

Inspiratiebundel toegankelijke informatievoorziening

Goede voorbeelden uit het hoger onderwijs

Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
ISO Interessenbelangen Studenten Overheid
Vereniging Hogescholen
LSVb
UVH Universiteit voor Humanistiek
Universiteiten van Nederland
ECIO leren zonder belemmering

Inhoudsopgave

1. Inleiding 3

2. Goede voorbeelden uit het hoger onderwijs 5

2.1 Zichtbaarheid en vindbaarheid 5
2.2 Transparantie zorgstructuur 7
2.3 Peer-to-peer support en lotgenotencontact 8
2.4 Zichtbaarheid van ondersteuningsvragen door taalgebruik 10
2.5 Verschillende momenten en middelen 10

3. Referenties 12

1. Inleiding

Up-to-date informatie en de benutting hiervan is voor studenten belangrijk voor het maken van de juiste studiekeuze en om de studie succesvol te doorlopen. Helaas blijkt nog vaak dat de informatievoorziening, voorlichting, intake en begeleiding knelpunten vormen voor hbo-/wo-studenten met een functiebeperking. Op papier is het nodige geregeld, maar het kan hen veel tijd en moeite kosten om erachter te komen wat er voorhanden is en om er gebruik van te maken.

Voor studenten met een ondersteuningsvraag is het van belang dat zij op een toegankelijke manier informatie kunnen inwinnen over de voorzieningen en mogelijkheden die er voor hen beschikbaar zijn. Uit de NSE 2022 kunnen we opmaken dat de bekendheid van voorzieningen op het moment erg laag is. Waarbij studenten met onzichtbare aandoeningen en bijzondere omstandigheden, zoals psychische aandoeningen, persoonlijke- en familieomstandigheden, gemiddeld nog minder bekend zijn met de voorzieningen (Scheeren & Schreurs, 2022). Bekendheid van voorzieningen is een belangrijke voorwaarde om deze te kunnen vinden. Wanneer studenten bekend zijn met de mogelijkheden, kunnen ze zelf afwegen in hoeverre ze er wel of geen gebruik van willen maken. Door voorzieningen meer zichtbaar te maken, voelen studenten zich uitgenodigd om te zoeken naar informatie hierover.

Studenten met een onzichtbare ondersteuningsvraag voelen zich niet altijd aangesproken wanneer er gesproken wordt over voorzieningen voor studenten met een functiebeperking. Zo weten studenten met psychische klachten niet dat dit ook onder een functiebeperking kan vallen en studenten die mantelzorgers zijn, herkennen zich ook niet in de benaming van ‘functiebeperking’. Met het juiste taalgebruik en het geven van voorbeelden op de website en tijdens voorlichtingen, vergroot je de kans dat alle studenten met een ondersteuningsvraag zich aangesproken voelen.

Het zoeken van informatie over voorzieningen is vaak de eerste stap van studenten om hulp te krijgen bij de belemmeringen die zij ervaren tijdens hun studie. In deze eerste stap hebben studenten met een (onzichtbare) ondersteuningsvraag regelmatig te maken van taboe en schaamte rondom hun hulpvraag en hebben hier last van. Hierdoor is de toegankelijkheid van de informatie, het taalgebruik, de vindbaarheid van de informatie, het doorbreken van taboes en proactief geven van informatie extra belangrijk. Naast het toegankelijk en vindbaar maken van informatie over o.a. voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsvraag is het dus ook van belang om te zorgen dat studenten gestimuleerd worden om (tijdig) informatie op te zoeken en proactief over voorzieningen worden geïnformeerd.

Studenten maken aan het begin van hun opleiding niet altijd hun ondersteuningsvraag kenbaar. Ook is er een groep studenten die hun opleiding starten zonder ondersteuningsvraag, maar deze gedurende hun studie krijgen. Bijvoorbeeld door ziekte of door een familielid waarvoor ze mantelzorgtaken krijgen. Informatie over voorzieningen dient dus op verschillende momenten tijdens de studieloopbaan te worden aangeboden.

