Graafschapcollege slaat brug tussen theorie en praktijk

ROC Graafschapcollege in Doetinchem heeft het afgelopen jaar FlexService ingezet voor haar opleiding Personeelswerk, Arbeidsvoorziening en Sociale zekerheid. Het software-programma werd gratis ter beschikking gesteld. De toekomstige intercedenten en CWI-medewerkers hadden het programma snel onder de knie.

Twee halen, één betalen

Een van de docenten, Adrienne Moolenaar, heeft het contact tussen het Graafschapcollege en FlexService gelegd. Hoe lang werkt ze al bij het Graafschapcollege? "Sinds 1991.

De school bestaat al veel langer, maar er zijn veel fusies geweest. Als Graafschapcollege bestaat het sinds 1998. De school heeft vier sectoren: Economie, Gezondheidszorg, Techniek en Educatie. Elke sector heeft meerdere opleidingen. Ik verzorg met vijf collega's de driejarige juridische opleiding Personeelswerk, Arbeidsvoorziening en Sociale zekerheid van de sector Economie. Elk leerjaar heeft twee klassen. We leiden onder andere de toekomstige medewerkers op van het CWI, van wervings- en selectiebureaus en van uitzendbureaus. Het zijn eigenlijk twee opleidingen; de leerlingen halen twee diploma's in de tijd van één."

40 opstandige pubers

Hoeveel leerlingen heeft de opleiding per jaar? "Dat kan erg verschillen. In het eerste jaar meestal rond de veertig. Het zijn dan nog echt opstandige pubers, ze maken het allemaal zelf wel uit. Je hebt een jaar de tijd om daar volwassen mensen van te maken, die in het tweede jaar plotseling hard aan de slag moeten. Dan zijn er meestal nog maar dertig over. We doen ook veel aan beroepshouding en spreken ze aan op gedrag en dergelijke, want in het derde jaar gaan ze op stage. Dit tweede jaar, waarin we nu voor het eerst FlexService hebben ingezet, is echt voorbeeldig. Als ze een 7 halen dan doen ze het opnieuw, want ze willen een 8. We zijn heel trots op ze."

Targets, scoren en euro's

Hoeveel leerlingen gaan er richting uitzendwerk? "Ook dat kan heel erg verschillen. Sinds 1991, toen de opleiding De rest doet een andere stage. Maar volgend jaar kunnen er net zo makkelijk acht naar uitzendbureaus gaan, en niemand naar het CWI. Voor het uitzendwerk is wel een bepaalde persoonlijkheid nodig, dat commerciële moet erin zitten. Je moet gaan voor targets, scoren en euro's. Van de andere kant zie ik ook veel leerlingen die eerst in de sociale zekerheid wilden gaan werken, uiteindelijk toch terechtkomen bij grote uitzendbureaus als Adecco, Vedior en Randstad. Heel bijzonder."

Adrienne Moolenaar

CWI of uitzendbureau?

Een van de leerlingen, Nicole Ordelmans, kijkt op van haar opdracht. Ze heeft lang getwijfeld of ze naar een uitzendbureau of naar het CWI zou gaan voor haar stage. Nicole vertelt dat het uiteindelijk toch de sociale richting werd. "Je kunt bij het CWI meerdere kanten op, zowel arbeidsvoorziening als sociale zekerheid. Als je naar een uitzendbureau gaat heb je alleen te maken met personeelswerk, niet met sociale zekerheid. Arbeidsvoorwaarden is ingewikkelde materie, je moet veel onthouden. Maar als je het leuk vindt dan lukt dat makkelijk."

Heeft ze wel wat gehad aan FlexService, nu ze toch naar het CWI gaat? "Zeker! Ook daar worden mensen bemiddeld met vacatures omdat ze werk zoeken, dus matchen was een nuttig onderdeel. Om bij die knop te komen heb ik de handleiding trouwens wel even open gehad. Maar als je het eenmaal door hebt, gaat het allemaal erg makkelijk."

Nicole Ordelmans, leerling: Het scheelt veel schrijfwerk. Normaal zoek je op papier welke functieprofielen bij de juiste mensen passen. Dit programma doet dat automatisch.

Nicole Ordelmans

Met je neus vooraan

Nicole gaat weer verder met haar opdracht. We vragen Adrienne of het hoge verloop onder intercedenten geen probleem is. “Het is inherent aan de functie. Er komen allerlei vacatures voorbij en je zit met je neus vooraan. Je hebt de contacten, je kent de werkgever en het bedrijf, dus je bent sneller binnen dan een sollicitant. In deze regio is het verloop wel kleiner dan in het westen. Achterhoekers zijn toch wat trouwer en rustiger, de carrièredrang is minder sterk.”

