

Handreiking: Toepassing Studielink-vragenmodule voor ondersteuningsvragen

Richtlijnen en tips voor hoger onderwijsinstellingen

STUDIELINK

ECIO
leren
zonder belemmering

Inhoud

1 Inleiding ..... Pagina 3

2 Regelgeving
Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) .... Pagina 4

3 Richtlijnen ..... Pagina 5

4 Toepassing vragenmodule Studielink ..... Pagina 6

5 Voorbeeldteksten ..... Pagina 7

6 Checklist informatievoorziening & Studielink ..... Pagina 9

Colofon ..... Pagina 10

Inleiding

Tot wel 40% van alle (nieuw) instromende studenten heeft een ondersteuningsvraag, zo blijkt uit recent **onderzoek**. Maar voor deze studenten zijn er knelpunten om hun ondersteuningsvraag bij de onderwijsinstelling bekend te maken. De wijze waarop onderwijsinstellingen via Studielink in de vragenmodule informeren naar een ondersteuningsvraag loopt zeer uiteen. Dit blijkt uit een inventarisatie van Studielink en het Expertisecentrum inclusief onderwijs (ECIO). Sommige onderwijsinstellingen benoemen welke ondersteuning de studentendecaan kan bieden bij de overgang naar de nieuwe studie. Andere onderwijsinstellingen richten zich meer op het bieden van extra informatie over studeren met een ondersteuningsvraag. Sommige onderwijsinstellingen vragen hier zelfs helemaal niet naar.

Doelgroep

Deze handreiking is voor Studielink-coördinatoren en andere hoger onderwijsprofessionals die zich bezighouden met studentenondersteuning en studentenwelzijn. En die verantwoordelijk zijn voor het (her)inrichten van de vragenmodule op Studielink.

Iedereen heeft baat bij het tijdig treffen van voorzieningen

Het is belangrijk dat studenten met een ondersteuningsvraag zich aangesproken voelen. **Onderzoek** wijst uit dat, vanwege de verschillende vraagstellingen, dit momenteel niet het geval is. Dat is zonde, omdat zowel de onderwijsinstelling als de student er baat bij hebben dat een eventuele ondersteuningsvraag (vroegtijdig) wordt gemeld, zodat je hiervoor voorzieningen kunt treffen.

Met deze handreiking willen we de wijze, waarop onderwijsinstellingen in de vragenmodule informeren naar een ondersteuningsvraag, verbeteren. Hiertoe worden richtlijnen voorgesteld voor het gebruik van de vragenmodule. En zijn er concrete voorbeeldvragen opgenomen die direct gebruikt kunnen worden. Met deze aspecten kan je als onderwijsinstelling beter inspelen op de situatie van de student. De voorbeeldvragen zijn getoetst bij de privacy officer van Studielink. We bevelen onderwijsinstellingen dan ook sterk aan om deze teksten in de vragenmodule op te nemen.

Regelgeving Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG)

Mag een onderwijsinstelling in Studielink wel informeren naar een mogelijke ondersteuningsvraag van de student? Dit privacyvraagstuk roept bij het inrichten van de vragenmodule vaak veel vragen op bij onderwijsinstellingen. Op hoofdlijnen geven we een richtinggevend antwoord. Ga ook altijd met je eigen privacyfunctionaris in gesprek om diens interpretatie te vernemen en samen tot een passend besluit te komen.

Wat schrijft de AVG voor?

De AVG is een kaderwet. Dat betekent dat de wet algemene principes voorschrijft, maar geen gedetailleerde regels bevat. De AVG streeft naar transparantie in de verwerking van persoonsgegevens. Het verwerken van persoonsgegevens is toegestaan, mits organisaties te allen tijde kunnen rechtvaardigen waarom ze deze persoonsgegevens gebruiken. Belangrijk is dat de gegevens alleen worden gebruikt voor het doel waarvoor ze oorspronkelijk zijn verzameld.

Het informeren naar een ondersteuningsvraag in Studielink door onderwijsinstellingen kan worden gerechtvaardigd op basis van hun wettelijke taak om toegankelijk hoger onderwijs te verzorgen. De officiële grondslag die hier geldt is vervulling van een taak van algemeen belang (AVG, artikel 6 lid e). Deze taakstelling staat onder meer bepaald in het **VN-handicapverdrag**, **de Wet Gelijke Behandeling handicap/chronische ziekte** en de **Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek**. Kortom, het informeren naar een ondersteuningsvraag is op basis van de AVG te verantwoorden.

