

# Flexibilisering in het onderwijs

Waarom is het relevant  
en hoe onderscheid je je?





# Inhoud

|                                                               |          |                                                |           |
|---------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------|-----------|
| <b>Flexibel onderwijs dankzij de juiste IT-oplossing</b>      | <b>3</b> | <b>De platformgedachte</b>                     | <b>8</b>  |
|                                                               |          | De weg naar schaalbaarheid                     | 9         |
|                                                               |          | Course Management in de praktijk               | 9         |
| <b>Wat verstaan we onder flexibilisering in het onderwijs</b> | <b>4</b> |                                                |           |
| Is flexibilisering in het onderwijs relevant voor mij?        | 4        | <b>De aanpak voor jouw instituut</b>           | <b>10</b> |
| Waarom IT cruciaal is bij flexibel onderwijs                  | 5        | Een overzichtelijk plan                        | 10        |
|                                                               |          | De 4 pijlers van Course Management             | 11        |
| <b>Grip op je doelgroep</b>                                   | <b>6</b> | Het belang van persoonlijke communicatie       | 11        |
| Zo krijg je grip                                              | 7        |                                                |           |
| Voordelen van een gebruiksvriendelijk platform                | 7        | <b>Dé Microsoft partner voor het onderwijs</b> | <b>12</b> |



# Flexibel onderwijs dankzij de juiste IT-oplossing

**Of je nu voor een commercieel opleidingsinstituut werkt of je je vanuit een instelling in het mbo, hbo of een universiteit bezighoudt met niet-bekostigd onderwijs: de vraag naar op maat gemaakt onderwijs is niet meer weg te denken. Maar het is bijna niet meer te doen om dit handmatig in goede banen te leiden. In deze whitepaper lees je waarom en op welke manier de juiste IT-oplossing de perfecte manier is om flexibel onderwijs aan te bieden en het verschil te maken ten opzichte van je concurrenten.**

Meer en meer willen mensen zich blijven ontwikkelen, maar niet meer door een standaardopleiding van A tot Z te doorlopen. Dat is simpelweg een gevolg van onze tijd, waarin er überhaupt veel meer te kiezen is, en mensen veel bewuster bezig zijn met wat ze willen en kunnen. Hierdoor verwachten cursisten te kunnen kiezen uit flexibele componenten waarmee ze zelf de perfecte opleiding samenstellen. En als aanbieder van onderwijs heb je eigenlijk geen andere keuze dan in die wens te voorzien.

Helaas is dat minder makkelijk gezegd dan gedaan. Bij reguliere onderwijsinstellingen is de IT-infrastructuur vaak onvoldoende ingericht op deze ontwikkelingen, terwijl bij commerciële

opleidingsinstituten de IT meer is ingericht vanuit de financiële hoek. In beide gevallen is er onvoldoende zicht op en inzicht in de behoefte van cursisten omdat er geen koppeling is tussen sales, marketing en andere onderdelen van het proces.

Bovendien is de markt er ook naar om je organisatie verder te ontwikkelen op dit gebied, en is het hoog tijd om afscheid te nemen van krakkemikkige IT-oplossingen uit het begin van deze eeuw of het werken met oneindige en onoverzichtelijke Excel-lijstjes. Opschalen vanuit deze situatie is vaak onbegonnen werk, zeker als je nog wel op een persoonlijke manier met je cursisten wilt blijven communiceren.

Kies je voor een centraal platform, dan kun je voldoen aan de flexibiliseringseisen van cursisten, zodat je een voorsprong kunt krijgen én houden ten opzichte van je concurrenten. Dankzij een vlekkeloze IT-oplossing met een koppeling tussen sales, marketing, operatie en financiën verbeter je je processen, maak je ze schaalbaar terwijl je nog steeds in staat bent om persoonlijk te communiceren.

