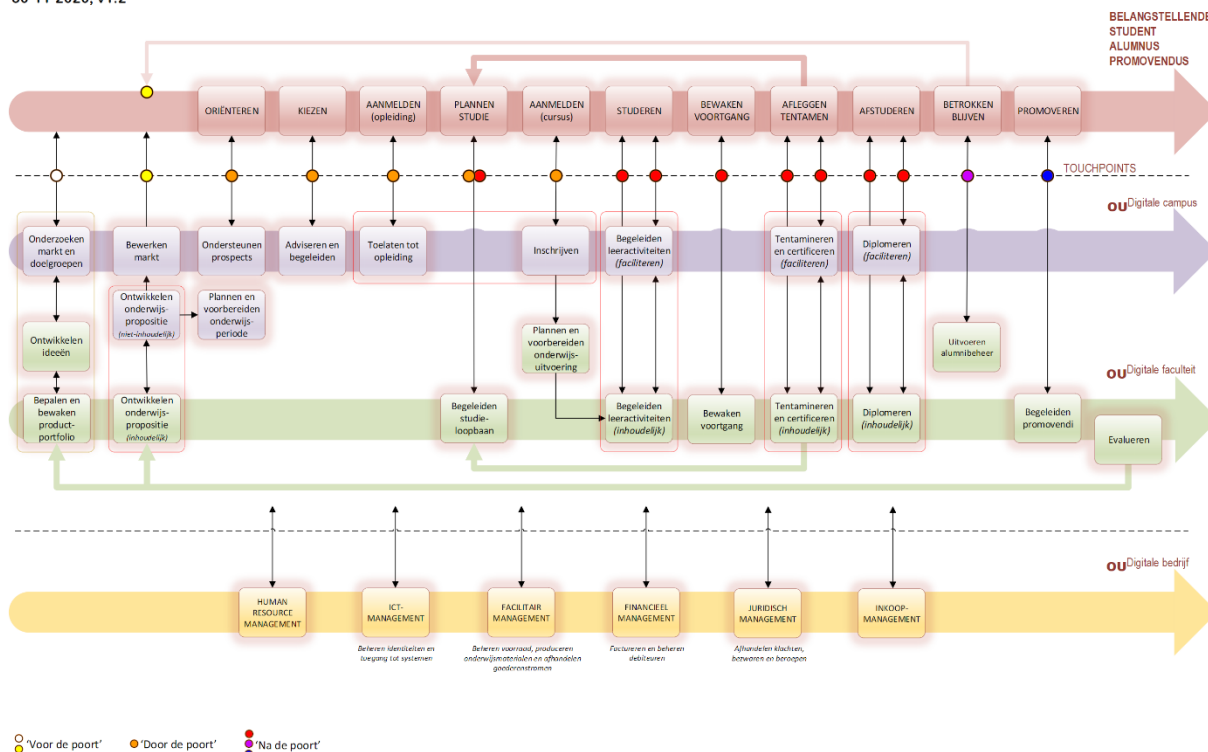


BIJLAGE 8.1 Touchpoints

In het kader van de Digitale OU zal de algehele architectuur van de OU worden herzien. In onderstaande figuur zijn de hoofdstromen uitgewerkt en hoe die interacteren met de student life cycle.

STUDENT LIFE CYCLE EN WAARDEKETENS VOOR ONDERWIJS EN ONDERWIJSSERVICES

30-11-2020, v1.2



Om richting te geven aan te maken proces- en systeemrichtingen geven we in deze bijlage aan hoe de OU invulling zou willen geven aan die interacties, of in marketingtaal: welke beloftes doen we en welke performance willen we leveren op de touchpoints.

Enkele opmerkingen vooraf:

- Het is een modelmatige benadering, de werkelijkheid zal nooit precies zo zijn.
- Voor het gemak praten we over 'de student', of het nu een belangstellende is die nog een keuze moeten maken, of een zittende student of een alumnus.
- In plaats van telkens 'hij/zij' te gebruiken duiden we de student met 'zij' aan.
- Het accent ligt op het campus/service-perspectief en niet het onderwijskundige/didactische.
- We beschrijven alleen de touchpoints waarbij er sprake is van 1-op-1 contact (dus bijv. niet marktwerking). Telkens wordt aangegeven:
 - o wat het touchpoint inhoudt (indicatief, niet limitatief),
 - o de belofte die we daarbij aan de student doen; wat mag zij van ons verwachten, en zo nodig ook: wat niet.
 - o de belofte die we intern doen: wat mag een medewerker verwachten om de benodigde activiteiten uit te voeren.

