

PROGRAMMAPLAN RODE LOPER

Ketenaanpak voor verbetering van administratieve processen voor toelating van internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs



PROGRAMMAPLAN RODE LOPER

Ketenaanpak voor verbetering van administratieve processen voor toelating van internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs

Frits Gronsveld en Welmoed Lockeffer

8 oktober 2010

status Definitief

versie 2.0

Copyright © 2010 Verdonck, Klooster & Associates B.V.

Alle rechten voorbehouden. Niets van deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbende.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Visie op problematiek	2
3	De administratieve processen	6
3.1	Processtappen huidige situatie	6
3.2	Verstrengeling van processen	8
4	Betrokken partijen	10
5	Programmadoelstelling en opbrengsten	12
6	Deelprojecten	14
6.1	Project A (Nuffic): Verbetering online studiekeuze- en voorlichtingsomgevingen Studyinholland.nl en Studychoice.nl	14
6.2	Project B (Nuffic): Vooronderzoek inrichting “generieke informatievoorziening over het Nederlandse hoger onderwijs aan de internationale student”	19
6.3	Project C (Studielink): Procesverbetering toelating en inschrijving buitenlandse studenten in de keten door een verbeterde inzet en gebruik van Studielink	23
6.4	(Kences): Verkenning informatievoorziening huisvesting internationale studenten	28
6.5	Doorlooptijd programma	29
6.6	Bestaande verbeterprojecten	30
7	Programmaorganisatie	31
8	Communicatie	33
A	Bijlage: Procesbeschrijving toelating	34

1 Inleiding

In opdracht van de Nuffic heeft het strategisch adviesbureau Verdonck, Klooster & Associates een verkennend onderzoek uitgevoerd. In dit verkennend onderzoek, 'Van red tape naar orange carpet' genaamd, zijn bestaande initiatieven in kaart gebracht die als doel hebben de administratieve processen op het terrein van de oriëntatie, aanmelding en toelating van internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs te stroomlijnen. Uit het onderzoek volgde zes aanbevelingen:

- Verbetering voorlichting over studiekeuze;
- Verbetering voorlichting over proces van inschrijving en toelating;
- Verbetering proces van inschrijving en toelating;
- Draagvlak voor verbetering creëren;
- Gezamenlijke aanpak door dominante actoren in het proces ontwikkelen/hanteren;
- Gezamenlijk een proceseigenaar aanwijzen.

Deze aanbevelingen brachten het gesprek op gang tussen Nuffic, het ministerie van OCW, IND, Studiekeuze123 en Studielink, in het verlengde van de voornemens uit de beleidsbrief 'Grenzeloos goed, de internationaliseringagenda hoger onderwijs, onderzoek- en wetenschapsbeleid' van de Minister van OCW. Daarnaast heeft separaat overleg plaatsgevonden met de betreffende bestuurlijke gremia van VSNU en HBO raad.

Onder voorzitterschap van de Nuffic hebben zeven ketenpartijen¹ besloten in een *definitiefase* gezamenlijk een programma te definiëren waarin middels deelprojecten verdere verbetering van de administratieve processen nagestreefd wordt. Hiervoor is een werkgroep en stuurgroep ingericht waaraan de zeven ketenpartijen in deelnamen. Gedurende de definitiefase is een achtste partij, Kences, betrokken in verband met de uitvoering van een van de verbeterprojecten. Zie paragraaf 6.4 voor meer informatie hierover.

De samenwerking tussen de zeven ketenpartijen, waaronder de VSNU en HBO-raad als vertegenwoordiging van de hoger onderwijsinstellingen, is gevormd met steun van het ministerie van OCW. Gedurende de definitiefase is het ministerie van OCW derhalve geïnformeerd over de voortgang. Nu het programmaplan, als resultaat van de definitiefase, is afgerond, ligt het verzoek bij het ministerie van OCW om de opgevoerde verbeterprojecten in het programmaplan te financieren.

¹ Nuffic, IND, DUO, Studielink, Studiekeuze123, HBO Raad en VSNU.

2 Visie op problematiek

Concurrentie om de internationale student

De concurrentie met instellingen in het buitenland om, onder andere, de beste studenten neemt toe. De internationale student wordt gezien als potentie kenniswerker. Zo liet het iGraduate onderzoek van januari 2010 al zien dat 49% van de ruim 2000 ondervraagde studenten in het buitenland overwegen een studie in het buitenland te starten om de mogelijkheid te hebben na hun studie ook in het buitenland te kunnen werken. Onderzoek van TNO in opdracht van Kences laat tevens zien dat elke student al € 25.000,- per jaar bijdraagt aan de regionale economie. De internationaliseringsagenda van het ministerie van OCW, Het Grenzeloos Goed, gaat in op deze ontwikkelingen. Om de concurrentie het hoofd te kunnen bieden dient natuurlijk in de eerste plaats de kwaliteit van ons hoger onderwijs hoog te zijn, maar dienen ook alle mogelijke hobbels in aanloop naar het studeren in Nederland voor de internationale student glad gestreken te worden.

Verbetering van administratieve processen noodzakelijk

Hoewel internationale studenten wel te spreken zijn over het kwaliteitsniveau van het Nederlands hoger onderwijs², zijn ze vaak niet te spreken over de bureaucratie en manier waarop ze worden ontvangen³. **Het verbeteren van de administratieve processen in de oriëntatie en toelating van internationale studenten als potentiële kenniswerker staan daarom centraal in het programma Rode Loper.** Een goed proces van oriëntatie, toelating tot Nederland en inschrijving bij een instelling en opleiding, en de informatievoorziening over deze processen kan daarbij een concrete bijdrage leveren aan het vergroten van het aantal studenten dat voor Nederland kiest. En omdat de student in zijn/haar oriëntatiefase over alle en de juiste informatie beschikt, neemt naar verwachting het aantal internationale studenten dat voortijdig stopt met studeren in Nederland af omdat zij de *juiste* keuze hebben gemaakt. Meer studenten en op de juiste plek.

Optimale inrichting processen

Een internationale student die interesse heeft in studeren in het buitenland gaat een aantal (administratieve) processen door alvorens daadwerkelijk in het vliegtuig te stappen naar zijn studieland van keuze; de oriëntatie op land en studie, de aanmelding en inschrijving tot de onderwijsinstelling en studie en de toelating tot het land.

Onder *internationale studenten* wordt in dit programma alle studenten van buiten Nederland verstaan. Daarbij is wel een belangrijk om onderscheid te maken tussen studenten van binnen de EU en studenten van buiten de EU/EEA, Zwitserland, Verenigde Staten, Australië, Nieuw Zeeland, Canada, Japan, Vaticaanstad, Monaco en Zuid Korea. De eerste groep heeft immers geen verblijfsvergunning nodig, de tweede groep wel bij een verblijf in Nederland van langer dan 3 maanden. Jaarlijks verstrekt de IND rond de 11.000 verblijfsvergunningen aan de groep studenten van buiten de EU.

t

² Measuring the brand awareness of Dutch Higher Education abroad, Final Report. Door Nuffic, januari 2010

³ Internationaliseringsagenda – 'Het Grenzeloos Goed' van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

Oriëntatie op land en studie

Via verschillende wegen oriënteert de student zich op een land en studie. De ene manier sluit de andere niet uit. Hij begint, blanco of niet, door te surfen naar verschillende websites van hoger onderwijsinstellingen, voor landenpromotie en studievergelijking. Ook ervaringen van andere internationale studenten, bij voorkeur uit eigen land, of advies van studieadviseurs kunnen zijn keuze voor land en studie beïnvloeden. Sommige hoger onderwijsinstellingen hebben wereldwijd samenwerkingsverbanden wat de uitwisseling van studenten onderling bespoedigt. Daarnaast zijn intermediairs in het buitenland actief om internationale studenten warm te maken voor hun land en studies. In Nederland is de Nuffic actief met het promoten van Nederland als studieland. Het promoten van de studies voor internationale studenten gebeurt vanzelfsprekend door de hoger onderwijsinstellingen zelf, maar ook door de Nuffic. Al met al zijn er veel verschillende online ingangen om als internationale student je te oriënteren op Nederland en haar studies. **Idealiter werken deze organisaties samen waardoor informatie over Nederland en haar studies optimaal hergebruikt wordt en altijd up to date is.** Uit het iGraduate onderzoek kwam de aanbeveling "the promotion of the country brand needs to go hand in hand with the institutions' branding: one can be used to strengthen the other". Ook één online studiekeuzeomgeving (portal) hoort in deze visie thuis. Een omgeving waarin informatie over studeren in Nederland in al zijn facetten aan bod komt en waar alle mogelijke cursussen en studies voor internationale studenten in vertegenwoordigd zijn. Dit zonder inzicht in de verschillen in (kwaliteits)niveau tussen de studies te verliezen en rekening houdend met de specifieke keuzecriteria van de internationale student. Een internationale student oriënteert en kiest duidelijk op andere wijzen dan dat een Nederlandse student dit doet. In de geschetst visie wordt de studiekeuze effectiever, de juiste student op de juiste plek, en zullen minder internationale studenten voortijdig met hun studie stoppen als gevolg van een foute studiekeuze.

De ene internationale student weet op dit moment exact waar en wat hij wil studeren en meldt zich dan ook aan bij één studie. De andere internationale student heeft zijn keuze nog niet helemaal kunnen of willen nemen en meldt zich bij meerdere studies, mogelijk in meerdere landen, tegelijk aan. De uiteindelijke keuze van de student hangt dan meestal af van welke onderwijsinstelling als eerste de student toelaat en/of de beste condities biedt (zoals een beurs). Hoe deze aanmelding en inschrijving eruit zou kunnen zien, is in de volgende paragraaf te lezen.

Aanmelding en inschrijving bij de onderwijsinstelling en studie

Eenmaal een keuze te hebben gemaakt voor een studie in Nederland meldt de student zich aan bij de onderwijsinstelling welke onderzoekt of de student toelaatbaar is. Nog meer dan voor een Nederlandse student is het voor een buitenlandse student heel belangrijk dat hij dit proces online op een transparante manier kan doorlopen. Het is voor een buitenlandse student immer veel moeilijker om "even langs te gaan" zoals een Nederlandse student kan doen. Al in de analysefase van het programma Rode Loper is geconstateerd dat het Nederlandse gemeenschappelijke systeem voor de ondersteuning van aanmelding en inschrijving, Studielink, nog niet optimaal is toegesneden op aanmelding van internationale studenten. Sommige onderwijsinstellingen kiezen er daarom voor hun eigen aanmeldsysteem te hanteren naast Studielink of de internationale student te begeleiden bij de aanmelding in Studielink. **Vanuit het perspectief van de internationale student zou hij de aanmelding en inschrijving bij de onderwijsinstelling online en zelfstandig moeten kunnen doorlopen.** De communicatie met de onderwijsinstelling kan op verschillende manieren plaats

vinden waardoor eventuele onduidelijkheden snel en effectief worden opgelost. Techniek mag onder geen enkele voorwaarde een belemmering zijn.

De Nuffic helpt onderwijsinstellingen bij de waardering van de eerder behaalde diploma('s) van de internationale student. Deze dienst wordt aan de instellingen aangeboden middels een kort advies, dat gegarandeerd binnen een week wordt uitgebracht en een uitgebreid advies dat gegarandeerd binnen 4 weken en in de praktijk al binnen 1 week, wordt verstrekt. Naast de juiste diploma's kunnen meerdere toelatingseisen worden gesteld. Elke onderwijsinstelling en/of studie hanteert haar eigen eisen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het niveau waarop de Engelse taal wordt beheerst door de student. **Vanuit het perspectief van de internationale student is het wenselijk de periode van het toetsen van de toelaatbaarheid zo kort mogelijk te houden.** Mocht de student namelijk niet toelaatbaar blijken kan hij zich sneller gaan heroriënteren, op zoek naar een andere studie of land. Vanuit het perspectief van de instelling is een korte procedure wenselijk vanuit het oogpunt van de concurrentie met andere buitenlandse instellingen.

