

DIENSTENPORTFOLIO 2014
VAN DE
GEMEENSCHAPPELIJKE DIENSTEN
VAN NHTV

INTRODUCTIE

Met dit compacte document geeft de afdeling HRM binnen NHTV een overzicht van de diensten die we je aanbieden.

Veel van deze diensten bestaan uit zaken waar je elke dag op vertrouwt. Je denkt er niet echt veel aan totdat ...

Met dit document verhelderen wij de diensten op de ondersteunende hartslag van je organisatie om je medewerkerstevredenheid te verhogen.

Meer informatie zal worden uitgelegd in de Service Level Agreement die nu in de maak is. Voor alle 'on demand' diensten hebben we Servicedesk Online, waar je een korte beschrijving van deze diensten kunt vinden en de mogelijkheid ze online te bestellen.

DISTRIBUTIELIJST

Deze Dienstenportfolio zal naar de OMM-commissie gestuurd worden, en wordt op Servicedesk Online gepubliceerd.

INHOUDSOPGAVE

CFA	3
HFP	4
HRM	5
IM&ICT	7
MEDIATHEEK	9
MARKETING & COMMUNICATIE	10

CFA

ACCURATE, TRANSPARANTE EN SERVICEGERICHTE FINANCIËLE ADMINISTRATIE

- inkoopfacturen
- verkoopfacturen
- projectkosten
- projectinkomsten
- declaraties
- interne facturen
- belastingteruggave
- betaalfacturen en declaraties

ACCURATE EN SERVICEGERICHTE STUDENTENADMINISTRATIE

- inschrijving van studenten
- uitschrijving van studenten
- innen van collegegeld
- binnenhalen van overheidssubsidies
- inzamelen van gelden voor studieactiviteiten
- diensten en ondersteuning voor studenten

INKOMENDE EN UITGAANDE UITWIJSELING

- studiebeurzen
- huisvesting
- vergunningen
- inentingen
- dienstverlening en ondersteuning voor studenten

TWEEMAANDELIJKE MANAGEMENTINFORMATIE

- financiën
- studenten
- projecten
- personeel
- indicatoren
- vergelijking van begrotingen
- voorspelling
- analyse

PLANNING & CONTROL

- planning & control kalender
- managementcontracten
- tweemaandelijke managementinformatie
- viermaandelijks overleg tussen College van Bestuur en academiedirecteuren/managers
- jaarverslag
- begroting
- meerjarenbegroting
- advisering als kritische vriend

HFP

CATERINGDIENSTEN

- geleverd door HFP-partner Eurest Services
- banqueting
- catering
- verkoopautomaten

SCHOON EN NET GEBOUW

- schoonmaak
- sanitaire artikelen
- conciërges
- ongediertebestrijding
- afvoer van afval
- diversen
- onderhoud

VEILIGE LEER- EN WERKOMGEVING

- veiligheid
- ERP
- OHS
- conciërges
- preventieve voorzieningen (kluisjes, sleutels)

WELKOME EN GASTVRIJE ONTVANGST

- fysieke en digitale faciliteiten

URGENTIEVORMING VOOR HUISVESTINGSMOGELIJKHEDEN VOOR STUDENTEN

FACILITEREN VAN NIET-ONDERWIJSGERELATEERDE ACTIVITEITEN

- evenementen
- vergaderingen
- externe partijen

ROOSTERS TIJDIG BESCHIKBAAR STELLEN

TRANSPARATIE IN BESTELLINGEN VOOR DE KLANT

HRM

PERSONEELSBEHEER

- Personeelsdossier
- Salarisspecificatie
- Collectiviteiten
- Verzuim
- Arbeidsovereenkomsten
- Uitdiensttreding

INFORMATIEVOORZIENING

- Protocollen en reglementen
- Wet- en regelgeving
- Infobalie
- PenO management- informatie

PERSONEELSBELEID

- Beleidsvoorbereiding
- Beleidsimplementatie

ARBOBELEID

- Beleidsontwikkeling
- Uitvoering

ARBEIDSVOORWAARDEN BELEID

- Beleidsontwikkeling
- Juridisch advies

ADVISERING

- Beleidsadvisering
- Individuele casuïstiek
- Procesbewaking

RAPPORTAGE

- Registratie
- Managementrapportages

RECRUITMENT

- Werving en selectie
- Advisering
- Matching vraag- en aanbod

OPLEIDING EN ADVIES

- Personeels- en loopbaanontwikkeling

MEDEZEGGENSCHAP EN OVERLEG

- Formeel overleg
- DAM-gelden

IM&ICT

Wij streven ernaar de juiste informatie aan onze collega's/ studenten te geven zodat ze hun werk op de best mogelijke en veilige manier kunnen doen. We richten ons op professionele innovatie van zakelijke processen en informatie om effectiviteit, efficiëntie en klant-/medewerkerstevredenheid te verhogen.

INFORMATIESYSTEMEN: LOPENDE ZAKEN

- business-kritieke toepassingen
- afgesproken uptime en reactietijd
- afgesproken veiligheidsniveau (toegang tot data) volgens ISO 27002
- business-kritieke data die in verscheidene toepassingen zitten zullen gesynchroniseerd worden (afgesproken niveaus)
- ondersteuning bij vragen en autorisatie
- beheer van parameters die de manier waarop toepassingen werken beïnvloeden
- databeheer dat belangrijk is voor alle administraties

INFORMATIESYSTEMEN: INNOVATIES

- Ondersteuning van de business om hun wensen vast te leggen en het proces vanaf dat punt tot de besluitvorming
- Daarna zullen we de applicatie(selecteren en) opzetten, een teststrategie ontwerpen, een applicatietest uitvoeren en assisteren bij de gebruikersacceptatietest.