Het is daarbij goed voor ogen te houden met welke (typen) studenten de OU te maken heeft. Daartoe schetsen we eerst de volgende globale personas:

Patricia Papiertje
werkzaam op HBO-niveau en wil Ma-diploma halen
(young) professional 25-35(-45) jaar

Gert Groei
geïnteresseerd geraakt in diverse onderwerpen; wil kansen verbreden door het volgen van cursussen
(young) professional 25-35(-45) jaar

Jeanette Jong
wil of kan niet op campusuniversiteit studeren en wil toch vooruit.
< 25 jaar

Lilian Laatmij
Zelfredzaam. Wil goede informatie maar vindt zelf wel uit wat voor haar nodig is. Na een berichtje van de OU: "Dank je wel voor je aandacht, maar ik neem zelf wel contact op als nodig."

Cor Control
Wil zeker weten waar hij aan toe is. Neemt vaak contact op om dingen te checken of door te vragen. Na een berichtje van de OU: "Fijn! En kan ik meteen een vervolgspraak maken?"

Menno Mensen
heeft veel medewerkers, waaronder Patricia, Gert, Jeanette, Lilian en Cor.

Toelichting: de meeste studenten komen bij de OU ofwel voor een diploma of wel voor een aantal cursussen. Het gaat vaak om (young) professionals die zich willen ontwikkelen om direct of indirect hun loopbaanperspectief te vergroten. Degenen die voor een diploma gaan komen bijna altijd voor een Master, al dan niet na een schakelprogramma. Bij de Bachelor is het een kleine diplomagerichte groep en gaat het meestal om een korter traject van bij-, op- of omscholing. Naast deze Patricia Papiertje en Gert Groei zoekt en vindt de OU steeds vaker een nog jonger publiek (Jeanette Jong) die een online studie prefereert boven een campus-studie.

Meer in gedragstermen zien we de zelfredzame Lilian Laatmij en de zeker-willen-wetende Cor Control. Deze personas overlappen met de eerdere 3 (kortom elk combinatie is mogelijk) en zijn vooral interessant in de inrichting van de digitale campus qua informatievoorzienings- en studentinteractie mogelijkheden.

Verder is de OU voornemens zich (meer) op B2B te gaan richten, met name voor de wat grotere organisaties, en heeft daar niet direct met de eindklant te maken maar met Menno Mensen als de vertegenwoordiger daarvan.

Overigens beschouwen wij deze personas elk door hun hele life cycle heen. Interactie met bijv. Patricia Papiertje is uiteraard heel anders als zij zich nog aan het oriënteren is dan als zij met haar scriptie bezig is.

De uitwerking van de touchpoints op de volgende pagina's is met name B2C gericht. Aan het eind geven we nog een aantal kenmerkende zaken voor B2B.

TOUCHPOINT: ORIENTEREN

WAT

Voorlichting m.b.v. een set aan instrumenten die de student kan gebruiken: pagina's op de website, orientatietools als self-assessment en proefstuderen, kostenbeslissbomen, brochures, studiegidsen, mail/telefoon/chat etc. De voorlichting stuurt aan op meer persoonlijk contact.

BELOFTE

De student krijgt een realistisch beeld van 'studeren bij de OU'. Er is veel informatie beschikbaar om de oriëntatie te ondersteunen, maar dit wordt zodanig geordend en aangeboden dat de student eenvoudig datgene kan vinden en tot zich nemen waar zij op dat moment aan toe is.

Zodra mogelijk wordt dit toegesneden op de interesses en relevante informatie voor de student en krijgt de student proactief aanvullende vervolginformatie. Dit gebeurt zoveel mogelijk vanuit een omgeving die een voorbode is van wat de student tijdens de studie kan verwachten. Hiertoe kan de student op eenvoudige wijze een persoonlijk account aanmaken (email/wachtwoord of social login). De student begrijpt dat zij zich voor deze meer gepersonaliseerde informatie meer kenbaar moet maken aan de OU, met bijv. interessegebieden, studieintentie, opleidingsachtergrond, contactgegevens, etc. Maar zij kan te allen tijde hierop ingrijpen en de kanalen kiezen waarop zij wel/niet in contact wil zijn.

