

Ton Eimers  
Annet Jager  
Tim Hilkens

# Studeren met een ondersteuningsbehoefte

*Onderzoek bij de Hogeschool van  
Arnhem en Nijmegen*

# Studeren met een ondersteuningsbehoefte

*Onderzoek bij de Hogeschool van  
Arnhem en Nijmegen*

Ton Eimers  
Annet Jager  
Tim Hilkens

Nijmegen, 12 april 2017



Projectnummer: 2014.310

© 2017 KBA Nijmegen

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook, en evenmin in een retrieval systeem worden opgeslagen, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het Kenniscentrum Beroepsonderwijs Arbeidsmarkt te Nijmegen.

No part of this book/publication may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

## Inhoudsopgave

1	Samenvatting	1
2	Het onderzoek	5
2.1	Achtergrond en vraagstelling	5
2.2	Onderzoeksopzet	6
3	De student	13
3.1	De doelgroep	13
3.2	Omslag in denken: nieuwe kaders	14
3.3	Risico's voor studenten en de onderwijsinstelling	16
3.4	Omvang doelgroep en aard ondersteuningsvragen	17
3.5	Urgentie	21
4	De organisatie	23
4.1	Beleid	23
4.2	Begeleiding en voorzieningen	25
4.3	Stand van zaken	27
5	De analyse	33
5.1	De kracht van het ondersteuningsmodel	33
5.2	Verschillen: maatwerk of willekeur?	38
5.3	Kwaliteit en capaciteit	43
5.4	Registratie en verantwoording	49
6	Conclusies en aanbevelingen	53
6.1	Conclusies	53
6.2	Aanbevelingen	55
	Bijlagen	57



# 1 Samenvatting

## *Vraagstelling onderzoek*

De HAN kent een lange traditie van ondersteuning voor studenten met een beperking. Het beleid voor studenten met een functiebeperking ligt in het verlengde van de algemene visie van de HAN op onderwijs en begeleiding van studenten en is sterk geënt op het principe van gelijke behandeling: gelijke kansen voor studenten, ook als er sprake is van een functiebeperking. De HAN is een grote en complexe organisatie, met verschillende min of meer zelfstandig opererende onderdelen. Wat precies de situatie voor studenten met een beperking is en hoe succesvol de ondersteuning en het ingezette beleid is bij de verschillende onderdelen van de HAN, is onduidelijk. De hoofdvraag van het onderzoek is wat de situatie voor studenten met een beperking – extra ondersteuningsbehoefte is - en hoe succesvol de ondersteuning en het ingezette beleid is.

## *Opzet onderzoek*

Het onderzoek is opgezet in twee delen, een vooronderzoek en een hoofdonderzoek. Voor het onderzoek is een groot aantal betrokkenen geïnterviewd, is een analyse gemaakt van beschikbare data bij de HAN, zijn schriftelijke enquêtes gehouden onder studieloopbaanbegeleiders en studenten en zijn focusgroepen gehouden.

## *Brede definitie doelgroep*

Studeren met een functiebeperking heeft al jaren beleidsmatig de aandacht binnen het onderwijsbeleid van OCW en de onderwijsinstellingen. In de bestaande wet- en regelgeving en in het beleid van de HAN wordt gesproken over studenten met een functiebeperking of over studenten met een handicap of chronische ziekte. Alle langdurige lichamelijke, verstandelijke en psychische beperkingen vallen onder deze definitie. De HAN heeft naast de beschreven doelgroep van studenten met een beperking (handicap, chronische ziekte) ook meer en meer te maken met studenten die vanwege een andere reden extra ondersteuning bij hun studie vragen. Traditioneel valt deze tweede groep studenten buiten de categorie 'met beperking', maar zeker als het gaat om problematiek van psychische en psychosociale aard is een grens op basis van de aard van de problematiek moeilijk te trekken. In het onderzoek is gekozen voor een definitie die aansluit bij de ontwikkeling van Passend Onderwijs, onder meer in het mbo, waarbij niet langer gekeken wordt naar de aard van de problematiek van de student, maar naar de ondersteuningsbehoefte: niet de diagnose (wat iemand heeft) maar de ondersteuning (wat iemand nodig heeft) staat centraal. Daarmee worden ook studenten die ondersteuning nodig hebben vanwege bijvoorbeeld sociale omstandigheden, thuissituatie of persoonlijke problematiek binnen de definitie gerekend.

## *Omvang en aard doelgroep*

Uit onderzoekscijfers blijkt dat ongeveer een vijfde van alle studenten op de HAN te maken heeft met een ondersteuningsbehoefte. Naar schatting tussen 5.500 en 7.200 studenten hebben een ondersteuningsbehoefte, waarvan een groot deel ernstige belemmering ondervindt tijdens de studie. De cijfers laten bovendien zien, dat het percentage in de afgelopen jaren is toegenomen. Uit landelijk onderzoek blijkt dat deze studenten risico's lopen wat betreft hun studieloopbaan; zo is de kans op vertraging en uitval groter. Niet alleen voor de studenten in kwestie maar ook voor de HAN als organisatie is de urgentie groot: het belang is zowel maatschappelijk als bedrijfsmatig in termen van kwaliteit en rendement.

### *Beleid en voorzieningen*

In 2006 heeft het College van Bestuur van de HAN het beleidsplan 'Studeren met een functiebeperking' vastgesteld. Dit beleidsplan was onderdeel van een breder actieplan dat beoogde de positie van studenten met een functiebeperking te verbeteren en knelpunten weg te nemen. In 2013 is het beleidsplan herzien en aangescherpt. De HAN wil zich profileren als een hogeschool die wettelijke verplichtingen en maatschappelijke verantwoordelijkheid koppelt aan visie op onderwijs en aan ambitie.

Studenten met een functiebeperking maken gebruik van het reguliere begeleidingssysteem van de HAN. In eerste instantie wordt de student zelf verantwoordelijk gehouden voor een goed verloop van zijn of haar studie. Daarnaast is een aantal partijen betrokken bij de realisering en uitvoering van beleid, zowel in directe begeleidende zin als in de ondersteunende en voorwaarden-scheppende sfeer.

Iedere student bij de HAN krijgt een *studieloopbaanbegeleider* die de student begeleidt bij alle aspecten die met de studie te maken hebben en als eerste aanspreekpunt voor de student fungeert. De studieloopbaanbegeleider heeft ook een belangrijke rol in het signaleren van een functiebeperking. Naast de studieloopbaanbegeleiding door de (senior) studieloopbaanbegeleider zijn er – voor niet standaard ondersteuningsvragen – ook voorzieningen boven het niveau van de opleiding georganiseerd, zoals tentamenfaciliteiten of ondersteuning door studentenpsychologen. Sommige van deze voorzieningen zijn niet op het meest centrale niveau gepositioneerd, maar op het niveau van het instituut of de faculteit.

Resumerend kan worden vastgesteld dat de voorzieningen die de HAN biedt voor studenten met een ondersteuningsbehoefte verschillend benut worden. Het accent ligt op de tentamenfaciliteiten en de begeleiding door de studieloopbaanbegeleiders.

### *Kracht van het ondersteuningsmodel*

De grote kracht van het model van ondersteuning is de inzet van de studieloopbaanbegeleiders en de relatie die zij hebben met de student. Die relatie wordt van beide kanten hooggewaardeerd en vormt de basis voor de ondersteuning die de studenten nodig hebben. Driekwart of meer van de studenten is tevreden over de begeleiding door de studieloopbaanbegeleider, over het begrip dat zij bij de studieloopbaanbegeleider aantreffen en de tijd die de studieloopbaanbegeleider heeft voor de begeleiding. Tegenover de betrokkenheid van de studieloopbaanbegeleiders staat een groot beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de student. Bij de eigen verantwoordelijkheid van studenten past de kritische kanttekening dat de informatievoorziening voor studenten door de meeste studieloopbaanbegeleiders en studenten niet positief wordt beoordeeld. Iets meer dan de helft van de studenten vindt niet dat zij uitgebreid geïnformeerd zijn door de HAN over de ondersteuningsmogelijkheden.

Het aanbod van faciliteiten en voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte binnen de HAN is breed en is op onderdelen sterk ontwikkeld en wordt over het algemeen als redelijk dekkend beschouwd. Met name waar het gaat om dyslexie, hulpmiddelen en tentamenfaciliteiten, de geschiktheid van gebouwen en de geboden voorziening door de studentenpsychologen.

### *Grote verschillen leiden tot willekeur en ongelijkheid*

Uit het onderzoek blijkt dat diversiteit in het aanbod van ondersteuning en de werkwijze binnen de HAN zeer groot is. Dat blijkt onder meer uit de verschillen in inzet van studieloopbaanbegeleiding: caseload, tijd voor begeleiding, toewijzing taken, invulling van de taken. Het onderzoek laat zien dat veel van de diversiteit wijst op verschillen die *niet* met maatwerk te maken hebben en

samengaan met negatieve effecten op de kwaliteit. Er is daardoor sprake van ongelijkheid en willekeur.

Dat heeft te maken met verschillen in visies tussen en binnen opleidingen, met grote verschillen in professionaliteit en met historisch gegroeide verschillen. Betrokkenen geven aan dat de geconstateerde verschillen in een aantal gevallen leiden tot ongelijke behandeling van studenten, in die zin dat niet alle studenten gelijke kansen op ondersteuning of voorzieningen hebben. Hierdoor ontvangen niet alle studenten de passende ondersteuning.

#### *Problemen in kwaliteit en capaciteit*

Tegenover de gebleken tevredenheid van studenten over de begeleiding door de studieloopbaanbegeleider staan signalen dat de professionaliteit en daarmee kwaliteit van de ondersteuning niet voldoende zijn. Daarmee wordt nadrukkelijk niet bedoeld op de persoonlijke betrokkenheid en inzet van de studieloopbaanbegeleider. De uitkomsten van de enquête, maar ook de gesprekken in de focusgroepen, laten zien dat juist daarin een kracht van de ondersteuning ligt. Maar uit het onderzoek komen verschillende tekortkomingen in de ondersteuning naar voren, waarbij wordt aangetekend dat deze tekortkomingen lang niet altijd en overal optreden, omdat zoals aangegeven de onderlinge verschillen groot zijn.

Naast de genoemde verschillen in aanpak en de daaruit voortkomende ongelijkheid, zijn de belangrijkste punten (toegespitst op de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte):

- Aanbod en kwaliteit van de ondersteuning is niet altijd toereikend.
- Er is sprake van een zekere handelingsverlegenheid en kennistekort bij studieloopbaanbegeleiders.
- De professionalisering van de studieloopbaanbegeleiders is niet toereikend.
- Er is nauwelijks sturingsinformatie over de ondersteuning en nauwelijks zicht op inzet en opbrengsten.

#### *Ontbreken beleidsmatig en organisatorisch kader*

De belangrijkste constatering is dat er geen HAN-breed kader is voor de ondersteuning van de studenten met een ondersteuningsbehoefte. Er is zowel de noodzaak van diversiteit (op het niveau van de opleidingen), als de noodzaak van kadering en richtinggeving. Dat geldt voor inhoudelijke vragen over de ondersteuning (handreikingen, protocollen), voor de organisatie van de ondersteuning (toewijzing studieloopbaanbegeleidstaak en -werklast), voor de aansturing en verantwoording, voor de monitoring en informatievoorziening en voor de gerichte professionalisering. Het bestaande HAN-beleid heeft niet die betekenis binnen de organisatie. De ongewenste verschillen in aanpak en in sommige gevallen handelingsverlegenheid ontstaan mede doordat principiële vragen onbeantwoord blijven. Het gaat onder meer om de vraag hoever de verantwoordelijkheid van de instelling gaat om passende ondersteuning te bieden en hoe privacybescherming functioneel kan zijn aan beleid en uitvoering.

#### *Aanbevelingen*

- I. Stel een beleidskader op voor de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte:
  - Formuleer een visie op ondersteuning waarin de gemeenschappelijke uitgangspunten voor de ondersteuning worden vastgelegd.
  - Formuleer de gemeenschappelijk ambities en doelen van het beleid.
  - Creëer een beleidskader dat ruimte biedt voor maatwerk, zowel op het niveau van de faculteiten en opleidingen, als op het niveau van de individuele gevallen.



- II. Kies voor een actief proces voor het opstellen en verspreiden van het beleidskader, waarbij managers en uitvoerenden actief worden betrokken, zodat een breed draagvlak ontstaat.
  - Stel een taskforce in die het proces van het formuleren, vaststellen en uitdragen van het beleidskader als opdracht heeft.
  - Kies voor een breed samengestelde taskforce onder voorzitterschap van een faculteitsdirecteur en met deelname vanuit verschillende geledingen (decanen, studieloopbaanbegeleiders, studenten, examencommissies, ondersteunende diensten / HAN Studiesucces).
  - Maak gebruik van de aanwezige kennis binnen de HAN. Het lectoraat Arbeid en gezondheid is nauw betrokken geweest bij de uitvoering van het onderzoek.
  
- III. Versterk de studieloopbaanbegeleiding voor studenten met een ondersteuningsbehoefte:
  - Stel een programma op voor professionalisering van (senior-) studieloopbaanbegeleiders op het gebied van studenten met een ondersteuningsbehoefte.
  - Stel een kwaliteitskader op dat studieloopbaanbegeleiders en andere betrokkenen professionals houvast biedt in de dagelijkse praktijk.
  - Stel vast welke informatie en verantwoording vanuit de praktijk van de ondersteuning nodig zijn en zet een systematiek op die robuust is en minimale administratieve last met zich meebrengt.
  - Onderzoek in welke mate en op welke plekken de huidige beschikbare capaciteit op punten tekortschiet en repareer acute tekortkomingen.
  
- IV. Versterk de tweede lijn van ondersteuning:
  - Bundel de aanwezige kennis in de tweede lijn in een Expertiseteam.
  - Verbeter de informatievoorziening voor de uitvoerende professionals.
  
- V. Richt een systeem in voor monitoring, evaluatie en verantwoording:
  - Formuleer indicatoren voor doeltreffendheid en doelmatigheid.
  - Creëer een centrale database op HAN-niveau waarin de gegevens worden bewaard, beheerd en geanalyseerd, rekening houdend met de daarvoor geldende (privacy)regels.
  - Stel een HAN-breed, functioneel privacy-protocol op dat voldoet aan de wettelijke eisen en tegelijkertijd mogelijkheid biedt om gegevens te verzamelen en vast te leggen die voor kwaliteitsbewaking en -verbetering noodzakelijk zijn.
  - Introduceer een systematiek van horizontale verantwoording op basis van kengetallen.
  - Introduceer een systematiek van periodieke evaluatie op het niveau van de HAN (faculteiten).

## 2 Het onderzoek

In deze rapportage worden de belangrijkste uitkomsten beschreven van het onderzoek dat is uitgevoerd naar de voorzieningen voor en begeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte op de HAN. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de achtergrond en vraagstelling van het onderzoek, beschrijven we de onderzoeksopzet en beschrijven we kort de uitkomsten van het vooronderzoek als basis van het hoofdonderzoek.

