



Maastricht University;

van complexe en tijdrovende administratieve procedures naar hoogwaardige dienstverlening met behoud van persoonlijke service.

Implementatie van VisaCare, een expertsysteem dat voldoet aan alle wet- en regelgeving en tevens ruimte voor persoonlijke aandacht waarborgt.



Maastricht University



Sinds de invoering van de wet **Modern Migratiebeleid** (MoMi) is de druk op interne procedures toegenomen. **Wet- en regelgeving** die komt kijken bij de **immigratie** van 800+ universitaire medewerkers van **Maastricht University** is complex en omvat veel uitzonderingen. Door de verschuiving van **verantwoordelijkheden** van overheid naar erkend referenten neemt het belang van een **goede registratie** en **administratie** toe. Hoe kan dat gemanaged worden en hoe kunnen **persoonlijke service** en **aandacht** worden **gewaarborgd**?

“*Quanten: De administratieve processen dreigden de persoonlijke aandacht onder druk te zetten.*”

De veertiende plek op de Times Higher Education top 200

Maastricht University is gericht op de wereld en biedt internationaal georiënteerde opleidingen aan. Aantrekken van internationaal talent is al lange tijd een speerpunt, en niet zonder resultaat: in de Times Higher Education top 200 van meest internationale universiteiten ter wereld, staat Maastricht University op een mooie veertiende plek.

De cijfers spreken voor zich: een kwart van de studenten aan de UM is van buitenlandse afkomst, en er zijn meer dan achthonderd buitenlandse medewerkers aan de universiteit verbonden; als docent, onderzoeker, hoogleraar, promovendus, assistent of tutor. Hoe lukt het om dergelijke aantallen te managen?

Het Knowledge Center for International Staff (KCIS) van Maastricht University rolt de rode loper uit voor de internationale medewerkers en helpt bij het in- en uitreizen, het verblijf, alle vergunningen en fiscale regelingen welke nodig zijn om te kunnen wonen en werken in Nederland. Karin Quanten (coördinator) en Audry Califano (hoofdbehandelaar) werken beiden bij het KCIS. Zij merken als eersten wanneer er op het gebied van wet- en regelgeving, maar ook beleid en strategie omtrent de verschillende procedures, iets verandert en dat gebeurt de laatste jaren in toenemende mate.

Quanten: “De instroom van nieuwe internationale medewerkers is de afgelopen jaren steeds met 20% gestegen. In 2015 hebben we meer dan 450 nieuwe medewerkers mogen verwelkomen, en dat aantal blijft groeien. Daarbij managen we ook outgoing staff, medewerkers die tijdelijk naar het buitenland gaan. Sinds 2013 zijn veel verantwoordelijkheden van de overheid naar de erkend referent verplaatst. De lijnen zijn een stuk korter geworden, wat de proceduresnelheid ten goede komt, maar onze interne processystemen kwamen onder meer druk te staan”. Califano: “Iedere buitenlandse medewerker is uniek. De persoonlijke service die wij bieden moet blijven bestaan. Maar met 66 verschillende nationaliteiten en snel veranderende wet- en regelgeving, namen de administratieve werkzaamheden steeds meer toe.”

De centrale vraag was dan ook hoe de persoonlijke dienstverlening geoptimaliseerd en gedigitaliseerd kon worden, waarbij kwaliteit, snelheid en compliance geborgd blijven.



EUROPESE UNIE
KONINKRIJK DER NEDERLANDEN
PASPOORT

In drie stappen naar een optimaal en operationeel systeem

Stap 1 Aanbesteding

In januari 2015 schreef Maastricht University een aanbesteding uit voor een systeem waarmee visum- en vergunning processen als ook fiscale regelingen grotendeels automatisch en dus efficiënter kunnen worden afgehandeld. Het systeem moest tevens snel in kunnen spelen op de constant veranderende wet- en regelgeving. Califano: “Ons hoofddoel was verhoging van de efficiëntie, behoud van persoonlijke service en een hierop aangepast transparant systeem waar iedereen mee kan werken. Een belangrijke vereiste was dat we onze bestaande procedurele werkwijze konden behouden”.

“ *Califano: Een van onze hoofddoelen was: ingewikkelde administratieve processen op een efficiënte manier afhandelen om zo nóg meer persoonlijke service te kunnen bieden.* ”

Tegelijkertijd diende de toegenomen verantwoordelijkheid bij de referenten sinds de wet MoMi uit 2013 te worden geborgd. Technisch waren er verschillende aandachtspunten zoals de bescherming van online gegevens en de beschikbaarheid van het platform. Hieruit ontstond een complete lijst van eisen en wensen, toegesneden op de procedures van Maastricht University.

Om zowel het aanbestedingstraject als verdere implementatie te begeleiden werd er een externe HR-consultant, Michel Badeaux, gevraagd in kaart te brengen wat een dergelijke transitie zou inhouden.

Badeaux: de leidraad in het selectietraject bij Maastricht University was: hoe kan een systeem de processen ondersteunen en de ontwikkelingen snel opvolgen en daardoor meer tijd vrij maken voor optimale aandacht voor de klant.