De student krijgt gedetailleerde informatie over het studieaanbod, zodat zij kan nagaan wat er zowel inhoudelijk als praktisch voor haar mogelijk is. Zo kan zij filteren op diverse kenmerken van opleidingen/programma's en cursussen van het (komend) studiejaar en daarbij naast de inhoudelijke beschrijving van deze producten zien wanneer deze gegeven worden en waar en wanneer er bijeenkomsten en tentamens zijn.

Indien de student telefoon/email/chat-contact wil m.b.t. voorlichtingsvragen dan is dit ook mogelijk buiten kantooruren.

INTERN

De informatie kan zoveel mogelijk als selfservice of semi-geautomatiseerd beschikbaar worden gesteld, maar daarbij blijft het persoonlijk en wordt zelfs aangestuurd op verder persoonlijk contact.

De informatie voor de student wordt centraal gemanaged (kennisbank, onderwijscatalogus etc.), maar gevoed vanuit diverse geledingen van de universiteit (volgens proces-/workflow principes).

Met elke 'touch' wordt het profiel van de student verrijkt. Deze profielen worden op 1 plek bijgehouden en er zijn tools beschikbaar om steeds persoonlijkere voorlichting aan de student te bieden. Niet alleen in de persoonlijke contacten, maar ook gepersonaliseerde bulk contacten en campagnes, zoals personalized mail en chatbots.

TOUCHPOINT: KIEZEN
<p>WAT Persoonlijke, individuele interactie om tot beslissing te komen tot het volgen van een opleiding, programma, dan wel 1 of meer cursussen bij de OU.</p>
<p>BELOFTE De student kan gesprekken aanvragen waarin zij kan spiegelen of zij de informatie (oriëntatie) juist en volledig heeft begrepen. Zij kan de persoonlijke privé- en werkomstandigheden en eerdere scholingstrajecten voorleggen en de OU geeft daarbij een eerlijk en passend advies. De student mag verwachten dat de OU haar actief benadert (bv. uitnodiging voor adviesgesprek) en begeleidt naar het moment van beslissing. Zij wordt geattendeerd op nadere informatie van belang voor de gewenste aanmelding (ingangseisen/startmomenten/begeleidingslocaties/verplichtingen).</p> <p>Zij krijgt daarbij de duidelijkheid wat de studie voor haar gaat inhouden. Dit inclusief eventuele vrijstellingen waarvoor verzoeken kunnen worden ingediend en die binnen een week uitsluitel geven, of mogelijkheden voor vouchers en andere regelingen die zijn ingegeven door de specifieke situatie van de student.</p> <p>Bij meerdere contacten spreekt de student altijd een medewerker die op de hoogte is van eerdere vragen, antwoorden en gespreksonderwerpen.</p>
<p>INTERN De medewerker kan snel en eenvoudig het profiel inzien, incl. contacthistorie en 'lead-scores' die aangeven waar de student in haar beslisproces staat. Er kunnen plannings, acties en taken worden gemaakt om proactief follow-up te kunnen doen. Uit een kennisbank kunnen snel antwoorden op specifieke vragen worden opgehaald.</p> <p>V.w.b. vrijstellingen: middels de link met DUO worden real-time de vooropleidingsgegevens opgehaald en gematcht met de gewenste vrij te stellen cursussen. Student bevestigt getoonde DUO-gegevens en/of vult aan (upload).</p> <p>Beoordeling van vrijstelling vindt als volgt plaats: direct (geautomatiseerde beslissing) of doorzetten naar de commissie. Bij doorzetten worden verzoeken via workflow op weekbasis beoordeeld door de commissie.</p>

TOUCHPOINT: PLANNEN (1)
<p>WAT Het bespreken en komen tot een eerste studieplanning.</p>
<p>BELOFTE De student kan een persoonlijk studieplan maken waarin opgenomen wordt welke cursus op welk moment het beste gevolgd kan worden, passend bij haar situatie. De student wordt hierin begeleid door de OU, die dit ook actief aanbiedt.</p>
<p>INTERN Er is zicht op welke studenten er (op het punt staan om) zich aan te melden en zij kunnen worden uitgenodigd voor een studieplan-gesprek. Het complete profiel van de student is daarvoor ook weer beschikbaar. Er zijn defaultplannen beschikbaar met verschillende startdata en studietempi als vertrekpunt om tot individuele plannen te komen. De plannen kunnen worden gedeeld met de student en er kunnen versies worden bijgehouden.</p>