ADVIES OVER INFORMATIE EN LOGISTIEK

- Praktijkcases moeten leiden tot goede besluitvorming
- Logistiek: moet leiden tot business processen (sneller, goedkoper, leuker), die voldoen aan de LeanSixSigma criteria
- Informatie: moet leiden tot beter gebruik van informatie, efficiency en medewerkers-/klanttevredenheid
 - o te veel informatie, voorspelling, datamining
 - o portals, managementinformatie, beheer van de werkstroom
 - o digitalisering, virtuele samenwerking

PROJECTMANAGEMENT

- de ondersteuning van het NHTV business management met het beheren van een verandering van de business
- ze de last ontnemen van het dagelijkse projectmanagement en ze tegelijkertijd de gehele zeggenschap geven
- coördineren van de activiteiten en bewaken van de levering van het projectresultaat binnen de tijd en begroting

SERVICE DESK

- Eén contactpunt voor alle vragen behalve die van docenten, studiebegeleiders en decanen, om te voorkomen dat men 'van hot naar her' gestuurd wordt.
- Hoge mate van beschikbaarheid om te voorkomen dat men 'voor de gesloten deur staat'.
- Informatievoorziening
- Beheer van incidenten
- Inname en verspreiding van documenten, rapporten, etc.
- Reserveren van kamers
- Uitlenen van apparatuur
- Deze dienstencategorie wordt in 2014 overgebracht naar de dienst HFP

WERKPLEKBEHEER

- Levering en onderhoud van apparatuur zoals laptops, telefoons en beamers
- Deze apparatuur beoogt toegang te verkrijgen tot of het presenteren van data die centraal opgeslagen zijn.
- Ondersteuning van al deze apparatuur
- Deze dienstencategorie wordt momenteel onderzocht wat verantwoordelijkheden tussen HFP en IM&ICT betreft

MEDIATHEEK

ONDERWIJSONDERSTEUNING

- (vrij te lenen en te gebruiken) collectie kennisproducten en onderwijsmiddelen (op papier en digitaal) op vier locaties
- uitleenverkeer tussen bibliotheken
- zoekfaciliteiten en systemen voor externe bronnen
- studieplekken (verschillende plaatsen: stilteruimtes, voor teams en individuen, met en zonder computers)
- kopieer- en printfaciliteiten op drie locaties
- advies, ondersteuning en inkoop van diensten van onderwijsmiddelen
- signaleringssysteem voor nieuwe kennisproducten
- gespecialiseerde workshops in informativaardigheden voor studenten en docenten
- structurele instructies in informativaardigheden voor alle studenten
- het bieden van een website/portal per academie
- advisering en informatie rond publicaties en copyright kwesties (Copyright Informatie Punt)
- diensten voor verzoeken om ISB-nummers

ONDERZOEKSONDERSTEUNING

- (naast de bovengenoemde diensten)
- collectie van onderzoeksmiddelen
- registratie van kennisproducten (boeken, artikelen, etc./METIS) en Expertbase
- diensten en advies op het gebied van datamanagement
- instructielessen voor Endnote

ONDERSTEUNING VAN DE BUSINESS

- lidmaatschap voor externe bezoekers
- (vrij te lenen en te gebruiken) collectie kennisproducten en onderwijsmiddelen (op papier en digitaal) op vier locaties
- uitleenverkeer tussen bibliotheken
- zoekfaciliteiten en systemen voor externe bronnen
- studieplekken (verschillende plaatsen: stilteruimtes, voor teams en individuen, met en zonder computers)
- kopieer- en printfaciliteiten op drie locaties
- het bieden van een website/portal per academie

MARKETING & COMMUNICATIE

Alle activiteiten op NHTV corporate niveau (niveau 1/niveau 2). Academies zelf: studieprogramma-specifieke activiteiten (niveau 1/niveau 2), uitvoeren van kernactiviteiten (niveau 2), verdiepende activiteiten (niveau 3) en 'verkoop' (niveau 4). Zie NHTV- communicatiemodel.

- interne corporate communicatie
- huisstijl/bedrijfsidentiteit/ontwerp
- Hogere Onderwijs Pers/knipsels
- Intranet
- HBO-Introfestival

- B2B Marketing & Communicatie (beperkt)
- bedrijfsactiviteiten voor afgestudeerden; LinkedIn
- persgegevens/-contacten/ -beleid
- persberichten/Public Relations/free publicity
- sponsoring/netwerken/ studentenstad
- producties: jaarverslag/B2B brochures/feiten en cijfers/knowledge@work

- bedrijfsbrochures en studiebrochures
- studiebeurzen
- presentaties op toeleverende scholen/informatiebeurzen
- website op corporate niveau, gerelateerde websites, vragen over het web
- sociale media hogeschool/conversatiebeheer/beheer van het web
- YouTube kanaal
- meeloopdagen
- presentatiemateriaal/fotografie
- corporate activiteiten t.b.v. masterstudies (2014)
- extra wo-activiteiten
- extra vwo-activiteiten

- advertentieontwikkeling
- inkoop van media/strategie/ontwerp
- SEO/SEA/online adverteren
- speciale acties
- vermeldingen/web vermeldingen/Hodex/Studiekeuze 123
- websites over studiekeuze
- (online) producties
- databasemarketing
- verspreiding van brochures/folders
- beantwoorden/doorsturen van vragen van studiekeizers
- open dagen/avonden
- info-evenementen
- wervingsevenementen

- marketingonderzoek
- woordvoerder
- adviesdiensten voor het College van Bestuur/management/academies/diensten
- supervisie/applicatie van studentendatabase
- relatiebeheer voor toeleverende scholen (2014)
- vertalingen (2014)