In deze inspiratiebundel delen we goede voorbeelden van informatievoorziening in het hoger onderwijs voor studenten met een ondersteuningsvraag. We gaan in op de bevorderende factoren om de informatievoorziening op hoger onderwijsinstellingen beter te laten aansluiten bij de behoeften van studenten met een ondersteuningsvraag, zodat ook zij met succes hun opleiding kunnen doorlopen.

In deze inspiratiebundel focussen we ons op de groep studenten met een ondersteuningsvraag. Uit de NSE komt naar voren dat studenten over het algemeen niet tevreden zijn met de informatievoorziening van hun onderwijsinstelling, studenten met een ondersteuningsvraag hebben hier meer moeite mee. Onder een ondersteuningsvraag verstaan we: functiebeperking, chronische ziekte, psychische klachten, zwangerschap, jong ouderschap, gendertransitie of bijzondere familieomstandigheden zoals mantelzorg. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om studenten met dyslexie, dyscalculie, autismespectrumstoornis, psychische klachten, chronische ziekten, rolstoelgebruikers en studenten met een auditieve of visuele beperking. De goede voorbeelden in deze inspiratiebundel kunnen dan ook van toepassing zijn op alle studenten.

De inspiratiebundel is een uitgave van de Landelijke werkgroep Studentenwelzijn. De werkgroep beoogt hiermee het studie- en studentsucces te vergroten en onnodige studieuitval en financiële problemen te voorkomen; met gelijke kansen voor alle hoger onderwijsstudenten, ongeacht de persoonlijke omstandigheden.

2. Goede voorbeelden uit het hoger onderwijs

2.1 Zichtbaarheid en vindbaarheid



Voor goede informatievoorziening is zichtbaarheid en de vindbaarheid van informatie over studeren met een ondersteuningsvraag van belang. Dit kan een onderwijsinstelling op verschillende manieren vormgeven, zowel online op de website of interne omgeving als op een fysieke plek binnen de onderwijsinstelling. De informatie moet niet alleen beschikbaar en duidelijk vormgegeven zijn (vindbaarheid), het moet ook voor de studenten duidelijk aangegeven zijn (zichtbaarheid). Hieronder lees je hoe de Hogeschool van Amsterdam en de VU zowel werken aan vindbaarheid en zichtbaarheid van informatie over studeren met ondersteuningsvraag, zowel online als op fysieke plekken binnen de onderwijsinstelling.

Vrije Universiteit– Student Wellbeing Point

De **Student Wellbeing Point** is een initiatief van de USR (Universitaire Studentenraad) en opgezet in co-creatie met de Vrije Universiteit in Amsterdam. Bij het Student Wellbeing Point helpen studenten, die hier een training voor hebben gehad, hun medestudenten met welzijngerelateerde vragen. In een informele setting kunnen studenten een veilige ruimte vinden om even op adem te komen, meer informatie te vinden over andere diensten van de VU, en/of een helpend gesprek te voeren. Studenten worden hiermee laagdrempelig geholpen, geïnformeerd en in contact gebracht met de juiste mensen binnen de onderwijsinstelling, en zo nodig doorverwezen naar ondersteuning buiten de universiteit. Op website van de Student Wellbeing Point is een document te vinden met alle plekken binnen de Vrije Universiteit waar de Student Wellbeing Points zich begeven.

Student Info - Hogeschool van Amsterdam

De Hogeschool van Amsterdam heeft in 2020 de dienst **Student Info** opgezet. Dit is een initiatief waar studenten van de hogeschool met al hun vragen rondom studeren, zoals begeleiding en activiteiten van de Hogeschool van Amsterdam, terecht kunnen. Dit kan zowel bij vijf fysieke balies als op een online platform. De vragen die studenten stellen aan Student Info variëren van praktische aard, zoals 'Hoe moet ik mij inschrijven voor een keuzevak?' tot vragen over het studeren met persoonlijke omstandigheden, zoals 'Sinds kort heb ik mantelzorgtaken en heb ik minder tijd tot mijn beschikking, met wie kan ik hierover praten?'.

