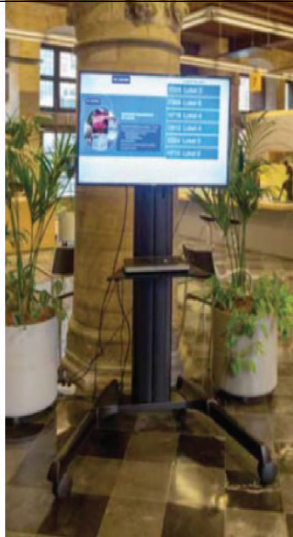


Qmatic Success Story

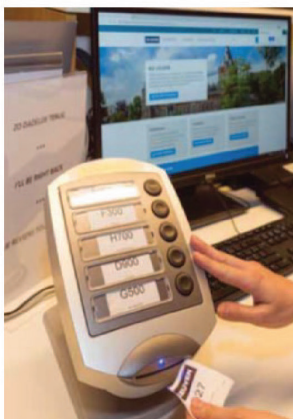
KU Leuven
public sector



“Door Qmatic is er in 2018 een besparing tot wel 165 minuten per inschrijving gerealiseerd!”

Griet Lemmens

Coördinator van de Dienst
Inschrijvingen KU Leuven



Drie uur wachten? Dat kan in een kwartiertje!

De KU Leuven is met ruim **56.000 studenten** niet alleen de grootste universiteit van Nederland en België, maar volgens het gezaghebbende The Times ook de beste.

Logisch dus dat KU Leuven grote aantrekkingskracht uitoefent op studenten van over de hele wereld. In 2018 meldden zich zo'n **10.000 nieuwe studenten** aan de poort van het onderwijsinstituut. “Dat is geen record,” vertelt Griet Lemmens, Coördinator van de Dienst Inschrijvingen, “maar wel opnieuw een lichte stijging; zo'n 0,5% ten opzichte van vorig jaar. Dat brengt uiteraard veel werk met zich mee. Elke student dient immers te worden ingeschreven. En daar hebben we slechts zes weken de tijd voor...”

Die periode start rond 16 augustus en loopt tot de derde week van het academische jaar. Om de studentenstroom efficiënt te verwerken, wordt Griet's vaste team van zeven medewerkers gedurende de inschrijfperiode uitgebreid met collega's van andere diensten en jobstudenten. Griet: “In totaal zijn we dan met zo'n 15 mensen aan het

inschrijven. We maken gebruik van een ruimte die de rest van het jaar door studenten en personeel als werk- of informele vergaderplek wordt gebruikt en in 2017 is opgeknapt. Voor die tijd was het een zaal die alleen voor evenementen werd gebruikt en nagenoeg leeg was.

Een kwestie van bureaus erin en inschrijven maar. Vaak stond er dan per loket een rij van 20 of 30 studenten

minuten
besparen

165

op hun beurt te wachten. Sinds de verbouwing in 2017 heeft de ruimte een ander karakter. Er is een formele ontvangstbalie, er is een shop met KU Leuven-gadgets, er is een koffiebar, enzovoorts.

Omdat het daardoor eigenlijk niet meer mogelijk was met fysieke wachtrijen te werken, hebben we in 2017 voor het Qmatic platform gekozen. Virtuele wachtrijen dus, maar in eerste instantie wel 'gewoon' zonder afspraak en op basis van volgnummertjes."

VEEL AFSPRAKEN, WEINIG BINNENLOPERS

"Die aanpak bleek slechts deels succesvol. "We merkten dat er piek- en dal-dagen waren. En piek- en daluren. Bij drukte liep de wachttijd soms op tot wel drie uur. Op andere momenten, bijvoorbeeld na 16:00 uur, was het dan weer zo stil dat jobstudenten die het eenvoudige intakewerk doen en lastig elders zijn in te zetten, met hun duimen zaten te draaien. Om een betere spreiding te realiseren, zijn we dit jaar op afspraak gaan werken.

Die afspraken maken studenten op onze website en worden rechtstreeks het Qmatic platform ingeschoten. Hoewel we deze nieuwe manier van werken alleen online hebben gecommuniceerd, heeft het goed uitgepakt. Startende studenten, de 18-jarigen, hebben er bijna allemaal gebruik van gemaakt. Als we op een dag 200 18-jarigen studenten inschreven, was in ongeveer 170 gevallen sprake van afspraken. Alleen zijinstromers, zoals mensen die iets kwamen bijstuderen of eerder bij ons hadden gestudeerd, stonden er niet altijd bij stil dat er een afspraak gemaakt kon worden. Studenten mét afspraak kregen voorrang. Met afspraak was de gemiddelde wachttijd niet veel langer dan een kwartier. Zonder kon het oplopen tot maximaal 1.5 uur"

WARM WELKOM

KU Leuven heeft ervoor gekozen studenten 'warm' door

medewerkers te verwelkomen en geen geautomatiseerde Qmatic zuil te plaatsen. Griet: "We hebben diverse categorieën studenten. Een student uit China heeft andere diploma's dan een student uit België.

In principe kun je studenten op de website naar de juiste afspraak gidsen, maar dat vraagt om een dynamisch intake en wij hadden niet genoeg tijd om dat dit jaar al te implementeren. Door studenten bij binnenkomst de juiste vragen te stellen, voorkwamen we dat ze bij een verkeerd loket terechtkwamen. Voor sommige acties, denk aan het

"Door Qmatic is er in 2018 een besparing tot wel 165 minuten per inschrijving gerealiseerd!"

Griet Lemmens, Coördinator van de Dienst
Inschrijvingen KU Leuven

checken van diploma's en andere documenten, is vakkennis nodig. In die gevallen moeten studenten dus worden doorgeleid naar een ervaren medewerker. Dat gebeurt nu via Qmatic schermen. In de toekomst zouden we het leuk vinden om dat via een app te doen, zodat studenten niet de hele tijd naar een scherm hoeven turen.

Als je wordt verwittigd op je smartphone, is het makkelijker om even een kop koffie te halen. Hoewel we dus zeker mogelijkheden zien om het systeem te verfijnen en uit te breiden, zijn we zeer tevreden. Het werkt prettig en scheelt studenten enorm veel wachttijd."

In 2018 werden door het team zo'n **10.000** nieuwe studenten ingeschreven.

Die inschrijvingen werden in zes weken tijd verwerkt. Ongeveer **85%** van de groep maakte online een afspraak. Dat kwam op een 'gemiddelde' dag neer op zo'n **170** 18-jarigen die zich, keurig gewapend met een afspraak bij de universiteit meldden.

Van de overige inschrijvers, denk aan zij-instromers, maakte iets meer dan de helft een afspraak. Totale verhouding: ongeveer 2/3e meldde zich op voorhand aan, goed voor

ongeveer **200 afspraken per dag**. Ongeveer 100 mensen arriveerden zonder afspraak.

De gemiddelde wachttijd voor studenten mét afspraak was ongeveer **15 minuten**. Studenten zonder afspraak, dienden ouderwets in de rij te wachten. Hun wachttijd kon op piekmomenten oplopen tot anderhalf uur.

Ter vergelijking: voordat Qmatic in beeld kwam, kon de wachttijd oplopen tot wel drie uur. Een besparing dus van tot wel 165 minuten per inschrijving!

Neem contact met ons op

Qmatic Belgium
info.be@qmatic.com
www.qmatic.com/be

QMATIC