### 2.1 Achtergrond en vraagstelling

Om te gaan studeren aan een hogeschool of universiteit hoeft een beperking geen onoverkomelijke belemmering te zijn. Het Nederlandse hoger onderwijs kenmerkt zich door goede toegankelijkheid. De recente afname van de instroom van studenten met een beperking in het hoger onderwijs lijkt eerder een gevolg van financiële factoren dan van andere factoren. Dat neemt echter niet weg dat studenten met een beperking in hun studie vaak met extra ondersteuningsvragen te maken hebben. Onderzoek laat zien dat studenten met een functiebeperking iets vaker uitvallen en in studievoortgang achterblijven. Er is geen eenduidig knelpunt aan te wijzen en daarmee geen eenduidige oplossing. Studenten met een functiebeperking ervaren elk hun eigen uitdagingen tijdens hun studie.<sup>1 2 3</sup>

Onderzoek in het mbo heeft aangetoond dat in het mbo veel jongeren met een beperking vastlopen tijdens hun studie en dat zij na hun (afgebroken) studie geen werk vinden en afhankelijk van een uitkering worden.<sup>4</sup> Het onderzoek laat ook zien dat er veel gedaan wordt om studenten met een beperking te ondersteunen op school, maar dat juist tijdens de stage en in de overgang naar werk het misloopt. De vraag is of het hbo, in dit geval de HAN, te maken heeft met vergelijkbare situaties en of meer resultaat bereikt kan worden met gerichte advisering en ondersteuning.

De HAN kent een lange traditie van ondersteuning voor studenten met een functiebeperking. Een van de belangrijkste redenen om het onderzoek te starten was de vraag of het uitgezette beleid van de HAN tot de gewenste resultaten leidt. Het beleid voor studenten met een functiebeperking ligt in het verlengde van de algemene visie van de HAN op onderwijs en begeleiding van studenten en is sterk geënt op het principe van gelijke behandeling: gelijke kansen voor studenten, ook als er sprake is van een functiebeperking.

De HAN is een grote en complexe organisatie, met verschillende min of meer zelfstandig opererende onderdelen. Wat precies de situatie voor studenten met een beperking is en hoe succesvol de ondersteuning en het ingezette beleid is bij de verschillende onderdelen van de HAN, is onduidelijk.

---

1 Broek, van den A. et al (2016) Monitor Beleidsmaatregelen 2015. Studiekeuze, studiegedrag en leengedrag in relatie tot beleidsmaatregelen in het hoger onderwijs, 2006-2015. Onderzoek in opdracht van het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap.

2 Ministerie OCW (2016) Studenten met een functiebeperking. Kamerbrief (referentie 1075776).

3 LSVb (2016) Voorlichtingsonderzoek 2016-2017. Betere Voorlichting, Betere Keuze, Beste Match.

4 Eimers, T., Kennis, R. en Özdemir, M. (2013) Aan het werk met Passend Beroepsonderwijs. Loopbanen van jongeren met een beperking in het mbo. Nijmegen: KBA

Onderzoek is daarom nodig voor beter inzicht en aanknopingspunten voor verbetering. Vertrekpunten voor het onderzoek zijn:

- de HAN kent een groot aantal studenten met een beperking,
- de HAN heeft beleid vastgesteld voor studenten met een beperking,
- het is niet duidelijk in welke mate studenten van de HAN vanwege hun beperking uitvallen en wat gedaan is of had kunnen worden gedaan om dat te voorkomen,
- het UWV en de gemeente hebben te maken met jongeren met een beperking die, afkomstig van de HAN (met of zonder diploma), ingeschreven staan als werkzoekende.

#### *Doelgroep en doelgroepdefinitie*

Het onderzoek richt zich op studenten met een beperking, het verloop van hun studieloopbaan en van hun transitie naar werk. Binnen de HAN wordt gesproken over studenten met een *functiebeperking* of over studenten met een *handicap* of *chronische ziekte*. In het vooronderzoek is in afstemming met de begeleidingscommissie van het onderzoek afgesproken niet alleen naar studenten met een functiebeperking te kijken, maar in het onderzoek een breder blikveld te hanteren. Dat houdt in dat in het onderzoek niet alleen is gekeken naar studenten met een functiebeperking, handicap of chronische ziekte maar ook naar studenten die buiten de definitie vallen, maar wel extra faciliteiten of begeleiding nodig hebben: *studenten met een extra ondersteuningsbehoefte*. In hoofdstuk 3 wordt de keuze voor verbreding onderbouwd en wordt de definitie van de doelgroep geoperationaliseerd.

#### *Onderzoeksvragen*

De hoofdvraag van het onderzoek is wat de situatie voor studenten met een beperking – extra ondersteuningsbehoefte is - en hoe succesvol de ondersteuning en het ingezette beleid is. Het onderzoek richt zich daarbij op de volgende explorerende deelvragen:

1. Welke extra ondersteuning of voorzieningen biedt de HAN studenten met een ondersteuningsbehoefte en wat zijn de resultaten daarvan?
2. Hoe ziet de studieloopbaan en de overgang naar werk eruit voor studenten met een ondersteuningsbehoefte?
3. Welke (nadelige) rol speelt de ondersteuningsbehoefte in de studieloopbaan en de overgang naar werk?

De vragen hebben betrekking op de studieloopbaan bij de HAN maar ook op de overgang naar werk.

Doel van het onderzoek is om een verdere verbeterslag te maken in de ondersteuning van studenten met een beperking en zo hun kans op studiesucces, een succesvolle overgang van studie naar werk en een succesvolle carrière te vergroten.

## **2.2 Onderzoeksopzet**

Het onderzoek is opgezet in twee delen; een vooronderzoek en een hoofdonderzoek. Het vooronderzoek heeft een inventariserend karakter. De resultaten uit deze fase van het onderzoek hebben de basis gelegd voor het hoofdonderzoek. Het vooronderzoek was voornamelijk kwalitatief van aard, het hoofdonderzoek voornamelijk kwantitatief. Beide onderzoeken zijn complementair aan elkaar in de beantwoording van de onderzoeksvragen. Het vooronderzoek is vooral gebruikt om de vraagstelling en opzet van het hoofdonderzoek aan te scherpen. Het doel van het hoofdonderzoek is om de onderzoeksvragen te beantwoorden, op zoek te gaan naar verbeterpunten en daarmee input en aanbevelingen te leveren voor beleid en maatregelen.

### *Vooronderzoek*

In het vooronderzoek is gekeken naar het aanbod van ondersteuning en voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte en is een eerste verkenning gemaakt van de manier waarop hieraan invulling wordt gegeven, op zowel het niveau van de opleidingen als op bovenliggende niveaus (instituuetsniveau, faculteitsniveau, HAN-overkoepelend). Daartoe zijn interviews gehouden met acht senior studieloopbaanbegeleiders van vijf opleidingen/richtingen<sup>5</sup>, met zeven betrokkenen van tentamenbureaus en examencommissies<sup>6</sup> en met zeven betrokkenen van voorzieningen die tot de tweedelijns ondersteuning gerekend kunnen worden<sup>7</sup>. In totaal zijn 22 personen geïnterviewd.

Het vooronderzoek heeft een aantal aandachtspunten opgeleverd:

- Het aanbod van ondersteuning en werkwijze van begeleiders is zeer divers en verschilt sterk per opleiding en faculteit. Er lijkt eerder sprake te zijn van relatief willekeurige, zo gegroeide verschillen, dan bewust maatwerk per situatie.
- Het aanbod van ondersteuning is breed, maar er bestaan kanttekeningen wat betreft de informatievoorziening, beschikbare capaciteit en geboden kwaliteit.
- Er zijn nauwelijks systematische data beschikbaar rondom de doelgroep van het onderzoek. Er is dan ook onvoldoende zicht op het resultaat en bereik van de ondersteuning.

Op grond van het vooronderzoek is de vraagstelling en opzet van het onderzoek aangepast:

- Vanwege het ontbreken (of althans niet beschikbaar zijn) van adequate kwantitatieve data is het onderdeel rondom de studieloopbanen en de overgang naar werk ingeperkt: het bleek niet mogelijk om een systematische reconstructie te maken van studieloopbanen en de rol die de ondersteuningsbehoefte (en de verkregen ondersteuning) daarbij speelt. Voor zover mogelijk zijn de data die wel beschikbaar waren gebruikt in het onderzoek.
- Gezien de belangrijkste bevinding uit het vooronderzoek, namelijk dat de ondersteuning binnen de HAN zeer verschillend van organisatie, aard en kwaliteit is, is in het hoofdonderzoek meer accent gelegd op dit onderwerp. Dat is gedaan door in de enquêtes onder studieloopbaanbegeleiders en studenten daaraan extra aandacht te besteden, net als in de focusgroepen. Besloten is om in het hoofdonderzoek extra aandacht te besteden aan het bereik, rendement en de efficiëntie van de ondersteuning binnen de HAN.

### *Hoofdonderzoek*

In het hoofdonderzoek zijn databestanden geanalyseerd en is een breed onderzoek uitgezet binnen de HAN, waarbij zowel studenten als medewerkers van de HAN actief betrokken waren.

Het hoofdonderzoek bestond uit de volgende onderdelen:

1. Verzameling en analyse van gegevens van de tentamenbureaus.
2. Enquête (senior) studieloopbaanbegeleiders (slb'ers).
3. Enquête studenten met ondersteuningsbehoefte: benadering via slb'ers.
4. Focusgroepen met (senior) slb'ers en studenten.
5. Analyse data Nationale Studenten Enquête (NSE) HAN.
6. Analyse data over studieloopbaangegevens HAN studenten.

---

5 HBO-rechten in Arnhem, Autotechniek (Automotive) in Arnhem, CMV in Nijmegen, Leraar Lichamelijke Opvoeding in Nijmegen en de faculteit Educatie (ILS en PABO) in Nijmegen.

6 Tentamenbureau faculteit GGM, Tentamenbureau FEM en FTE, examencommissie Sport & Bewegingsstudies, examencommissie Automotive

7 Studiewisselpunt faculteit GGM en faculteit Techniek, studentenpsycholoog, (projectleiders) SEC/SVC, decanaat Arnhem en decanaat Nijmegen

Het hoofdonderzoek richt zich op de wijze waarop het beleid wordt vertaald en uitgevoerd in de praktijk én op de wijze waarop de beleidskeuzes aansluiten bij de ontwikkelingen in studentbegeleiding en onderwijs. Daarbij is het onderzoek gericht op zowel het perspectief van risico-inventarisatie als op positief onderscheidende aanpakken en good practices uit de huidige praktijk. Daarnaast is in het onderzoek gekeken naar het bereik, het resultaat en de doelmatigheid van bestaande voorzieningen en ondersteuning. Centraal staat de vraag waar in de uitvoering van de ondersteuning en begeleiding zich concrete tekortkomingen en knelpunten voordoen, wat daarvan de gevolgen zijn en op welke wijze verbeteringen mogelijk zijn.

#### *Verzameling en analyse van gegevens van de tentamenbureaus*

Bij de verschillende tentamenbureaus van de HAN zijn in het voorjaar van 2016 gegevens opgevraagd over studenten die in het studiejaar 2015-2016 tentamenfaciliteiten hebben aangevraagd. Aangezien de tentamenbureaus verschillende systemen gebruiken en verschillende informatie registreren zijn gegevens niet een op een vergelijkbaar. Voor zover mogelijk zijn deze gegevens gebruikt om inzicht te krijgen in het aantal studenten met een ondersteuningsbehoefte en van welke mogelijkheden gebruik wordt gemaakt. Van studenten die een tentamenfaciliteit hebben aangevraagd zijn gegevens over hun studieloopbaan opgevraagd.

#### *Enquête onder (senior) slb'ers*

De studieloopbaanbegeleider (slb'er) is binnen de HAN het eerste aanspreekpunt voor studenten die ondersteuning bij de studie kunnen gebruiken. Zij hebben het beste zicht op de studenten met een ondersteuningsbehoefte en de voor hen geboden begeleiding en beschikbare voorzieningen. Om zo goed mogelijk zicht te krijgen wat goed gaat en wat beter kan, zijn alle senior slb'ers en slb'ers benaderd voor deelname aan een internet-enquête.

In de uitvoering van de enquête hadden de senior-slb'ers een belangrijke rol. Vanwege het ontbreken van contactgegevens was het niet mogelijk om alle slb'ers rechtstreeks te benaderen. Daarom is in overleg met de HAN besloten om de enquêtes in twee stappen uit te voeren: Via de secretariaten van de instituten zijn de namen en contactgegevens van senior slb'ers verzameld. Alle senior-slb'ers binnen de HAN zijn vervolgens benaderd (meerdere malen, per email en aanvullend telefonisch) om de enquête zelf in te vullen. Daarnaast is hen gevraagd de enquête verder te verspreiden onder collega-slb'ers.

De enquête richtte zich op het studiejaar 2015-2016 en de op de volgende onderwerpen:

- In welke mate de opleidingen te maken hebben met studenten met een ondersteuningsbehoefte (omvang en typering van de ondersteuningsbehoefte).
- Welk beleid er ten aanzien van studenten met een ondersteuningsbehoefte bestaat.
- Welke maatregelen en voorzieningen er zijn voor studenten met een ondersteuningsbehoefte.
- Hoe de instelling omgaat met de organisatie van de begeleiding.
- Wat risicomomenten in de opleiding zijn voor studenten met een ondersteuningsbehoefte (om uit te vallen of studievertraging op te lopen).
- In hoeverre studenten met een ondersteuningsbehoefte uitvallen.

Tabel 1 – Respons enquête (senior) slb'ers en populatie binnen de HAN

Faculteit/Instituut	Respons		Populatie 2015-2016*		
	Aantal	% populatie	Slb'ers	Studenten	Student/slb'er
<b>FEM</b>	<b>32</b>	<b>41%</b>	<b>79</b>	<b>9.252</b>	
IBC	14		12	3.672	306
IFM	11		17	1.944	114
IBR	7		50	3.636	73
<b>Techniek</b>	<b>31</b>	<b>13%</b>	<b>239</b>	<b>6.490</b>	
Built Environment	9		44	988	22
Applied Sciences	7		43	1.051	24
Engineering	11		62	1.387	22
Automotive	3		35	844	24
ICA	1		55	2.220	40
<b>Educatie</b>	<b>33</b>	<b>17%</b>	<b>189</b>	<b>4.034</b>	
ILS	22		94	2.602	28
Pabo	11		95	1.432	15
<b>GGM</b>	<b>91</b>	<b>23%</b>	<b>399</b>	<b>11.484</b>	
IVPS	4		5	998	200
IMSS	7		57	1.362	24
ISPS	26		85	3.128	37
IPS	29		117	2.711	23
IVS	15		63	1.499	24
ISBS	9		72	1.786	25
<b>Totaal</b>	<b>187</b>	<b>21%</b>	<b>906</b>	<b>31.260</b>	
Onbekend	11				

\* Bron: gegevens over populatie verkregen van de HAN d.d. 20-07-2016. Dit betreft het aantal bachelor studenten (voltijd, deeltijd en duaal) en slb'ers per instituut. Hierbij ontbreken gegevens over onderscheid tussen senior slb'ers en 'regulier' slb'ers.

