogelijk op alle niveaus afhankelijk van de aanpak.

Doelgroep: Potentiële onderwijsprofessional en regio

10. API-koppeling voor alle landelijke content

Met de Onderwijsloket API kunnen regionale initiatieven gebruik maken van de informatie van het Onderwijsloket, en deze inzetten zoals ze dat zelf willen. Bij het landelijke Onderwijsloket hebben we de afgelopen jaren een rijke database gebouwd met informatie over werken in het onderwijs - voornamelijk gericht op de oriënterende overstapper. Deze informatie wordt continu gecontroleerd op juistheid, de informatie wordt actueel gehouden en uitgebreid waar nodig. Dit wordt gedaan met verschillende belangrijke bronnen en hulp van partners en experts uit het veld, zoals bijvoorbeeld op het gebied van de wetten, de cao's, bevoegdheden, regelingen en routes.

Wij zien in de praktijk dat dit op regionaal niveau ook gebeurt; regioloeketten hebben hun eigen websites met artikelen, veelgestelde vragen en soms een routetool. Dat betekent twee dingen:

1. We doen dubbel werk: informatie verzamelen, content schrijven en deze onderhouden.
2. We bieden niet altijd allemaal dezelfde informatie en soms zelfs tegenstrijdige informatie.

Dat betekent dat we ten eerste onze tijd, energie en expertise inefficiënt inzetten, maar ook dat we onduidelijkheid creëren voor de overstapper. Vanuit dat perspectief willen we gaan werken aan een oplossing voor deze knelpunten, waarbij alle regioloeketten geautomatiseerd toegang krijgen tot de informatiebron van het Onderwijsloket. Hiermee kan men per (regionaal) initiatief deze informatie naar eigen inzicht verwerken in hun eigen website. Dat betekent dat ieder regioloeket ten alle tijde kloppende, actuele en volledige informatie op de website heeft staan over landelijke, algemeen geldende regelgeving.

Type dienstverlening: online

Fase in de klantreis: fase 2 (oriënteren)

Niveau geografie: bovenregionaal

Doelgroep: regio

Lees verder over dit idee op [onze website](#).

11. Regiowebsites met gedeeld CMS

Een deel van de dienstverlening van regioloeketten vindt online plaats - van informeren en adviseren, tot het toegankelijk maken van het vacature- en activiteiten aanbod voor de doelgroep. Dat houdt in dat elk regioloeket zijn eigen website heeft (of zou moeten hebben, dan wel momenteel in ontwikkeling is) waarmee het mensen binnen die regio bedient. Deze regionale aanpak resulteert in drie dingen:

1. We doen dubbel werk: informatie verzamelen, content schrijven en deze onderhouden.
2. We investeren financiële middelen in soortgelijke oplossingen.
3. We bieden niet altijd allemaal dezelfde informatie en soms zelfs tegenstrijdige informatie.

Daarom willen we bovenregionaal, en samen met het landelijke Onderwijsloket, gaan werken aan een gedeeld en flexibel inzetbaar web platform, waarmee we:

- Gezamenlijk investeren in een gedeelde, whitelabel software-oplossing; concreet betekent dat dat er vanuit één softwareproduct meerdere websites gefaciliteerd worden;
- Informatie van het landelijke Onderwijsloket kunnen ontsluiten via websites van regioloeketten, zodat de eindgebruiker (i.e. potentiële onderwijsprofessional) altijd en overal toegang heeft tot algemene en objectieve informatie en tools - zonder dat de regio's tijd en middelen moeten steken in het verzamelen, cureren en onderhouden van deze informatie;
- Het regionale aanbod aan vacatures en (oriëntatie-)activiteiten óók via kanalen buiten de regio aan de eindgebruiker aangeboden kan worden. Ofwel via het landelijke onderwijsloket, ofwel via de website van nabijgelegen regioloeketten;
- Regio's volledig (kunnen) ontzorgen in alle technische aspecten, zodat zij focus kunnen houden op hun primaire taak; mensen in hun regio naar het onderwijs toe helpen;
- Een beter bovenregionaal inzicht krijgen in de doelgroep, hun gedrag en behoeftes, omdat we meer monitoring- en analyse instrumenten tot onze beschikking hebben;
- Door gezamenlijk te investeren, met minder middelen een beter resultaat kunnen bereiken.