Momenteel heeft de Hogeschool van Amsterdam vijf fysieke punten waar studenten met hun vragen terecht kunnen, verspreid over verschillende locaties van de onderwijsinstelling. Student Info heeft studenten van de hogeschool in dienst die hun medestudenten helpen met hun vragen. De hogeschool merkt dat deze 'peer-to-peer' methode de drempel voor de studenten verlaagt om hun vragen te stellen. De hosts, studenten die in dienst zijn bij Student Info, proberen de vragen van de studenten direct te beantwoorden. Als dat niet lukt zorgen ze ervoor de studenten binnen een week antwoord te geven. Hierbij is het probleem niet altijd binnen een week opgelost, maar wordt er wel altijd verwezen naar de juiste afdeling of persoon.

Daarnaast heeft Student Info ook een eigen plek op de interne digitale omgeving van de hogeschool. Hier vinden studenten informatie over onder andere, financiën, studentenleven, persoonlijke groei en ontwikkeling en leren en studeren. Daarnaast wordt er duidelijk verwezen naar verschillende manieren om contact op te nemen voor verder advies.

Student Info stelt zich tijdens de intromarkten aan toekomstige studenten voor, zodat elke student op de hoogte is van het initiatief. Ook wordt er langs gegaan bij colleges en wordt er veel op sociale media en in de nieuwsbrief gepubliceerd. Daarnaast is Student Info te vinden op verschillende online platforms van de Hogeschool van Amsterdam.

2.2 Transparantie zorgstructuur



Studenten met een ondersteuningsvraag die op zoek zijn naar informatie over voorzieningen weten niet altijd waar ze terecht kunnen. In veel gevallen stapt een student naar een medewerker van de onderwijsinstelling die het dichtst bij ze staat: een docent of een mentor. Of een student zoekt op de website of de online omgeving van de onderwijsprofessional naar de juiste persoon. In de NSE 2022 geven studenten aan dat ze tevreden zijn over de informatie die zij persoonlijk ontvangen tijdens een persoonlijk gesprek. Zorg er daarom voor dat het personeel in de onderwijsinstelling weet wie wat doet en wie de student voor wat kan benaderen. Ongeacht welke positie het personeelslid in de doorverwijsketen inneemt, weet het personeelslid hoe deze gehele keten werkt. Daarnaast is het belangrijk dat ook op de website makkelijk te vinden is hoe de zorgstructuur en de doorverwijsketen in elkaar zit. Let daarbij op dat er jaarlijks wordt gemonitord of dit 'doorverwijssysteem' goed verloopt, waarbij feedback van studenten wordt meegenomen. Als er via een website of brochure duidelijk wordt wie waarvoor verantwoordelijk is, is het voor zowel medewerkers als studenten makkelijker om de juiste persoon te vinden.

Breda University of Applied Sciences – Zorgstructuur Infographic

Breda University of Applied heeft een **infographic** ontwikkeld over de zorgstructuur van de onderwijsinstelling voor hun studenten. In deze infographic staat beschreven bij welke persoon je terecht kan voor welke vragen. Ook de rollen van de studiecoach/mentor, de studentdecaan, de vertrouwenspersoon en de studentpsycholoog staan beschreven. Bij de mentor staat bijvoorbeeld beschreven dat deze persoon het eerste aanspreekpunt is voor vragen over o.a. studie(loopbaan)planning, studievaardigheden, digitale leersystemen en studieresultaten. De studentpsycholoog is beschikbaar voor studenten met psychische problemen die een negatieve invloed hebben op de voortgang van hun studie. Per rol staat daarnaast beschreven op welke manier er contact met hen opgenomen kan worden. Vergelijkbare voorbeelden zijn van de **TU Eindhoven** en de **Haagse Hogeschool**, die een interactieve infographic heeft ontwikkeld waarmee ze per hulpvraag doorverwijzen naar de juiste persoon en webpagina.