Respondenten konden tussen 27 mei en 1 september 2016 deelnemen aan het onderzoek. In deze periode hebben 198 personen aan het onderzoek meegedaan waaronder 64 senior slb'ers en 123 slb'ers.<sup>8</sup> Tabel 1 omvat de respons per faculteit/instituut, inclusief gegevens over de populatie bachelorstudenten en slb'ers afkomstig uit de administratie van de HAN. Hierbij ontbreken gegevens over onderscheid tussen senior slb'ers en 'regulier' slb'ers.

Mogelijk treedt hierdoor een vertekening van het aantal (senior) slb'ers op en daarmee ook van de gepresenteerde respons/populatie verhouding, met name voor de FEM. Immers, indien van de administratieve gegevens wordt uitgegaan dan begeleiden de slb'ers bij de FEM-instituten IBC en IFM, en GGM-instituut IVPS naar verhouding veel meer studenten dan bij de andere instituten het geval is. Overigens zijn in het onderzoek wel opmerkingen geuit van slb'ers die een enorme hoeveelheid studenten moeten begeleiden.

Van de totale respons is bijna de helft (49 procent) afkomstig van de faculteit GGM. Die faculteit is daarmee oververtegenwoordigd in de responsgroep. De FEM is daarentegen met 17 procent sterk ondervertegenwoordigd. De (senior) slb'ers van de opleiding HBO rechten hadden vanwege interne reorganisatie vrijstelling voor deelname aan het onderzoek. Daarnaast hebben de onderzoekers vooral vanuit de FEM berichten ontvangen over het niet (willen) meewerken aan het onderzoek.

<sup>8</sup> 52 respondenten geven aan beide functies te hebben, in de analyse rekenen we deze respondenten tot senior slb'er.

### Enquête onder studenten met ondersteuningsbehoefte

De (senior) slb'ers zijn gevraagd om studenten met een ondersteuningsbehoefte die zij in het studiejaar 2015-2016 begeleidden uit te nodigen voor de studentenenquête. 165 studenten hebben op de oproep gereageerd door de link naar de online internet-vragenlijst te openen. 104 Studenten geven aan een ondersteuningsbehoefte tijdens hun studie te hebben (gehad) (63%). Deze selectie heeft de vragenlijst ingevuld.

22 Studenten (13%) heeft de vraag over de ondersteuningsbehoefte niet beantwoord, 39 studenten (27 procent) geven aan geen ondersteuningsbehoefte te hebben (gehad). Deze studenten hebben de vragenlijst verder niet ingevuld. Dat is opmerkelijk omdat expliciet is gevraagd om alleen studenten met een ondersteuningsbehoefte de vragenlijst toe te sturen. Uit gesprekken met slb'ers en studenten blijken twee mogelijke redenen. Ten eerste heeft de gewenste opzet niet overal goed gewerkt en zijn bij enkele opleidingen mogelijk ook studenten zonder ondersteuningsbehoefte benaderd voor deelname aan het onderzoek. Zo gaven studenten in de focusgroepen bijvoorbeeld aan dat ze door iemand anders dan hun slb'er zijn uitgenodigd of dat alle studenten van een bepaalde opleiding zijn benaderd. Daarnaast lijkt het zo te zijn dat een klein deel van de benaderde studenten zichzelf kennelijk niet tot de doelgroep rekent, terwijl de (senior) slb'er dat wel deed.

Tabel 2 beschrijft de responsverdeling per faculteit. Ook hier moet worden geconstateerd dat de respons vanuit de faculteit FEM (en in iets mindere mate bij Techniek) zeer laag is.

Tabel 2 – Respons enquête onder studenten

Faculteit/Instituut	Respons studenten met OB		Respons studenten zonder OB		Studentenpopulatie*
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal
<b>FEM</b>	<b>1</b>	<b>1%</b>	-	-	<b>9.252</b>
IBC	1				3.672
IFM	-				1.944
IBR	-				3.636
<b>Techniek</b>	<b>7</b>	<b>7%</b>	<b>3</b>	<b>8%</b>	<b>6.490</b>
Built Environment	-		1		988
Applied Sciences	1		-		1.051
Engineering	5		2		1.387
Automotive	1		-		844
ICA	-		-		2.220
<b>Educatie</b>	<b>38</b>	<b>37%</b>	<b>20</b>	<b>51%</b>	<b>4.034</b>
ILS	35		19		2.602
Pabo	3		-		1.432
<b>GGM</b>	<b>57</b>	<b>55%</b>	<b>16</b>	<b>41%</b>	<b>11.484</b>
IVPS	-		-		998
IMSS	12		1		1.362
ISPS	16		1		3.128
IPS	9		2		2.711
IVS	14		6		1.499
ISBS	5		6		1.786
<b>Totaal</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>31.260</b>
Onbekend	1				

\* Bron: gegevens over populatie verkregen van de HAN d.d. 20-07-2016. Dit betreft het aantal bachelor studenten (voltijd, deeltijd en duaal).

#### *Focusgroepen met (senior) slb'ers en studenten*

Naar aanleiding van de enquêtes zijn twee focusgroepen voor (senior) slb'ers en twee focusgroepen voor studenten georganiseerd. Met de focusgroepen zijn de uitkomsten van het onderzoek besproken en hebben deelnemers hier vanuit hun eigen situatie actief op gereageerd. In totaal hebben 11 (senior) slb'ers en 7 studenten aan de bijeenkomsten deelgenomen.

#### *Nationale Studenten Enquête HAN*

De HAN heeft meerdere jaren aan de Nationale Studenten Enquête (NSE) meegedaan. Gegevens over de jaren 2013-2016 zijn geanalyseerd. Tabel 34 in de bijlage beschrijft de populatie en respons voor het onderzoeksjaar 2016. Bijna alle HAN studenten werd gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. De respons is hoog, in dat jaar heeft bijna de helft van de studenten aan het onderzoek deelgenomen.

#### *Studieloopbaangegevens van studenten HAN*

Met contactpersonen van de verschillende systemen van de studentenadministratie van de HAN (CATS, Aluris, IMAO, HAN Meet) is verkend op welke wijze gegevens over studieloopbanen gegenereerd konden worden.

De belangrijkste constatering (al in het vooronderzoek) is dat in de studentenadministratie geen informatie wordt bijgehouden over de ondersteuningsbehoefte van studenten. Studenten zijn op basis van andere bronnen geselecteerd, namelijk omdat zij in het studiejaar 2015-2016 een tentamenfaciliteit hebben aangevraagd en/of omdat zij aan de enquête onder studenten met een ondersteuningsbehoefte hebben meegedaan.

Van deze groep studenten met ondersteuningsbehoefte en overige studenten zijn gegevens opgevraagd en geanalyseerd over hun studieloopbaan (opleiding(historie), behaalde studiepunten, behalen propedeuse, afronden opleiding en behaalde gemiddelde toetsresultaten).

#### *Begeleiding onderzoek*

Het onderzoek is begeleid door een klankbordgroep bestaande uit medewerkers van de HAN en externen. Vanuit het lectoraat Arbeid & Gezondheid is bij de uitvoering van het onderzoek ondersteuning geboden.





## 3 De student

In dit hoofdstuk wordt beschreven om welke redenen tot een verbreding van de doelgroep van het onderzoek is gekomen, mede op basis van enkele landelijke ontwikkelingen die van belang zijn omdat zij – nieuwe – kaders voor het onderwijs geven. Vervolgens wordt de doelgroep binnen de HAN beschreven naar aard en omvang en wordt de urgentie van de problematiek onderstreept aan de hand van risico's voor studenten en voor de HAN.

### 3.1 De doelgroep

#### *Van beperking naar ondersteuningsbehoefte*

Studeren met een functiebeperking heeft al jaren beleidsmatig de aandacht binnen het onderwijsbeleid van OCW en de onderwijsinstellingen. Ook de HAN kent een lange traditie van ondersteuning voor studenten met een functiebeperking. In de bestaande wet- en regelgeving en in het beleid van de HAN wordt gesproken over studenten met een functiebeperking of over studenten met een handicap of chronische ziekte. Wat daaronder exact verstaan wordt is niet vastgelegd, maar het College van de rechten van de mens geeft aan dat het in ieder geval moet gaan om een aandoening die in principe onomkeerbaar of langdurig van aard is. Alle langdurige lichamelijke, verstandelijke en psychische beperkingen vallen onder deze definitie.

De HAN heeft naast de beschreven doelgroep van studenten met een beperking (handicap, chronische ziekte) ook meer en meer te maken met studenten die vanwege een andere reden extra ondersteuning bij hun studie vragen. Traditioneel valt deze tweede groep studenten buiten de categorie 'met beperking', maar zeker als het gaat om problematiek van psychische en psychosociale aard is een grens op basis van de aard van de problematiek moeilijk te trekken. In het onderzoek is ervoor gekozen om ook naar studenten te kijken die buiten de definitie vallen, maar wel extra faciliteiten of begeleiding nodig hebben. Het onderzoek heeft dus een breder blikveld dan de definitie op basis van functiebeperking biedt. Dat houdt in dat gekeken is naar het aanbod en de inrichting van ondersteuning voor studenten met een functiebeperking en dat tegelijkertijd ook de ondersteuning van andere typen studenten in het onderzoek is meegenomen.

Voor dat bredere blikveld is aansluiting gezocht bij het beleid rondom Passend Onderwijs. Sinds 1 augustus 2014 is de Wet Passend Onderwijs van kracht. De invoering van de wet stelt een nieuw kader voor de ondersteuning van leerlingen en studenten in het primair, voortgezet (speciaal) en middelbaar beroepsonderwijs (mbo). Het doel van Passend Onderwijs is jongeren mogelijkheden te bieden die beter aansluiten op de aard, omvang en duur van de ondersteuningsbehoefte. Daarbij gaat het Passend Onderwijs uit van wat een student of leerling nodig heeft, en wordt niet langer meer uitgegaan van wat een student of leerling heeft of 'mankeert'. De oude praktijk van 'slagboomindicering', waarbij er gewerkt werd met indicatiestelling, vaste budgetten en termijnen, is hiermee verleden tijd. Bij de toewijzing van extra ondersteuning wordt dan ook gekeken naar de onderwijs- en ondersteuningsbehoefte van een student of leerling. De mogelijkheden van de student of leerling staan hierbij centraal. Doel is om tot maatwerk te komen en de ondersteuning op de werkelijke behoefte af te stemmen. Daardoor worden onder andere ook studenten meegenomen die door externe factoren (bijvoorbeeld thuissituatie) of door persoonlijke omstandigheden (bijvoorbeeld zwangerschap, verslaving, financiële problematiek) korte of

lange(re) tijd ondersteuning nodig hebben om de opleiding voort te zetten. Studenten die als gevolg van 'positieve' factoren een ondersteuningsbehoefte hebben – onder andere topsporters en studenten met bestuurswerk zijn niet tot de doelgroep van dit onderzoek gerekend.

In het onderzoek is de doelgroep als volgt gedefinieerd:

Studenten met een ondersteuningsbehoefte zijn studenten die vanwege bepaalde problematiek of een beperking ondersteuning nodig hebben om hun studie met succes te volgen en/of af te ronden. Een deel van hen zal mogelijk ook ondersteuning nodig hebben bij het vinden en behouden van werk.

Er worden vijf categorieën onderscheiden, waarbij de categorieën elkaar niet volledig uitsluiten (gezien de aard van bepaalde 'aandoeningen') en waarbij studenten natuurlijk in meer dan een categorie kunnen vallen.

- I. Studenten met dyslexie.
- II. Studenten met fysieke problemen door een ziekte/aandoening, stoornis of beperking: bijvoorbeeld COPD, kanker, diabetes, epilepsie, reuma, visusstoornis, auditieve stoornis, motorische stoornis of beperking (rolstoelafhankelijk), stem-, spraak, taalstoornis, communicatieve beperking.
- III. Studenten met Psychische/mentale problemen door een psychiatrische ziekte/aandoening of psychologische/mentale stoornis: bijvoorbeeld autisme, depressie, borderline, schizofrenie, aandachtstoornis, ADHD.
- IV. Studenten die door externe factoren ondersteuning behoeven: bijvoorbeeld door familieomstandigheden (mantelzorg) of door huisvestingsproblemen.
- V. Studenten die door persoonlijke factoren extra ondersteuning nodig hebben: bijvoorbeeld vanwege financiële problematiek, zwangerschap of kinderen, verslaving.

Dyslexie is als een aparte categorie opgenomen, hoewel het strikt genomen tot een van de andere categorieën zou behoren, omdat het volume van studenten met dyslexie zeer groot is en groter dan elk van de afzonderlijke categorieën. Binnen een categorie zou dyslexie daarom vrijwel geheel alleen beeldbepalend zijn.

### 3.2 Omslag in denken: nieuwe kaders

Naast het genoemde gedachtengoed van Passend onderwijs drukken ook andere beleidskaders een stempel op de wijze waarop naar de ondersteuning van studenten in het onderwijs wordt gekeken. Daarbij valt het op dat de begrippen participatie en rendement een grote rol spelen. Terwijl aan de ene kant wordt gekeken naar beter passende ondersteuning voor jongeren met een beperking, wordt aan de andere kant de lat hoger gelegd: meer van hen zullen een beroepsdiploma moeten halen en aansluitend betaald werk moeten vinden.

#### *Participatie*

Waar het gaat om de transitie van opleiding naar arbeid is de belangrijkste ontwikkeling voor de voor de student met een beperking de komst van de nieuwe Participatiewet in 2015, maar daarnaast ook de nieuwe Jeugdwet, veranderingen in de WMO en de Banenafspraken voor verminderd arbeidsgeschikten. Met de Participatiewet is er voor de doelgroep – specifiek jongeren met een beperking – veel veranderd. Iedereen die kan werken maar daarbij ondersteuning nodig heeft, valt onder de Participatiewet. De wet is er om zoveel mogelijk mensen met of zonder arbeidsbeperking werk te laten vinden. De Participatiewet is in de plaats gekomen voor de Wet werk en

bijstand (Wwb), de Wet sociale werkvoorziening (WSW) en een groot deel van de Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten (Wajong).

Gemeenten hebben de integrale verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de Participatiewet. Voor gemeenten en onderwijsinstellingen betekent de nieuwe wet dat zij nog nauwer – met elkaar – betrokken zijn bij de groep jongeren met een beperking. Het al dan niet succesvol doorlopen van een beroepsopleiding is niet alleen een zorg voor de onderwijsinstelling, maar wat betreft het resultaat zeker ook voor de gemeente. Gemeenten hebben namelijk ook te maken met een bezuinigingsopdracht die stimuleert om de financiële ondersteuning in het kader van de Participatiewet zo veel mogelijk te beperken, bijvoorbeeld door preventief in te zetten op meer succesvolle scholing en betere schakeling naar betaald werk.

De geschetste veranderingen bieden veel kansen voor verbetering van de positie van jongeren en jongvolwassenen met een beperking. Tegelijkertijd zijn er ook zorgen: de meest kwetsbare fase in de loopbaan van de jongeren, namelijk de overgang van opleiding naar werk, is nog onvoldoende in beeld en bovendien dreigt verdringing op de arbeidsmarkt, waardoor de kans op werk nog kleiner wordt.