Type dienstverlening: online

Fase in de klantreis: fase 1 - 5

Niveau geografie: bovenregionaal

Doelgroep: regio

12. Bovenregionaal ATS en CRM

(Applicant Tracking System (ATS) en Customer Relationship Management (CRM))

In elke regio wordt hard gewerkt om het onderwijs aantrekkelijk en toegankelijk te maken voor (potentiële) onderwijsprofessionals. Op deze manier zorgen alle regio's voor een soepele klantreis voor de overstapper, zodat zij op grote schaal mensen goed verder kunnen helpen. Maar schaalgrootte leidt ook tot nieuwe uitdagingen: bijvoorbeeld het risico zicht te verliezen op individuen die de klantreis doorlopen, met als gevolg dat zij het onderwijs niet weten te bereiken. Een digitale infrastructuur om geïnteresseerden in het onderwijs goed te kunnen volgen en te ondersteunen, helpt de kans van slagen van de overstap te vergroten. Het kan zowel de betrokkenen in de klantreis, als de overstapper zelf, grip geven op het gehele proces.

Daarom willen we bovenregionaal gaan werken aan een gedeelde 'digitale infrastructuur' voor al deze stakeholders (inclusief de overstapper zelf), zodat:

- We weten welke ‘potentiële’ overstappers er in de pijplijn zitten van een regio, wat diens profiel is, en waar ze in hun overstap staan;
- Stakeholders van elkaar in kunnen zien welk contact er met welke overstapper is geweest; van oriëntatie tot definitieve match;
- We de taken en verantwoordelijkheden binnen iedere regio kunnen verdelen en beleggen bij degene die er het best in is, we zicht hebben op wie welke verantwoording draagt, elkaar scherp kunnen houden op de uitvoer hiervan en gezamenlijke successen kunnen vieren;
- We overstappers over de grenzen van de eigen regio kunnen helpen, omdat overstappers de regiogrenzen niet kennen (en niet hoeven te kennen); we werken immers samen aan de beste mensen voor het onderwijs in Nederland. Bijvoorbeeld door bovenregionaal oriëntatie-activiteiten aan te bieden aan de overstapper;
- We (potentiële) overstappers zelf ook inzicht kunnen geven in hun route naar het onderwijs en mogelijkheden daarbinnen, in combinatie met de vervolgstappen die ze kunnen ondernemen en welke personen hen daarbij kunnen helpen;
- We meer (en betere) data verzamelen over de overstappers, de vragen die zij hebben, hun profiel en kenmerken, en de knelpunten waar ze tegenaanlopen. Op deze manier krijgen we meer inzicht in het functioneren van het gehele proces en kunnen we dit doorlopend verbeteren;
- We onze dienstverlening binnen de klantreis continu kunnen blijven evalueren en verbeteren op basis van gedeelde inzichten, en een gezamenlijk platform en samenwerkingsverband hebben om tot die inzichten te komen;
- We uiteindelijk als stakeholders gezamenlijk deze overstappers beter kunnen helpen, in iedere fase van hun overstap; om uiteindelijk meer mensen succesvol de overstap te laten maken.

Type dienstverlening: online

Fase in de klantreis: fase 1 – 6

Niveau geografie: bovenregionaal

Doelgroep: regio (i.c.m. het landelijke Onderwijsloket)

Er loopt op dit moment een pilot omtrent dit idee, die is gestart op initiatief van verschillende regio's. Lees er meer over op [deze webpagina](#).

13. Bovenregionale dataverzameling

Wanneer zowel landelijke initiatieven (zoals Het Onderwijsloket) als regionale initiatieven gebruik maken van dezelfde ICT-infrastructuur (zie eerder beschreven kansen), kunnen we bouwen aan een gedeelde dataverzameling. De verschillende systemen registreren en verwerken allerlei verschillende soorten informatiestromen – en wanneer de taxonomie van deze data bovenregionaal gelijk is, kan dit tot waardevolle inzichten leiden. Denk hierbij bijvoorbeeld aan kenmerken van de verschillende doelgroepen, het verloop van hun individuele klantreizen en knelpunten die ze daarin tegenkomen of de samenhang en interactie tussen verschillende initiatieven.