Bijzondere persoonsgegevens

Wat niét mag binnen Studielink is het vragen naar bijzondere persoonsgegevens. Dit zijn gevoelige gegevens, bijvoorbeeld ten aanzien van iemands gezondheid. In de **privacyverklaring** van Studielink staat dat Studielink geen bijzondere persoonsgegevens verwerkt. Het vragen naar specificaties van de gezondheid van studenten is daarom niet toegestaan.

Wie heeft inzage in de persoonsgegevens?

Even zo belangrijk is dat onderwijsinstellingen bij het (her)inrichten van de vragenmodule rondom het informeren naar een ondersteuningsvraag nagaan hoe de processen aan de achterkant zijn geregeld. Dat betekent:

- Bij wie komen de aanmeldgegevens vanuit Studielink terecht?
- Wie heeft daar inzage in?
- Welke medewerkers binnen de instelling worden geacht de ondersteuningsvraag op te pakken?
- Wie zijn geautoriseerd om de persoonlijke gegevens van studenten in te zien?

Op basis van de AVG is het belangrijk dat onderwijsinstellingen werken met een autorisatiematrix en toegangsrechten. Bespreek deze zaken met de privacyfunctionaris van jullie organisatie.

Richtlijnen

In dit hoofdstuk beschrijven we algemene richtlijnen voor het gebruik van de vragenmodule bij het vragen naar een ondersteuningsvraag. Deze richtlijnen komen voort uit gesprekken met medewerkers van hogescholen en universiteiten en met studenten met een ondersteuningsvraag.
Deze algemene richtlijnen zijn ook toegepast op de voorbeeldteksten in het hoofdstuk Voorbeeldteksten.

Richtlijnen

- Zorg ervoor dat studenten in de vragenmodule van Studielink kunnen aangeven dat ze een ondersteuningsvraag hebben. Deze moet een optie bevatten om de vraag over te slaan.
- Geef in de vragenmodule aan waarom het belangrijk is dat studenten hun ondersteuningsvraag melden.
- Geef inzicht in wat er met de persoonlijke informatie van de student gebeurt. Studenten melden sneller een ondersteuningsvraag wanneer ze weten bij wie deze informatie terecht komt.
- Geef informatie over het vervolgproces. Krijgt de student informatie toegestuurd of wordt de student bijvoorbeeld uitgenodigd voor een gesprek met de studieloopbaanadviseur of studentendecaan? In de vragenmodule kun je een hyperlink toevoegen die verwijst naar een webpagina van je onderwijsinstelling. Leg op deze webpagina duidelijk uit hoe het proces van het aanvragen van voorzieningen eruit ziet. Beloof je om een intakegesprek in te plannen, maak deze belofte dan ook waar. Als je ervoor kiest om meer informatie te versturen, zorg er dan voor dat de student hiermee op de hoogte worden gebracht over de te nemen stappen voor het aanvragen van voorzieningen.

Toepassing vragenmodule Studielink

Met de Studielink vragenmodule kunnen onderwijsinstellingen aanvullende informatie van studenten opvragen die nodig is voor het in behandeling nemen en definitief maken van de inschrijving of uitschrijving. Bij het doorlopen van de Studielink-applicatie komt de student automatisch bij de vragenmodule terecht, als onderdeel van het inschrijf- of uitschrijfproces.

De vragenmodule is vormvrij. Dat betekent dat onderwijsinstellingen zelf bepalen welke vragen ze wel en niet toevoegen. Studielink hanteert wel een richtlijn met de kaders voor de invulling van de vragenmodule. Het informeren naar een ondersteuningsvraag valt binnen deze kaders. De volledige richtlijn is vindbaar op het Studielink Platform.