TOUCHPOINT: PLANNEN (2)
<p>WAT <i>Deze zit wat later in de lifecycle, maar nemen we hier alvast mee.</i> Het bespreken en komen tot aanpassingen en aanvullingen van het studieplan (zittende student)</p>
<p>BELOFTE De student mag verwachten dat zij proactief wordt uitgenodigd voor een gesprek over haar studievoortgang en over haar (bij te stellen) studieplan. Dit gebeurt tenminste in de 2^e helft van de eerste cursus die wordt gevolgd en verder tenminste 2 maal per jaar. De student kan ook te allen tijde zelf een gesprek aanvragen.</p>
<p>INTERN De medewerker krijgt automatisch signalen over welke studenten uit te nodigen, op basis van de resultaten en de leeranalytics. De medewerker heeft zicht op de studievoortgang en kan ook zelf selecties maken om bepaalde studenten uit te nodigen.</p>

TOUCHPOINT: AANMELDEN (opleiding)
<p>WAT</p> <p>Het bekend maken door de student dat zij een opleiding wil volgen, met als resultaat dat zij is toegelaten en ingeschreven, eventueel met vrijstellingen.</p>
<p>BELOFTE</p> <p>De student kan zelf op elk moment de aanmelding online doen. De student heeft vermoedelijk gezien het oriëntatie/kies-proces al een account, maar maakt zich als dit nog niet is gebeurd nu ook formeel kenbaar (bijv. DigID/Eidas). In reguliere situaties is bij de Bachelor de verwerking tot toelating en inschrijving realtime, bij de Master ook voor zover dit op basis van standaard toelatingseisen kan en anders binnen een week.</p> <p>De student kan te allen tijde de status van de afhandeling inzien.</p> <p>Niet reguliere situaties (speciale regelingen, functiebeperking etc.) worden individueel behandeld, maar leiden in de regel ook binnen een week tot inschrijving.</p>
<p>INTERN</p> <p>Het proces is in zeer hoge mate geautomatiseerd, incl het toevoegen van externe gegevens. Middels de link met DUO worden real-time de bekende vooropleiding gegevens opgehaald en gematcht met de vooropleidingseisen van gekozen cursus/programma/opleiding. Student bevestigt getoonde DUO-gegevens of vult aan (upload).</p> <p>Beoordeling toelating vindt als volgt plaats: rechtstreekse toelating (geautomatiseerde beslissing) of doorzetten naar de commissie. Bij doorzetten worden verzoeken via workflow op weekbasis beoordeeld door de commissie, met als resultaat toelating, verwijzing naar schakelprogramma of naar cursus waarmee aan ingangseis voldaan kan worden, of afwijzing i.c.m. aanbod gesprek.</p>

