

# DE HELPDESK

*Het NCvB is een samenwerkingsverband tussen 5 instellingen voor MBO (ROC's) in heel Nederland. Onder centrale regievoering van Bedrijfsgroepen te Tilburg werkt het NCvB volgens de filosofie van "Het Opleidingshuis". Om bij klanten een opleidingshuis te bouwen, beschikt het NCvB over een uitgebreid dienstenpakket. Een van die diensten is het inrichten van een helpdesk voor alle partijen binnen het bedrijf die betrokken zijn bij de opleidingen van het NCvB.*

## **Doel**

De helpdesk heeft een tweeledig doel:

1. het is een vraagbaak;
2. het beheert managementinformatiestromen.

## **Doelgroep**

Alle partijen binnen het bedrijf die bij de opleidingen van het NCvB betrokken zijn. Te denken valt bijvoorbeeld aan deelnemers, praktijkopleiders, instructeurs en coördinatoren opleidingen.

## **Werkwijze**

Van de helpdesk kan de volgende output worden verwacht:

1. Direct antwoord op uw vragen.  
Indien een antwoord niet direct voor handen is, wordt met de vraagsteller binnen een afgesproken tijd contact opgenomen.  
Vragen kunnen gaan over diverse onderwerpen. Bijvoorbeeld:
  - examinering;
  - praktijkopdrachten;
  - begeleidingsvragen;
  - vorderingen.
2. De helpdesk registreert en rapporteert aan de verantwoordelijke binnen het bedrijf onder andere de volgende informatie:
  - de status van de aanmeldingen onderwijsovereenkomsten en praktijkovereenkomsten per deelnemer;
  - aan- en afwezigheidsregistratie per groep deelnemers;
  - vorderingen in de theorie en praktijk per deelnemer;
  - aanwezigheid verplichte documenten voor dossier.

De helpdesk onderneemt actief actie indien er gegevens ontbreken waardoor de managementinformatie niet compleet is.

## **Beschikbaarheid**

De helpdesk is elke werkdag te bereiken:

- per telefoon/fax van 8.00 uur tot en met 17.00 uur
- per e-mail 24 uur per dag op [ncvbhelpdesk@onderwijsgroepstilburg.nl](mailto:ncvbhelpdesk@onderwijsgroepstilburg.nl)

Deze beschikbaarheid geldt ook in schoolvakanties (m.u.v. de kerstvakantie.)

## **Locatie**

De helpdesk is gevestigd binnen de Onderwijsgroep Tilburg, Bedrijfsgroepen.

## **Inlichtingen**

Voor meer informatie kunt u contact op nemen met de:

NCvB Helpdesk  
Postbus 1330  
5004 BH Tilburg  
Tel 013-5397077  
Fax 013-5397078  
[ncvbhelpdesk@onderwijsgroepstilburg.nl](mailto:ncvbhelpdesk@onderwijsgroepstilburg.nl)  
[www.ncvb-bedrijfsgroepen.nl](http://www.ncvb-bedrijfsgroepen.nl)