In deze whitepaper lees je precies op welke manier IT je hierbij helpt, zodat je meer grip op je doelgroep krijgt en efficiënt op de wensen en behoeften van de cursisten van nu in kunt spelen.



# Wat verstaan we onder flexibilisering in het onderwijs?

**Flexibilisering in het onderwijs is een ontzettend breed begrip. In de kern gaat het voor ons, en dus in deze whitepaper, over het kunnen moduleren van je opleidingsaanbod om te kunnen voldoen aan de vraag vanuit cursisten.**

Er is namelijk een duidelijke trend gaande: waar je vroeger nog kant-en-klare cursussen of niet-bekostigde opleidingen aan de man bracht, heb je daar nu veel minder succes mee. Een potentiële cursist is meer dan ooit op de hoogte van welke competenties hij bezit, waar nog ontwikkelmogelijkheden zijn en op welke manier hij zich verder wil ontwikkelen. Een cursist wil precies voldoen aan z'n eigen ontwikkelbehoefte, en vaker onderdelen van verschillende cursussen of opleidingen willen combineren.

Daarnaast zijn er natuurlijk allerlei beroepsgroepen waarin regelmatige scholing verplicht is, dan gaat het over de zogenaamde permanente educatie voor bijvoorbeeld medisch specialisten of advocaten.

## Is flexibilisering in het onderwijs relevant voor mij?

Flexibilisering in het onderwijs is de afgelopen jaren steeds relevanter geworden, zeker voor commerciële opleidingsinstituten en niet-bekostigde onderwijsprogramma's binnen het mbo, hbo en op universitair niveau. De vraag naar flexibele onderwijsvormen neemt toe, en dit biedt onderwijsinstellingen in alle lagen van het onderwijs unieke kansen. Deze kansen kunnen echter pas worden benut als instellingen inzicht krijgen in hun doelgroep en hun onderwijsaanpak hierop aanpassen.

Een treffend voorbeeld van flexibilisering in de praktijk is de plotselinge overgang naar afstandsonderwijs tijdens de COVID-19-pandemie. Deze situatie dwong scholen in Nederland om hun onderwijs op een volledig nieuwe manier te organiseren. Het





onderwijs ging door, zij het op afstand, in hybride vormen of met halve klassen. Digitale leermiddelen werden integraal onderdeel van het lesgeven, en scholen moesten razendsnel inspelen op deze veranderingen.

Ook buiten crisissituaties om zijn er goede redenen voor scholen om flexibiliteit te omarmen. Flexibel onderwijs biedt oplossingen voor diverse uitdagingen binnen het onderwijs. Denk bijvoorbeeld aan maatwerk voor leerlingen door het gebruik van flexibele leermiddelen, waarmee elke leerling op zijn eigen tempo en niveau kan leren. Daarnaast kan flexibilisering een antwoord bieden op het lerarentekort door de rol van de leraar anders in te vullen, bijvoorbeeld door meer groepsgericht of digitaal onderwijs aan te bieden.

Flexibilisering kan op verschillende manieren vorm krijgen. Zo kan het gaan om meer keuzevrijheid voor leerlingen in het aanbod van lesstof, waardoor ze meer autonomie krijgen over hun leerproces. Het kan ook betekenen dat onderwijsinstellingen flexibel inspelen op externe omstandigheden, zoals het combineren van verschillende jaargroepen bij een tekort aan leerlingen (Kennisnet, 2023, "Flexibilisering in het onderwijs").

In essentie draait flexibilisering om aanpassingen in de inhoud van het onderwijs, het tempo waarin de lesstof wordt aangeboden, de

plaats en het tijdstip waarop het onderwijs wordt gevolgd, en de didactiek en ondersteuning van het leerproces. Door deze aspecten flexibel in te richten, kunnen onderwijsinstellingen niet alleen beter inspelen op de behoeften van hun leerlingen, maar ook effectiever omgaan met veranderingen en uitdagingen in de onderwijssector.

