



## Oefening 3: Aan de slag met dienstverlening

In het project hebben we drie velden benoemd die de instellingen willen bedienen: initieel opleiden, regionale innovatie en leven lang leren. Voor ieder veld onderscheiden we verschillende mogelijke vormen van regionale dienstverlening:

Initieel onderwijs (Rosenfeld noemt dit: onderwijs als gateway naar de werkvloer)

- 1 Leveren van voldoende gekwalificeerde vakmensen/professionals voor de regio. Doel: aansluiten op wensen en behoeften op de arbeidsmarkt.
- 2 Via stages leveren van 'tijdelijke' arbeidskrachten. Doel 1: vergemakkelijken matching tussen werkveld en toekomstige arbeidskracht. Doel 2: oplossen van knelpunten en arbeidspieken.

Regionale innovatie (Rosenfeld noemt dit: onderwijs als intermediair voor technologie en ondersteuning van allianties)

- 3 Via authentieke leeropdrachten studenten laten bijdragen aan het oplossen van problemen (van stakeholders) in de regio.
- 4 Bijdragen aan regionale agendavorming:
  - de instelling brengt als neutrale partij organisaties bij elkaar.
  - de instelling is stakeholder' op het gebied van scholingsbehoeften.
- 5 'Aanjagen' van innovatie in de regio door inzet van docenten (en lectoren):
  - inbrengen van nieuwe kennis.
  - faciliteren van lerende netwerken in de regio.

Leven lang leren (Rosenfeld noemt dit: onderwijs draagt zorg voor upgrading en retraining)

- 6 Ondersteuning van leven lang leren in de (bedrijven in de) regio:
  - bijscholen
  - opscholen
  - omscholen

De verschillende typen dienstverlening brengen ook verschillende vormen van financieringsinstrumentarium met zich mee:

- Diensten voor initieel onderwijs kennen vormen van publieke bekostiging (dit geldt voor type 1 en 2).
- Voor regionale innovatie moeten nieuwe allianties gesloten worden. Deze kunnen gezamenlijk regionale investeringsfondsen van de EU of het RIF-instrumentarium van OCW aanboren (dienst 3 t/m 5ii).

Voor leven lang leren wordt op het gebied van bekostiging vooral gedacht aan PPS-modellen. Denk aan de voucher-modellen voor deeltijd-hbo (dienst 6i t/m 6iii).

Bij het ontwikkelen van het dienstenportfolio is het belangrijk om na te denken over passend financieringsinstrumentarium. In het keuzeprocés moet ook gekeken worden naar de betekenis voor de interne organisatie: wat zijn tools for effectiveness? Het 7S-model beschrijft die als financiële structuren en werkwijzen (en daarbij behorende eisen aan de staf).

Uitgaand van de drie scenario's zien we dat bij elk daarvan een specifiek dienstenpakket past. Hierbij maken we onderscheid in primaire en aanvullende dienstverlening. Onderstaande figuur laat dit zien.

	Scenario 1	Scenario 2	Scenario 3
Arbeidspool: voldoende gekwalificeerde vakmensen/professionals	■	■	■
'tijdelijke' krachten	■	■	■
Probleemoplossend vermogen	■	■	
Inbreng nieuwe kennis		■	
Faciliteren van lerende netwerken		■	
Bijscholen		■	■
Opscholen	■	■	■
Omscholen	■		■

*Figuur 10 Koppeling van dienstverlening aan scenario's*

■ *primaire dienstverlening*  
 ■ *aanvullende dienstverlening*

### Aan de slag

Onderwijsinstellingen zouden op basis van de analyse van de geografische context en de intensiteit van de stakeholdersnetwerken een adequate inschatting moeten kunnen maken van potentiële dienstverlening.

Bepaal voor de eigen instelling het huidige en gewenste dienstenpakket.

Meer is niet altijd beter: een uitgebreid dienstenpakket vraagt een complexe organisatie.

Houd bij het invullen rekening met haalbaarheid.

Onderstaande tabel geeft een overzicht van de mogelijke diensten.

Geef voor iedere dienst aan of deze dienst in uw pakket zit (wel/geen aanbod)

Maak een inschatting van de huidige en gewenste kwaliteit van de diensten die u aanbiedt (op een schaal van 1-10).

	Huidig (anno 2015)	Gewenst (in 2020)
Arbeidspool: voldoende gekwalificeerde vakmensen/professionals	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
'Tijdelijke' krachten	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Probleemoplossend vermogen	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Inbreng nieuwe kennis	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Faciliteren van lerende netwerken	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Bijscholen	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Opscholen	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit
Omscholen	Wel/geen aanbod Inschatting kwaliteit	Wel/geen aanbod Gewenste kwaliteit

*Figuur 11 Huidige en gewenste kwaliteit van dienstenaanbod.*