Vanuit het perspectief van de loopbaan van jongeren en jongvolwassenen is het behalen van het diploma een tussenstap: uiteindelijk gaat het erom ook betaald werk te vinden, zodat een zelfstandig bestaan kan worden opgebouwd. Voor jongeren die de overgang van studie naar werk niet kunnen maken, zijn gemeenten verantwoordelijk. Gemeenten kijken daarbij in toenemende mate naar de onderwijsinstellingen om samen de risico's rondom de overgang van studie naar werk te beperken.

#### *Rendement*

Hogescholen hebben de maatschappelijke opdracht om studenten met succes naar de eindstreep te brengen. Daarbij is de afgelopen jaren een steeds grote focus op het studiesucces van de student komen te liggen. Wat betreft de vermindering van studie-uitval uit de bacheloropleidingen in het eerste studiejaar en de verhoging van studierendement in de bachelorfase hebben de individuele hogescholen in 2012 met het ministerie van OCW prestatieafspraken gemaakt over de vermindering van de studie-uitval voor de periode 2012-2016.

De ambities van de prestatieafspraken kwamen voort uit het hoofdlijnenakkoord dat in 2011 werd gesloten tussen de Vereniging Hogescholen en OCW. Dit akkoord heeft betrekking op maatregelen die de hogescholen nemen om het rendement van opleidingen te verhogen, uitval en het wisselen van studies te beperken en de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. In dit akkoord werden de ambities opgenomen uit de gezamenlijke kwaliteitsagenda van de hogescholen "Kwaliteit als opdracht" uit 2009.

Daarnaast zijn toegankelijkheid en studeerbaarheid voor studenten met een functiebeperking aspecten waarop een onderwijsinstelling wordt getoetst bij de accreditatie. De onderwijsinstelling moet verantwoorden hoe vorm is gegeven aan het beleid op het gebied van studeren met een functiebeperking.

Voorheen had ondersteuning van studenten met een beperking vooral te maken met de noden van de individuele student en met toegankelijkheid van de opleiding. Meer en meer verschuift nu echter de aandacht voor de ondersteuning van de individuele student naar de organisatie. In het mbo lag in de bestrijding van voortijdig schoolverlaten jarenlang het accent op de uitvallende student en pogingen om hem of haar binnenboord te houden of weer te krijgen. In de laatste jaren is daarin een omslag zichtbaar: het accent verschuift naar processen in de organisatie (zoals rondom aanwezigheid/verzuim) en naar de kwaliteit van onderwijs (zoals omgaan met diversiteit, begeleiding, beoordeling, begeleiding tijdens stages) en professionalisering. Het doel is daarbij

breder dan de ondersteuning van een relatief beperkt aantal studenten. Het gaat om verbetering van de kwaliteit en het rendement van de opleidingen.

Resumerend zijn drie beleidsmatige en maatschappelijke ontwikkelingen van belang voor het onderzoek en reden om voor een bredere definitie van de doelgroep te kiezen:

- Loslaten van het diagnosemodel (wat iemand heeft) en overgang naar het ondersteuningsmodel (wat iemand nodig heeft).
- Hanteren van het loopbaanperspectief van de jongeren/jongvolwassenen, waarbij de overgang van studie naar werk centraal staat en arbeidsparticipatie het doel is.
- Kanteling in het denken over ondersteuning van studenten van aandacht voor individuele studenten naar aandacht voor kwaliteit en rendement van onderwijs.

### 3.3 Risico's voor studenten en de onderwijsinstelling

Studeren met een functiebeperking<sup>9</sup> is aanzienlijk lastiger dan studeren zonder functiebeperking. Studenten komen diverse knelpunten tegen die belemmerend werken voor hun studievoortgang en die in het uiterste geval zelfs leiden tot studie-uitval. Op basis van diverse onderzoeken kan in grote lijnen worden aangegeven dat studenten met een functiebeperking een hogere studie-uitval kennen, meer studievertraging oplopen en een zwaardere studiebelasting ervaren in vergelijking met studenten zonder beperking.<sup>10</sup>

Deze risico's zijn niet alleen nadelig voor de student, maar ook voor de HAN aangezien het kan leiden tot lagere studentenaantallen, lagere studierendementen en geringere studenttevredenheid.

Een van de belangrijkste onderzoeken in dit kader is het grootschalige onderzoek dat in de periode 2008-2012 is gehouden naar studeren met een functiebeperking onder studenten in het Nederlandse hoger onderwijs (hbo en wo).<sup>11</sup> In de rapportage over de eindmeting van dit onderzoek wordt verslag gedaan van resultaten van meerdere (cohort)metingen en wordt tevens gebruikt gemaakt van andere belangrijke bronnen als de Studentenmonitor Hoger Onderwijs en de Nationale Studentenenquête. Enkele belangrijke uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Studenten met een functiebeperking besteden in het algemeen *meer tijd aan hun studie* dan studenten zonder functiebeperking. Dit geldt vooral voor studenten met autisme of dyslexie.
- Studenten met een functiebeperking hebben gemiddeld een *lager tentamencijfer* dan studenten zonder functiebeperking. Uit de analyse van de verschillende type functiebeperkingen blijkt dat met name studenten met ADHD en dyslexie een lager gemiddeld tentamencijfer halen dan studenten zonder deze functiebeperking.
- Over het algemeen geldt dat studenten met een functiebeperking, ondanks voldoende inzet en tijdbesteding, toch *achterlopen in hun studie*. Studenten met een functiebeperking lopen in hun derde studiejaar minder vaak op schema lopen dan studenten zonder functiebeperking.

---

9 In deze paragraaf hanteren we de term functiebeperking (en niet ondersteuningsbehoefte) omdat in de geciteerde onderzoeken met de definitie functiebeperking is gewerkt.

10 Meer mogelijk maken. Studeren met een functiebeperking in het hoger onderwijs. Advies van de Commissie Maatstaf (2010).

11 Van den Broek, A., M. Muskens & J. Winkels (2013) Studeren met een functiebeperking 2012. De relatie tussen studievoortgang, studieuitval en het gebruik van voorzieningen. Eindmeting onderzoek 'Studeren met een functiebeperking'. ResearchNed/ITS Nijmegen, in opdracht van Ministerie van OCW.

Dit blijkt met name te gelden voor studenten met dyslexie en ADHD. Studenten met een functiebeperking hebben een *tragere studievoortgang*, ook als gecontroleerd wordt voor jaar, soort hoger onderwijs, geslacht, etniciteit, opleidingsniveau van de ouders en uren die aan de studie, studieactiviteiten en werk besteed worden.

- Studenten met een functiebeperking ronden hun opleiding *minder vaak af*, dat wil zeggen in het algemeen is het percentage *uitvallers* onder studenten met een functiebeperking *hoger* dan onder studenten zonder functiebeperking. Studenten met een chronische ziekte of dyslexie (ondanks dat studenten met dyslexie lagere resultaten boeken) hebben echter geen grotere kans op studie-uitval dan studenten zonder deze beperkingen. De overige functiebeperkingen (autisme, ADHD, een psychische beperking en het hebben van een beperking) maken de kans op uitval wel groter.
- Voorzieningen helpen in het voorkomen van studie-uitval. Onder studenten met een functiebeperking die *gebruikmaken van voorzieningen is de uitval lager* dan onder studenten die geen gebruikmaken van voorzieningen. Vooral studenten met dyslexie en ook studenten met een functionele beperking, ADHD en autisme maken vaker gebruik van voorzieningen dan studenten met een andere functiebeperking. Studenten met een psychische beperking of een chronische ziekte maken minder vaak gebruik van voorzieningen dan studenten met een andere functiebeperking.
- Studenten met een functiebeperking schatten hun situatie vijf jaar na de start van hun studie iets negatiever in dan studenten zonder functiebeperking. Het langere termijn-effect van studiestaking op de maatschappelijke positie onder studenten met een functiebeperking is groter dan onder studenten zonder functiebeperking, een groter deel zit 'thuis op de bank'.

*Uit de focusgroepen met studenten....*

De studenten spreken over de druk die zij voelen en het risico om studievertraging op te lopen. Enkele studenten geven aan dat zij een zwaar studieprogramma hebben. Hun ondersteuningsbehoefte maakt het extra zwaar en vraagt extra veel doorzettingsvermogen van de studenten. Ze geven aan dat een studievertraging makkelijk op te lopen is. Dat risico is vooral groot bij de stage als die opnieuw moet worden gedaan. *“Tentamens kun je eigenlijk veel overdoen, maar een complete periode opnieuw stagelopen, dat is echt heel lastig.”*

De studievertraging kan grote gevolgen hebben, zoals het oplopen van de studieschuld.

### 3.4 Omvang doelgroep en aard ondersteuningsvragen

In deze paragraaf komt de omvang van de doelgroep bij de HAN aan de orde en de beschrijving van de ondersteuningsvragen (respectievelijk problematieken) waarmee de doelgroep te maken heeft. Het vaststellen van de omvang is niet zonder meer mogelijk. Diverse onderzoeken laten verschillende uitkomsten zien wat betreft het aantal en aandeel studenten met een functiebeperking in het hoger onderwijs. In de onderzoeken worden verschillende indelingen, vraagstellingen, definities en onderzoeksmethoden gebruikt waardoor ze moeilijk vergelijkbaar zijn. Daarbij is van belang dat in de onderzoeken (evenals in het onderwijs) niet iedere student zijn functiebeperking meldt of kenbaar wil maken. Voor de raming van de omvang in het onderhavige onderzoek wordt gebruik gemaakt van verschillende bronnen:

- Gegevens uit de studentenregistratie van de HAN, met de aantekening dat zoals eerder opgemerkt de HAN geen systematische registratie van studenten met ondersteuningsbehoefte (of functiebeperking) kent.

- Gegevens uit de Nationale Studenten Enquête (NSE), waaraan ook de HAN deelneemt.
- Gegevens uit de voor dit onderzoek uitgezette enquêtes onder studieloopbaanbegeleiders en studenten.

#### *Omvang van de doelgroep*

Voor een indicatie van de omvang van de doelgroep, wordt gebruik gemaakt van gegevens van de Nationale Studenten Enquête (NSE)<sup>12,13</sup>. Voor de eenduidigheid worden alleen gegevens over voltijd bachelor studenten gepresenteerd. De NSE hanteert voor het onderzoek de traditionele, smallere definitie van de doelgroep, namelijk gebaseerd op de begrippen (functie)beperking, handicap en chronische ziekte.

In de NSE wordt op twee manieren bepaald wat de omvang van de doelgroep is: op een *indirecte manier* door studenten te scoren op een reeks van vragen en op een *directe manier* door studenten rechtstreeks te vragen of zij te maken hebben met een beperking. De volgende tabel toont de uitkomst van beide manieren voor de HAN en voor het landelijke hbo. De HAN heeft meerdere jaren aan dit onderzoek meegedaan, waarbij bijna de gehele studentenpopulatie voor het onderzoek is uitgenodigd en een hoge respons is behaald, bijna 50 procent in 2016 (zie tabel 34 in de bijlagen).

*Tabel 3 – Aandeel studenten met een beperking in HBO voltijd bachelor opleidingen*

Percentage studenten met een beperking (handicap, aandoening of ziekte)	2013	2014	2015	2016
Volgens CHOI-definitie <sup>14</sup>				
Landelijk	9,5%	9,2%	11,1%	11,6%
HAN	10,1%	11,2%	13,2%	13,8%
Aangegeven door student				
HAN	15,0%	16,0%	17,2%	18,2%

Bron: NSE 2013-2016, landelijk en HAN, gewogen percentages.

Uit de cijfers blijkt dat het aandeel voltijd bachelor studenten met een functiebeperking toeneemt over een reeks van jaren. Binnen de HAN gaat het in 2016 om 13,8 procent, volgens definitie van het CHOI. Dat is hoger dan het landelijke gemiddelde van 11,6 procent.

Het percentage van 13,8 procent voor de HAN is waarschijnlijk een onderschatting van het werkelijke aantal. Daarvoor zijn twee aanwijzingen:

- Indien wordt gekeken naar de het aandeel studenten dat in de NSE *zelf* aangeeft een handicap, aandoening of ziekte te hebben, dan gaat het in 2016 bij de HAN om 18,2 procent van de studenten. Het aandeel verschilt per opleidingssector en ligt iets hoger bij de opleidingssectoren Techniek, Onderwijs en Gedrag & Maatschappij dan bij de andere sectoren (zie bijlagen).

<sup>12</sup> [www.studiekeuze123.nl/nse](http://www.studiekeuze123.nl/nse), CHOI (2016) Studeren met een handicap. Gebruikerstoets 2016

<sup>13</sup> In navolging van Van den Broek, A., M. Muskens & J. Winkels (2013).

<sup>14</sup> CHOI (2016) Studeren met een Handicap. Gebruikerstoets 2016.

CHOI verstaat onder 'studenten met een beperking', iedereen die binnen de NSE minstens 6 van 9 oordeelvragen over studenten met een handicap beantwoord. Het betreft alleen studenten die toestemming hebben gegeven om informatie over hun beperking te gebruiken. De publicatie beschrijft niet hoeveel procent van de studenten aangeeft een functiebeperking, aandoening of ziekte te hebben. Deze vraag is in de NSE wel gesteld, maar landelijke gegevens zijn niet openbaar beschikbaar. De HAN beschikt wel over deze informatie voor studenten van de eigen instelling.

- Een andere bron, de Studentenmonitor Hoger Onderwijs<sup>15</sup>, komt ook via een methode van directe bevraging van studenten op een aanmerkelijk hogere schatting van circa 38 procent (2015) hbo-bachelorstudenten met een handicap.

Op basis van de gepresenteerde gegevens schatten we de omvang van de doelgroep met een beperking op tussen de 14 en 18 procent van alle HAN-voltime bachelor studenten. Dat betreft ongeveer 3.900 tot 5.000 voltime bachelor studenten van de HAN. Indien ook de deeltijd- en duale opleidingen worden meegeteld, gaat het om 4.400 tot 5.600 studenten.

Deze ramingen zijn, zoals aangegeven, gebaseerd op de smallere definitie, waarbij alleen gekeken wordt naar een beperking (handicap, chronische ziekte). Voor dit onderzoek is gekozen voor een bredere definitie, waarbij ook ondersteuningsbehoeften gebaseerd op andere oorzaken worden meegenomen. De bredere definitie op basis van ondersteuningsbehoefte omvat de smalle definitie, maar voegt daar nog aan toe de categorieën IV en V uit de definitie (zie paragraaf 3.1):

IV. Studenten die door externe factoren ondersteuning behoeven: bijvoorbeeld door familieomstandigheden (mantelzorg) of door huisvestingsproblemen.

V. Studenten die door persoonlijke factoren extra ondersteuning nodig hebben: bijvoorbeeld vanwege financiële problematiek, zwangerschap of kinderen, verslaving.

De omvang van deze twee 'extra' categorieën schatten we op basis van de gegevens uit de studentenenquête die in het kader van dit onderzoek is afgenomen. Van alle studenten die aan hebben gegeven te maken te hebben met een ondersteuningsbehoefte blijkt 79 procent te vallen binnen de smalle definitie. De overige 21 procent zou met de smalle definitie niet worden onderscheiden. De aangepaste schatting van de omvang volgens de brede definitie luidt nu als volgt:

- Percentage gebaseerd op voltijds bachelor studenten: tussen 17,5 en 23 procent.
- Aantal gebaseerd op voltijds bachelor studenten: tussen 4.800 en 6.400.
- Aantal gebaseerd op alle bachelor studenten: tussen 5.500 en 7.200.