De Nuffic heeft voor een versnelling van de procedure van diplomawaardering reeds een intern verbetertraject doorlopen waardoor de gegarandeerde oplevering van 4 weken in de praktijk uitkomt op slechts 1 week. Daarnaast kan Studielink een verdere rol spelen in het realiseren van een procedureversnelling; door een gestandaardiseerd doch flexibel administratief proces te ondersteunen waarin alle relevante informatie wordt uitgewisseld met de student informatiesystemen van de instellingen. De internationale student verschaft in dit proces eenmalig zijn gegevens, die binnen de hele keten uitgewisseld en gebruikt worden, en de informatie over diplomawaarderingen wordt tussen Nuffic, Studielink en de instellingen uitgewisseld.

Toelating tot Nederland

Als de student te horen krijgt dat hij toelaatbaar is en hier positief op reageert gaat de onderwijsinstelling in naam van de student het proces voor toelating tot Nederland in. Hiertoe hebben bijna alle hoger onderwijsinstellingen in Nederland een convenant afgesloten met de IND. Hierdoor verloopt de aanvraag voor de Machtiging tot Voorlopig Verblijf (MVV) en een verblijfsvergunning voor een studie in Nederland voor een internationale student een versnelde procedure door. De student dient alleen nog de juiste documentatie aan te leveren bij de onderwijsinstelling en zij regelen de rest. Tot zo ver verloopt dit administratieve proces voor de internationale student goed.

Ekaterina Makhu (25), Russia

MSc in Sustainable Energy Technology, Eindhoven University of Technology

"It is a challenge to move to another country, to start life in another place with different people. But in my case all went without any difficulties. Everything was arranged by the university: visa, insurance, accommodation."

Echter dient elk jaar een verlenging van deze verblijfsvergunning aangevraagd te worden. In het nieuwe migratiebeleid komt daar een einde aan en wordt de uitgifte van de verblijfsvergunning gekoppeld aan de nominale studieduur van de opleiding. Tevens krijgt de internationale student de gelegenheid na zijn studie op zoek te gaan naar werk in Nederland waarvoor momenteel een zoekjaar is ingesteld. In dit nieuwe migratiebeleid krijgt de onderwijsinstelling er een taak bij: het

communieren van de studievoortgang van de internationale student naar de IND. Indien de student onvoldoende studievoortgang boekt kan zijn verblijfsvergunning alsnog voortijdig beëindigd worden. De uitwisseling van onder andere deze studentgegevens zou digitaal kunnen verlopen. De IND heeft hier reeds een start mee gemaakt. **Verdere gegevensuitwisseling tussen de IND en andere ketenpartners zou wenselijk zijn om daarmee de administratieve lasten voor de internationale student en de onderwijsinstelling te verlagen.**

Rol van techniek

Uit bovenstaande visie op de problematiek die momenteel te relateren is aan de administratieve processen blijkt dat verbeteringvoorstellen doorgaans een grote technische component bevatten. Gezien het feit dat de potentiële internationale student zich in de genoemde fasen nog in eigen land bevindt, is communicatie en informatie- en gegevensuitwisseling via het internet een bewezen effectieve en efficiënte oplossing. Toch willen we benadrukken dat alle techniek in de wereld niet kan verzekeren dat processen beter worden. De administratieve processen staan daarom in het programma Rode Loper voorop. Techniek is slechts een middel om het doel, verbeteren van administratieve processen ten behoeve van de lastenverlichting bij (1) internationale studenten, (2) onderwijsinstellingen en (3) overige ketenpartners, te kunnen bereiken.

Noodzaak tot een overkoepelend programma

Om bovenstaande visie te bewerkstelligen hebben de ketenpartners van de betreffende administratieve processen besloten *samen* te zoeken naar oplossingen. Al langere tijd streven verschillende partijen naar optimalisatie van hun eigen processen. De grenzen daarvan lijken wel bereikt. Alleen wanneer onderwijsinstellingen, IND, Studielink, Nuffic, DUO en andere partijen die een rol spelen in dit proces samenwerking kan een volgende stap worden gezet. Dat is ook van belang omdat de lasten en baten niet altijd bij dezelfde organisatie in de keten neerslaan. Soms moet de ene partij investeren terwijl de andere partij daarvan "profiteert". Dat is ook de reden dat op basis van dit programmaplan financiering van OCW wordt gevraagd.

De definitiefase van programma Rode Loper heeft geresulteerd in een aantal verbetervoorstellen in projectvorm. Het programma Rode Loper dient ertoe een verbinding tussen de projecten en betrokken organisaties tot stand te brengen om:

1. kennis en ervaringen tijdens de projectuitvoering uit te wisselen en te kunnen hergebruiken
2. als keten problemen bespreken en komen tot oplossingen
3. het doel in afstemming met elkaar na te streven
4. de werkende weg naar nieuwe doelen / ambities te formuleren die verder zullen bijdragen aan de aantrekkelijkheid van Nederland voor internationale studenten.

3 De administratieve processen

Het administratieve proces dat een internationale student door moet gaan beslaat in deze verkenning de oriëntatie op land en studie, inschrijving en toelating tot studie (en onderwijsinstelling), en de toelating tot Nederland inclusief verplichte registraties na aankomst in Nederland. We gaan uit van een verblijf langer dan 4 maanden.

Deze beperking tot het administratieve proces is gekozen om een aantal redenen:

- Er ligt een duidelijke gevoelde behoefte; alle betrokken partijen willen een zo soepel mogelijk verlopend proces.
- Het is goed te onderscheiden van onderdelen van het primaire proces die specifiek zijn voor internationale studenten (bijv. studiebegeleiding).
- Het is ook goed te onderscheiden van meer lokale problematiek, zoals het realiseren van huisvesting.
- We kunnen uitgaan van staand beleid en van vigerende regels.

3.1 Processtappen huidige situatie

In bijlage A is het proces visueel weergegeven, hieronder worden de onderkende processtappen toegelicht in chronologische volgorde. Internationale studenten van o.a. binnen de EU kunnen, zoals eerder vermeld, enkele stappen overslaan m.b.t. toelating tot Nederland omdat zij geen verblijfsvergunning nodig hebben.

1. Oriënteren op land en studie

De student oriënteert zich op verschillende landen, steden en studies met websites van landen en onderwijsinstellingen, studiebeurzen en informatie aan hem/haar verstrekt door onderwijsinstellingen in eigen land. Hierin blijkt de waardering van een studie door internationale studenten uit eigen land, die reeds die studie volgen of gevolgd hebben, een van de keuzecriteria te zijn. Een ander keuzecriterium kan het eisenpakket voor toelating tot een studie betreffen. De internationale student dient bij de onderwijsinstelling te informeren welke eisen exact aan hem worden gesteld zoals beheersing van de Engelse of Nederlandse taal en vooropleiding. Overige voorbeelden van keuzecriteria zijn studiekosten, kans op een studiebeurs en de mogelijkheid te werken naast studeren⁴.

Uiteindelijk kiest de student een studie in het Nederlands hoger onderwijs.

2. Aanmelden bij studie

Via de website van Studielink dient de student zich aan te melden (in Studielink terminologie "een verzoek tot inschrijving") voor bekostigde studies. De onderwijsinstelling kan hierin een faciliterende rol spelen. Bij enkele onderwijsinstellingen wordt gebruik gemaakt van een eigen aangeschaft of ontwikkeld inschrijfsysteem, naast Studielink. Het aanmelden voor niet-bekostigde studies dient direct bij de onderwijsinstelling te gebeuren.

⁴ Measuring the brand awareness of Dutch Higher Education abroad, Final Report. Door Nuffic, januari 2010

Nadat de onderwijsinstelling het verzoek tot inschrijving heeft ontvangen, ontvangt de internationale student meer informatie over de eisen waaraan hij moet voldoen om de studie te kunnen volgen en hoe het inschrijfproces specifiek voor die studie verder verloopt.

3. Waarderen diploma vooropleiding (onderwijsinstelling of Nuffic)

Om te bepalen of de student de juiste vooropleiding heeft genoten om toegelaten te worden tot de gekozen studie, dient het diploma van de vooropleiding gewaardeerd te worden. In 90% van de aanmeldingen is het een bij de onderwijsinstelling bekend diploma en beoordeelt de onderwijsinstelling deze zelf. In de overige gevallen kan het diploma door de Nuffic worden gewaardeerd in opdracht van de onderwijsinstelling. De Nuffic geeft vervolgens binnen 4 weken per e-mail een advies aan de onderwijsinstelling over de waarde van het diploma. De onderwijsinstelling is niet verplicht om advies aan de Nuffic te vragen en dit advies vervolgens over te nemen.

4. Bepalen toelaatbaarheid (onderwijsinstelling)

De onderwijsinstelling beslist over de toelaatbaarheid van de student op basis van de diplomawaardering. Indien een advies van de Nuffic is ontvangen, is de onderwijsinstelling niet verplicht dit advies op te volgen. Indien de student wordt afgewezen dient hij/zij zich te gaan oriënteren op een andere studie in Nederland, of zelfs op een ander land (terug naar stap 1).

5. Inschrijven bij onderwijsinstelling

De toelaatbare student schrijft zich nu, of pas na betaling en aankomst in Nederland, officieel in bij de onderwijsinstelling en de betreffende studie.

6. Regelen financiering

Voordat de student toelating tot Nederland kan gaan aanvragen, moeten zijn/haar financiën rond zijn. De student dient aan te kunnen tonen zich financieel te kunnen redden eenmaal in Nederland aangekomen (collegegeld en –boeken plus levensonderhoud). Mocht de student vanuit eigen land onvoldoende financiering ontvangen, kan hij/zij één of meer beurzen aanvragen. Sommige internationale studenten hebben recht op studiefinanciering van de Nederlandse overheid. Dit zijn de (ex)-migrerende werknemers of kinderen daarvan. EU-ingezetenen onder de 30 jaar kunnen bij de DUO collegegeldkrediet aanvragen, welke terugbetaald dient te worden na afronding van de studie.

De onderwijsinstelling staat garant voor de financiële situatie van de student richting de IND.

7. Aanvragen MVV (onderwijsinstelling)

Het is aan de student om te controleren of de studie geaccrediteerd is en of de onderwijsinstelling de Code of Conduct⁵ (=Gedragscode voor internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs) heeft ondertekend. Internationale studenten namelijk kunnen alleen aanspraak maken op een studievizum indien ze zich inschrijven aan een onderwijsinstelling die deze Gedragscode heeft ondertekend.

⁵ Op www.internationalstudy.nl staan alle onderwijsinstellingen vermeld die de Code of Conduct hebben ondertekend. In februari 2009 hebben 92 hoger onderwijsinstellingen de Code of Conduct ondertekend.

Sinds augustus 2008 is de onderwijsinstelling degene die in naam van de student de MVV aanvraagt bij de IND⁶. Hiervoor heeft de onderwijsinstelling met de IND een convenant afgesloten. De student levert de benodigde informatie/documentatie aan bij de onderwijsinstelling welke door de instelling wordt doorgegeven aan de IND.

8. Verstrekken MVV (NL ambassade/consulaat)

De IND controleert of de aanvraag compleet is, de internationale student geen criminele antecedenten heeft, het paspoort geldig is en de financiële verantwoording in orde is. Indien de MVV is toegekend, verstrekt vervolgens de Nederlandse ambassade of het consulaat in eigen land de MVV aan de student. Indien de MVV niet wordt toegekend, dient de student zich te gaan oriënteren op een ander land.

9. Aanvragen verblijfsvergunning (onderwijsinstelling)

Binnen 5 dagen na aankomst van de student in Nederland vraagt de onderwijsinstelling in naam van de student een verblijfsvergunning aan bij de IND. Ook hiervoor hebben het merendeel van de hoger onderwijsinstellingen een convenant met de IND afgesloten om dit proces zo snel mogelijk te kunnen doorlopen. Het streven van de IND is om dit proces, van ontvangst aanvraag tot afgeven verblijfsvergunning (pas), in maximaal 7 weken af te ronden. In praktijk is dit voor de kerstvakantie zodat studenten vrij zijn familie in het buitenland op te zoeken.