Hoofdpijn, kommer en kwel

Hoe is Adrienne in contact gekomen met FlexService? “We werkten met een DOS-programma dat speciaal voor scholen was ontwikkeld, een simulatiebedrijf. Maar vanaf dag één was het een en al kommer en kwel, een bron van ergernis. Onhandig in het gebruik, ingewikkeld, traag. Wat je ook wilde doen, het werkte niet. Dan losten we het weer handmatig op, maar daar heb je die software natuurlijk niet voor. Toen las ik in een tijdschrift dat FlexService het ideale programma zou hebben. Ik heb gebeld en een afspraak gemaakt. Daarna ging het snel.”

Brug tussen theorie en praktijk

Hoe wordt de software gebruikt? “Ik leg eerst de theorie uit, bijvoorbeeld wat een intakegesprek is, en op welke manieren je dat kunt houden. Dat oefenen we handmatig, en daarna met FlexService aan de hand van het opdrachtenboek. Je moet tegelijkertijd interviewen en gegevens invoeren. Dan komt ook meteen de non-verbale communicatie aan bod, zoals oogcontact en andere dingen waar je op moet letten. De volgende stap is vacatures opnemen, daarna komt matchen. Zo komt alle theorie in het hele programma aan bod.”

Praktijkvoorbeelden

Heeft ze dat opdrachtenboek zelf geschreven? “Ja. Leerlingen voeren matches uit met het geautomatiseerd systeem van een fictief uitzendbureau. Daar is nu dus ‘FlexService’ ingevuld. Aansprekende voorbeelden vinden is geen enkel probleem. Ik heb niet alleen mijn eigen praktijkervaring, maar ik heb altijd wel stagiaires bij uitzendbureaus waar ik ideeën kan opdoen en die me kunnen vertellen hoe het tegenwoordig wordt opgelost. Je houdt wel contact met het werkveld als je in het onderwijs zit.”

Backoffice voor salarisadministratie

Wordt de backoffice niet gebruikt? “Salarisbetalingen horen niet bij de functie van intercedent. Maar er komt een nieuwe opleiding voor salarisadministrateur. Ik heb voorgesteld dat zij de backoffice gaan gebruiken. We hebben het immers toch al, en het is handig om er een bekend programma voor te gebruiken. Alle standaardformulieren en contracten zitten erin. Andere scholen zijn daar ook erg enthousiast over. Mijn leerlingen zouden dan na drie jaar MBO het vierde jaar salarisadministratie kunnen doen. Ze hebben dan meteen het hele pakket voor een afdeling Personeelszaken.”

Pure verwennerij

Wat vindt ze zelf van de software? “Helemaal geweldig, pure verwennerij. Het was wel jammer dat de ICT-mensen de eerste maanden geen tijd hadden om het programma te installeren. Daarom konden we het pas vanaf november in plaats van september gebruiken, en hadden we nog maar één in plaats van twee uur per week. Ik heb ze toen heel snel verteld wat er moest gebeuren en ze de opdrachten gegeven. We moesten het erdoor jassen. En uitzendwerk leren, én gesprekken leren voeren, én het programma leren, én ermee oefenen. Maar ze hebben het helemaal zelf uitgevlooid. Als je even uitlegt hoe het in elkaar zit kunnen ze er uitstekend mee overweg. Volgend jaar kunnen we gewoon in september beginnen, en gaan we frontoffice en midoffice allebei doen. Contracten, werkbriefjes, arbeidsovereenkomsten, urenregistratie, controles, de hele administratieve verwerking.”

Adrienne Moolenaar, docent: Ik heb ze het programma laten zien, de inlogcode gegeven en het uitlegboekje van FlexService. Ze gingen er meteen mee aan de gang... het ging vanzelf.

e-Learning

Adrienne heeft al een MBO-boek over arbeidsvoorziening op haar naam staan en opdrachtenboeken geschreven voor personeelswerk en arbeidsvoorziening. Heeft ze nog plannen voor de toekomst? “Via een netwerk kwam ik in aanraking met uitgeverij NijghVersluys. Zij waren op zoek naar docenten die mee wilden schrijven aan een e-Learningsysteem. Ik heb meteen ja gezegd. Ik vind schrijven leuk en ik vind het leuk om met collega’s samen te werken. Ik schrijf het P&A-deel, zowel de theorie als praktijkopdrachten. Maar ik heb meteen gezegd dat ik FlexService wil gebruiken. NijghVersluis heeft daarvoor inmiddels contact opgenomen met Han de Groot, de directeur van FlexService.”