Hoewel de schattingen een zekere marge kennen, kan de conclusie worden getrokken dat ongeveer *een vijfde van alle studenten op de HAN te maken heeft met een ondersteuningsbehoefte*. In aantallen gaat het om enkele duizenden studenten. De cijfers laten bovendien zien, dat het percentage in de afgelopen jaren is toegenomen.

#### *Typering van de doelgroep bij de HAN*

Niet elke ondersteuningsbehoefte is even groot of even ernstig van aard. De mate van hinder die studenten ondervinden van bijvoorbeeld een aandoening, problemen op sociaal vlak of psychische problematiek verschilt. Voor een scherper beeld is het daarom zinvol de doelgroep nader te typeren aan de hand van de aard van de ondersteuningsbehoefte. Strikt genomen zou daarbij gekeken moeten worden naar wat de studenten nodig hebben – later in de rapportage komen we daarop terug – maar voor het doel van de typering kijken we naar de achterliggende problematiek. Behalve naar de achterliggende problematiek kijken we ook naar de mate waarin de student zegt belemmering te ondervinden tijdens de studie.

Alvorens nader in te gaan op de typering, is het goed om kort stil te staan bij een bijzondere categorie, namelijk die van de studenten met dyslexie. Zoals al eerder aangegeven vormt dyslexie een zeer omvangrijke categorie. Uit de NSE blijkt dat (op basis van de smalle definitie) de

---

<sup>15</sup> Zie [www.studentenmonitor.nl](http://www.studentenmonitor.nl)



helpt van alle studenten in de doelgroep te maken heeft met dyslexie. Uit de studentenenquête die in het kader van dit onderzoek is gehouden komt een vergelijkbaar hoog percentage naar voren. Op basis van de brede definitie zou een derde van alle studenten in de doelgroep met dyslexie te maken hebben. Dyslexie is ook in een ander opzicht een bijzondere categorie, want de mate van belemmering die studenten met dyslexie ondervinden ligt beduidend lager dan die bij studenten met andere ondersteuningsbehoeften. Dat heeft deels te maken met de ondersteuning die de instelling op dit punt kan bieden (zie hoofdstuk 4 en 5), maar deels ook met de aard van de 'aandoening'. Zoals uit landelijk onderzoek blijkt, lopen studenten met dyslexie relatief weinig studievertraging op en vallen zij niet vaker uit dan de gemiddelde student. Wel liggen hun studieresultaten lager (zie paragraaf 3.3).

De volgende tabel laat zien hoeveel procent van de studenten met een ondersteuningsbehoefte een bepaald type behoefte heeft. De percentages tellen niet op tot honderd, omdat studenten vaak ook meerdere ondersteuningsbehoeften hebben.

*Tabel 4 – Typering ondersteuningsbehoefte bij studenten tijdens studie (bron: studentenenquête, N = 91)*

Type ondersteuningsbehoefte	%
I Dyslexie	35%
II Fysieke problemen	26%
III Psychische problemen	37%
IV Externe factoren	27%
V Persoonlijke factoren	44%

Het volgende overzicht laat voor de meest voorkomende ondersteuningsbehoeften zien in welke mate studenten daarvan belemmering ondervinden. Getoond wordt het percentage dat aangeeft veel of heel veel belemmering te ondervinden. In het overzicht wordt gebruik gemaakt van twee bronnen, namelijk de NSE en de eigen studentenenquête. De categorieën in beide enquêtes zijn niet geheel overlappend, maar geven gezamenlijk wel een adequaat beeld.

*Tabel 5 – Meest genoemde type ondersteuningsbehoeften en het percentage daarvan dat (heel) veel belemmering ervaart in de studie (Bron: HAN NSE en enquête studenten, N = 2348 en N = 91)*

Type ondersteuningsbehoefte (OB)	Percentage met OB (NSE)	Percentage met OB (stud.enq.)	Percentage Belemmering (NSE)	Percentage Belemmering (stud.enq.)
Dyslexie	50	35	29	50
Concentratieproblemen	21	-	60	-
Vermoeidheid/energietekort	17	12	62	64
ADHD	15	10	49	100
Psychische aandoening	16	-	60	-
Sociaal-emotionele problemen	-	33	-	63
Problemen thuissituatie	-	21	-	74

Het valt op dat het percentage met (heel) veel belemmering, met name voor dyslexie, in de studentenenquête veel hoger ligt. Dat is te verklaren uit het feit dat de vragenlijst is verspreid onder studenten die (extra) begeleid worden door een studieloopbaanbegeleider. De NSE maakt dat onderscheid niet. Het is aannemelijk dat de studenten die hun slb'er benaderd hebben vanwege bijvoorbeeld hun dyslexie meer belemmering ondervinden dan degenen die dat niet doen. Verder valt op dat de twee categorieën uit de brede definitie, sociaal-emotioneel en thuissituatie, relatief vaak voorkomen en ook vaak tot (heel) veel belemmering leiden.

Voor de overige, minder vaak voorkomende ondersteuningsbehoeften geldt dat het percentage studenten dat daarvan (heel) veel belemmering ondervindt over het algemeen een stuk lager ligt, ongeveer tussen tien en veertig procent. Verder moet nog worden aangetekend dat veel studenten te maken hebben met combinaties van factoren. Zo heeft van de studenten (in de studentenenquête) met dyslexie iets minder dan de helft ook nog andere problematiek naast de dyslexie.

In het onderhavige onderzoek is geprobeerd te onderzoeken of er een verband bestaat tussen het hebben van een ondersteuningsbehoefte en bijvoorbeeld studievertraging. Omdat zoals aangegeven geen gegevens beschikbaar waren over studenten met een ondersteuningsbehoefte (of functiebeperking) is ervoor gekozen te kijken naar studenten van wie bekend is dat zij een tentamenfaciliteit hebben aangevraagd (in het studiejaar 2015-2016). Deze groep is vergeleken met de overige studenten van wie niet bekend is dat zij een tentamenfaciliteit hebben aangevraagd. Vervolgens is gekeken of de groep met tentamenfaciliteit afwijkt wat betreft het al dan niet behalen van de propedeuse en wat betreft het al dan niet voortijdig verlaten van de opleiding. Er kon geen significant verschil worden vastgesteld in het percentage studenten dat de propedeuse niet heeft gehaald tussen de groep met en de groep zonder tentamenfaciliteit. Ook wat betreft het voortijdig (met of zonder propedeuse) verlaten van de studie kon weinig verschil worden vastgesteld tussen de beide groepen. Uitzondering vormt de faculteit Techniek waar juist de studenten met een tentamenfaciliteit minder vaak voortijdig blijken te zijn gestopt.

De genoemde bevindingen zijn consistent met eerder, landelijk onderzoek, zoals eerder in dit hoofdstuk besproken. Voor bepaalde ondersteuningsbehoeften is de ondervonden belemmering zeer beperkt en treedt niet meer vertraging of uitval op dan gemiddeld. Dat geldt met name voor de ondersteuningsbehoeften waarvoor adequate faciliteiten beschikbaar zijn, zoals het genoemde dyslexie. Andere typen problematiek leiden tot andere ondersteuningsvragen dan tentamenfaciliteiten. Met name psychische, psychosociale en thuisproblematiek leveren om die reden veel meer belemmeringen op tijdens de studie.

### 3.5 Urgentie

Samengevat kan worden vastgesteld dat de HAN te maken heeft met 5.500 tot 7.200 studenten met een ondersteuningsbehoefte, waarvan een groot deel ernstige belemmering ondervindt tijdens de studie. De risico's die de studenten lopen voor hun studieloopbaan blijken uit landelijk onderzoek dat laat zien dat de kans op vertraging en uitval groter is. Daarbij moet worden opgemerkt dat de kans op vertraging of uitval verschilt per type ondersteuningsbehoefte.

De aantallen waarom het gaat, maar ook de verhalen in de focusgroepen, laten zien dat veel studenten behoefte hebben aan extra ondersteuning. Het gaat om persoonlijke verhalen van weerstand, doorzettingsvermogen, belasting en soms overbelasting. De verhalen van studenten die doorzetten wijzen op grote wil om succesvol te zijn in de studie en vastberadenheid om de

steun te krijgen in de omgeving die nodig is voor dat succes. Tegelijkertijd moeten velen ook stoppen met hun studie. De grootste urgentie om de ondersteuning voor deze studenten zo optimaal mogelijk in te richten ligt in deze persoonlijke verhalen: jonge mensen op weg naar een plek op de arbeidsmarkt. Toegankelijk en ondersteunend onderwijs is voor hen van wezenlijk belang.

De aantallen waarom het gaat wijzen ook op een ander soort urgentie. Studenten met een ondersteuningsbehoefte vormen geen uitzondering binnen de studentenpopulatie van de HAN. Zeker een vijfde van alle studenten heeft ermee te maken. Zij doen – impliciet of expliciet – een beroep op de instelling om hen te ondersteunen. De aantallen maken dat het daarbij niet gaat om een ‘bijkomstigheid’ of een ‘extra taak’ buiten het reguliere werk. In feite gaat het om een kerntaak van de organisatie, die raakt aan de kwaliteit van onderwijs en begeleiding. En daarmee ook raakt aan het rendement van het onderwijs.

Niet alleen voor de studenten in kwestie maar ook voor de HAN als organisatie is de urgentie groot. In de volgende hoofdstukken wordt eerst beschreven en daarna geanalyseerd in welke mate de HAN studenten met een ondersteuningsbehoefte kan helpen.

## 4 De organisatie

Dit hoofdstuk beschrijft de organisatie van de HAN waar het gaat om de begeleiding en voorzieningen die worden geboden aan studenten met een ondersteuningsbehoefte. In de beide eerste paragrafen van dit hoofdstuk wordt beschreven wat het beleid is en hoe de ondersteuning is georganiseerd. In de derde paragraaf vullen we het beeld aan op basis van de onderzoeksresultaten. Hierbij maken we ter omschrijving van de stand van zaken onder meer gebruik van de uitkomsten van de enquêtes onder (senior) studieloopbaanbegeleiders en studenten. In het hieropvolgende hoofdstuk volgt een analyse van wat er wel en niet goed gaat.

### 4.1 Beleid

In 2006 heeft het College van Bestuur van de HAN het beleidsplan '*Studeren met een functiebeperking*' vastgesteld. Dit beleidsplan was onderdeel van een breder actieplan dat beoogde de positie van studenten met een functiebeperking te verbeteren en knelpunten weg te nemen. In 2013 is het beleidsplan herzien en aangescherpt.

#### *Beleidsplan gericht op studenten met een functiebeperking*

In de bestaande wet- en regelgeving en in het beleid van de HAN wordt gesproken over studenten met een *functiebeperking* of over studenten met een *handicap* of *chronische ziekte*. Het beleidsplan is dus niet gericht op de bredere definitie van studenten met een ondersteuningsbehoefte zoals in dit onderzoek is geformuleerd.

Het beleid voor studenten met een functiebeperking ligt in het verlengde van de algemene visie van de HAN op onderwijs en begeleiding van studenten en is sterk geënt op het principe van gelijke behandeling: gelijke kansen voor studenten, ook als er sprake is van een functiebeperking. De HAN sluit zich bij de opzet en uitvoering van dit beleidsplan aan bij deze opvatting van de Commissie Maatstaf. '*Hoewel er altijd wel discussies gaande zijn omtrent de definities van stoornissen, handicaps en beperkingen, moet het uitgangspunt altijd zijn de kwaliteit en toegankelijkheid van het onderwijs te borgen voor mensen met een handicap of chronische ziekte, ongeacht de precieze aard of oorzaak van de aandoening. ....*' (Rapport 'Meer mogelijk maken', p. 38).

De HAN wil zich profileren als een hogeschool die wettelijke verplichtingen en maatschappelijke verantwoordelijkheid koppelt aan visie op onderwijs en aan ambitie. Er wordt beschreven dat de ambitie niet tomeloos is en dat er grenzen aan organiseerbaarheid en kosten zijn. Daarbij ligt de grens bij wat in redelijkheid van de HAN verwacht mag worden (Beleidsplan 'Studeren met een functiebeperking' en HAN-Instellingsplan 2012-2016 'Kennis in interactie')

#### *Driedledige doelstelling van het beleid*

De HAN heeft in haar beleidsplan een driedledige doelstelling voor haar beleid betreffende studeren met een functiebeperking beschreven:

1. Optimaliseren van de toegankelijkheid van het onderwijs.

Doel van het beleid is te komen tot optimale toegankelijkheid van het onderwijs bij de HAN voor studenten met een functiebeperking en het verder verbeteren van de aansluiting op het arbeidsproces dat na de studie volgt. Daarbij wordt groot belang gehecht aan vroegtijdige en effectieve signalering en aanpak van belemmeringen. De HAN wil tijdig, zo mogelijk proactief, passende en noodzakelijke voorzieningen creëren om deze doelstelling(en) te bereiken'.

2. Beperken van studievertraging.  
De HAN wil onnodige studievertraging beperken en een zo hoog mogelijk studierendement voor studenten met een functiebeperking bereiken.
3. Efficiënte en effectieve inzet middelen.  
De HAN wil met een efficiënte en effectieve inzet van middelen meer studenten beter geholpen worden. Voor iedere student en medewerker moet volgens de HAN duidelijk zijn welke concrete producten en diensten (op welke wijze kunnen) worden aangeboden en is een transparante en gecoördineerde aanpak en werkwijze noodzakelijk (Beleidsplan, p.9).

#### *Uitgangspunten van het beleid*

De HAN gaat in haar beleid uit van de volgende uitgangspunten:

- Rechtsgelijkheid van studenten met en zonder functiebeperking.
- Rechtsgelijkheid van studenten van verschillende faculteiten en opleidingen.
- Bescherming van de privacy van de betrokken student.
- Gezamenlijke betrokkenheid en verantwoordelijkheid van student en onderwijsinstelling.
- Duidelijkheid; alle betrokkenen moeten weten wat van de verschillende partijen mag worden verwacht.
- Flexibiliteit; omdat studenten en omstandigheden verschillen is maatwerk noodzakelijk.
- Waar mogelijk integratie van procedures en voorzieningen in bestaande procedures en voorzieningen.
- Gebruiksvriendelijkheid van informatievoorziening, procedures en voorzieningen.
- Systematische terugkoppeling van gegevens om te leren van nieuwe situaties en om het geheel van afspraken na verloop van tijd te evalueren en zo nodig bij te stellen (Beleidsplan, p.10).