10. Verstrekken verblijfsvergunning (IND)

De IND verstrekt de verblijfsvergunning voor een periode van 1 jaar. Met het Modern Migratiebeleid zal het proces van aanvragen van een MVV en verblijfsvergunning worden gebundeld (enkel nog een verblijfsvergunning aanvragen) en zal een verblijfsvergunning worden toegekend voor een periode die gelijk is aan de nominale studieduur⁷. Naar verwachting is dat de situatie vanaf 2011. Indien de verblijfsvergunning niet wordt toegekend, moet de student binnen 1 maand Nederland verlaten.

11. Registreren bij GBA

Bij een verblijf langer dan 4 maanden moet de student zich als laatste laten registreren bij de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA). Hiermee wordt hij/zij inwoner van Nederland met een BSN.

3.2 Verstremgeling van processen

Deze twaalf activiteiten zijn grofweg in te delen in drie deelprocessen:

- a) Oriëntatie op en keuze van studie in het Nederlands hoger onderwijs (stap 1)
- b) Toelating tot studie en onderwijsinstelling (stappen 2-5)
- c) Toelating tot en verblijf in Nederland (stappen 6-12)

Aanvullend is over al deze stappen veel voorlichting door alle ketenpartijen. Zo geven de onderwijsinstellingen momenteel niet alleen informatie over hun specifieke inschrijfproces, maar ook voorlichting over algemene procedures van toelating tot Nederland. Daarnaast geeft de IND

⁷ beleidsdocument Blauwdruk modern migratiebeleid

procesinformatie aan de Nuffic, zodat zij het vervolgens kunnen verwerken in hun voorlichtingswebsites en brochures.

Deelprocessen b en c zijn formeel twee separate processen. Toch is er een sterke onderlinge afhankelijkheid. Zo is bewijs van toelating tot de studie vereist voor het aanvragen van een beurs. Het kunnen bewijzen van voldoende financiële middelen is vervolgens nodig voor toelating tot Nederland (MVV) . Een positieve ontwikkeling is het door de onderwijsinstelling overnemen van een aantal activiteiten voor toelating tot en verblijf in Nederland: het aanvragen van het MVV terwijl de student nog in eigen land is en het aanvragen van de verblijfsvergunning zodra de student in Nederland is aangekomen. Binnen het modern migratiebeleid worden verstrekking van MVV en Verblijfsvergunning in één handeling bij de ambassade geregeld.

4 Betrokken partijen

Zowel internationale studenten als de hoger onderwijsinstellingen dienen te profiteren van de verbeterprojecten die in het programma Rode Loper worden uitgevoerd. In dit hoofdstuk gaan we in op de in de projecten betrokken partijen. Deze partijen bevinden zich allemaal in de keten van het administratieve proces zoals in hoofdstuk 3 beschreven.

De Nuffic

De Nuffic⁸ is de Nederlandse dienstverlenende organisatie ter bevordering van internationalisering in het hoger onderwijs. De Nuffic streeft ernaar de intermediair te zijn tussen het Nederlands onderwijsveld en de internationale gemeenschap.

Binnen het administratieve proces van toelating van internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs, ondersteunt Nuffic de onderwijsinstellingen middels diplomawaardering en de internationale student middels de ISPAC-database. Deze online doorzoekbare database bevat alle studies, geaccrediteerd of hiervan afgeleid, welke interessant zijn voor internationale studenten. Daarnaast speelt de Nuffic een belangrijke rol binnen de promotie van Nederland als studieland.

IND

De IND⁹ is verantwoordelijk voor de uitvoering van het vreemdelingenbeleid in Nederland. Dat houdt in dat de IND alle aanvragen beoordeelt van vreemdelingen die in Nederland willen verblijven of Nederlander willen worden. Het Studieloket Verkort handelt de aanvragen van een studievizum van internationale studenten af, welke door de hoger onderwijsinstellingen bij de IND namens de student wordt ingediend.

DUO

De DUO¹⁰ is de uitvoeringsorganisatie van de Rijksoverheid voor het onderwijs. Zij registreert alle studenten in Nederland en is onder andere verantwoordelijk voor studiefinanciering en lotingen. Zo komt ook een deel van de internationale studenten in aanraking met de DUO als zij recht op studiefinanciering hebben, ingeloot moeten worden of een studielening aan willen gaan.

Studielink

Studielink¹¹ is voor en door de onderwijsinstellingen in Nederland opgezet als gemeenschappelijk systeem voor de ondersteuning van aanmelden en inschrijven. Studielink is bedoeld voor alle studenten aan (vooralsnog) bekostigde opleidingen, maar de functionaliteit voor de ondersteuning van internationale studenten is beperkt. Studielink is nog steeds in ontwikkeling. Studielink is verbonden met de lokale student informatiesystemen van de instellingen.

Het proces is zo ontworpen dat alle studenten, dus ook internationale studenten, het proces van aanmelden en inschrijven starten in Studielink. Met name voor internationale studenten behoeft het Studielinkproces nog verbetering en uitbreiding. Hier wordt verder ingegaan in de voorstellen voor verbetering in hoofdstuk 6.

⁸ www.nuffic.nl

⁹ www.ind.nl

¹⁰ www.duo.nl

¹¹ www.studielink.nl

Studiekeuze123

Studiekeuze123¹² is een van oorsprong voor de Nederlandse student ontwikkelde website waar Nederlandse studies op basis van verschillende criteria met elkaar vergeleken kunnen worden. Het betreffen hier door de NVAO geaccrediteerde studies voor het Nederlands hoger onderwijs. Momenteel is ook een Engelse variant online: Studychoice.nl¹³.

Studychoice.nl kan door internationale studenten gebruikt worden om geaccrediteerde studies, die geschikt zijn voor internationale studenten, met elkaar te vergelijken. Studychoice.nl wordt momenteel aangepast naar het studiekeuzegedrag, de keuzecriteria, van de internationale student.

De hoger onderwijsinstellingen, vertegenwoordigd door de HBO-raad en de VSNU.

De HBO-raad en VSNU spelen zelf geen actieve rol in de administratieve processen, de instellingen wel: bij informatievoorziening ten behoeve van oriëntatie op hun instelling en studies, toetsen van de toelaatbaarheid van een student, het aanvragen van de MVV en verblijfsvergunning in naam van de internationale student

HBO-raad

De HBO-raad, is de belangen- en werkgeversvereniging van de door de overheid bekostigde Nederlandse hogescholen. De HBO-raad stelt alles in het werk om de positie van de hogescholen te versterken en onderhoudt daartoe een breed netwerk. Vanuit een oriëntatie op ontwikkelingen en vragen van hogescholen ondersteunen zij de belangen van de hogescholen en vormen een kennis- en informatiecentrum. De HBO-raad, vereniging van hogescholen, is bij uitstek het platform waar hogescholen samenwerken.¹⁴

VSNU

De vereniging van universiteiten, de VSNU, wordt gevormd door de 14 universiteiten van Nederland. De VSNU behartigt de belangen van haar leden naar kabinet, politiek, overheid en maatschappelijke organisaties. De VSNU is daarnaast een werkgeversvereniging die overleg voert met overheid en werknemersorganisaties over de arbeidsvoorwaarden van de universitaire branche (die circa 52.000 medewerkers telt). Ten slotte ontwikkelt de VSNU dienstverlenende activiteiten voor haar leden.¹⁵

Kences

Kences¹⁶ is in 1999 opgericht als het overkoepelende orgaan voor de studentenhuysvesting in de breedste zin van het woord. De deelnemende organisaties zijn in bijna alle studentensteden actief en huisvesten ruim 60.000 studenten. Het gaat hierbij zowel om huisvesting voor Nederlandse studenten als ook voor studenten en docenten uit andere delen van de wereld.

De deelnemende organisaties werken in Kences samen op de gebieden belangenbehartiging, kennisdeling, professionalisering en innovatie.

¹² www.studiekeuze123.nl

¹³ www.studychoice.nl

¹⁴ www.hbo-raad.nl

¹⁵ www.vsnu.nl

¹⁶ www.kences.nl

5 Programmadoelstelling en opbrengsten

Gezamenlijk doelen definiëren

De ketenpartijen hebben gezamenlijk mogelijke doelen en opbrengsten van het programma Rode Loper geïdentificeerd. Dit heeft geleid tot een zeer uitgebreid overzicht van doelen en opbrengsten. Om hier focus in aan te brengen hebben de ketenpartijen moeten prioriteren.

Naast het belang van de ketenpartijen van het nastreven van bepaalde doelen en opbrengsten, hebben zij ook aangegeven aan welke doelen en opbrengsten ze willen bijdragen door actief deel te nemen in een deelproject. Dit resulteert, op de volgende pagina, in de weergave van doelen en opbrengsten die in het programma Rode Loper worden gehanteerd. Dit zijn dé doelen en opbrengsten waar de keten als geheel naar wil streven.

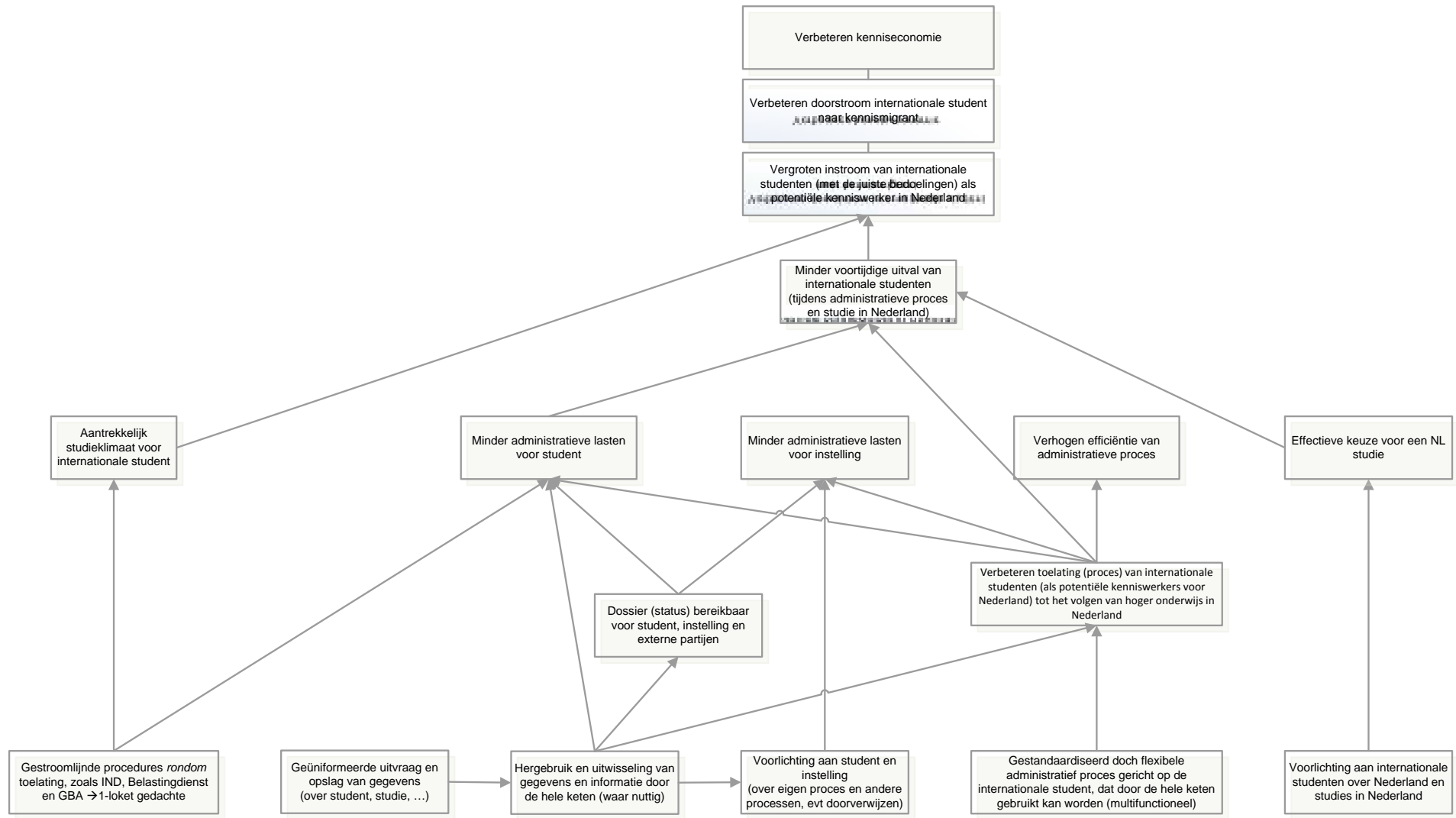
Doelen en opbrengsten

Wat voor de één gezien wordt als een *doel*, kan voor de ander als *opbrengst* gelden. Zo kan bijvoorbeeld 'het verlagen van de administratieve lasten voor een student' gezien worden als een doel op zich, maar ook als opbrengst ten gevolge van het behalen van een ander doel zoals 'het verbeteren van het proces van toelating'.