Tilburg University - Student Support Wegwijzer

Tilburg University heeft een **online tool** ontwikkeld om ervoor te zorgen dat de student met een hulpvraag sneller op de juiste plek belandt. Deze tool is voor studenten die vastlopen binnen hun studie, persoonlijke problemen hebben, studieloopbaanvragen hebben of mentale problemen hebben. Op de website van Tilburg University vullen studenten een aantal vragen in waarna ze alleen de informatie te zien krijgen die op hun hulpvraag van toepassing is. Deze informatie bevat linkjes zodat de student naar de juiste pagina op de website van de onderwijsinstelling of naar de juiste persoon wordt doorverwezen voor informatie, advies of begeleiding.

2.3 Peer-to-peer support en lotgenotencontact

Informatie over studeren met een ondersteuningsvraag kan ook gefaciliteerd worden door studenten onderling. Studenten geven over het algemeen aan dat ze graag een social support network willen met medestudenten zoals zijzelf. Op deze manier kunnen ze in contact komen met andere studenten met een (vergelijkbare) ondersteuningsbehoefte (Moriña, 2017; GarrisonWade & Lehmann, 2009). Dit zijn studenten met wie zij zich verbonden voelen, met wie ze ervaringen kunnen uitwisselen en aan wie ze informatie kunnen vragen over bijvoorbeeld de ondersteuningsmogelijkheden. Een bijkomend positieve uitwerking van een social support netwerk is dat studenten zich meer op hun plek voelen binnen de onderwijsinstelling, wanneer zij studenten ontmoeten met wie zij zich kunnen identificeren. Wanneer studenten zich op hun plek voelen binnen de onderwijsinstelling, zich betrokken voelen bij de studie en zich verbonden voelen met medestudenten en docenten leidt dat tot betere studieprestaties en minder studieuitval (Elffers, 2016; Kappe, 2017; Severiens, 2011). Er zijn verschillende manieren waarop studenten zich kunnen organiseren, afhankelijk van de behoeften die er spelen.
Een platform voor studenten met een ondersteuningsvraag is bijvoorbeeld een vorm van lotgenotencontact. Hiermee kunnen zij samen leren en met elkaar uitwisselen over hoe situaties aan te pakken.

Universiteit van Amsterdam - UvA IDEAs

UvA IDEAs (voorheen: Student Disability Platform) is een platform dat gerund wordt door studenten met een functiebeperking. Zij zetten zich in voor een toegankelijke en inclusieve UvA (Universiteit van Amsterdam) waar elke student, zonder of met functiebeperking en/of chronische ziekte, succesvol en fijn kan studeren. Dit doen ze door onder andere bewustwording te creëren rondom studeren met een functiebeperking en/of chronische ziekte, voorlichtingen en advies te geven aan studenten en medewerkers en in te staan voor de belangen van studenten met een functiebeperking of chronische ziekte binnen het beleid van de UvA.

Ook is UvA IDEAs een aanspreekpunt voor studenten met een functiebeperking en/of chronische ziekte die tegen problemen aanlopen binnen de UvA. Zo vormt het platform een brug tussen student en universiteit. Alle studenten met een ondersteuningsvraag kunnen dus bij UvA IDEAs terecht met hun vragen. UvA IDEAs is op deze manier een centrale plek waar studenten aan medestudenten hun vragen kunnen stellen. Hiermee wordt de drempel tot het vragen van hulp verlaagd.

Daarnaast is UvA IDEAs een plek waar studenten gelijkgestemden kunnen ontmoeten om te praten over inclusiviteit, gelijkheid en toegankelijkheid. De klankbordgroep van UvA IDEAs is een plek waar studenten onderling met elkaar in contact kunnen komen, en ervaringen en ideeën kunnen uitwisselen.