In het beleidsplan wordt een beperking gemaakt, aangezien het nauwelijks mogelijk zal zijn om zijn alle studenten met een functiebeperking zonder hindernissen elke mogelijke opleiding te laten volgen en afronden. De volgende factoren worden hierbij genoemd:

- De competenties waaraan een student moet voldoen om het diploma van een opleiding te halen zijn gegeven. Daarvan kan niet worden afgeweken.
- Aan extra faciliteiten voor studenten met een functiebeperking zijn personele en materiële consequenties verbonden. Per situatie zal moeten worden bekeken wat mogelijk, redelijk en haalbaar is.
- Facilitering van studenten is en blijft maatwerk. Een beleidsplan kan alleen algemene regels stellen. In de praktijk zal afstemming moeten plaatsvinden tussen de behoeften van de student en de mogelijkheden en beperkingen van de instelling.
- Dit neemt echter niet weg dat de instelling voor zover redelijk al het mogelijke behoort te doen om tot adequate oplossingen te komen. Daarbij wordt niet alleen naar de belemmeringen en beperkingen van de student gekeken maar ook naar zijn of haar mogelijkheden.
- Het nalaten van een aanpassing of voorziening kan alleen worden gerechtvaardigd wanneer deze een onevenredige belasting vormt voor de onderwijsinstelling. Bij verschil van inzicht kan de student in eerste instantie gebruikmaken van de beroepsmogelijkheden van de HAN.
- Uiteindelijk kunnen zowel de student als de instelling ook het College voor de Rechten van de Mens (de voormalige Commissie Gelijke Behandeling) vragen hierover een advies uit te brengen dan wel een uitspraak te doen (Beleidsplan, p.10).

## 4.2 Begeleiding en voorzieningen

Studenten met een functiebeperking maken gebruik van het reguliere begeleidingssysteem van de HAN. In eerste instantie wordt de student zelf verantwoordelijk gehouden voor een goed verloop van zijn of haar studie. Daarnaast is een aantal partijen betrokken bij de realisering en uitvoering van beleid, zowel in directe begeleidende zin als in de ondersteunende en voorwaarden-scheppende sfeer.

### *Studieloopbaanbegeleiding*

Toekomstige studenten met een functiebeperking kunnen via een formulier op de website van de HAN aangeven een functiebeperking te hebben en een intakegesprek op prijs te stellen. Dit is een gesprek om de noodzaak, de redelijkheid en de haalbaarheid van de wensen van de student ten aanzien van aanpassingen te bespreken. Bij het intakegesprek is de senior slb'er van de betreffende opleiding en soms ook de campusdecaan aanwezig.

Iedereen die wil beginnen aan een opleiding aan de HAN neemt verplicht deel aan matching en vult de HAN Studiekeuzecheck in om te ontdekken of de gekozen studie bij hem of haar past.

Iedere student bij de HAN krijgt een *studieloopbaanbegeleider* (slb'er) die de student begeleidt bij alle aspecten die met de studie te maken hebben en als eerste aanspreekpunt voor de student fungeert. De slb'er heeft ook een belangrijke rol in het signaleren van een functiebeperking, maar de HAN ziet het als de verantwoordelijkheid van de student om duidelijk te maken dat er sprake is van bepaalde beperkingen. Student en slb'er gaan gezamenlijk na welke arrangementen van begeleiding en ondersteuning en welke voorzieningen wenselijk zijn. De slb'er is belast met dossiervorming over afspraken die met de student gemaakt worden.

Naast de slb'er kennen alle instituten en opleidingen van de HAN zogenaamde *senior-slb'ers*. De senior-slb'er heeft een expertrol en is onder meer op de hoogte van relevante in- en externe wet- en regelgeving en over studeren met een functiebeperking. De senior slb'er fungeert als eerste aanspreekpunt voor de slb'ers en fungeert als contactpersoon naar het decanaat.

Indien een student met een functiebeperking een aanpassing of voorziening wil die niet standaard is dan doet de senior slb'er een verzoek aan – waar het gaat om tentaminering en examinering – de *examen(advies)commissie* of – voor alle andere verzoeken die betrekking hebben op het onderwijs – de *Instituutdirecteur*. Verzoeken lopen via de senior-slb'er aangezien deze kan bekijken of de aangevraagde voorzieningen nodig, redelijk en haalbaar zijn. De toegekende voorzieningen worden schriftelijk vastgelegd in een onderwijsovereenkomst en omvatten de rechten en plichten van zowel de instelling als de student.

Het *campusdecaanaat* is een decanaatsvoorziening voor de campus in Arnhem en de campus in Nijmegen. De twee decanen vormen een tweedelijnsvoorziening voor studenten op het gebied van studentbegeleiding. Het campusdecaanaat is expertisecentrum op een aantal terreinen waaronder studeren met een functiebeperking en zorgt ervoor dat er relevante en actuele informatie beschikbaar is. Het campusdecaanaat is er dus in eerste instantie voor de begeleiders, slb'ers en senior slb'ers. In complexe situaties hebben de campusdecanen echter ook direct contact met studenten, op doorverwijzing door de (senior)slb'er, dan wel op initiatief van de student. Indien nodig of gewenst bemiddelt de campusdecaan bij geschillen tussen student en opleiding.

Studenten kunnen bij het campusdecaanaat terecht bij:

- Financiële problemen als gevolg van ziekte of bijzondere omstandigheden.
- Persoonlijke problemen waardoor ze niet goed kunnen studeren en verwijzing nodig is.
- Een functiebeperking of chronische ziekte waarbij ze (samen met de senior slb'er) willen bespreken of bepaalde voorzieningen om te kunnen studeren geregeld kunnen worden.
- Algemene vragen over de combinatie topsport en studie.
- Uitschrijven in verband met ziekte of bijzondere omstandigheden.
- Hulp bij bezwaar- en beroepsprocedures.

#### *Voorzieningen*

Naast de studieloopbaanbegeleiding door de (senior) slb'ers zijn er – voor niet standaard ondersteuningsvragen – ook voorzieningen boven het niveau van de opleiding georganiseerd. Sommige van deze voorzieningen zijn niet op het meest centrale niveau gepositioneerd, maar op het niveau van het instituut of de faculteit.

Op elke faculteit is een *Tentamenbureau* dat de logistieke ondersteuning rondom tentaminering en examinering verzorgt. Er is een speciaal protocol voor studenten met dyslexie waarin is geformuleerd op welke voorzieningen de studenten recht hebben en hoe zij die moeten worden aanvragen. Alle studenten met een geldige dyslexieverklaring hebben recht op verlenging van tijd bij tentamens (25 procent extra tijd) en tentamens op A3-formaat.

Studenten kunnen verdergaande vormen van ondersteuning krijgen als de dyslexieverklaring daarvoor aanwijzingen bevat. Als extra ondersteuning kunnen studenten ook gebruik maken van hulpmiddelen als de readingpen, de daisy-speler of een tekst-naar-spraakprogramma (Kurzweil). De examen(advies)commissie (of de directeur van het betrokken instituut) beslist of dergelijke voorzieningen daadwerkelijk geboden kunnen worden. De reden voor ondersteuning wordt overigens niet door de Tentamenbureaus – systematisch – geregistreerd; primaire zorg is de logistieke ondersteuning.

Bij persoonlijke/psychische problemen die het functioneren in de studie beïnvloeden, kunnen studenten zich wenden tot de *studentenpsycholoog*. Het traject van de studentenpsychologen kan bestaan uit een begeleidingstraject met individuele gesprekken, groepsbijeenkomsten of doorverwijzing naar externe begeleiding.

Met klachten over onbehoorlijke gedragingen of situaties binnen de HAN kunnen studenten terecht bij een onafhankelijke *ombudsman*. Zijn rol is bemiddelend.

Het *HAN Studiewisselpunt* begeleidt studenten die twijfelen over hun studiekeuze en die van studie willen wisselen. Er worden persoonlijke studiekeuzegesprekken of een workshop Studiekeuze geboden.

Studenten kunnen – via het decanaat – *bij bijzondere omstandigheden financiële ondersteuning* krijgen, zoals:

- Studiefinanciering (DUO). Studenten kunnen verlenging van de prestatiebeurs krijgen als ze door ziekte of functiebeperking studievertraging oplopen in de prestatiebeursperiode.
- Financiële steun uit het Profileringsfonds van de HAN: voor studenten die door ziekte, functiebeperking, zwangerschap en bevalling of door bijzondere familieomstandigheden aantoonbare studievertraging oplopen.

- Financiële noodsituaties. In geval van acute en incidentele financiële nood kunnen studenten een beroep doen op het noodfonds van de HAN. In een aantal financiële noodsituaties kunnen studenten een beroep doen op een particulier fonds.

### 4.3 Stand van zaken

#### *Beleid: aandacht voor studeren met een ondersteuningsbehoefte*

In het begin van dit hoofdstuk is het beleid van de HAN ten aanzien van studeren met een functiebeperking beschreven. In de enquête onder (senior) slb'ers is gevraagd in welke mate er bij de opleiding aandacht is voor specifieke begeleiding en voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte. Daarnaast is gevraagd naar de aanwezigheid van een specifiek beleidsplan of afspraken hierover.

*Tabel 6 – Aandacht/afspraken/beleidsplan voor specifieke begeleiding en voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte (percentages, bron: enquête slb, N-max = 139)*

	Aandacht in specifieke begeleiding en voorzieningen			Aanwezigheid specifiek beleidsplan/ afspraken		
	<i>Niet</i>	<i>Tussen</i> <sup>16</sup>	<i>Wel</i>	<i>Ja</i>	<i>Nee</i>	<i>Onbekend</i>
Dyslexie	9	25	65	67	8	25
Fysieke problemen	15	28	57	31	19	50
Psychische problemen	18	27	55	29	18	53
Externe factoren	17	26	57	24	20	56
Persoonlijke factoren	16	20	64	25	21	54

Volgens het merendeel van de (senior) slb'ers is er bij hun opleiding aandacht voor specifieke begeleiding en voorzieningen voor studenten met ondersteuningsbehoefte. Afhankelijk van het type ondersteuningsbehoefte antwoordt tussen de 55 en 65 procent positief. Er zijn geen significante verschillen tussen faculteiten gevonden.

Er bestaat binnen de HAN een specifiek dyslexieprotocol, maar over andere problemen zijn er HAN breed geen specifieke afspraken gemaakt. Wel is in het beleidsplan opgenomen dat de HAN ervoor kiest om de toekenning van voorzieningen zo dicht mogelijk bij de student te laten plaatsvinden. In elk individueel geval zal moeten worden bekeken welke voorzieningen noodzakelijk en gewenst zijn en welke mogelijkheden de hogeschool heeft om deze voorzieningen te realiseren. De slb'er en vooral de senior slb'er heeft hierin een belangrijke rol.

Op de vraag of er een specifiek beleidsplan (of afspraken) voor bepaalde ondersteuningsbehoeften bestaat, antwoordt ruim de helft van de slb'ers dat zij daarmee onbekend zijn. Alleen dyslexie vormt een uitzondering: twee derde van de slb'ers geeft aan dat er voor dyslexie een beleidsplan of afspraken zijn gemaakt. Een minderheid, hoewel toch nog een kwart, geeft aan dat niet te weten.

<sup>16</sup> De antwoorden zijn gegeven op een vijfpuntschaal, waarbij in de tabel de twee laagste en twee hoogste antwoordmogelijkheden zijn samengenomen in 'niet' en 'wel'. De middenscore op de vijfpuntschaal is aangeduid als 'tussen'.



### *Begeleiding: zicht op de ondersteuningsbehoefte van studenten*

Een van de doelen van de HAN is het optimaliseren van de toegankelijkheid van het onderwijs. Daarbij wordt groot belang gehecht aan vroegtijdige en effectieve signalering en aanpak van belemmeringen, dat wil zeggen *zicht op de ondersteuningsbehoefte van studenten*. In de vorige paragraaf is de door de HAN voorgestelde wijze van begeleiding beschreven. Onderstaande geeft de stand van zaken op dit punt aan, uitgaande van de gegevens uit de enquête onder (senior) slb'ers en studenten.

- Dertig procent van de studenten in het onderzoek heeft voorafgaand aan de inschrijving voor de studie de HAN benaderd met vragen over studeren met een ondersteuningsbehoefte. De helft van hen (54 procent) was tevreden over de wijze waarop zij daarbij werden geholpen. Een groot deel van de (senior) slb'ers weet niet of studenten bij hun aanmelding of (mogelijk) intakegesprek naar hun ondersteuningsbehoefte wordt gevraagd.
- Het overgrote deel van de studenten (92 procent) heeft zelf initiatief genomen om de eigen ondersteuningsbehoefte bij de HAN kenbaar te maken. Volgens de meeste studenten (70-80 procent) heeft de HAN bij de aanmelding - of intake - niet expliciet naar de ondersteuningsbehoefte gevraagd.
- Studenten met dyslexie nemen vaker zelf initiatief dan studenten met psychische problematiek of met problemen door externe factoren. Meer dan de helft van de studenten meldt zijn of haar ondersteuningsbehoefte tijdens de studieloopbaanbegeleiding. Een veel kleiner deel (20 procent) deed dat bij aanmelding – of intake<sup>17</sup> - voordat ze met de studie zijn begonnen (zie bijlagen).
- Volgens de meerderheid van de (senior) slb'ers worden studenten bij het eerste gesprek en verdere gesprekken in het kader van de studieloopbaanbegeleiding naar hun ondersteuningsbehoefte gevraagd. Opvallend is hier dat dit voor een deel van de (senior) slb'ers (10-15 procent) onbekend is en dat een klein deel zegt dat het niet gebeurt (7-8 procent) (zie Tabel 7). Van de studenten geeft twee derde aan dat zij expliciet naar hun ondersteuningsbehoefte zijn gevraagd in het eerste gesprek met hun slb'er en tijdens verdere studieloopbaanbegeleiding.<sup>18</sup>

*Tabel 7 – Wijze waarop ondersteuningsbehoefte bij studenten volgens slb'ers wordt achterhaald (percentages, bron: enquête slb, N-max = 109)*

Wordt studenten expliciet gevraagd naar hun ondersteuningsbehoefte bij:	Ja	Nee	Weet niet, niet bekend
Aanmelding	44	16	40
Intakegesprek	48	16	36
Eerste gesprek studieloopbaanbegeleiding	83	7	10
Verdere studieloopbaanbegeleiding tijdens studie	77	8	15

Studenten dienen vooral bewijsvoering aan te leveren waar het gaat om de vraag naar ondersteuning bij dyslexie. Bij fysieke en psychische problemen gebeurt dat in veel mindere mate. Studenten hoeven het minst vaak bewijsvoering aan te leveren indien zij ondersteuning wensen

17 Slechts een klein deel van de studenten in het onderzoek (15%, n=14) heeft vanwege zijn of haar ondersteuningsbehoefte een speciale intake/intakegesprek gehad.

18 Van studenten bij wie sprake was van een ondersteuningsbehoefte (n-max=62-82).

bij problemen door externe en persoonlijke factoren (zie Tabel 8). Er zijn op dit punt geen verschillen tussen de faculteiten gevonden.