In dit programmaplan spreken we om verwarring te voorkomen alleen nog over doelen.

De onderlinge verwijzingen tussen de doelen, aangegeven met pijlen, geven aan welk doel aan een ander doel bijdraagt. De strategische doelen, van verhogen instroom internationale studenten naar het versterken van de kenniseconomie, staan bovenin vermeld. Verbetertrajecten dienen aan een of meerdere van de doelen daar onder bij te dragen, willen zij uiteindelijk ook een bijdrage kunnen leveren aan de strategische doelen.

Een aantal van de ketenpartners in het programma heeft aangegeven dat het goed zou zijn om de doelen beter te kwantificeren. De suggestie is dat de realisatie van het programma uiteindelijk leidt tot een hogere studenttevredenheid van de buitenlandse studenten. Het is zaak om na te gaan of de huidige instrumenten die worden gebruikt om die tevredenheid te meten moeten worden uitgebreid voor dit doel. De Nuffic zal dit voor zijn rekening nemen.



6 Deelprojecten

Op basis van de prioriteiten die gesteld zijn in de na te streven doelen en opbrengsten hebben de ketenpartijen de volgende deelprojecten gedefinieerd. Ook al zijn niet alle ketenpartijen betrokken bij elk project, de keten als geheel staat achter de uitvoering van onderstaande projecten.

Sommige projecten zijn naar aanleiding van de definitiefase van het programma geïnitieerd, andere projectideeën bestaan al langer. Hierdoor bestaat een verschil in de detaillering van uitwerking.

Elk projectidee is in dit hoofdstuk uitgewerkt in een korte omschrijving, de na te streven doelen, betrokken ketenpartijen en een eerste opzet van de projectbegroting.

6.1 Project A (Nuffic): Verbetering online studiekeuze- en voorlichtingsomgevingen Studyinholland.nl en Studychoice.nl

Context

Nuffic is in Nederland dé organisatie die zich bezighoudt met de internationalisering van het hoger onderwijs. Middels de generieke promotie van Study in Holland positioneert de Nuffic Nederland als studieland voor het hoger onderwijs, om zo de inkomende stroom van buitenlandse studenten te stimuleren. Deze generieke promotie is wereldwijd, met tevens een focus op 10 doellanden waar Netherlands Education Support Offices door de Nuffic in opdracht van het ministerie van OCW zijn opgericht. De Nuffic benadert de internationale student zowel fysiek (met de inzet van printmaterialen en Holland-paviljoens op instroomfairs) als virtueel (www.studyinholland.nl, ad-campagnes, sociale netwerksites als Facebook en Youtube). Ook de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen en Nederlandse ambassades in het buitenland worden ondersteund met generiek promotiemateriaal van de Nuffic. De prioriteit ligt steeds meer bij de online benadering vanwege de digitalisering in de communicatie. Tevens heeft de Nuffic een uitgebreid en sterk Holland Alumni netwerk met nu bijna 8500 leden. Deze alumni zijn ook 'ambassadeurs' voor het Nederlands hoger onderwijs.

Studiekeuze123

Studiekeuze123 richt zich primair op Nederlandse studenten en heeft recent ook buitenlandse (aankomende) studenten in het hoger onderwijs als doelgroep opgenomen. Daarnaast richt Studiekeuze123 zich ook op andere partijen die bij het studiekeuzeproces betrokken zijn, zoals ouders, decanen en studiebegeleiders. Voor buitenlandse studenten biedt studychoice.nl uit diverse bronnen inhoudelijke en vergelijkingsinformatie over bachelor- en masteropleidingen in Nederland en informatie over o.a. studentensteden. Tevens is er aanvullende informatie beschikbaar die nodig is bij het kiezen van een studie, zoals aansluitingsmogelijkheden en een factsheet per opleiding. Studiekeuze123 wil een infrastructuur bieden voor het landelijk verzamelen, verspreiden en publiceren van studiekeuze-informatie. De website www.studychoice.nl en achterliggende database worden beheerd door Stichting SURF.

Probleemstelling

Ten eerste vragen zowel Nuffic als Studiekeuze123 Nederlandse hoger onderwijsinstellingen op meerdere plaatsen opleidingsbeschrijvingen aan te leveren. Bovendien wordt de informatie over opleidingen op meerdere plaatsen in databases beheerd: voor Nuffic is dat de ISPAC (International Study Programmes and Courses) database en voor Studiekeuze123 de Studychoice-database. Dit leidt tot dubbele lasten voor de hoger onderwijsinstellingen.

Ten tweede is het oriëntatieproces voor de internationale student die geïnteresseerd is in Nederland, geen gemakkelijke. Zowel studyinholland.nl (van de Nuffic) als studychoice.nl (van Studiekeuze123) geven voorlichting over de studiemogelijkheden in Nederland, zij het allebei met een andere focus. De internationale student wordt hierdoor op de twee websites van verschillende informatie voorzien. Op studychoice.nl kan de internationale student terecht voor opleidingsinformatie en kunnen de studieprogramma's vergeleken worden op een aantal criteria. Tevens wordt er gebruik gemaakt van *peer reviews*. De internationale student zal hier echter momenteel geen informatie vinden over de zogenaamde non-degrees en de opleidingen die door de buitenlandse accreditatie organisaties zijn geaccrediteerd. Op studyinholland.nl ligt de focus van de informatieverstrekking op de generieke promotie van het Nederlands hoger onderwijs waardoor de internationale student onder andere kennis maakt met het Nederlandse onderwijssysteem, de bijkomstige procedures en mogelijke beurzen. Bovendien vindt de student hier in de ISPAC-database informatie over CROHO geregistreerde opleidingen, non-degrees en opleidingen die door de buitenlandse accreditatie organisaties zijn geaccrediteerd, summer courses en taalcurssussen. De internationale student vindt dus verschillende informatie op de twee websites, wat het studiekeuzeproces bemoeilijkt. Ook loopt de internationale student relevante informatie mis wanneer slechts één van de twee websites geraadpleegd wordt.

Oplossingen

Ten eerste, het is zeer wenselijk dat op technisch gebied de opleidingsdatavergaringsystemen van Studiekeuze123 en Nuffic worden geïntegreerd. Integratie van de datavergaring, door het ISPAC-formulier en het Netherlands Fellowships Programme (NFP)-formulier t.b.v. de NFP cursuslijst te integreren in Hodex en Studiekeuze webformulier. Deze data worden vervolgens verzameld en beheerd in een databank. Dit met als doel de onnodige administratieve lasten van de instellingen te verminderen. Instellingen kunnen op die manier hun opleidingsinformatie gemakkelijk via één kanaal verstrekken. Studiekeuze123 is hier de meest geschikte partij voor vanwege zijn kennis en capaciteiten op technisch gebied. Daarbij blijft van belang dat de instellingen middels Studiekeuze123 *eigenaar* blijven van hun eigen opleidingsgegevens. De Nuffic wordt gebruiker van deze gegevens.

Ten tweede, het is verstandig om één web portal te creëren waar de internationale student terecht kan voor alle belangrijke informatie met betrekking tot studeren in Nederland. Deze unieke online studiekeuzeomgeving zal een compleet aanbod van informatie bevatten, dat geheel in de behoefte van de internationale student voorziet. Tevens zal de student opleidingen kunnen vergelijken aan de hand van criteria die voor de internationale student van belang zijn. Hierdoor zal de jonge doelgroep zich gemakkelijk en effectief kunnen oriënteren en zo een bewuste keuze kunnen maken. De Study in Holland website is uitermate geschikt als locatie voor deze studiekeuzeomgeving, mede omdat deze al jarenlang veel internationale studenten trekt. De Nuffic heeft veel expertise en ervaring in

huis wat betreft het presenteren van studiegerelateerde informatie en gegevens voor de doelgroep internationale studenten, is ervaren in het promoten van Nederland als studieland en heeft ook wereldwijd een goede reputatie op dat gebied. Ook moeten er goed werkende links van de Study in Holland web portal naar de websites van de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen worden aangebracht, zodat bezoekers vanuit de Study in Holland-website naar instellingssites gaan. Dit moet ook zichtbaar worden voor de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen. Daarbij moet overigens de informatie over Engelstalige (of anderstalige) opleiding voor Nederlandse studenten natuurlijk op de website van SK123 beschikbaar blijven.

Van de deskundige informatievoorziening wordt goed gebruik gemaakt, aangezien studyinholland.nl jaarlijks veel bezoekers trekt (483.554 unieke bezoekers in 2009) en ISPAC vaak wordt geraadpleegd (131.242 unieke bezoekers in 2009). Uit prognoses blijkt dat het aantal bezoekers en gebruikers van ISPAC verder zal toenemen ten opzichte van 2009.

Ook via het wereldwijde netwerk dat de Nuffic heeft opgebouwd door middel van de Neso kantoren, maken vele internationale studenten kennis met Study in Holland. In 2009 trokken de studentenpagina's van de Neso websites 409.020 unieke bezoekers, en ook dit aantal zal in 2010 sterk toenemen. Deze populariteit en groei maken Study in Holland geschikt als unieke portal voor de internationale student. Bovendien kan Nederland op deze wijze gericht concurreren op het gebied van hoger onderwijs met andere Europese landen die met succes gebruik maken van één portal waar zowel generieke informatie als specifieke opleidingsinformatie te vinden is, zoals: www.studyinsweden.se, www.studyindenmark.dk en www.studyinnorway.no. Als de student bekend is met één van de vele andere *www.studyin...* websites, dan zal de internationale student gemakkelijker op studyinholland.nl terecht komen.

Samenvattend: de oplossing ligt enerzijds in het integreren van de datagaringssystemen die aan deze sites ten grondslag liggen, en anderzijds in het verbeteren van de studiekeuzeomgeving van de internationale student, middels het ontwikkelen van één web portal (op studyinholland.nl) met een compleet en betrouwbaar informatieaanbod van opleidingen voor internationale studenten.

Uit de oplossingen volgen twee deelprojecten. Het eerste deelproject is gericht op het verzamelen van informatie en het tweede op het publiceren en presenteren hiervan:

I Integratie van de datagaring, door het ISPAC-formulier te integreren in Hodex en Studiekeuze webformulier. Deze data worden vervolgens verzameld en beheerd in een databank. Binnen dit project valt ook de inrichting en facilitering van de NFP backoffice t.b.v. controleprocessen.

Hierdoor kunnen instellingen eenvoudiger via één applicatie informatie over reguliere en internationale scholingsmogelijkheden aanleveren en beheren

II Verbeteren van de online studiekeuzeomgeving op studyinholland.nl waar de internationale student centraal staat (op basis van gebruikersonderzoek onder studenten over de presentatie van de opleidingsgegevens).

Dit deelproject richt zich op de verbetering van de informatievoorziening aan de internationale student en de gebruiksvriendelijkheid van de studiekeuzeomgeving.