### **Waarom IT cruciaal is bij flexibel onderwijs**

Het klinkt allemaal mooi, flexibel onderwijs aanbieden om daarmee een voordeel te hebben op je concurrenten. Maar tegelijkertijd is het niet zonder uitdagingen. Door de vrijheid in het samenstellen van opleidingen, ontstaat er namelijk een veel groter aanbod dan voorheen. En zonder geschikte IT zul je het als onderwijsinstelling erg lastig krijgen om dit goed te laten verlopen. Met IT kun je het aanbod flexibiliseren, en bovendien een groot aantal handmatige processen automatiseren.



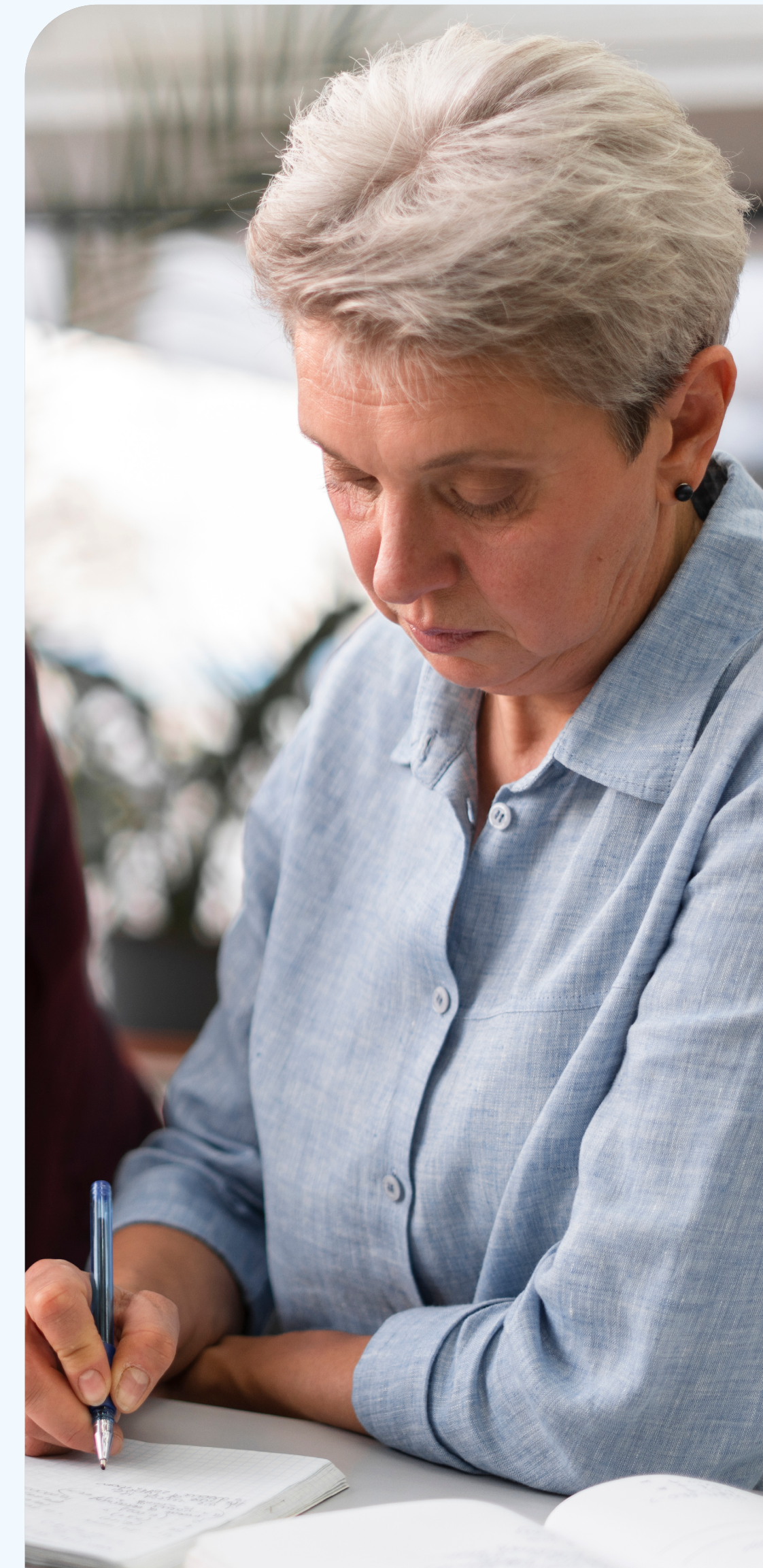
# Grip op je doelgroep

Tot nu toe gaat het in deze whitepaper steeds over het voldoen aan de behoefte van potentiële cursisten. Maar niemand is daarin natuurlijk gelijk, dus uiteindelijk gaat het om de het voldoen aan behoeften van het individu. Maar hoe begin je daaraan, en hoe voorkom je dat het monnikenwerk wordt om iedereen op persoonlijke wijze te benaderen?

Als het er bij jouw opleidingsinstituut op dezelfde manier aan toe gaat als het eerder bij onze klanten ging, zit je zonder dat je het weet op een goudmijn. Je hebt waarschijnlijk ontzettend veel relevante data, die kunnen leiden tot inzichten waarmee je je salesproces kunt verbeteren. Denk bijvoorbeeld aan gegevens over de bezoekers op je website, evenementen die je organiseert of brochures die gedownload worden. Verder is er natuurlijk de informatie die je hebt over eerdere klanten of alumni, die je opnieuw kunt benaderen voor

een vervolgcursus. En dan zijn er waarschijnlijk nog de vele Excel-lijsten met relevante gegevens die door je organisatie zwerven. Die zijn niet alleen waardevol, maar ook gevaarlijk: ze voldoen niet aan de privacywetgeving.