Universiteit Twente – Toolkit concern wellbeing

Voor studie- en studentenverenigingen heeft de Universiteit Twente een **toolkit** ontwikkeld die ingezet kan worden wanneer een student zich zorgen maakt over het welzijn van een medestudent. Deze toolkit geeft studenten handvatten om psychische klachten te signaleren bij hun medestudenten en hen op weg te helpen bij het zoeken van de juiste hulp binnen en/of buiten de onderwijsinstelling. De toolkit is een interactief pdf-bestand die per situatie of stap uitlegt wat een student zelf kan doen of bij wie of waar ze hulp in kunnen schakelen voor een medestudent. Er wordt verwezen naar de verschillende mogelijkheden voor hulp binnen de onderwijsinstelling, maar ook naar hulp buiten de onderwijsinstelling, zoals Stichting 113.

2.4 Zichtbaarheid van ondersteuningsvragen door taalgebruik



Taalgebruik heeft invloed in hoeverre een student zich aangesproken voelt. Voor studenten met een ondersteuningsvraag kan dit veel verschil maken. Studenten willen vaak niet direct worden aangesproken op hun 'anders' zijn. Bovendien zijn ze zich er niet altijd van bewust dat zij geholpen kunnen worden bij ervaren belemmeringen als gevolg van hun functiebeperking of andere (familie) omstandigheden. Een student zal zich dan ook niet altijd aangesproken voelen door de termen 'functiebeperking' of 'ondersteuningsvraag'. Uit onderzoek van MensCentraal blijkt dat studenten zich regelmatig niet aangesproken voelen door de taal die er wordt gebruikt. Vooral studenten met psychische klachten herkennen zich niet in de term 'functiebeperking'. Belangrijk is dan ook om steeds voorbeelden te benoemen, zodat een student zich hierin kan herkennen. Door de juiste terminologie, concrete verhalen en voorbeelden te gebruiken, bereik je de meeste studenten.

Hogeschool Windesheim – steekproef aansprekende terminologie

Als beleid hanteert Hogeschool Windesheim 'Studeren met een functiebeperking'. Met een steekproef peilde de hogeschool welke term studenten het meest aansprekend vonden bij communicatie over een bepaalde omstandigheid. Hieruit bleek de term 'studeren met een functiebeperking het meest passend, met als tweede optie: studeren met een ondersteuningsvraag. **Lees hier de beknopte steekproef**.

2.5 Verschillende momenten en middelen



Om ervoor te zorgen dat studenten de juiste informatievoorziening weten te vinden, is het van belang om de informatie op verschillende momenten en manieren aan te bieden. Veel informatie wordt aan het begin van de studie aan studenten aangeboden, voorafgaand aan de start van de opleiding of tijdens het eerste semester. Door het aanbieden van grote hoeveelheden van informatie, wordt niet alle geboden informatie opgenomen. Daarnaast kunnen studenten die zonder ondersteuningsvraag de onderwijsinstelling binnenkomen, op een later moment een ondersteuningsvraag krijgen. Informatie over voorzieningen die eerder voor hen irrelevant leek te zijn, kan op een later moment dus toch relevant blijken.

Om ervoor te zorgen dat studenten op elk moment tijdens hun studieloopbaan toegang hebben tot informatie over voorzieningen, kan het helpen om deze informatie op meerdere momenten aan te bieden. Zowel bij de start van de opleiding, als op andere momenten zoals tijdens een Student Wellbeing Week. Daarnaast kunnen ook docenten ingezet worden om studenten, die een hulpvraag hebben of informatie zoeken, op weg te helpen.