TOUCHPOINT: AANMELDEN (cursus)
<p>WAT Het bekend maken door de student dat zij een cursus wil volgen, met als resultaat dat zij is toegelaten en ingeschreven.</p>
<p>BELOFTE De student kan zelf op elk moment de aanmelding online doen, tot op de dag voor de start, maar ook voor cursussen die zij pas later wil starten. Hierbij is het de student duidelijk dat hoe later de aanmelding is, hoe groter de kans dat bij aanvang zaken nog niet optimaal geregeld zijn. Afhankelijk van eerder contact staat er mogelijk al een aanmelding klaar vanuit het studieplan die slechts bevestigd hoeft te worden. Als de student is ingeschreven voor een opleiding kan er eenvoudig vanuit die betreffende cursuslijst worden aangemeld en is zichtbaar wat de meest logische volgende cursus is, op basis van haar studieplan en/of voltooide ingangseisen en/of vervolgwartiel.</p> <p>In reguliere situaties is de verwerking tot inschrijving realtime (standaardingangseisen liggen vast en worden direct getoetst). Bij bijzondere ingangseisen is dit maximaal 2 werkdagen. Niet reguliere situaties (speciale regelingen, functiebeperking etc.) worden individueel behandeld, maar leiden in de regel ook binnen 2 werkdagen tot een inschrijving.</p> <p>De student kan hier ook de financiële verplichtingen regelen, incl mogelijkheden als inzetten van vouchers, gebruik van kortingsregelingen etc. en andere individuele situaties (zoals zaken rond functiebeperking). De student kan te allen tijde de status van de afhandeling inzien.</p> <p>Bij de aanmelding kan de student kiezen in welke 'afnamevariant' zij de cursus wil volgen, variërend van 'alleen kijken' (vaak met een oriëntatiedoel) tot 'begeleid incl. tentaminering'. Ook een (tussentijdse) upgrade naar een andere afnamevorm is eenvoudig mogelijk. In geval van begeleiding kan de student meteen kenbaar maken op welke locatie en zien wat de beschikbaarheid nog is.</p> <p>De student heeft de mogelijkheid tot afmelden tot 2 weken voor de start.</p>
<p>INTERN Het proces is in zeer hoge mate geautomatiseerd. Daartoe kan een set van rules worden onderhouden. Verwerkingen zijn ofwel zonder menselijke tussenkomst voor de bulk van de gebruikelijke situaties ofwel zodanig dat voor afwijkende situaties dossiers en beslispunten zeer toegankelijk en inzichtelijk zijn voor de betreffende medewerker(s). Voor deze semi-geautomatiseerde afhandeling zijn er ritmes met dagelijkse beslismomenten/bijeenkomsten, ondersteund met workflow.</p> <p>De aanmelding is tevens de trigger voor het beschikbaar stellen van materiaal en de financiële transactie en de afhandeling daarvan is een onlosmakelijk onderdeel. Dit wordt tevens opgenomen in het 'profiel' van de student.</p> <p>Als Studielink in de toekomst gereed is om ook met aanmeldingen voor cursussen om te gaan en met opleidingen zonder jaarinschrijving, zal verdere integratie met Studielink plaatsvinden. Dit geldt ook voor Niet-WHW studieaanbod.</p>

TOUCHPOINT: STUDEREN
<p>WAT Het volgen van de cursus.</p>
<p>BELOFTE De student heeft 4 weken voorafgaand aan de start van de cursus toegang tot de ingerichte leeromgeving. Het meeste materiaal is digitaal en daarin te vinden. Voor eventueel fysiek materiaal heeft de student bij aanmelding een lijst ontvangen welke materialen het betreft en waar zij deze kan bestellen of laten printen (buiten de OU).</p> <p>Alle interactie speelt zich af in 1 omgeving, die ook geheel op mobiele apparaten beschikbaar is. Of dit nu het contact met de docenten en medestudenten betreft (incl sociale mogelijkheden als buddy's of studiegroepen), of informatie die wordt gegeven, of zaken die de student 'eromheen' moet regelen, zoals aanmelding voor bijeenkomsten (al dan niet fysiek op een studiecentrum) en toetsen van de cursus. Een en ander heeft een duidelijk accent op zelfregie.</p> <p>Naast ingeroosterde contactmomenten (synchrone ondersteuning) kan de student bij het leerproces asynchroon ondersteuning krijgen door de docent. Reactie is in 80% van de gevallen binnen een werkdag.</p> <p>Voor alle andere service kan de student – net als vóór de aanvang van de studie – gebruik maken van goed toegankelijke online informatie. Voor contact met een medewerker kan de student op dezelfde contactmomenten en –mogelijkheden rekenen als vóór de studie. Dat wil zeggen een bereikbaarheid overdag en in avonden en (beperkt) op zaterdag en zondag en een reactietijd in 80% van de gevallen binnen 2 werkdagen.</p>
<p>INTERN Er is sprake van 1 persoonsregistratie, of de student nu nog belangstellende is, zittende student, alumnus, of in-between-courses. Alle contacten worden bij de persoon geregistreerd, zodat iedereen altijd een compleet beeld heeft van de interacties en transacties.</p> <p>Gegevens (mbt cursussen, nieuwsberichten, etc etc) worden maar eenmalig vastgelegd.</p> <p>Docenten kunnen toekomstige of vernieuwde cursusomgevingen klaarzetten; studenten worden daar automatisch aan gekoppeld bij aanmelding.</p> <p>Plannen en roosteren werkt volgens een marktplaatsprincipe. In eerste instantie tussen docent en locatieaanbieder (veelal studiecentra) over benodigde versus beschikbare tijden en ruimtes. De uitkomst daarvan leidt tot de mogelijkheid voor de student om zichzelf daarvoor aan te melden.</p> <p>Het contactproces met studenten is ingericht op het first-time-right principe. Een vraag (vaak een meervoudige vraag) en de beantwoording en follow-up daarvan wordt als case opgepakt en afgehandeld.</p>