Aandachtspunten

Houd bij het inrichten van de vragenmodule rekening met de volgende zaken:

- De vraag mag maximaal 500 tekens bevatten. Het is tevens mogelijk om een toelichting onder de vraag op te nemen. Deze mag eveneens maximaal 500 tekens bevatten.
    - Let op: het is geen doel op zich om alle 500 tekens te gebruiken. De vragenmodule is geen plaats om uitgebreide toelichting en/of aanvullende informatie te geven. Aanvullende informatie, over bijvoorbeeld studeren met een ondersteuningsvraag, kan je als instelling het beste kwijt op je eigen communicatiekanalen, zoals bijvoorbeeld de website.
- In de vragenmodule kan je open en/of gesloten vragen toevoegen. Voor het informeren naar een ondersteuningsvraag adviseren wij je om te werken met gesloten antwoordcategorieën.
- De vragenmodule maakt het mogelijk om voorwaardelijke vragen toe te voegen. Dit zijn vragen die alleen getoond worden op basis van voorgaande antwoorden.
- Onderwijsinstellingen maken gebruik van een Excel-formulier om hun specifieke vragen voor de vragenmodule bij Studielink aan te leveren. Dit formulier kan worden geüpload in het Studielink Dashboard voor instellingen. Neem contact op met de Studielink-coördinator van jouw instelling voor een uitleg over de werking hiervan.

Voorbeeldteksten

Wat kun je doen?

De voorbeeldteksten kan je direct overnemen in de vragenmodule. De teksten zijn getoetst aan de AVG en voorgelegd aan studenten met een ondersteuningsvraag en medewerkers van verschillende onderwijsinstellingen.

Scenario's vraagstellingen rondom ondersteuningsvragen

Voor verschillende scenario's zijn er opties voor vraagstellingen over een ondersteuningsvraag.

- De eerste en tweede optie zijn gebaseerd op het scenario dat de onderwijsinstelling informatie over voorzieningen opstuurt naar de student.
- De derde en vierde optie zijn gebaseerd op het scenario dat de onderwijsinstelling een gesprek tussen de student en de studentendecaan plant om de mogelijkheden voor voorzieningen te bespreken.

Voor beide scenario's onderscheiden we een basisvariant en uitgebreide variant. Alle opties voldoen aan de richtlijnen zoals beschreven in hoofdstuk Richtlijnen.
Kies de optie die het beste aansluit bij de keuzes die binnen jouw onderwijsinstelling zijn gemaakt.

1. Basisvariant – meer informatie ontvangen

Heb je een ondersteuningsvraag, bijvoorbeeld door een functiebeperking of bijzondere omstandigheden? Als je dit aangeeft dan sturen we je informatie over voorzieningen die jou kunnen helpen bij studeren. Je kunt je ondersteuningsvraag ook op een later moment doorgeven. Je antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.
Antwoordcategorieën:
[JA]
[NEE]
[Weet ik niet / wil ik niet zeggen]

2. Uitgebreide variant – meer informatie ontvangen

Heb je een ondersteuningsvraag? Bijvoorbeeld vanwege een functiebeperking zoals dyslexie, AD(H)D, autisme, chronische ziekte, psychische klachten, een auditieve, visuele of motorische beperking? Of ben je mantelzorger? De onderwijsinstelling heeft voorzieningen die jou kunnen helpen bij studeren. Als je dit aangeeft dan sturen we je informatie over de voorzieningen. Je kunt je ondersteuningsvraag ook op een later moment doorgeven. Je antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.
Antwoordcategorieën:
[JA]
[NEE]
[Weet ik niet / wil ik niet zeggen]

3. Basisvariant – gesprek met de decaan

Heb je een ondersteuningsvraag, bijvoorbeeld door een functiebeperking of bijzondere omstandigheden? Als je dit aangeeft, plannen we graag een intakegesprek met je in. Zo kun je alvast kennismaken met de decaan en bespreken we welke voorzieningen je mogelijk nodig gaat hebben tijdens het studeren. Je kunt je ondersteuningsvraag ook op een later moment doorgeven. Je antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.
Antwoordcategorieën:
[JA]
[NEE]
[Weet ik niet / wil ik niet zeggen]

4. Uitgebreide variant – gesprek met de decaan

Heb je een ondersteuningsvraag? Bijvoorbeeld vanwege een functiebeperking zoals dyslexie, AD(H)D, autisme, chronische ziekte, psychische klachten, een auditieve, visuele of motorische beperking? Of ben je mantelzorger? Als je dit aangeeft plannen we graag een intakegesprek met je in. Tijdens dit gesprek met een studentdecaan bespreek je welke voorzieningen jou kunnen helpen. Je kunt je ondersteuningsvraag ook op een later moment doorgeven. Je antwoorden worden vertrouwelijk behandeld.
Antwoordcategorieën:
[JA]
[NEE]
[Weet ik niet / wil ik niet zeggen]