Bezoek uit Roosendaal

Zij zijn niet de enigen die de weg naar Hilversum weten te vinden. “Intussen ging de mare rond. Je mailt wel eens met collega’s en ik vind het leuk om te netwerken. Collega’s uit Roosendaal wilden graag eens langskomen. Ze hebben met leerlingen gepraat en alles bekeken: het lokaal, het opdrachtenboek en FlexService. Ook zij hebben meteen naar FlexService gebeld voor een gratis licentie. Wie weet worden ze ook nog klant van NijghVersluys.”

Spontane demonstratie

Anko Baas, een leerling, komt het lokaal in. Tijdens het werkbezoek van de school uit Roosendaal had hij zich, samen met een andere leerling, opgeworpen als onbezoldigd ambassadeur van FlexService. “We hebben een soort geïmproviseerde demonstratie gegeven. Niet voor de klas, maar we hebben ze laten zien hoe je ermee werkt. Ze vonden het heel informatief en hadden nog nooit zoiets gezien. Ze hebben ook zelf het een en ander uitgeprobeerd en ze waren erg geïnteresseerd. Ze wilden proberen om het voor stageplekken te gebruiken, een soort leerbedrijf.”

Anko Baas

Geen uitleg nodig

Hoe heeft hij met de software leren werken? “Het wijst zich eigenlijk helemaal vanzelf. Het informatieboekje heb ik nauwelijks nodig gehad. Die demonstratie hebben we trouwens ook gegeven zonder dat we vooraf zelf uitleg hadden gehad. Je moet alleen even een paar basisdingen weten.” Anko klapt zijn laptop open, start het programma, en laat zien wat hij bedoelt. “Het is een beetje Outlook-achtig. Je loopt gewoon de tabbladen van links naar rechts af. Het programma geeft automatisch aan wat je moet invoeren. Eerst voor de klantrelaties en de vacatures, dan voor de kandidaten. Je wordt er helemaal doorheen geleid. Daarna kun je gaan selecteren en matchen, dat was wel wat lastiger. Alleen daarvoor heb ik wat moeten opzoeken.”

Anko Baas, leerling: Het programma geeft automatisch aan wat je moet invoeren, je hoeft alleen maar de tabbladen af te lopen.

Waarom is hij aan deze opleiding begonnen? “Ik heb altijd al iets met economie willen doen, ik was er op de middelbare school al goed in. Je kunt hier twee richtingen volgen, zakelijk en sociaal. In het begin wilde ik de sociale kant op, maar nu kies ik toch de commerciële richting. Ik ga stage lopen bij een uitzendbureau.” Hij klapt zijn laptop weer dicht en loopt weg.

Competentiegericht onderwijs

Adrienne vertelt dat leerlingen steeds vaker met laptops werken, ze hebben weinig boeken. “Elke leerling moet een laptop hebben die aan bepaalde eisen voldoet. Hij kan dan op elk moment van de dag, in zijn eigen tempo, aan de gang met FlexService. De school zorgt dat de software vanaf de laptop te benaderen is. Dat past goed in onze visie van competentiegericht onderwijs (CGO), gericht op de praktijk. Een gewoon school- of computerlokaal zou geen natuurlijke werkomgeving zijn. Hier zitten ze in een kantoorsfeer met een balie. We leiden zeer zelfstandige leerlingen op. Ik kan ook rustig vertrekken. Ze werken gewoon door.”

Draadloos

Remco van Noort schuift aan. Hij is systeembeheerder op het Graafschapcollege. “Het gebruik van laptops is de laatste tijd inderdaad flink gegroeid. Ook voor ons heeft het voordelen. Als er weer eens met lokalen wordt geschoven hoeven we niet de hele infrastructuur opnieuw te doen. In principe is alles draadloos, en applicaties bieden we zoveel mogelijk webbased aan. Maar we hebben ook consoles met netwerkaansluitingen op de tafels gemonteerd.”

Terminal Server

Hoe wordt FlexService op dit moment aangeboden? “Wij mogen geen software installeren op de laptops van de leerlingen. Maar we bleken nog licenties te hebben voor Terminal Server, dat is de voorloper van Citrix. De software draait daarbij op de server en alleen het beeld en de communicatie wordt over de lijn gestuurd. Dat was snel klaargezet en getest op een server, inclusief Microsoft SQL Server. Vervolgens is FlexService langsgekomen en werd alles probleemloos geïnstalleerd. De leerlingen hoeven alleen op een snelkoppeling op ons intranet te klikken. Er wordt dan full screen een sessie geopend en ze kunnen inloggen. Ik heb twintig gebruikers aangemaakt, flex01 t/m flex20, die ze het hele jaar kunnen gebruiken. Als ze klaar zijn en de applicatie sluiten, valt de sessie ook netjes weg.”