We zien dat een cursist vaak meerdere contactmomenten, of touchpoints, nodig heeft om tot een besluit te komen. Deze touchpoints zijn er in allerlei soorten en maten: van websitebezoekjes en brochureaanvragen tot het bezoeken van een open dag en het voorlopig inschrijven op een cursus. Omdat er zoveel stappen zijn, zie je vaak ook dat er veel contact over en weer is. En dat is precies waarom een integraal beeld, waarbij iedere medewerker precies ziet wanneer en hoe er met een cursist contact is, belangrijker dan ooit.





# Zo krijg je grip

Dat het zo gegroeid is, is niet vreemd. Er waren simpelweg geen allesomvattende oplossingen, dus is er voor elk stukje van het proces een geschikte tool of stuk software gevonden. En waar gewerkt wordt, zoeken mensen ook zelf naar oplossingen die werken. Houdbaar is deze werkwijze allang niet meer, en bovendien is het ook niet meer nodig.

Een moderne softwareoplossing stelt je in staat om te werken vanuit een centraal platform, dat relevante data bevat en gekoppeld is aan allerlei andere databronnen en tools. Zo heb je vanuit een plek toegang tot alle relevante gegevens. Kies je voor een veilige oplossing, waarbij je werkt in een beveiligde omgeving, dan voldoe je ook altijd aan de laatste eisen op het gebied van privacywetgeving.

## Voordelen van een gebruiksvriendelijk platform

- Werkt prettig, dus geen wildgroei aan Exel-lijsten meer
- Processen automatiseren
- Persoonlijke communicatie blijft mogelijk dankzij koppelingen en integraties
- De juiste informatie op het juiste moment





# De platformgedachte

Een centraal punt waar alle relevante informatie samenkomt en van waaruit je alle processen kunt aansturen, dat is de platformgedachte. Door sales, marketing, operatie en financiën op hetzelfde platform samen te brengen, krijg je een compleet beeld van je doelgroep. Het grootste voordeel hiervan is dat je de cursist centraal zet en daar je processen op inricht, en niet andersom.