Doelstellingen

Het eerste deelproject draagt bij aan:

Verminderde administratieve lasten voor de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen, doordat er op één plaats informatie wordt verzameld *en* beheerd.

Het tweede deelproject draagt bij aan:

- Een verbeterde studiekeuzeomgeving voor de internationale student door meer duidelijkheid, overzicht en transparantie. Er is voortaan één web portal waar een compleet en betrouwbaar aanbod van informatie beschikbaar is.
- Een effectievere keuze voor Nederland, doordat inzicht in het gehele traject (de life cycle) op een centrale plek beschikbaar is. Naast opleidingsinformatie kan de internationale student informatie vinden over Nederlandse hoger onderwijsinstellingen, de Nederlandse samenleving, (visa)procedures en beurzen. Daarnaast leveren testimonials van Holland Alumni meerwaarde aan de feitelijke informatie.
- Meer zichtbaarheid/transparantie voor de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen. Een verbeterde zoekomgeving zorgt voor een directe doorstroom naar de opleidingsinformatie van hoger onderwijsinstellingen.
- Een betere aansluiting op de jonge studentendoelgroep: door de verbeterde presentatie van de gegevens die aansluit op de huidige trends en ontwikkelingen in zoek- en vergelijkingsmethoden onder de studentendoelgroep (zoals peer reviews).

Resultaten

Deelproject I:

Technische integratie van de online ISPAC- en NFP-formulieren op basis waarvan opleidingen informatie verstrekken over internationaal aanbod, met als gevolg minder administratieve lasten voor de hoger onderwijsinstellingen.

De realisatie van één databank waar alle opleidingsinformatie beheerd wordt.

Deelproject II:

Eén web portal met een compleet en betrouwbaar informatieaanbod van opleidingen in Nederland voor internationale studenten, waardoor de internationale student gemakkelijk, efficiënt en zo volledig mogelijk in zijn informatiebehoefte wordt voorzien.

De nieuwe online studiekeuzeomgeving op studyinholland.nl zal verder de volgende nieuwe en vernieuwde elementen bevatten:

- de mogelijkheid om opleidingen en instellingen transparant en gebruiksvriendelijk met elkaar te vergelijken aan de hand van voor de student relevante objectieve criteria;
- een voor internationale studenten gebruiksvriendelijkere zoekomgeving met opleidingsinformatie, die aansluit bij het zoekgedrag en trends onder de doelgroep;
- duidelijkere doorverwijzingen/links naar de websites van de Nederlandse hoger onderwijsinstellingen en andere relevante instanties zodat een bezoeker aan studyinholland.nl gemakkelijk wordt doorgeleid naar de website van een instelling;
- informatie over het internationale profiel van Nederlandse hoger onderwijsinstellingen;

- de opname van testimonials en peer reviews;
- gebruik van interactieve media;
- links met relevante online social communities waarop international studenten actief zijn;
- mogelijkheden om in contact te kunnen komen met (verenigingen van) Holland alumni door koppeling aan het Holland Alumni netwerk.

Betrokken organisaties

Overall traject: Nuffic fungeert als projecteigenaar. Het project zal in goed overleg en in nauwe samenwerking met Studiekeuze123 worden uitgevoerd. De expertise van beide partijen zal daarbij nadrukkelijk worden benut.

Deelproject I zal uitgevoerd worden door Studiekeuze123, met technische uitvoering vanuit Qdelft. SK123 zal verantwoordelijk zijn voor het aansturen van de technische integratie en inrichting en facilitering van de NFP backoffice. Nuffic zal verantwoordelijk zijn voor de aanpassing van studyinholland.nl, omdat de daar beschikbaar te stellen informatie nu uit andere bronnen wordt gehaald.

Voor deelproject II zal de afdeling Promotie van Nuffic het gebruikersonderzoek over de presentatie van de opleidingsgegevens aansturen en de daaruit voortvloeiende adviezen tot aanpassingen in de website uitwerken. Nuffic heeft een paar partijen op het oog die online zoekgedrag en trends onder de jonge doelgroep kunnen vertalen in technische oplossingen en een overzichtelijker, aantrekkelijke vormgeving. Studiekeuze123 zal in dit deelproject ook betrokken worden.

Succesfactoren

Deelproject I:

Efficiëntie: Een belangrijke succesfactor bij de datagaring is dat door een relatief beperkte aanpassing veel winst kan worden geboekt in de administratieve processen rond datagaring.

Deelproject II:

Kennis van de internationale doelgroep: Een belangrijke succesfactor zal de organisatie van het gebruikersonderzoek voor de studiekeuzeomgeving van de Study in Holland site zijn.

Technische kennis: Nuffic wil een organisatie in de arm nemen die actief bijdraagt aan de technische, innovatieve oplossingen bij de verdere ontwikkeling van studyinholland.nl.

Risicofactoren

Deelproject I:

Instellingen moeten hun opleidingsinformatie tijdig en volledig aanleveren. De bewaking en controle van dit dataverzamelingsproces (wat voorheen door de Nuffic handmatig werd uitgevoerd) wordt nu geautomatiseerd, maar slechts voor een deel. Instellingen moeten de verantwoordelijkheid blijven voelen voor de kwaliteit van de aangeleverde gegevens.

Deelproject II:

Instellingen moeten de rol van Nuffic als beheerder van de voorkant van de web portal accepteren: De Nuffic zal als enige de opleidingsinformatie voor internationale studenten op hun website presenteren.

Beide deelprojecten:

Er moet voor een juiste ICT-aansluiting van de zoekomgeving op de database gezorgd worden.

Respect voor de afbakening van de verantwoordelijkheden, rollen en taken die de beide organisaties hebben is een essentiële voorwaarde, zowel voor het project zelf als daarna.

6.2 Project B (Nuffic): Vooronderzoek inrichting “generieke informatievoorziening over het Nederlandse hoger onderwijs aan de internationale student”

In het verkenningsonderzoek ‘Van red tape naar orange carpet’ is geconstateerd dat de voorlichting vanuit hoger onderwijsinstellingen aan de internationale student bestaat uit deels onjuiste en/of onvolledige informatie. Uit bestudering van een aantal algemene websites en een zestal websites van instellingen is gebleken dat er veel overlap is wat betreft de *generieke informatievoorziening* (over bijvoorbeeld Nederland, onderwijsstelsel en toelating tot Nederland). Doordat veel van deze generieke informatie niet centraal beheerd wordt en algemene regelingen en afspraken per jaar kunnen verschillen, bestaat het risico dat informatie over algemene procedures onjuist en/of onvolledig wordt verwoord door de onderwijsinstellingen op hun websites. Uit werkgroepbijeenkomsten tijdens de definitiefase van het programma Rode Loper blijkt dat de behoefte aan beter gestroomlijnd informatiebeheerproces over deze generieke zaken binnen de keten groot is. Naast de kwaliteitswinst is ook efficiency een belangrijk argument. Iedere organisatie is nu veel tijd kwijt aan vergaring van dezelfde informatie.

De onderwijsinstellingen wensen generieke informatie op hun instellingswebsites te tonen, in plaats van door te moeten verwijzen naar een algemene site voor internationale studenten. Vanuit de onderwijsinstelling een zeer begrijpelijke wens. De potentiële student wil je immers op de instellingswebsite houden. Een algemene Study-in-Holland website voor de internationale student is van groot belang als de internationale student in de fase van oriëntatie voor een studie in een ander land een algemene indruk over Nederland als studieland wil krijgen. De potentiële student wil je immers eerst naar je land “trekken” en vervolgens zo snel mogelijk naar de studiemogelijkheden doorgeleiden en dan zo lang mogelijk op de instellingswebsite houden. De probleemstelling waar Rode Loper zich in dit project op wil richten is welke generieke informatie op welke manier *centraal beheerd* kan worden, waardoor de kans op fouten in de *informatievoorziening* wordt weggenomen en tegelijk wel recht wordt gedaan aan de wens van de onderwijsinstellingen om dit *via de instellingswebsites* te tonen. Een eerste stap is het in overleg met de hoger onderwijsinstellingen inventariseren uit welke rubrieken de generieke informatie dient te bestaan en welke inhoudelijk eigenaren daarbij horen. En vervolgens het uitvoeren van een onderzoek naar de technische en organisatorische componenten van een mogelijke oplossing. Ook hierbij is het van het grootste belang dat optimaal rekening wordt gehouden met de wensen en mogelijkheden van de instellingen. Deze mogelijke oplossing wordt gezocht in een goed afsprakenstelsel met zowel de onderwijsinstellingen (klanten) als met de informatie-eigenaren, een duidelijk beheermodel en een

centraal beheerde websitemodule die in elke gewenste website, dus ook onderwijsinstellingswebsites, geïntegreerd kan worden. Het gewenste beheermodel dient ervoor te zorgen dat de informatiewensen van de onderwijsinstellingen op een transparante wijze bij de informatieregisseur terecht kunnen komen, zodat de informatieregisseur adequaat en tijdig aan de wensen kan voldoen.

Er zijn verschillende initiatieven om de kennisimmigrant (student, staffid, onderzoeker) via internet adequaat te informeren over alles wat komt kijken bij (tijdelijke) immigratie naar Nederland. Denk aan New to Holland (www.newtoholland.nl), Euraxess (www.euraxess.nl) en Study in Holland (www.studyinholland.nl). Bij al deze initiatieven zijn de informatie-eigenaren (vaak overheidsdiensten) in enigerlei vorm betrokken. Ook wordt veel aandacht besteed aan de informatiebehoefte van de immigrant. Overigens is deze voor een deel eenzijdig door de Nederlandse overheid bepaald. Een immigrant moet zijn verblijfsstatus regelen, moet voldoende middelen van bestaan kunnen aantonen en moet zich inschrijven in het GBA. De Nuffic is nauw betrokken bij alle genoemde initiatieven en speelt vooral een verbindende rol. De Nuffic heeft inmiddels een langjarige ervaring opgebouwd. Die ervaring spitst zich toe op het doelgroepspecifiek via internet aanbieden van betrouwbare en relevante informatie voor de kennisimmigrant. Informatie-eigenaren maken dankbaar gebruik van deze ervaring van de Nuffic. Heldere en gerichte informatie over de allerhande regelingen en procedures leidt er toe dat de uitvoering ervan efficiënter verloopt. Dat is goed voor de immigrant, maar minstens zo belangrijk voor de betrokken overheidsdienst en onderwijsinstelling.

Doelstellingen

In dit project wordt onderzocht welke inrichting van de informatievoorziening gewenst is in de keten om deze generieke informatie:

- op een eenduidige wijze aan te bieden aan alle “klanten” (vooral onderwijsinstellingen);
- op een eenduidige wijze te kunnen beheren, waarbij Nuffic de regierol vervult om op basis van de informatiebehoefte van de internationale student en het door de hogeronderwijsinstellingen gewenste informatieaanbod de nodige afspraken met de aanbieders van generieke informatie te maken (bijvoorbeeld de IND, OCW en de Belastingdienst). De informatieaanbieder blijft uiteraard de informatie-eigenaar. De Nuffic vervult slechts de regierol.

De gewenste inrichting bestaat uit zowel de gewenste processen, de afspraken over de uitvoering ervan als de nodige ICT-ondersteuning. De inrichting dient zoveel mogelijk aan te sluiten op de reeds bestaande ontwikkelingen (meer dienstverlening naar de instellingen) bij de informatieaanbieder.

Cruciale factor in dit project wordt gevormd door de procesafspraken. De ICT ondersteuning moet daarin faciliterend zijn. Vanuit de partners is aangegeven dat wanneer de ICT voorziening niet (geheel) gerealiseerd kan worden, dit wellicht ook door middel van een afsprakenstelsel kan worden ingevuld.

Een belangrijke randvoorwaarde in deze gewenste inrichting is het borgen van de structurele betrokkenheid van onderwijsinstellingen.