Geen onderhoud

Is hij nog problemen tegengekomen de afgelopen maanden? “Eigenlijk niet. Problemen met applicaties moeten worden gemeld bij de Servicedesk, maar er waren geen vragen over FlexService. Er zijn geen performanceproblemen en ik heb er ook geen onderhoud aan. De server wordt alleen elke avond automatisch herstart, dat was een tip van FlexService. Ze zullen me ook op de hoogte houden over eventuele updates.”

Wat vindt Remco zelf van de software? “Ik werk er zelf natuurlijk niet mee, maar wat ik heb gezien was heel gebruiksvriendelijk. Het ziet er mooi uit, een beetje Outlook-achtig. Ik hoor de leerlingen er niet over. De docent is niet echt technisch, maar ook zij gaat er zonder problemen mee om. Het loopt allemaal prima. Anders wordt er hier echt wel aan de bel getrokken.”

Remco van Noort, systeembeheerder: Ik hoor de leerlingen er niet over. Het vraagt vrijwel geen onderhoud, het loopt allemaal prima.

Server op nul

Gaat het volgend jaar allemaal net zo? “Voor FlexService wel. Al onze servers draaien virtueel, onder VMware. Bij het begin van de lessen heb ik een kopie gemaakt van de ‘schone’ server waar FlexService op draait. In september hoef ik dan alleen die kopie terug te zetten, want de oude gegevens hoeven niet bewaard te blijven. We zetten de server als het ware weer op nul, zodat men weer kan lesgegeven vanuit een schone beginsituate. Misschien dat FlexService dan alleen nog een update moet doen, maar dan maak ik daarna gewoon een nieuwe kopie.”

Klassenfoto

Gewoon zelf proberen

Elroy van Emden, een andere leerling, hoort dat het over software gaat en komt erbij zitten. “Ik had FlexService snel door. Gewoon zelf proberen. Ik vind computers en programma’s sowieso erg leuk. Terwijl anderen nog met pijltjes aan het prutsen waren had ik alle sneltoetsen al gevonden. Er is makkelijk mee te werken, je kunt het helemaal zelf inrichten. Snelzoeken werkt ook perfect, je kunt op vier verschillende manieren zoeken.”

Elroy heeft de handleiding nauwelijks open gehad. Maar net als Anko moest ook hij even wennen aan het matchen. “Je moet eerst een aanvraag en een klantrelatie aanmaken voordat je een match kunt maken. Anders vindt-ie natuurlijk niets. Niet iedereen had meteen door dat dat in de juiste volgorde moet gebeuren. Dat moet je even weten. Maar verder is het een superprogramma. Het werkt goed, en we hebben nooit problemen gehad. Het is ook erg nauwkeurig. Als je iets niet goed hebt ingevoerd krijg je meteen een melding. Je kunt er snel wijs uit worden en meteen aan de slag gaan. Bij veel programma’s loop je vast, dan moet je naar de Servicedesk. Hier ben je een tijdje bezig om alles in te voeren, maar je kunt er gewoon in één keer doorheen lopen.”

Elroy van Emden, leerling: Je gaat gewoon aan de slag en twee uur later snap je het, zonder handleiding.

Ook Elroy gaat stage lopen bij een uitzendbureau, maar hij weet nog niet waar. “Ik hoop dat ze er met FlexService werken, daar ben ik nu aan gewend. Ik heb wel andere programma’s gezien. In principe komt er hetzelfde in aan bod, maar op een andere manier. Een kennis van mijn ouders heeft een uitzendbureau in ’s Heerenberg dat FlexService gebruikt. Ik ben er wel eens geweest. Ze zetten er ook al hun afspraken en agenda’s in, superpraktisch. Wat dat betreft werkt het net als Outlook.”

Hij heeft ook al naar andere onderdelen van het programma gekeken. “Als je drie keer een kandidaat hebt ingevoerd of een klantrelatie hebt aangemaakt dan snap je het wel. Met verloning en facturatie hadden we nog niet gewerkt, dus toen ben ik dat zelf maar gaan proberen. Dat is wel iets moeilijker. Alles moet precies goed staan om het juist eruit te laten komen.”

Heeft hij nog suggesties voor verbetering? “Iets meer beeld, iets speelser, lijkt me wel leuk. En misschien is het een idee om het programma meteen te laten starten bij het invoeren van een kandidaat of klantrelatie.”

Derk Ederveen
Tekstbureau Skribo

Meer informatie
www.graafschapcollege.nl
www.flexservice.com

Foto’s: Guus Pauka
www.guuspauka.nl