“ *Badeaux/Quanten: VisaCare kwam als beste naar voren* ”



Stap 2 Gekozen systeem

Na grondige evaluatie van zowel maatwerk uitbreiding van software als bestaande oplossingen is in mei 2015 gekozen voor VisaCare. Quanten: “VisaCare is specifiek ontworpen voor automatisering van complexe processen waar veel wet- en regelgeving bij komt kijken. Bovendien bleek VisaCare in staat specifieke wensen van onze kant in het bestaande systeem op te nemen”.

Califano: “De doorslag was voor ons dat het systeem compleet was in haar visum- en vergunning processen en tevens in staat is om nieuwe processen te implementeren”.

De flexibiliteit die nodig is om mee te kunnen bewegen met diverse werkmethodeïken, wijzigingen in wet- en regelgeving en de snelheid waarmee procedures in het systeem kunnen worden geconfigureerd maakt het VisaCare expertsysteem uniek in haar soort. Califano: “De ruim 22 visum- en vergunning processen werden tot in detail geanalyseerd en schematisch in kaart gebracht. Quanten: “Deze inventarisatie was zeer belangrijk omdat we grip bleven houden op de processen. Wij zijn immers degenen die ermee moeten werken en de KCIS service dienen te waarborgen”.

Via VisaCare heeft de internationale medewerker een eigen portaal met de meest actuele gegevens, en ontvangt berichten over te ondernemen acties.

Beheer van het eigen dossier is eenvoudig, overzichtelijk en gebruiksvriendelijk. De medewerkers van het KCIS krijgen daarbij gereedschap om de gehele procesgang van alle internationale medewerkers efficiënt te beheren. Alle visum- en vergunning processen alsook fiscale regelingen verlopen automatisch en kunnen 24/7 worden ingezien door internationale medewerkers en de UM-stafleden.

Badeaux/Quanten: VisaCare kwam na een zorgvuldige evaluatie als beste partij naar voren, met name de hoge mate van flexibiliteit en aanpasbaarheid van de processen was doorslaggevend.

Stap 3 Implementatie & gebruik

“ *Quanten: Onze werkwijze was leidend, echter VisaCare heeft samen met ons de processen geanalyseerd en op maat gestroomlijnd met minimale wijzigingen.* ”

In slechts 2 maanden heeft VisaCare alle immigratie procedures ingeregeld m.b.t. de internationale medewerkers waar de UM, en het KCIS in het bijzonder, mee te maken heeft.

In augustus 2015 is er gestart met een pilot met het nieuwe VisaCare expertsysteem. Na een succesvolle testperiode is besloten om per oktober 2015 alle nieuwe dossiers via VisaCare te behandelen.

Califano: “De mogelijkheid van VisaCare om de processen in het systeem aan te passen aan onze werkwijze werd gewaardeerd. Daarbij houdt VisaCare zelf de wet- en regelgeving up-to-date, en licht ons in welke aanpassingen er in het systeem nodig zijn. Dat zorgt voor snelheid in de oplossingen”.

Na een aantal maanden gebruik kunnen we bevestigen dat de voorkomende complexe processen op efficiënte wijze via VisaCare worden doorlopen. Het KCIS merkt het verschil. Quanten: “Het systeem is gebruiksvriendelijk waardoor de transitie voor onze buitenlandse medewerkers makkelijk is verlopen. We krijgen dan ook een stuk minder vragen. Intern is hier en daar wat begeleiding nodig, want nog niet iedereen is vertrouwd met de nieuwe software. Het helpt enorm dat de processen die wij hanteerden niet zijn veranderd en dat we vanuit VisaCare snel antwoord en uitleg krijgen op vragen en opmerkingen. Dit verhoogt de tevredenheid”.

“ **Quanten: Met VisaCare zien we toekomstige ontwikkelingen op het gebied van immigratieprocedures met vertrouwen tegemoet.** ”

Conclusie **een nieuwe generatie**

Het KCIS is gedigitaliseerd. Het concrete resultaat hiervan is dat het KCIS de complexe en communicatief intensieve procedures effectief en efficiënt kan beheren en volledig compliant is aan de geldende wet- en regelgeving. De aandacht is verschoven van het beheren van complexe procedures naar het bieden van hoogwaardige dienstverlening met persoonlijke service en aandacht. Want grenzen mogen kennis en talent niet tegenhouden en het KCIS houdt die drempel graag zo laag mogelijk.

Quanten: “We zijn lang heel terughoudend geweest met automatisering. In het internationaal medewerkersverkeer zijn er veel uitzonderingen, en één systeem dekt in de regel de lading niet. VisaCare is wat dat betreft een nieuwe generatie.

Bent u door bovenstaande geïnteresseerd geraakt in de mogelijkheden en wilt u meer weten van VisaCare of in contact komen met UM, neemt u dan gerust contact op via: newgeneration@visacare.nl. Zij kunnen u meer vertellen over de mogelijkheden of u in contact brengen met het Knowledge Center for International Staff van Maastricht University.



Maastricht University

Namens UM:
Karin Quanten
Audry Califano

flex4hr

Namens Flex4HR
Michel Badeaux

VC VisaCare

Namens VisaCare
ing. Rocher Reijnierse
www.visacare.nl