Het onderzoek in dit project wordt opgevolgd door een project waarin de inrichting daadwerkelijk vormt krijgt en geïmplementeerd wordt. Het beoogde effect van deze implementatie is

- een gegarandeerd juiste voorlichting naar internationale studenten met generieke informatie door alle ketenpartijen, en
- minder administratieve lasten voor alle ketenpartijen, in het bijzonder de onderwijsinstellingen.

In de begroting zijn voor een dergelijk project middelen geraamd. Daadwerkelijke besluitvorming vindt plaats op basis van de resultaten van de eerste fase van het project, die dus in ieder geval een plan van aanpak voor het vervolg zal opleveren.

Projectresultaten

Het project heeft als resultaten:

1. inzicht in de informatiebehoefte van internationale studenten met betrekking tot algemene voorlichting (generieke informatievoorziening);
2. inzicht in het informatieaanbod
3. analyse en vaststelling van de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende actoren in de keten. O.a. van de Nuffic als regisseur en de informatieeigenaren (tevens aanbieders van generieke informatie);
4. een ontwerp van het nieuwe beheerproces voor generieke informatievoorziening;
5. een gedragen en geaccordeerd afsprakenstelsel ten behoeve van efficiënte ondersteuning van informatiestromen, waarin in ieder geval de instellingen en de informatieeigenaren zich herkennen;
6. een ontwerp voor de benodigde ICT-architectuur;

7. een kostenbegroting voor implementatie van de ontworpen processen, afspraken en ICT-architectuur (beoogd vervolproject).

Na het project, zal een voorstel (plan van aanpak) voor implementatie en uitroltraject worden opgeleverd voor de realisatie. In hoofdlijnen zal dit resulteren in de volgende producten: De te maken afspraken tussen de ketenpartners; implementatie van de gewenste procesarchitectuur (zowel beheer als gebruiksorganisatie), de bouw van de ICT-architectuur (software, hardware), communicatie en testplannen, cursussen.

Betrokken partijen

Essentieel is dat de informatie-eigenaren en de klanten worden betrokken in dit project.

De klanten (onderwijsinstellingen) worden vertegenwoordigd door een contactpersoon van:

- de VSNU en HBO-raad (vertegenwoordigers van onderwijsinstellingen) en
- een selectie van 4 onderwijsinstellingen

De klant vertegenwoordigers zijn verantwoordelijk voor:

- Het aanleveren van de wensen van de afdeling / dienst t.a.v. generieke voorlichtingsinformatie: door het aanleveren van benodigde materiaal, geven van interviews en bijwonen van workshops.
- Het valideren van projectresultaten
- Het afstemmen, bekendmaking van de projectresultaten binnen de organisatie.

De Nuffic levert de projectleider. Deze stuurt het project aan en hiermee ook de externe consultancy.

De informatie-eigenaren zijn o.a. IND (immigration regulation) en DUO (o.a. Code of Conduct). De overige informatie-aanbieders zijn bekend na de informatie-analyse. De informatie-eigenaren zullen actief betrokken worden. Voor iedere informatie-eigenaar wordt een vertegenwoordiger in het project aangewezen. Deze vertegenwoordiger heeft inzicht in de informatiehuishouding van de organisatie en denkt/werkt mee met de invulling van de informatiebehoefte, de afspraken, het beheermodel en de gewenste ICT-architectuur. Hiernaast dient de vertegenwoordiger de tussentijdse resultaten te valideren en zorgt voor de nodige afstemming binnen de eigen organisatie.

In dit project zal worden bekeken op welke manier de Manifestgroep betrokken kan worden. Deze groep is bezig met New to Holland (webportaal voor migranten). De ICT-architectuur dient rekening te houden met de initiatieven binnen New to Holland.

Succes- en faalfactoren

Al voor dit project van start gaat, is een aantal succes- en faalfactoren geïdentificeerd. Deze verdienen bij de projectleider extra aandacht en management.

- Met een selectie van onderwijsinstellingen in gesprek blijven over wensen en eisen ten aanzien van de architectuur (techniek en proces).

- De medewerking van instellingen is cruciaal, in het project dient derhalve voldoende aandacht aan het verkrijgen van de benodigde draagvlak te worden besteed.
- De (juridische) verantwoordelijkheid met betrekking tot de gepresenteerde generieke informatie dient duidelijk gedefinieerd te worden (eigenaarschap van informatie)
- De ICT-architectuur moet zodanig zijn ingericht dat onderwijsinstellingen de generieke informatie (verzameld en beheerd door de Nuffic) in hun eigen websites kunnen presenteren.

6.3 Project C (Studielink): Procesverbetering toelating en inschrijving buitenlandse studenten in de keten door een verbeterde inzet en gebruik van Studielink

Doelstelling overkoepelend

Processen rond de toelating en inschrijving van buitenlandse studenten van alle ketenpartners beter op elkaar af te stemmen en te faciliteren waar mogelijk en wenselijk met behulp van Studielink. Dit project is erop gericht om de interactie tussen de student en de instelling beter te ondersteunen en de processen efficiënter te laten verlopen in de keten. Hiermee wordt een kwalitatief betere dienstverlening aan (potentiële) buitenlandse studenten beoogd, met een hoger rendement, onder gelijktijdige verlaging van de administratieve lasten en de daarmee gepaard gaande kosten. Het proces van inschrijven van de buitenlandse student bestaat in hoofdlijnen uit: kenbaar maken van belangstelling, kenbaar maken van een verzoek tot inschrijving, toetsing van de toelaatbaarheid, voldoen aan de inschrijfvoorwaarden en de daadwerkelijke inschrijving door de instelling. Bij buitenlandse studenten zijn met name de toetsing van de toelaatbaarheid en het voldoen aan de inschrijfvoorwaarden complexe processen, waarbij meer interactie tussen student en instelling en meer informatie en gegevensuitwisseling met andere partijen nodig is dan bij de reguliere Nederlandse student. Uit oogpunt van beheersbaarheid verdient het aanbeveling niet voor alle specifieke doelgroepen een specifieke inschrijf-infrastructuur te creëren, maar te werken naar een infrastructuur die de specifieke eisen van specifieke doelgroepen goed kan ondersteunen. Studielink faciliteert het inschrijfproces door het bieden van een portal als middel om de studenten te bevragen en het aanvullen van door de student opgegeven gegevens met gegevens uit andere (authentieke) bronnen zoals GBA en vooropleidingregisters. Daarnaast is Studielink het hart van een door de HO-instellingen gecreëerde infrastructuur om onderling en met andere partijen op een betrouwbare en veilige wijze digitale gegevens uit te wisselen.

Procesverbetering bij instellingen

Om het inschrijfproces beter af te stemmen op de complexiteit die de inschrijving van een buitenlandse student met zich mee brengt, kan een aantal onderwerpen genoemd worden:

- uitkomsten van ISO-NAP17 project en een eerder project van Studielink onder de naam IBIS18 inzetten voor definitie van procesverbeteringen;

¹⁷ Het ISO-Nap project wordt uitgevoerd door enkele HO instellingen in het kader van het Nationaal Actieplan e-Learning en beoogt processen binnen de instellingen rond buitenlandse studenten te verbeteren. Hierbij wordt ondermeer gekeken naar de processen rond de ondersteuning van het inschrijvingsproces.

- voordat een instelling tot inschrijving over kan gaan, is er meer informatie nodig dan datgene wat de student heeft opgegeven. In veel gevallen is dat informatie van andere partijen:
 - Nuffic voor het waarden van diploma's;
 - DUO, die informatie moet leveren voor bepaling van de hoogte van het collegegeld, die een onderwijsnummer moet afgeven etc..
 - IND als het gaat om het afgeven van een MVV.

Deels gaat het hierbij over informatie die ook aan de student verstrekt moet, deels om informatie die alleen aan de instelling verstrekt mag worden. Door standaardisatie en integratie van processen van verschillende partijen kan de Studielink-infrastructuur het mogelijk maken deze informatie snel en efficiënt tussen betrokken partijen uit te wisselen.

IND

De IND geeft een toelatingsbewijs (MVV) af voor buitenlandse studenten in Nederland. De communicatie met de student over de toelating, maar ook in grote mate met de IND, waarbij de instellingen vaak ook studenten assisteren bij het aanvragen van een verblijfsvergunning, is voor instellingen zeer tijdrovend. In een onderzoek van DUO in het kader van BRON-HO19 wordt zelfs gesteld dat dit het meest tijdsintensieve onderdeel is in het proces van inschrijven.

De IND is bezig de dienstverlening aan de onderwijsinstellingen te verbeteren en te digitaliseren. Onderdeel van dit project is een analyse naar de mogelijkheden voor en de toegevoegde waarde van een koppeling tussen de nieuwe digitale infrastructuur van de IND en de instellingen via de Studielink-infrastructuur.

Nuffic

De inrichting van Studielink is afhankelijk van (referentie)gegevens, zoals opleiding- en vooropleidingstabellen, die door andere partijen geleverd worden. Hoe uitgebreider deze informatie, hoe specifieker de student bevroegd kan worden en hoe nauwkeuriger student en instelling geïnformeerd kunnen worden over mogelijke toelaatbaarheid, waardoor het proces van bepaling toelaatbaarheid versneld en vereenvoudigd kan worden. Voor studenten met buitenlandse vooropleiding kent het huidige Studielink op dit moment een beperkte, door Nuffic verstrekte, tabel met buitenlandse vooropleidingen. Deze bevat m.n. informatie over het voortgezet onderwijs en niet over het hoger onderwijs. Door een uitgebreidere integratie in Studielink van bij Nuffic beschikbare gegevens en expertise kan een betere ondersteuning geleverd worden aan studenten, bijvoorbeeld door vertrekking van informatie over mogelijke toelaatbaarheid op basis van opgegeven diploma . Tegelijkertijd kunnen instellingen voorzien worden van betrouwbare informatie over betekenis en niveaubepaling van door studenten opgegeven buitenlandse diploma's.

Fasering

Teneinde de instellingen en andere betrokken partners in staat te stellen gedocumenteerd besluiten te nemen over welke van de verschillende verbetermogelijkheden precies wel en niet gerealiseerd moeten worden, is dit projectvoorstel gefaseerd opgezet zodat eerst goed in kaart gebracht wordt

¹⁸ IBIS staat voor Inschrijving bijzondere groepen in Studielink. Samen met instellingen is in het project een eerste analyse gemaakt van de processen bij de inschrijving van bijzonder groepen zoals buitenlandse studenten en de wijze waarop Studielink de instellingen hierbij beter kan ondersteunen.

¹⁹ Extern ketenonderzoek (door Capgemini) naar inrichting basisregister onderwijsnummer hoger onderwijs (BRON-HO), oktober 2009.

wat de gevolgen zijn voor instellingen bij realisatie van de voorgestelde verbeteringen. Het accent ligt nu op de eerste fase waarin allerlei zaken worden uitgezocht en uitgewerkt. Het resultaat van fase 1 geeft de opdrachtgever de mogelijkheid om te beslissen wat de vervolgstapen zullen zijn, waarbij zicht is op de kosten en baten voor met name de instellingen bij uitvoering van de verschillende onderdelen. Voor de tweede fase, de realisatie, is hier alleen op hoofdlijnen aangegeven wat de mogelijke inzet zal zijn. Gegeven de grote onzekerheid zijn de kosten vooralsnog buiten beeld gebracht.

Fase 1

De eerste fase bestaat uit een uitwerking waarbij duidelijk moet worden welke (keten)verbeteringen moeten worden uitgevoerd om een betere dienstverlening te kunnen realiseren aan buitenlandse studenten en de processen bij de instellingen waarbij Studielink een rol kan spelen bij het digitaal ondersteunen in de communicatie en uitwisseling van informatie. Aan de ene kant staat de verbetering van de informatievoorziening tussen instellingen en de buitenlandse studenten centraal als het gaat om de processen rond toelating en inschrijving en kan dit traject gezien worden als een vervolg op het eerder uitgevoerde IBIS project en de resultaten van het ISO-NAP project (zie eerdere voetnoten). Aan de andere kant richt het project zich breder op verbeteringen in de gehele keten samen met Nuffic als het om de gegevens mbt vooropleiding van buitenlandse studenten gaat en samen met de IND als het gaat om de informatievoorziening van de toelaatbaarheid in Nederland. Ook hierbij spelen de instellingen een belangrijke rol bij het bepalen van de richting en de scope. Voorzover mogelijk zullen ook verschillende scenario's worden beschreven. Verschillen in de scenario's betreffen dan vooral verschillen in de scope.