Universiteit Twente – Presentatie (nieuwe) studenten

De Universiteit Twente heeft voor hun studieadviseurs standaard **PowerPointslides** opgesteld met informatie over studentenwelzijn, sociale veiligheid en waar studenten terecht kunnen met hun hulpvragen. Deze slides worden gebruikt door de studieadviseurs die deze informatie presenteren aan alle (nieuwe) studenten op de onderwijsinstelling. Op deze manier krijgen alle studenten dezelfde informatie over mogelijke voorzieningen. Hierdoor hoeven de studieadviseurs niet zelf aan de slag met het verzamelen van informatie en het maken van een presentatie. Door het geven van een presentatie aan alle (nieuwe) studenten op de Universiteit Twente wordt er ook een gezicht gegeven aan de studieadviseurs, wat het vragen om hulp laagdrempeliger maakt.

TU Delft – Richtlijnen voor docenten

TU Delft heeft **richtlijnen** en een **signaleringskaart** voor docenten opgesteld. Als docent kan je (mogelijke) signalen opvangen als er iets aan de hand is bij een student. Het doel van de richtlijnen is om docenten te ondersteunen in het signaleren van problematiek en hoe dit adequaat aangepakt kan worden. In het document worden mogelijke signalen benoemd, zoals het regelmatig afwezig zijn tijdens een college, resultaten die dramatisch veranderen en gedrag dat is veranderd. Vervolgens bevat het document een routekaart die de docent kan gebruiken om met de student in gesprek te gaan en ze naar de juiste personen binnen of buiten de onderwijsinstelling te verwijzen.

3. Referenties

Elffers, L. (2016). Kansrijke schoolloopbanen in en op weg naar het hbo: een ketenbenadering. Lectorale rede. Amsterdam: Hogeschool van Amsterdam.

Garrison-Wade, D. F., & Lehmann, J. P. (2009). A Conceptual Framework for Understanding Students' with Disabilities Transition to Community College. Community College Journal of Research and Practice, 33(5), 415-443.

Kappe, F. R. (2017). Studiesucces: Verbinden als stap voorwaarts. Inholland: Haarlem.

Moriña, A. (2017). Inclusive Education in Higher Education: Challenges and Opportunities. European Journal of Special Needs Education, 32(1), 3-17.

Programma Mens Centraal (2021). Vergroten bekenheid en toegankelijker maken van specifieke voorzieningen van studenten. Perspective Insights Design Academy

Scheeren, L., & Schreurs, M. (2022). Jaarrapport studeren met een ondersteuningsbehoefte 2022. Analyse Nationale Studenten Enquête (NSE). 's-Hertogenbosch: ECIO.

Severiens, S. (2011). Studiesucces in de bachelor. Drie onderzoeken naar factoren die studiesucces in de bachelor verklaren. Ministerie OCW Beleidsgerichte studies 138.

Colofon

Titel
Toegankelijke informatievoorziening, goede voorbeelden uit het hoger onderwijs

Uitgave
mei, 2023
Landelijke Werkgroep Studentenwelzijn

Auteur
Annabel de Koning
Expertisecentrum inclusief onderwijs (ECIO)
Postbus 1585
5200 BP 's-Hertogenbosch
Tel: 073-6800783 | **algemeen@ecio.nl** | **www.ecio.nl**

De Landelijke Werkgroep Studentenwelzijn is in 2019 ingesteld door minister Van Engelshoven en bestaat uit vertegenwoordigers van UNL, Vereniging Hogescholen, Universiteit voor Humanistiek, ISO, LSVb, ECIO en OCW.

De werkgroep heeft de volgende vier taken:

1. Het monitoren van de voortgang van de landelijke activiteiten in het hoger onderwijs op de vijf thema's van de gezamenlijke ambitie.
2. Het rapporteren van de eigen bijdrage aan de afspraken in de gezamenlijke ambitie.
3. Het stimuleren van de individuele instellingen in het hoger onderwijs en andere partijen om, samen met medezeggenschap, mee invulling te geven aan de gezamenlijke ambitie.
4. Het agenderen van actuele kwesties binnen het studentenwelzijn hoger onderwijs.