Dat centrale platform noemen wij Course Management, een oplossing die gebaseerd is op Microsoft Dynamics 365. Het hart van de applicatie wordt natuurlijk gevormd door het operationele deel: de cursussen en opleidingen die je verkoopt. Op het platform sla je alle relevante informatie over je cursussen op, van waaruit het op verschillende manieren gedeeld en getoond kan worden. Je hebt dus maar op een plek het beheer, wat fouten en onnodig werk voorkomt. Ook het beheren van inschrijvingen, het bijhouden van deelnemersgegevens en de financiële afwikkeling is allemaal geborgd.

Kijken we verder, dan is het vanuit marketingoogpunt interessant om de initiële interesse van bezoekers op je website te volgen. Wat bekijken ze, hoe gedragen ze zich op je website, vragen ze een brochure aan of bekijken ze informatie over een open dag? Op basis van deze inzichten kun je vervolgens persoonlijke en gerichte communicatie verzenden, waardoor je meer leads omzet in sales.

Met Course Management zeg je vaarwel tegen de problemen die het werken op losse eilandjes veroorzaken. De samenwerking verbetert, er wordt efficiënter gewerkt en er worden minder fouten gemaakt. Maar het belangrijkste blijft dat het mogelijk wordt om je aanbod naadloos aan te laten sluiten op de wensen van cursisten, wat je een groot concurrentievoordeel geeft.





## De weg naar schaalbaarheid

Een laatste voordeel van de platformgedachte dat we hier willen belichten, is het feit dat je kiest voor een volledig schaalbare oplossing. Het maakt letterlijk niet uit hoeveel cursisten je nu hebt, over een jaar of over 10 jaar: dankzij Course Management groei je eenvoudig met je cursisten mee. En dankzij de slimme, gestandaardiseerde processen en geautomatiseerde ondersteuning blijft je communicatie persoonlijk en op maat.

## Course Management in de praktijk

In [deze klantcase](#) neemt Nadia van Nonons je mee in haar keuze voor de Course Management oplossing van BEND. Je ontdekt hoe deze oplossing Nonons helpt met het automatiseren van complexe en grote brokken cursusdata.





# De aanpak voor jouw instituut

**Software-implementaties hebben lang niet altijd een positief imago. Maar dankzij onze bewezen aanpak is de implementatie van Course Management voor jouw instituut geen risicovol project, maar een stap naar meer succes.**

## Een overzichtelijk plan

Course Management is een template op basis van Microsoft Dynamics 365 dat we ontwikkeld hebben voor aanbieders van commercieel onderwijs. In de basisversie, die we Foundation genoemd hebben, zit alles wat je in beginsel nodig hebt om een aantal van je processen te stroomlijnen. Vanuit daar kun je, als je dat wilt, doorgroeien naar Course Management Professional, waarin nog meer functionaliteiten zitten en je praktisch alle processen kunt vatten.

Voordat het zover is, nemen we je mee in de mogelijkheden en keuzes. Dat noemen we het investmentplan. Waar teken je precies voor, wat kun je daarmee, hoe lang duurt het voordat je iets tastbaars hebt, en wat moet dat allemaal kosten?

Vanuit daar zetten we de stap naar de initiatie-fase. In verschillende workshops gaan we samen op zoek naar de antwoorden op onze

vragen, zodat we kraakhelder krijgen wat je precies nodig hebt en wilt. Vervolgens beginnen we met het modelleren in de door jouw gekozen variant van Course Management: Foundation of Professional. Dit is grotendeels afhankelijk van de uitkomsten uit de initiatie-fase.