Besluitvorming

Na de eerste fase vindt de besluitvorming plaats over de uitvoering van het project. De opdrachtgever kan hier samen met de instellingen beoordelen hoe en in welke mate tot uitvoering moet worden overgegaan op basis van de resultaten en de voorstellen van de eerste fase.

Fase 2

Bij de implementatie van de gewenste onderdelen zal onderscheid worden gemaakt tussen quick wins die snel en eenvoudig zonder al te veel inspanningen leiden tot verbeteringen in de keten én de meer fundamentele verbeteringen die daadwerkelijk aanpassingen zullen vergen in de huidige procesgang en de daarbij behorende ICT hulpmiddelen. Bij de quick wins is het uitgangspunt de tijdfactor en de voorwaarde dat aanpassingen in Studielink en bij de instellingen minimaal zijn om snel profijt te hebben van de verbeteringen. Bij de implementatie van fundamentele verbeteringen zal o.a. nader moeten worden bezien hoe de uitvoering past binnen de verdere agenda van Studielink voor de komende jaren waarbij met name aandacht nodig is voor de aanpassingen in het kader van de ontwikkeling en implementatie van BRON-HO. Hierbij zal ondermeer betrokken moeten worden de beschikbare capaciteit, zowel bij de instellingen, bij Studielink zelf als bij haar ontwikkelleverancier(s).

Doelstelling

De doelstelling van fase 1 valt uiteen in twee hoofddelen:

1. Op welke wijze kunnen de processen rond toelating en inschrijving van buitenlandse studenten verbeterd worden bij de instellingen uitgaande van een verdere standaardisatie in de keten. Hierbij

nemen we als uitgangspunt de resultaten van het ISO-NAP project en van het IBIS project. Op basis van de bevindingen moeten instellingen gefundeerd een keuze kunnen maken voor een eventuele realisatie van verbeteringen, zowel bij de instellingen zelf als bij Studielink.

2. Op welke wijze kan Studielink bijdragen aan het verbeteren van de processen rond inschrijving met de blik op de hele keten en met name gericht op de beschikbaarheid van buitenlandse vooropleidinggegevens in Studielink met brongegevens van het Nuffic en de IND processen rond toelating in Nederland.

Bij de uitvoering van deze fase zal expliciet aandacht zijn voor een goede communicatie met de instellingen. Het is noodzakelijk dat instellingen goed mee kunnen denken en beslissen over de wenselijke procesverbeteringen. Daarnaast is het ook belangrijk dat gewerkt wordt aan een goed draagvlak is bij de instellingen.

Projectresultaten

Fase 1 kent de volgende resultaten:

1. Een startdocument dat zicht geeft op de uitvoering van de eerste fase
 - o Een uitwerking van de projectorganisatie met daarin de betrokkenheid van alle ketenpartners
 - o Een definitieve planning van uitvoering van werkzaamheden
 - o Afspraken over participatie van de direct betrokken instellingen
 - o Afspraken over de participatie van de andere ketenpartners
 - o Wijze van rapportage zowel intern bij studielink als extern naar betrokken partijen en de Rode Loper projectorganisatie
2. een definitiestudie waarin het volgende duidelijk is:
 - o Beschrijven van het procesmodel waarmee verbeteringen in de keten en met name bij de instellingen worden gerealiseerd. Bij de uitwerking worden de resultaten van het NAP project en het IBIS project uitdrukkelijk meegenomen.
 - o Beschrijven van de maatregelen en activiteiten zowel bij Studielink als bij Nuffic voor verbetering van de gegevens rond vooropleiding van buitenlandse studenten
 - o Beschrijven van de wijze waarop de communicatie over de toelating van de student als uitkomst van het IND proces kan worden verbeterd mogelijk met een koppeling aan de nieuwe IND infrastructuur
 - o Voorstellen met procesverbeteringen die quick wins opleveren rond huidige processen binnen Studielink onder meer op basis van huidige wijzigingsverzoeken die reeds door de instellingen zijn ingebracht.
3. een plan van aanpak voor fase 2 met daarin
 - o de projectorganisatie, verdere concretisering van de doelen, wijze van uitvoering en een planning)
 - o een overzicht van de kosten en baten waarin zijn opgenomen
 - de investeringen en exploitatielasten voor de instellingen en Studielink
 - uitwerking van de baten die de investeringen met zich meebrengen voor de instellingen
 - o planning voor uitvoering waarin het volgende is meegenomen:
 - koppeling aan de huidige releaseplanning van Studielink
 - Integrale samenhang met andere wijzigingen in Studielink

Toelichting bij de projectactiviteiten

De belangrijkste werkzaamheden in deze fase betreffen het helder krijgen van de verdere standaardisatie rond de processen rond de toelating van buitenlandse studenten en de wijze waarop Studielink in interactie met de instellingen de buitenlandse studenten hierbij kan ondersteunen. In de afgelopen periode heeft Studielink bij de ontwikkeling van nieuwe functionaliteiten ervaring opgedaan met de zgn. scrum methode. Hierbij is het mogelijk om met meerdere partijen in korte tijd aan de hand van een aantal iteraties duidelijkheid te krijgen over benodigde functionaliteiten. Bij het definiëren van de benodigde aanpassingen in de processen en in Studielink zal gebruik gemaakt worden van deze methode.

Betrokken partijen

Voor de eerste fase zal enkele instellingen gevraagd worden om structureel te participeren in het project. Gedacht wordt aan minimaal vier instellingen met participatie zowel uit het WO- als uit het HBO veld. Daarnaast zullen ook de andere instellingen goed geïnformeerd worden. Hiervoor zullen de reguliere kanalen in de Studielink keten worden gebruikt en zonedig zullen ook specifieke bijeenkomsten worden georganiseerd om draagvlak te creëren en de voortgang te bespreken.

Succes en faalfactoren

Op dit moment kunnen de volgende belangrijke factoren geïdentificeerd worden. Bij de uitvoering van fase 1 zal de projectleider veel aandacht moeten hebben voor de risicobeheersing van de genoemde onderdelen.

- Participatie van de instellingen is belangrijk voor het goed kunnen bepalen van de wensen en eisen aan het procesontwerp, daarnaast is het essentieel dat voor de uitvoering voldoende draagvlak is bij de instellingen
Maatregel: Enkele instellingen participeren actief en andere instellingen worden regelmatig op de hoogte gehouden via nieuwsbrieven en bijeenkomsten
- De uitvoering van dit project zal moeten plaatsvinden naast de ontwikkelingen die reeds in gang gezet zijn danwel op de agenda staan voor de komende jaren. Een goede aansluiting op de releaseplanning zal noodzakelijk zijn.
Maatregel: dit project wordt samenhangend onderzocht en uitgevoerd naast de andere ontwikkelingen die de komende jaren zullen spelen (en nu bekend zijn) waarbij zonedig ook onderdelen in tijd geprioriteerd zullen worden.
- Studielink is een kleine organisatie met vrijwel geen capaciteit voor grootschalige ontwikkelingen. Voldoende capaciteit zal aanwezig moeten zijn voor de goede ondersteuning bij de eerste fase maar ook bij de vervolgfases. Dit geldt ook voor de benodigde capaciteit bij de ontwikkelaar van Studielink.
Maatregel: Er is de laatste jaren voldoende know how over Studielink opgedaan om tijdelijk externe deskundige personen in te zetten voor het project. Met de ontwikkelaar moeten vroegtijdig afspraken worden gemaakt over de benodigde inspanningen.
- Veel instellingen hebben behoefte aan betere digitale ondersteuning van het inschrijvingsproces van buitenlandse studenten. Sommige instellingen zijn in gesprek met hun SIS leverancier voor eventuele aanpassingen. Studielink zal hierop moeten inspelen
Maatregel: afstemming met SIS leveranciers zal ook moeten plaatsvinden via de technische

werkgroep van Studielink waarin vertegenwoordigers van instellingen (SIS gebruikersgroepen) en SIS vertegenwoordigers aanwezig zijn.

- Naast investeringen bij Studielink zullen ook de instellingen te maken krijgen met investeringen. Dit zijn niet alleen kosten om eventueel het SIS aan te passen, maar ook kosten die te maken hebben met aanpassingen in het (interne) proces
- Maatregel: in de definitiestudie zal aandacht worden gegeven aan de gevolgen in de hele keten.

6.4 (Kences): Verkenning informatievoorziening huisvesting internationale studenten

Vanuit de betrokken ketenpartijen is de wens uitgesproken in het programma Rode Loper een verkenning uit te voeren op de informatievoorziening over huisvesting richting (potentiële) internationale studenten in het Nederlands hoger onderwijs. Kences bleek de juiste partij voor dit project en nog in de definitiefase betrokken bij de formulering van dit project.

Doelstellingen

Met dit onderzoek wordt helder hoe de voorlichting over huisvesting momenteel plaatsvindt en waar verbeterpunten in dat voorlichtingsproces mogelijk zijn. Hiermee is het programma Rode Loper in staat concrete verbetervoorstellen voor dit proces te formuleren.

De verbeteringen die mogelijk naar aanleiding van het onderzoek worden opgepakt hebben als doelstelling

- de voorlichting over huisvesting in Nederland voor de internationale student te uniformeren en waar mogelijk te verbeteren,
 - waardoor o.a. studentenhuishuizingorganisaties, onderwijsinstellingen en Nuffic hun voorlichting kunnen verbeteren en
 - de internationale student eenduidige informatie ontvangt in zijn/haar oriëntatie op studielanden.
- Hierdoor is het voorlichtingsproces vanuit Nederland en het oriëntatieproces van de student effectiever en efficiënter wat lastenverlichting met zich meebrengt.

Resultaat

De verkenning gaat in op de volgende onderwerpen en vragen:

1. Beschrijving van de voorlichting over de huisvestingsprocedures: Op welke manier wordt voorlichting over huisvesting in Nederland aan de internationale student verzorgd? Wie heeft welke rol en verantwoordelijkheid? Het betreft hier voorlichting aan zowel potentiële studenten die zich nog in het buitenland bevinden, als de internationale student die zich reeds in Nederland heeft gevestigd. Een selectie van studentensteden waar deze inventarisatie wordt uitgevoerd zal bij aanvang van de verkenning worden gemaakt.
2. Waardering voorlichting: Hoe wordt de huidige voorlichting gewaardeerd door de internationale student? Voornamelijk gebaseerd op bestaande onderzoeksresultaten.
3. Sterke en zwakke kanten: Welke conclusies zijn te trekken uit de resultaten van punt 1 en 2 over de kwaliteit en het succes van verschillende voorlichtingsprocessen?

4. Op zoek naar verbetering: Waar verbetering van voorlichting wenselijk zou zijn, kan een projectvoorstel worden opgesteld voor een verbetertraject dat mogelijk geplaatst kan worden binnen het programma Rode Loper.

Het onderzoek resulteert in een onderzoeksrapport waarin bovengenoemde vier punten aan bod komen. Het rapport wordt gebruikt voor verdere besluitvorming over mogelijke vervolgprojecten.

Succes- en faalfactoren

Gezien het feit dat het een verkennend onderzoek betreft, waaraan de betrokken partijen reeds hun medewerking hebben toegezegd, zijn er geen grote faalfactoren te benoemen.

Wel moet aandacht worden besteedt aan de bewoordingen in het onderzoeksrapport. Deze mogen in geen geval leiden tot een verstoring in relaties. Dit met het oog op de gewenste samenwerking die in mogelijke vervolgprojecten van de betrokken partijen opnieuw gevraagd kan worden.