TOUCHPOINT: BEWAKEN VOORTGANG
<p>WAT De voortgangsbewaking van de studie binnen cursussen en over cursussen heen.</p>
<p>BELOFTE Er zijn diverse mechanismen voor de student beschikbaar om de voortgang binnen een cursus te bewaken. Een deel is 'ingebakken' in de cursus met pacing-stramienen (wanneer moet wat gedaan zijn). Ook zijn er vormen van formatieve toetsing die overzichtelijk in de tijd worden aangeboden voor de student (toetsgestuurd leren). Daarnaast wordt adaptive learning toegepast, waarbij op basis van de activiteit van de student er (via learning analytics) signalen worden gegeven. Last but not least is er de docent die op basis van zijn waarnemingen signalen kan afgeven.</p> <p>Naast deze voortgangsmechanismen heeft de student zicht op haar algehele voortgang over cursussen heen. Zij kan zien welke activiteiten (cursussen/tentamens) zijn afgerond en welk nog zijn te gaan. Zij kan dit afzetten tegen haar planning. Zij krijgt triggers die betrekking hebben op de voortgang, zoals aankondigingen (tijd om ...) of waarschuwingen (let op ...).</p> <p>In zijn algemeenheid geldt dat de student kan kiezen wat voor meldingen zij wel/niet wil krijgen.</p> <p>De student kan altijd een afspraak maken met een medewerker om haar voortgang nader te bespreken. Op sommige momenten wordt de student daar ook actief voor benaderd. (Zie ook 'plannen')</p>
<p>INTERN De medewerker heeft inzicht in de voortgang, plannen en signalen van de studievoortgang van de student, zowel binnen als over cursussen heen, en kan (groepen) studenten benaderen op basis van hun omstandigheden.</p>

TOUCHPOINT: AFLEGGEN TENTAMEN
<p>WAT De summatieve toetsing</p>
<p>BELOFTE De student kan – binnen de mogelijkheden van de toetsvorm – zelf regie voeren over wanneer/welke toets te doen of dat in overleg met de docent bepalen. De student kan waar mogelijk kiezen of zij de toets vanuit huis doet of op een locatie van de OU. Zij kent de voorwaarden en overwegingen daarbij. De student meldt zichzelf aan voor de toets, rechtstreeks vanuit de cursusomgeving; dit kan tot 3 werkdagen voorafgaand. Zij ziet daarbij welke mogelijkheden er (nog) zijn.</p> <p>Binnen de leeromgeving is zichtbaar wat de resterende duur van de begeleidingsperiode is, de beschikbare tentamendata binnen haar inschrijving en de resterende duur tot sluiting aanmelding van het eerstvolgend tentamen.</p> <p>De student ontvangt in 80% van de gevallen binnen 2 weken het resultaat. De rest uiterlijk binnen 4 weken. De student ontvangt een fysiek certificaat. Daarnaast kan de student andere vormen van resultaatbehaling ontvangen zoals microcredentials of open badges.</p>
<p>INTERN Er is een vergelijkbare (of zelfde) voorziening voor toetsbijeenkomsten als voor het plannen en roosteren van onderwijsbijeenkomsten.</p> <p>Er is inzicht en overzicht in aanmeldingen, deelnames en status van cijferbepaling en -verwerking met workflowondersteuning.</p>

TOUCHPOINT: AFSTUDEREN
WAT Diplomering / afrondingsbewijs
BELOFTE Binnen een dag nadat aan alle voorwaarden is voldaan ontvangt de student een bericht van diplomering. In het geval van een opleiding kan de student kiezen om het diploma toegezonden te krijgen en/of zich aan te melden voor een diploma-uitreiking, welke 4 keer per jaar plaatsvindt op tenminste 3 locaties in het land.
INTERN Het voldoen aan voorwaarden wordt automatisch bepaald. Eventuele uitzonderingen worden per dag verwerkt. Getuigschriften worden automatisch gegenereerd. Diplomabijeenkomsten: zie eerder over planning/roostering