Zodra dit afgerond is, gaan we het model verder verfijnen. Concreet betekent dit dat we het template op maat maken voor jouw organisatie, zodat het past als een maatpak. Is dit afgerond, dan gaan we testen en feedback verzamelen. Na het verwerken van de feedback kunnen we live. In elke stap van het proces zitten we met jou en anderen uit je organisatie aan tafel, zodat ook de uiteindelijke ingebruikname binnen jouw instituut geborgd is. Aan het eind van het proces is het de bedoeling dat je zonder ons verder kunt, al staan we natuurlijk altijd voor je klaar bij verwachte en onverwachte uitdagingen. En we helpen je natuurlijk ook graag met de doorontwikkeling!



# De 4 pijlers van Course Management

Welke variant je ook kiest en hoe de exacte implementatie ook verloopt, in de basis kies je met Course Management voor een oplossing die je ondersteunt binnen 4 onmisbare pijlers voor een commercieel opleidingsinstituut.

## 1. Operationeel

Onder andere cursusmanagement, draaiboeken en certificeringen.

## 2. Marketing automation

Gestroomlijnde processen voor werving.

## 3. Sales automation

Onder andere geautomatiseerde inschrijvingen.

## 4. Facturatie

Soepele, foutloze en grotendeels geautomatiseerde facturatie.

### Het belang van persoonlijke communicatie

Dat cursisten het liefst persoonlijk aangesproken worden, mag geen verrassing meer zijn. Maar het is allang geen optie meer om iedereen individueel te benaderen, dus schiet de persoonlijke communicatie er soms bij in. En dat is niet goed voor je sales! Met Course Management krijg je een compleet beeld van je (potentiële) klant, waardoor het heel makkelijk wordt om de communicatie te personaliseren. Stuur bijvoorbeeld automatisch een week na de download van een brochure een e-mail om te vragen of ze al een mooie cursus hebben gevonden, en je blijft top of mind. Door in het hele keuzeprocess, maar ook daarna, steeds de juiste informatie op het juiste moment te delen, zul je een uitstekende indruk achterlaten en klanten aan je binden. Klanten die een leven lang leren, en dus ook een leven lang bij je terugkomen?



# Dé Microsoft partner voor het onderwijs

**Als IT-partner voor het onderwijs helpen wij onderwijsinstellingen in de breedste zin van het woord: van commerciële opleidingsinstituten die in een niche opereren tot de grootste hogescholen in het land zijn succesvol geholpen.**

Hoewel er veel zaken hetzelfde zijn bij de verschillende opleidingsinstituten, zijn er ook veel verschillen. We werken vanuit standaarden, die we laten aansluiten op jouw specifieke situatie. Zo profiteer je maximaal van onze ervaring en kennis.

BEND helpt je bij het stroomlijnen van je digitalisering. We kennen het klappen van de zweep, hebben de experts in huis die je kunnen helpen en hebben onze best practices gevat in een template waar elk opleidingsinstituut mee uit de voeten kan. Dankzij het centrale platform van waaruit je na implementatie gaat werken, ben je in staat om beter te voldoen aan de behoeften van je klant.

Ten eerste heb je namelijk het inzicht in die behoeften, door vanuit 1 plek relevante informatie te verzamelen over de gedragingen van je doelgroep. Op basis van deze inzichten kun je je aanbod toespitsen en met behulp van persoonlijke informatie onder de aandacht brengen. Je zult niet de eerste opleider zijn die dankzij Course Management méér leads binnenhaalt en het conversiepercentage van deze leads verhoogt. En dat allemaal terwijl het werk ondertussen eenvoudiger, efficiënter en daardoor leuker wordt.







Onderdeel van **AXELIO**

# Zullen we eens kennismaken?

Kennismaken kost niets, en geeft ons de kans om direct met je mee te denken over jouw situatie en de uitdagingen die daarbij komen kijken. Neem je contact met ons op?



Official partner van



## Contact

 [www.bendcrm.nl](http://www.bendcrm.nl)  050 820 02 13  
Laan Corpus den Hoorn 108, 9728 JR Groningen