Betrokken partijen

Het kenniscentrum en overkoepeld orgaan voor studentenhuisvesting Kences²⁰ in de persoon van directeur Vincent Buitenhuis, het bestuur en hun kennisplatform Short Stay staan positief tegenover het onderzoek en verlenen graag hun medewerking hieraan.

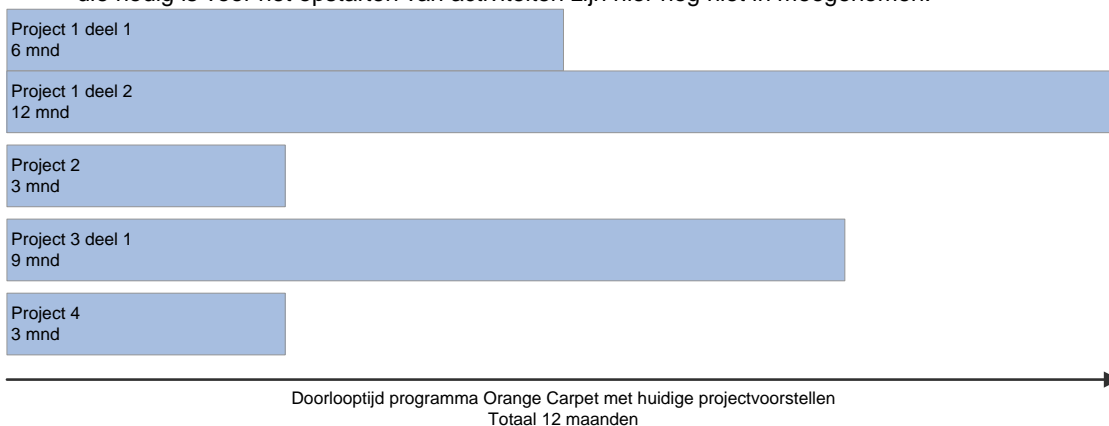
Overige betrokken partijen zijn studentenhuisvesters (voornamelijk vanuit Kences), onderwijsinstellingen, studentvertegenwoordiging (bijv. internationale studentenverenigingen die zich bezig houden met informatievoorziening over huisvesting of contacten vanuit Nuffic) en Nuffic.

Projectduur

Het onderzoek kan in een periode van ongeveer 3 maanden uitgevoerd worden.

6.5 Doorlooptijd programma

De afzonderlijke projecten leiden gezamenlijk tot het realiseren van de doelstelling van het programma. Hieronder is de doorlooptijd in kaart gebracht van de verschillende projecten zoals deze nu wordt ingeschat. Dit telt op tot een totale programmadoorlooptijd van 12 maanden. De tijd die nodig is voor het opstarten van activiteiten zijn hier nog niet in meegenomen.



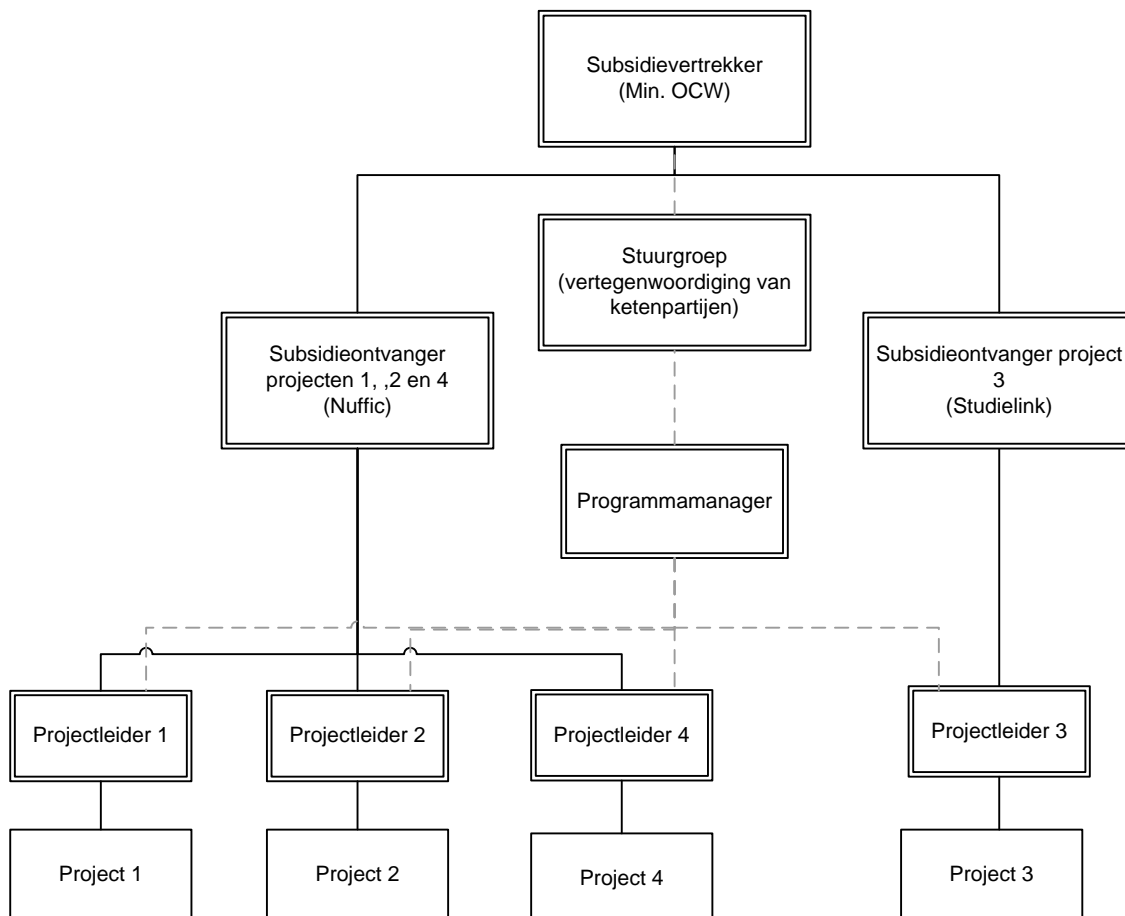
²⁰ De acht deelnemende organisaties van Kences zijn Duwo, Idealis, Lefier, SSHN, SSH, Stadswonen, Vestide en WonenBregburg. Zie voor meer details <http://www.kences.nl>

6.6 Bestaande verbeterprojecten

Naast de genoemde deelprojecten zijn reeds meerdere verbetertrajecten bij de ketenpartners in gang die bijdragen aan een of meer van de gestelde doelen. Zo is bijvoorbeeld de IND gestart met het digitaliseren van het toelatingsproces tot Nederland, is de DUO verbeteringen aan het doorvoeren in de registratie van internationale studenten en Nuffic bezig met verkorten van de procedure voor diplomawaardering. Het Mobstacles project geeft inzicht in velerlei soorten obstakels waar internationale studenten tegen aan lopen, waar vanuit verbetertrajecten in onder andere de instellingen worden geïnitieerd. Ook het NAP-ISO project, waarin o.a. de Nuffic actief in is, moet hierbij genoemd worden. Het programma Rode Loper streeft ernaar de uitkomsten uit deze bestaande verbeterprojecten optimaal in te zetten bij de uitvoering van haar eigen deelprojecten. Meer hierover in hoofdstuk 8 over communicatie.

7 Programmaorganisatie

In het programma Rode Loper zijn de ketenpartijen op verschillende niveaus betrokken. Hieronder een schematische weergave van alle organisatieonderdelen van het programma:



In dit figuur geven de dichte lijnen de geldstromen weer en de stippellijnen de programmasturing.

Subsidieverstrekker

Het ministerie van OCW verstrekt de subsidie om het programma Rode Loper met haar projecten uit te kunnen voeren.

Subsidieontvangers

Nuffic is verantwoordelijk voor de uitvoering van project 1,2,4 (Nuffic), en voor de ondersteuning van het programma als geheel. Studielink is verantwoordelijk voor de uitvoering van project 3. Beide houden daarbij rekening met de opvattingen zoals die worden geformuleerd door de stuurgroep. De subsidieontvangers leggen verantwoording af aan de subsidieverstrekker.

Stuurgroep

- Bevat vertegenwoordigers van alle ketenpartijen op bestuurlijk niveau
- Stimuleert, ondersteunt en bewaakt de uitvoering van het programma als geheel en van daaruit van de afzonderlijke projecten. Neemt waar nodig initiatieven om het programma te versterken.
- De Stuurgroep rapporteert over haar activiteiten en bevindingen aan de subsidieverstrekker.
- De algemeen directeur van de Nuffic is voorzitter en penvoerder van de stuurgroep.

Programmamanager

- Ondersteunt de stuurgroep in de uitvoering van zijn taak en stimuleert, ondersteunt en bewaakt van daaruit de uitvoering van de projecten
- Bereid stuurgroepvergadering en –stukken voor.
- Onderhoudt contact met relevante bestaande verbetertrajecten buiten het programma

Projectleiders

- Leiden een deelproject
- Zijn verantwoordelijk voor het resultaat
- Leggen verantwoording over de voortgang van hun eigen project af aan de subsidieontvanger
- Kunnen vraagstukken voorleggen aan de of stuurgroep via de programmamanager

Projectteams

- Bevatten de medewerkers van de ketenpartijen die een actieve rol hebben binnen een deelproject (op de 'pay roll' staan)
- Staan onder leiding van hun projectleider

Overige betrokkenen

- Hebben geen actieve rol binnen de deelprojecten, maar kunnen op enig moment wel gevraagd worden om input te leveren of als klankboard te dienen
- Hebben contact met de projectleider(s) en/of de programmamanager
- Mogelijk kan ad hoc een adviesgroep, bijvoorbeeld richting programmamanager en/of stuurgroep, vanuit betrokken partijen en externe experts worden opgezet om beslissingen te onderbouwen of oplossingsrichtingen voor onverwachte problemen te formuleren.

8 Communicatie

Communicatie is binnen een programma met meerder deelprojecten binnen een grote keten van partijen essentieel. Communicatie speelt namelijk een belangrijke rol in onder andere het creëren van draagvlak zowel binnen als buiten het programma, het kunnen hergebruiken van (tussen)resultaten uit programma-activiteiten, het leggen van linken tussen partijen voor het oplossen van kleine tot grote vraagstukken en uiteindelijk het boeken van boeken van voortgang om de gestelde doelen te halen.

Binnen het programma Rode Loper wordt waar mogelijk en effectief gebruik gemaakt van **bestaande overlegstructuren** die momenteel tussen de verschillende ketenpartijen bestaan. Hierin dienen zowel de onderwijsinstellingen als de internationale student betrokken te worden.

Voor de onderdelen binnen de **programmaorganisatie** wordt een nader te bepalen interne communicatiestructuur ontwikkeld. Vaste communicatiemomenten worden gepland rondom vooraf bekend beslismomenten en oplevering van (tussen)resultaten, in overleggen, notities en verslagen. Voortschrijdend inzicht en onvoorziene knelpunten kunnen leiden tot extra in te plannen communicatiemomenten. Extra aandacht gaat uit naar de rapportagemomenten richting de opdrachtgever en subsidieverstrekker.

Ook binnen de ketenpartijen vindt communicatie plaats. De projectleiders en leden van de adviesgroep hebben een rol als **programma-ambassadeur**. Zij dienen de doelstellingen naar hun collega's uit te dragen en indien relevant en gewenst op de hoogte te brengen van het verloop van het programma. De programmawebsite kan hierbij ondersteuning bieden.

Voor de communicatie binnen ketenpartijen en naar overig betrokkenen en geïnteresseerden wordt een **programmawebsite** onderhouden door de programmamanager.

Ook **afstemming met bestaande verbetertrajecten buiten het programma Rode Loper** krijgt een belangrijke plek in de communicatie aanpak. De programmamanager communiceert over de doelstellingen van het programma en de deelprojecten, verzamelt relevante informatie uit andere verbeterprojecten en probeert hier zowel informatie als mensen te koppelen. Ook van de Adviesgroep wordt verwacht dat zij deze taak op zich nemen als ambassadeur van het programma.

A Bijlage: Procesbeschrijving toelating