TOUCHPOINT: BETROKKEN BLIJVEN
WAT In contact blijven
BELOFTE De student blijft een jaar toegang houden tot de cursus. In dat jaar wordt zij tenminste 1 keer nog benaderd met een aanbod om over eventuele vervolgplannen te praten. Er zijn diverse opties die de student zelf kan aangeven om verder betrokken te blijven, bijv. toegang blijven houden tot haar portfolio, het ontvangen van nieuwsbrieven, magazines, studieaanbod, studiegids etc. De student wordt gewaardeerd als onderdeel van de OU community en we vragen haar of zij wil meehelpen aan de voorlichting aan nieuwe studenten.
INTERN Ook in dit stadium blijft de student op dezelfde centrale plek in beeld en kan gevolgd worden hoe en in welke mate zij actief is en blijft.

BUSINESS TO BUSINESS

Onder B2B verstaan we met name de maatwerk / incompany onderwijstrajecten die we met organisaties afspreken. Daarnaast is er B2B2C, maar dat betreft veelal bedrijven die (een deel van) het OU-aanbod intern bekend maken aan medewerkers. Aangezien dit verder grotendeels overeenkomt met de eerder beschreven touchpoints gaan we verder alleen in op B2B.

In algemene zin geldt dat bij B2B naast het studentbeeld van de student ook het klantbeeld van de organisatie opgebouwd en bijgehouden moet worden. Het B2B onderwijs gebruikt veelal hetzelfde didactische onderwijsmodel als het BaMa onderwijs van de OU (online activerend en blended) maar volgt niet de kwartielplanning en heeft afwijkende inschrijfgeregelingen en werkprocessen. Startmomenten, vast/variabele instroommogelijkheden, inschrijfduur, tentaminering etc. kan allemaal op maat worden opgezet. Ook is het onderhouden van de relatie anders en meer gebaseerd op afgesproken service levels.

Enkele vertalingen:

- De klant (het bedrijf) wordt direct in contact gebracht met de juiste contactpersoon/accountmanager, waar hij terecht kan voor globale productinformatie, vraagarticulatie (hoe dit op maat is te maken voor zijn situatie) en mogelijkheden om een offerte te krijgen.
- De OU kan markeren welk productaanbod beschikbaar is in een bepaald B2B-traject of welk productaanbod geschikt is / gemaakt kan worden voor de klant.
- Het product kan een samengesteld product zijn.
- De informatie van het bedrijf wordt opgeslagen in een klantdossier, waarin tevens verrijking plaatsvindt (waaronder ook deelnemersinformatie gekoppeld aan het bedrijf). Hier worden ook offertes aangemaakt en beheerd.
- Deelnemende medewerkers van het bedrijf krijgen een eigen student-account om binnen het B2B-traject het onderwijs te kunnen volgen.
- NB: deze student kan iemand zijn die zowel een B2B-traject volgt als reguliere cursussen.
- Er zijn geen standaard studieplannen, maar maatwerkplannen/studiepaden voor de studenten.
- De student heeft eigen contactpersonen/contactkanalen binnen het traject.
- De OU-accountmanager en de studieadviseur heeft zicht op de voortgang van deelnemers binnen B2B-trajecten.
- Vertegenwoordigers van de opdrachtgever kunnen inzicht krijgen in wat hun medewerkers te zien krijgen.
- Er kan (naast gebruikelijke individuele aanmelding) groepsaanmelding van de studenten plaatsvinden door de OU of door de klant/opdrachtgever.
- Deze collectieve aanmelding leidt tot individuele inschrijvingen (geassocieerd met het B2B-traject).
- afhankelijk van het product vindt bij aanmelding voor een samengesteld product gelijktijdig aanmelding/inschrijving plaats voor (een deel van) de onderdelen.
- Tentamenroosters zijn eveneens maatwerk met specifieke beheer van tentamenmogelijkheden; ook hier is collectieve aanmelding mogelijk.
- Er is een duidelijk scheiding tussen Niet-WHW en WHW in kader van verantwoording (gescheiden geldstromen, kwaliteitstoetsing, rechten/rollen e.d.)