*Tabel 8 – Mate waarin studenten (schriftelijke) bewijsvoering aanleveren indien zij ondersteuning wensen, volgens (senior) slb'ers en studenten (percentages, bron: enquête slb, N = 119, enquête studenten N = wisselend per item)*

Bewijsvoering nodig volgens slb'ers	Nooit/zelden	Soms	Meestal/altijd
Dyslexie	1	2	97
Fysieke problemen	21	24	55
Psychische problemen	27	33	40
Externe factoren	43	33	24
Persoonlijke factoren	45	33	22
Bewijsvoering aangeleverd volgens studenten	Nee	Ja	
Dyslexie	32	68	
Fysieke problemen	76	24	
Psychische problemen	76	24	
Externe factoren	94	6	
Persoonlijke factoren	85	15	
Student kreeg voldoende snel en duidelijk antwoord op verzoeken voor ondersteuning, faciliteiten of aanpassing	24	76	

#### *Gehanteerde begeleidingsmodellen binnen de HAN*

Studenten op de HAN krijgen binnen de opleiding ondersteuning van de slb'er en indien nodig door een senior slb'er. Volgens de meerderheid van de (senior) slb'ers (71 procent) zijn bij de opleiding afspraken gemaakt over het doorverwijzen van studenten naar senior slb'ers. Slb'ers verwijzen vooral door bij problematiek waarbij zij onvoldoende kennis hebben (92 procent) en bij verdergaande (85 procent) en specifieke problematiek (82 procent) (zie bijlagen). Een klein deel (13 procent) van de senior slb'ers meent dat slb'ers studenten met ondersteuningsbehoefte te weinig doorverwijzen en eveneens een klein deel (10 procent) meent dat er te veel wordt doorverwezen.

Binnen de HAN worden verschillende begeleidingsmodellen gebruikt, zoals wordt beschreven in Tabel 9. Uit opmerkingen van respondenten (enquête en focusgroepen) blijkt bijvoorbeeld dat bij enkele opleidingen binnen de faculteit GGM de student (meer) vrijheid heeft in de keuze voor de slb'er.

Van de (senior) slb'ers begeleidt 26 procent studenten in het eerste jaar, 33 procent begeleidt studenten in de hoofdfase en 41 procent begeleidt studenten in alle fasen van de studie.

*Tabel 9 – Kenmerken modellen studieloopbaanbegeleiding bij de HAN (enquête slb, N = 121).*

Kenmerken begeleidingsmodel	%
In de propedeuse krijgen <u>alle studenten</u> van een klas dezelfde slb'er.	74
In de hoofdfase houdt de student tot en met het afstuderen dezelfde slb'er	60
De student houdt dezelfde slb'er gedurende de hele opleiding.	22
Bij verdergaande problematiek of vragen van specifieke aard verwijst de slb'er door naar de senior slb'er	93
De studieloopbaanbegeleiding is anders georganiseerd	7

### *Doelen van de begeleiding*

Het beleid van de HAN is er onder andere op gericht om de toegankelijkheid van het onderwijs voor studenten met een functiebeperking te verbeteren en de studievertraging te beperken. Subdoel daarbij is het verder verbeteren van de aansluiting op het arbeidsproces dat na de studie volgt.

- Volgens de helft (53 procent) van de (senior) slb'ers is er binnen de opleiding beleid gericht op het voorkomen van (dreigende) uitval van studenten, meer dan een kwart heeft daar geen zicht op (28 procent). Volgens ruim twee derde (68 procent) wordt bij dreigende uitval actief nagegaan in hoeverre de student een ondersteuningsbehoefte heeft.
- Het ondersteuningsaanbod van de HAN is volgens de (senior) slb'ers vooral gericht op het volgen van de opleiding (84 procent). Dat geldt in veel minder mate voor de stage (48 procent) en nauwelijks voor de overgang van de studie naar werk (8%) of vervolgopleiding (17%).

### *Voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte*

Studenten met een ondersteuningsbehoefte kunnen binnen de HAN gebruik maken van diverse voorzieningen. Aan de slb'ers is gevraagd hoeveel procent van de studenten met ondersteuningsbehoefte die zij in begeleiding hebben, gebruik maakt van bepaalde voorzieningen. Tabel 10 geeft daarvan een overzicht. Ter vergelijking is ook het antwoord van de studenten zelf in de tabel opgenomen (op basis van de studentenenquête).

*Tabel 10 – Gebruik van voorzieningen door studenten met ondersteuningsbehoefte, volgens (senior) slb'ers en studenten (percentages)*

	Gebruik volgens slb'ers	Gebruik volgens studenten
1. Aanpassingen in de toegankelijkheid van gebouwen	3	6
2. Hulpmiddelen en faciliteiten om onderwijs te volgen	21	15
3. Tentamenfaciliteiten	64	48
- Meer tijd		42
4. Alternatieven in het studieprogramma	41	26
5. Extra studiebegeleiding	64	38
- Meer studievoortgangsgesprekken		24
6. Begeleiding bij stages	17	11
7. Financiële voorzieningen gerelateerd aan studie	12	11
8. Tijdelijk uitschrijven	12	7
9. Doorverwijzing	51	30
- Naar studentenpsycholoog		22
10. Begeleiding bij de overgang van studie naar werk	3	2
11. Afwijken negatief Bindend Studieadvies	11	10
12. Bemiddelen voor studenten (bijvoorbeeld door slb'er bij docenten)	20	33
13. Andere ondersteuning	5	15

Bron: Enquêtes slb'ers (n-max=126) en studenten (n-max=91)

- Studenten met een ondersteuningsbehoefte maken vooral gebruik gemaakt van:
  - Tentamenfaciliteiten (vooral door studenten met dyslexie).
  - Extra studiebegeleiding.
  - Doorverwijzing (vooral door studenten met psychische problemen en studenten met problemen door persoonlijke factoren).
  - Alternatieven in het studieprogramma (vooral door studenten met fysieke problemen).
- Vooral studenten wijzen daarnaast op bemiddeling van slb'ers. Studenten met psychische problemen en problemen door persoonlijke factoren maken vaker gebruik van extra begeleiding bij stages.

Bij de Tentamenbureaus zijn gegevens opgevraagd over het aantal studenten dat in het studiejaar 2015-2016 (tot het voorjaar 2016) tentamenfaciliteiten heeft aangevraagd.

*Tabel 11 – Aantal HAN studenten dat in studiejaar 2015-2016 (type) tentamenfaciliteiten heeft aangevraagd*

Tentamenbureau Faculteit	Aantal studenten (t/m periode 3)	Aangevraagde type tentamenfaciliteit (percentages)					
		Extra tijd	A3/ Vergroting	Vergroting	Kurzweil	Laptop	Overig****
FEM*	879	94	9	0	3	10	47
Techniek	517	100	2	7	1	1	1
ICA	156	97	0	12	1	9	1
GGM**	406	94	19	0	13	19	51
Educatie***	223	91	8	13	1	4	23
Totaal	2.181						

\* FEM: gegevens beschikbaar van tentamenperiode 3 2014-2015 t/m tentamenperiode 3 2015-2016.

\*\* GGM: tevens informatie beschikbaar van alle studenten ingestroomd vanaf studiejaar 2008-2009.

\*\*\* Educatie: Van Pabo Arnhem zijn alleen gegevens beschikbaar van tentamenperiode 3 2015-2016, geen informatie over begin datum geboden ondersteuning (n=26). Van ILS zijn alleen gegevens beschikbaar van in studiejaar 2015-2016 ingestroomde studenten (n=85), geen informatie over ouderejaars studenten.

\*\*\*\* Overige: diversiteit aan tentamenfaciliteiten als bijvoorbeeld aparte ruimte, mogelijkheid toiletbezoek, gebruik woordenboek.

*Uit de focusgroepen met slb'ers....*

Enkele (senior) slb'ers geven aan dat zij van de tentamenbureaus soms te horen krijgen dat studenten niet altijd gebruik maken van de faciliteiten die worden aangevraagd. Slb'ers zouden daar, volgens het tentamenbureau, wat in moeten doen. De slb'ers vinden zelf van niet. *“Bij wie ligt de verantwoordelijkheid voor het gebruik maken van de faciliteit.” “Mijn zorg als slb'er is de begeleiding, niet het zorgen voor de juiste informatie.”*

Resumerend kan worden vastgesteld dat de voorzieningen die de HAN biedt voor studenten met een ondersteuningsbehoefte verschillend benut worden. Het accent ligt op de tentamenfaciliteiten en de begeleiding door de studieloopbaanbegeleiders. In het volgende hoofdstuk wordt een analyse gemaakt van het aanbod en gebruik van de ondersteuningsmogelijkheden.



## 5 De analyse

In dit hoofdstuk wordt een analyse gemaakt van de ondersteuning, zowel in beleid als in de uitvoering. Daarbij wordt speciaal gekeken naar de bevindingen die in het vooronderzoek zijn gebleken.

In het vooronderzoek is op basis van interviews, zowel op het niveau van afzonderlijke opleidingen als van de HAN-breed, geconstateerd dat er een grote diversiteit bestaat in de wijze waarop de ondersteuning voor studenten wordt ingevuld. Daarbij werd ook vastgesteld dat de verschillen slechts ten dele konden worden verklaard uit bijvoorbeeld de specifieke eisen van de studie of aard van de studentenpopulatie. Voor het grootste deel echter kwamen de bestaande verschillen voort uit andere, niet functionele oorzaken. In dit hoofdstuk worden, ook op basis van de enquêtes en focusgroepen, de bevindingen uit het vooronderzoek nogmaals behandeld en onderbouwd. Daarbij staan de drie belangrijkste uitkomsten van het vooronderzoek centraal:

- Paragraaf 5.2 - Verschillen: maatwerk of willekeur?
- Paragraaf 5.3 - Kwaliteit en capaciteit.
- Paragraaf 5.4 - Registratie en verantwoording.

De kritische analyse laat ook zien dat zaken goed gaan en tot tevredenheid leiden. Deze punten worden nu als eerste besproken in paragraaf 5.1.

### 5.1 De kracht van het ondersteuningsmodel

De HAN is een grote instelling en kiest ervoor om de toekenning van voorzieningen zo dicht mogelijk bij de student te laten plaatsvinden. Uitgangspunt is dat in elk individueel geval wordt bekeken welke voorzieningen noodzakelijk en gewenst zijn en welke mogelijkheden de hogeschool heeft om deze voorzieningen te realiseren. De HAN zet in op contact en begeleiding die passen bij de individuele student en op faciliteiten voor een goede instroom, doorstroom en studievoortgang. Daarbij heeft de studieloopbaanbegeleiding van studenten een centrale rol. De HAN vraagt van studenten inzet, eigen verantwoordelijkheid en de wil om ook het beste uit zichzelf te halen.

In het voorgaande hoofdstuk is geconcludeerd dat de geboden ondersteuning op de HAN voor het grootste deel bestaat uit de begeleiding door de studieloopbaanbegeleiders en uit het gebruik van faciliteiten en voorzieningen. De grote kracht van het model van ondersteuning is de inzet van de slb'ers en de relatie die zij hebben met de student. Die relatie wordt van beide kanten hooggewaardeerd en vormt de basis voor de ondersteuning die de studenten nodig hebben. De positieve waarde van de ondersteuning door de slb'ers kan aan de hand van verschillende aspecten geïllustreerd worden.

Driekwart of meer van de studenten is tevreden over de begeleiding door de studieloopbaanbegeleider, over het begrip dat zij bij de slb'er aantreffen en de tijd die de slb'er heeft voor de begeleiding. Twee derde vindt bovendien dat de slb'er beschikt over voldoende kennis (zie Tabel 12). Studenten zijn vooral tevreden over de persoonlijke begeleiding die ze van hun slb'er krijgen, de

tijd die ze hebben, begrip en kennis van de slb'er.<sup>19</sup> Volgens de meeste studenten heeft hun slb'er voldoende inzicht in wat het betekent om te studeren met een ondersteuningsbehoefte (69 procent). Over hun senior slb'ers zijn de studenten op dit punt minder positief (42 procent). Studenten met een ondersteuningsbehoefte van de faculteit GGM zijn in vergelijking met andere studenten het meest tevreden over de hoeveelheid kennis bij hun (senior) slb'ers.

De hoge percentages van studenten die tevreden zijn, nemen niet weg dat op de genoemde punten een kleine minderheid niet tevreden is. Dat geldt voor een op de tien studenten met een ondersteuningsbehoefte.

*Tabel 12 – Tevredenheid van studenten met een ondersteuningsbehoefte (percentages)*

	Ontevreden	Tevreden
Begeleiding door slb'er	11	77
Tijd die slb'er heeft voor jouw begeleiding	12	75
Voldoende kennis bij slb'er	13	67
Begrip bij slb'er	10	76

Bron: Enquête studenten (n-max=84). 5-puntschaal: 1-2=(zeer) ontevreden 4-5= (zeer) tevreden

Studenten waarderen vooral het persoonlijk contact met hun (senior) slb'ers. Dat blijkt niet alleen uit de enquête, maar kwam ook duidelijk naar voren in de focusgroepen met studenten en met de slb'ers.

*Uit de focusgroepen met slb'ers....*

De slb'ers geven aan dat studenten vooral het persoonlijke contact waarderen. De 'verplichte' twee jaarlijkse contactmomenten worden juist minder gewaardeerd, omdat het niet uitgaat van de persoonlijke behoefte. Studenten willen primair gehoord en gezien worden.

Bepaalde groepen studenten zijn soms moeilijker te bereiken: studenten met lager sociaaleconomische status, met allochtone afkomst, jongens. Sommige studenten mijden het contact met hun slb'er.

De studieloopbaanbegeleiders zien voor zichzelf een grote verantwoordelijkheid in de begeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte. Ze beschouwen zichzelf als eerste aanspreekpunt en vinden het hun taak om studenten te informeren over de ondersteuningsmogelijkheden.

<sup>19</sup> 87 Procent van de studenten met een ondersteuningsbehoefte is in studiejaar 2015-2016 begeleid door een slb'er (n=72), en 21 procent door een senior slb'er (n=17).

Tabel 13 – Meningen van (senior) slb'ers over hun verantwoordelijkheid (percentages)

Opvatting slb'ers	Oneens	Tussen	Eens
Ik ben als slb'er actief gericht op achterhalen OB	4	30	66
Ik ben als slb'er eerste aanspreekpunt	1	4	95
Mijn taak is om studenten te informeren over mogelijkheden	0	11	89

Bron: Enquêtes slb'ers (n-max=122)

Tegenover de betrokkenheid van de studieloopbaanbegeleiders staat een groot beroep op de eigen verantwoordelijkheid van de student. Dat is niet alleen de mening van de slb'ers, ook de studenten zelf delen die opvatting. Meer dan driekwart (77 procent) van de studenten vindt dat zij zelf verantwoordelijk zijn voor het melden van hun ondersteuningsbehoefte.

Tabel 14 – Meningen van (senior) slb'ers en studenten over verantwoordelijkheid achterhalen ondersteuningsbehoefte (OB) en informeren mogelijkheden (percentages)

Opvatting slb'ers	Oneens	Tussen	Eens
Student is zelf verantwoordelijk voor melden OB	5	30	65
Student is goed op de hoogte mogelijkheden	42	42	16
Opleiding heeft grote verantwoordelijkheid achterhalen OB	21	45	35
Opvatting studenten			
Student is zelf verantwoordelijk voor melden van OB	9	14	77
Opleiding heeft grote verantwoordelijkheid achterhalen OB	34	38	28
HAN zou meer ondersteuning bieden als OB bekend is	45	21	35
Ik heb uitgebreide informatie ontvangen over ondersteuningsmogelijkheden bij de HAN	51	28	21

Bron: Enquêtes slb'ers (n-max=122) en studenten (n-max=92)

Bij de eigen verantwoordelijkheid van studenten past de kritische kanttekening dat de informatievoorziening voor studenten door de meeste slb'ers en studenten niet positief wordt beoordeeld. Iets meer dan de helft (51 procent) van de studenten vindt niet dat zij uitgebreid geïnformeerd zijn door de HAN over de ondersteuningsmogelijkheden. Ruim veertig procent van de slb'ers vindt niet dat de studenten goed op de hoogte zijn.