Vanuit dit perspectief zouden we een landelijk / bovenregionaal systeem (en bijbehorende werkwijze) op willen zetten voor het registreren, monitoren en analyseren van de verschillende datastromen. De inzichten die dit oplevert zijn zowel waardevol voor het optimaliseren van de activiteiten die (landelijke en regionale) initiatieven ondernemen, maar kunnen ook input vormen voor het maken van beleidskeuzes.

Hierdoor kunnen we echt samen gaan meten hoeveel mensen van de vele geïnteresseerden die bij regionale en het landelijke loket aankloppen ook daadwerkelijk het onderwijs in gaan. En natuurlijk nog veel meer, zoals waarom mensen dat niet doen, waar ze tegenaanlopen, waar gaten of kansen liggen en meer.

Type dienstverlening: dataverzameling

Fase in de klantreis: fase 1 – 9, afhankelijk van hoe de dataverzameling wordt ingericht

Niveau geografie: landelijk, bovenregionaal en regionaal

Doelgroep: regio (en ook voor landelijke stakeholders)

14. Mijn Onderwijsloket

Het webplatform van Het Onderwijsloket is op dit moment een informatiebron waar bezoekers zélf op zoek moeten naar voor hun relevante informatie. In die zin functioneert het als een *naslagwerk*. Gezien de veelheid aan informatie op het platform (5000+ webpagina's), is dit soms een hele uitdaging.

Wij zien mogelijkheden om de gebruikservaring op het webplatform sneller en relevanter te maken door te werken met een inlogsysteem (werktitel: *Mijn Onderwijsloket*). Door als gebruiker een account aan te maken, kun je niet alleen je favoriete items bookmarken, maar bijvoorbeeld ook:

- Je overstapprofiel aanmaken, op basis waarvan we een relevantere selectie van content kunnen bieden (voorgestelde info).
- Het geografisch relevante aanbod (aan activiteiten of vacatures) uitfilteren op basis van locatie.
- Adviesverslagen die zijn opgesteld door de adviseurs met de kandidaat zelf delen als naslagwerk.
- En nog veel meer!

Zo kan onderwijsloket.com niet alleen een informatiebron voor de overstapper zijn, maar ook een tool om de overstap naar het onderwijs vorm te geven en te managen. Op mijn.onderwijsloket.com vind je een concept / demo voor hoe zo iets eruit zou kunnen zien.

Daarnaast zouden we, in combinatie met het idee voor "Regiowebsites met gedeeld CMS", deze inlogfunctionaliteit ook aan kunnen bieden vanaf de websites van regioloketten. Dat betekent dat de overstapper één account heeft, waarmee hij inlogt in elke regio website; en dus vanaf elke website toegang heeft tot de beschreven functionaliteiten.

Type dienstverlening: online

Fase in de klantreis: fase 2 – 6

Niveau geografie: landelijk én bovenregionaal

Doelgroep: potentiële onderwijsprofessional

15. Beeldbank

Zowel op landelijk als regionaal niveau wordt er in allerlei communicatie-uitingen gebruik gemaakt van beeldmateriaal. Van foto's bij social media berichten, tot meta afbeeldingen voor een webpagina. Veel initiatieven beschikken daarbij niet over een (uitgebreide) eigen beeldbank, en zijn toegewezen op het gebruik van *stockbanken*. Dat resulteert erin dat we veel dezelfde stockfoto's voorbij zien komen, die ook onpersoonlijk aanvoelen.

Daarom zouden we graag een landelijke beeldbank opzetten, waarvan de beelden rechtenvrij te gebruiken zijn door alle regio's. Hij groter het volume van deze beeldbank, hoe groter de diversiteit van het gebruikte beeldmateriaal in de communicatie. Hier zou bijvoorbeeld het materiaal in kunnen komen dat is ontwikkeld voor Klaar voor de stap, maar ook voor de landelijke campagne 'Werken aan de toekomst'.

Type dienstverlening: online

Fase in de klantreis: fase 2 (oriënteren)

Niveau geografie: landelijk en bovenregionaal

Doelgroep: regio (en landelijke stakeholders)



hallo@onderwijs.in

+316 413 174 72

Johannes Bosboomlaan 50

6717 HK EDE

Meer weten over onze stichting, ons team en de projecten die we doen?

Check onderwijs.in