Let bij het inrichten van de vragenmodule in het bijzonder op de volgende zaken:

- Als een student ‘weet ik niet’ antwoordt, is het aan te bevelen om de student meer informatie te sturen over studeren met een ondersteuningsvraag en over mogelijke voorzieningen.
- Als je wilt verwijzen naar extra informatie op eigen website/kanalen, neem dit dan op in de toelichting van de vraag. Hier is meer ruimte dan in de vraagstelling zelf.
- Sommige studenten vinden het storend of lastig om hun ondersteuningsvraag op korte termijn door te moeten aangeven. Bijvoorbeeld omdat ze graag met een schone lei willen beginnen bij hun nieuwe studie of onzeker zijn over hun ondersteuningsvraag. Je kan er daarom voor kiezen om geen tijdsbepaling in de vraagstelling op te nemen en aan te geven dat studenten ook op een later moment hun ondersteuningsvraag nog kunnen melden.

Checklist informatievoorziening & Studielink

Gebruik de checklist, zo kan je nagaan of alles op orde is bij je onderwijsinstelling.

Checklist

- ☐ Het is binnen mijn onderwijsinstelling duidelijk wie er verantwoordelijk is voor:
  - o Het beheren van Studielink.
  - o Het verwerken van de informatie uit de vragenmodule van Studielink.
  - o Het doorgeleiden van een student met een ondersteuningsvraag naar een studentendecaan.
- ☐ Binnen mijn onderwijsinstelling is de Studielink vragenmodule zo ingericht dat studenten kunnen aangeven dat ze een ondersteuningsvraag hebben.
- ☐ Aan studenten wordt op verschillende manieren en via diverse kanalen duidelijk gemaakt waarom het belangrijk is om een ondersteuningsvraag te melden.
- ☐ Als uit de antwoorden blijkt dat een student behoefte heeft aan meer informatie, wordt deze informatie opgestuurd.
- ☐ Als uit de antwoorden blijkt dat een student behoefte heeft aan een intakegesprek met een decaan, wordt dit gesprek ingepland met de student.

Colofon

Handreiking
Toepassing Studielink-vragenmodule voor ondersteuningsvragen, richtlijnen en tips voor hoger onderwijsinstellingen

Uitgave
2022

Auteurs
Jinne Samsom, Studielink
Joëlle Schut, Expertisecentrum Inclusief Onderwijs (ECIO)

Vormgeving
MEO

Studielink is landelijk schakelpunt voor inschrijven in het hoger onderwijs. Dat betekent dat de organisatie partijen met elkaar verbindt op een betrouwbare manier én studenten in staat stelt hun inschrijfzaken eenvoudig in orde te maken. De missie van Studielink is het inschrijfproces van studenten aan het hoger onderwijs voor studenten en onderwijsinstellingen zo eenvoudig mogelijk maken, ook binnen de hoger onderwijs brede ontwikkelingen die spelen op het gebied van flexibilisering, internationalisering en het centraal stellen van de student.

Stichting Studielink bestaat uit een team van 15 mensen en is verantwoordelijk voor de landelijke applicatie waarmee studenten hun (her)inschrijving regelen bij de 54 bekostigde hogescholen en universiteiten in Nederland.

info.studielink.nl/nl | **www.studielink.nl**

ECIO, Expertisecentrum inclusief onderwijs, informeert, adviseert en ondersteunt universiteiten, hogescholen en het mbo bij vraagstukken rondom inclusief onderwijs en studentenwelzijn. Zodat studenten met een extra ondersteuningsvraag met succes hun opleiding kunnen doorlopen en kunnen doorstromen naar een baan die bij hen past. Wij zetten ons, samen met studenten en onderwijsinstellingen, in voor leren zonder belemmering. Voor het creëren van bewustzijn over het belang van inclusief onderwijs, gelijke kansen en het doorbreken van taboes. ECIO adviseert en helpt onderwijsorganisaties bij:

- beleid ontwikkelen voor inclusief onderwijs
- expertise vergroten rondom ondersteuningsvragen
- kennis vergaren en delen via netwerken en ontmoetingen

algemeen@ecio.nl | **www.ecio.nl**

Deze uitgave is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Deze uitgave is mede financieel mogelijk gemaakt door het ministerie van OCW.