Overigens blijkt dat de aard van de ondersteuningsbehoefte enige invloed heeft op de mate waarin de student zelf verantwoordelijk is voor het melden van een ondersteuningsbehoefte. Bij fysieke problemen vindt meer dan negentig procent dat de student zelf verantwoordelijk is. Bij de andere ondersteuningscategorieën ligt het percentage lager, maar nog altijd op zeventig procent of hoger.



*Tabel 15 – Mate waarin studenten zichzelf verantwoordelijk vinden voor het melden van hun ondersteuningsbehoefte, naar type ondersteuningsbehoefte (OB) (percentages)*

Student is zelf verantwoordelijk voor melden van OB	Oneens	Tussen	Eens
Dyslexie	17	7	77
Fysieke problemen	4	4	91
Psychische/mentale problemen	13	16	71
Extern factoren	4	26	70
Persoonlijke factoren	8	20	73

De tevredenheid van de studenten heeft vooral betrekking op hun relatie met de studieloopbaanbegeleider. Tijdens de focusgroepen bleek dat er ook minder goede ervaringen zijn, maar die hebben meestal niet betrekking op de relatie met de slb'er.

Als de studenten gevraagd wordt in meer algemene termen of de opleiding of de HAN voldoende ondersteuning of informatie biedt, zijn meer studenten kritischer. Zo vindt 28 procent dat de opleiding een grote verantwoordelijkheid heeft om de ondersteuningsbehoefte van de student te achterhalen en vindt 35 procent dat de HAN meer ondersteuning kan bieden als de ondersteuningsbehoefte bekend is. Op de vraag aan de studenten of zij tevreden zijn over het begrip voor hun ondersteuningsbehoefte bij docenten en overige medewerkers op de opleiding antwoord 54 procent positief, maar geeft 25 procent aan ontevreden te zijn. Dat plaatst het positieve oordeel over de rol van de slb'er in perspectief: het gaat vooral over de begeleidingsrol van de slb'er die als sterk punt naar voren komt.

#### *Aanbod aan voorzieningen*

Het aanbod van faciliteiten en voorzieningen voor studenten met een ondersteuningsbehoefte binnen de HAN is breed en is op onderdelen sterk ontwikkeld en wordt over het algemeen als redelijk dekkend beschouwd. Met name waar het gaat om dyslexie, hulpmiddelen en tentamenfaciliteiten, de geschiktheid van gebouwen en de geboden voorziening door de studentenpsychologen.

De volgende tabel laat zien in welke mate de studieloopbaanbegeleiders menen dat de opleiding een passend ondersteuningsaanbod biedt.

*Tabel 16 – Mate waarin de opleiding er volgens (senior) slb'ers in slaagt studenten een passend ondersteuningsaanbod te geven (percentages)*

Type ondersteuningsbehoefte	Niet	Midden	Wel	Onbekend
Dyslexie	5	20	59	16
Fysieke problemen	7	34	35	24
Psychische problemen	18	32	32	18
Externe factoren	14	28	33	26
Persoonlijke factoren	11	29	40	20

Bron: Enquête slb'ers (n-max=104)

Bij fysieke problemen en dyslexie vindt slechts een klein percentage dat er geen passend ondersteuningsaanbod wordt gegeven. Bij de drie overige categorieën van ondersteuningsbehoefte

liggen de percentages ook laag, maar bijvoorbeeld bij psychische problematiek vindt toch 18 procent dat er geen passend aanbod is.

De HAN kan begeleiding bieden voor de meest voorkomende ondersteuningsbehoeften. Men slaagt er volgens de slb'ers het meest in studenten met dyslexie een passend aanbod te geven (meeste studenten, meeste beleid, meeste faciliteiten). Binnen de HAN is er een dyslexieprotocol dat is opgenomen in het HAN-beleidsplan 'Studeren met een functiebeperking'.

*Uit de focusgroepen met slb'ers....*

De (senior) slb'ers zijn erg tevreden met de studentenpsychologen binnen de HAN, het cursusaanbod dat ontwikkeld is en dat deze voorziening nu op centraal niveau binnen de HAN voor studenten toegankelijk is. Het is een winstpunt met een duidelijke meerwaarde. De voorziening wordt gezien als laagdrempelig en veilig voor de studenten.

Studenten zijn vaker tevreden dan ontevreden over de faciliteiten en voorzieningen. Ook hier overheerst het positieve beeld, maar is een (relatief kleine) minderheid ontevreden. Dat richt zich met name op aanpassingen in het onderwijs die de opleiding biedt. Er zijn geen significante verschillen in oordeel naar type ondersteuningsbehoefte van studenten.

De gevonden resultaten uit de studenten enquête stemmen in grote lijn overeen met de bevindingen uit de NSE.

*Tabel 17 – Tevredenheid van studenten met een ondersteuningsbehoefte (percentages)*

	Ontevreden	Tevreden
Beschikbare hulpmiddelen/faciliteiten studie	19	32
Beschikbare hulpmiddelen/faciliteiten tentamens	10	48
Geschiktheid gebouwen	2	49
Aanpassing onderwijs	25	40

Bron: Enquête studenten (n-max=84). 5-puntschaal: 1-2=(zeer) ontevreden 4-5= (zeer) tevreden

*Tabel 18 – Tevredenheid van HAN studenten met een beperking (NSE)*

	Ontevreden	Tevreden
De beschikbare hulpmiddelen en faciliteiten	25	43
De geschiktheid van de gebouwen	9	65
De aanpassingen in het onderwijs die de opleiding biedt	26	43

Bron: NSE 2016 HAN, N tussen 1246 en 1661, 5 puntschaal: 1-2=(zeer) ontevreden 4-5= (zeer) tevreden

*Good practices professionalisering slb'ers*

In het begeleidingsmodel is de kwaliteit van de begeleiding voor een belangrijk deel afhankelijk van de opstelling en deskundigheid van de slb'er. In het model is de senior slb'er een expert met betrekking tot studeren met een ondersteuningsbehoefte op het niveau van de opleiding of het instituut en fungeert de senior slb'er als vraagbaak voor de slb'er. De senior slb'ers geven hun expertise door aan de slb'ers.

In de volgende paragraaf worden op het punt van professionalisering van de slb-functie kritische uitkomsten van het onderzoek getoond. Op dat gebied is nog aanzienlijke verbetering mogelijk. Dat neemt echter niet weg dat in het onderzoek ook goede voorbeelden zijn aangetroffen van professionalisering. De studieloopbaanbegeleiders zelf hechten vaak veel belang aan het delen van elkaars kennis en ervaringen, zo wordt duidelijk gemeld door de deelnemers aan de focusgroepen. Dat gebeurt lang niet bij alle opleidingen en zeker niet altijd in even grote mate. Veel kennisdeling gebeurt voornamelijk informeel, laagdrempelig binnen de opleiding en het instituut. Wel worden in de focusgroepen goede voorbeelden genoemd zoals de intervisie tussen slb'er bij de studies Built Environment en Facility Management en de coachingstrajecten met beginnende en ervaren slb'ers bij Voeding en Diëtetiek en Built Environment.

## 5.2 Verschillen: maatwerk of willekeur?

In deze paragraaf wordt aan de hand van verschillende onderzoeksuitkomsten getoond op welke wijze de ondersteuning binnen de HAN is georganiseerd.

In hoofdstuk 2 (par. 2.2, Tabel 1) is getoond dat het aantal studieloopbaanbegeleiders en senior-slb'ers sterk verschilt per faculteit. De hoge uitschieters daargelaten, loopt de ratio slb'er/student uiteen van 15/1 tot 40/1. De extreem hoge aantallen, onder meer bij de faculteit FEM, zijn waarschijnlijk te wijten aan een onvolledige registratie van slb'ers, waardoor die voor het onderzoek niet zichtbaar zijn geworden.

In de volgende tabellen laten we voor de slb'ers en de senior-slb'ers afzonderlijk zien hoeveel uur per week zij werken, hoeveel studenten zij begeleiden en hoeveel studenten met een ondersteuningsbehoefte zij begeleiden (in het lopende studiejaar). Daarbij kijken we niet alleen naar de gemiddelden, maar ook naar de spreiding (standaarddeviatie, SD) en naar de laagste en hoogste score. Respondenten die zowel slb'er zijn als senior-slb'er, worden in de tabellen alleen als senior-slb'ers opgenomen.

In de tabellen worden de gegevens uitgesplitst naar de vier faculteiten. Omdat de respons per faculteit verschilt (zie par. 2.2) wordt geen gemiddelde voor de HAN als geheel weer gegeven.

Tabel 19 – Hoeveel uur per week werkt u als studieloopbaanbegeleider

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	3,5	2,1	1,0	8,0	13
Techniek	4,6	6,5	0,5	24,0	18
Educatie	2,6	1,5	0,5	8,0	29
GGM	3,0	2,1	0,1	10,0	62

Bron: Enquête slb'ers

Tabel 20 – Hoeveel uur per week werkt u als senior-studieloopbaanbegeleider

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	11,6	6,3	2,0	25,0	19
Techniek	9,4	12,3	1,0	40,0	13
Educatie	4,3	4,9	1,0	10,0	3
GGM	5,4	4,6	1,0	16,0	29

Bron: Enquête slb'ers

Studieloopbaanbegeleiders werken gemiddeld enkele uren per week aan hun taak. De overige uren zijn zij (meestal) als docent werkzaam. Het gaat, in uren gemeten, om een beperkte taak van gemiddeld tussen 2,6 en 4,6 uur per week. Daarbij moet worden opgemerkt dat de spreiding rond het gemiddelde relatief groot is en dat de slb-taak dus vaak ook nog minder dan 2-4 uur per week omvat.

De verschillen in urenomvang zijn voor de senior-slb'ers aanzienlijk groter, zowel tussen als binnen de faculteiten. Hoewel de senior-slb'er als expert geldt binnen de begeleidingsstructuur, kan het ook bij senior-slb gaan om een beperkte taakomvang van een of enkele uren per week.

Tabel 21 – Hoeveel studenten begeleidt u als studieloopbaanbegeleider dit studiejaar

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	35	10	25	50	12
Techniek	27	18	6	70	17
Educatie	24	13	10	60	29
GGM	34	22	4	90	62

Bron: Enquête slb'ers

Tabel 22 – Hoeveel studenten begeleidt u als senior-studieloopbaanbegeleider dit studiejaar

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	192	110	50	400	16
Techniek	32	55	2	200	12
Educatie	10	-	10	10	1
GGM	42	45	0	170	24

Bron: Enquête slb'ers

Het totaal aantal studenten (ongeacht ondersteuningsbehoefte) dat de slb'ers begeleiden ligt rond de dertig gemiddeld, maar ook hier lopen de aantallen sterk uiteen, tot een maximum van 90 studenten per slb'er. Het aantal studenten dat een senior-slb'er begeleidt, ligt hoger en kent een nog veel grotere spreiding.

Tabel 23 – Hoeveel studenten met een ondersteuningsbehoefte begeleidt u als studieloopbaanbegeleider dit studiejaar

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	5	3	0	10	12
Techniek	7	8	0	25	17
Educatie	5	3	0	15	28
GGM	8	10	1	70	59

Bron: Enquête slb'ers

Tabel 24 – Hoeveel studenten met een ondersteuningsbehoefte begeleidt u als senior-studieloopbaanbegeleider dit studiejaar

	Gemiddeld	SD	Minimum	Maximum	N =
FEM	47	37	7	125	13
Techniek	24	56	2	200	12
Educatie	10	-	10	10	1
GGM	22	25	0	100	25

Bron: Enquête slb'ers

Bij de faculteiten GGM en Techniek hebben de slb'ers gemiddeld de meeste studenten met een ondersteuningsbehoefte in begeleiding.

Een slb'er bij GGM heeft gemiddeld drie uur per week beschikbaar voor de begeleiding van gemiddeld 42 studenten, waarvan gemiddeld acht met een ondersteuningsbehoefte.

Een slb'er bij Techniek heeft gemiddeld 4,6 uur per week beschikbaar voor de begeleiding van gemiddeld 27 studenten, waarvan gemiddeld zeven met een ondersteuningsbehoefte.

De meeste studieloopbaanbegeleiders (75 procent) en ook de meeste senior-slb'ers krijgen geen extra tijd beschikbaar voor de begeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte. De ondersteuning die deze studenten vragen, moet dus voor de meeste slb'ers uit het normaal beschikbare aantal uren komen.

De toewijzing van studenten aan de slb'er verschilt per faculteit. Bij alle opleidingen van FEM en de meeste opleidingen van Educatie en GGM krijgen in de propedeuse alle studenten in een klas dezelfde slb'er. Bij Techniek geldt dat in minder dan de helft van de gevallen. Bij Techniek behoudt een deel van de studenten een vaste slb'er voor de hele opleiding. Bij FEM en GGM komt dat veel minder vaak voor en bij Educatie niet.

In de enquête onder studieloopbaanbegeleiders is ook gevraagd in welke mate studenten van bepaalde voorzieningen gebruik maken. De volgende tabel laat voor drie voorzieningen de verschillen en overeenkomsten tussen de faculteiten zien.

Tabel 25 – Mate waarin studenten met een ondersteuningsbehoefte gebruik maken van een bepaalde voorziening (percentages, vijfpuntschaal, middenscore wordt niet getoond)

	Zelden/nooit	(Heel) vaak	N =
<i>Alternatieven in het studieprogramma (zoals spreiding studiestof, andere opdrachten, verlenging studieduur, extra tijd, of andere ondersteuning)</i>			
FEM	57	21	14
Techniek	26	42	19
Educatie	19	38	21
GGM	24	46	68
<i>Extra studiebegeleiding (zoals meer studievoortgangsgesprekken, hulp bij planning, hulp bij motivatieproblemen, gespecialiseerde studiebegeleiding, inzet van buddy's, andere vormen van ondersteuning bij studiebegeleiding)</i>			
FEM	21	36	14
Techniek	5	79	19
Educatie	5	73	22
GGM	10	62	69
<i>Begeleiding bij stages (zoals meer begeleiding, meer begeleidingstijd, andere vormen van begeleiding)</i>			
FEM	79	0	14
Techniek	35	18	17
Educatie	40	10	20
GGM	37	22	67

Bron: Enquête slb'ers

De tabel bevestigt het beeld dat in de vorige paragraaf naar voren kwam, namelijk dat de ondersteuning met name bestaat uit het bieden van extra begeleiding (en tentamenfaciliteiten), maar veel minder uit aanpassing in het onderwijsprogramma en nog minder uit extra ondersteuning bij de stage. De tabel wordt met name getoond om te laten zien dat er aanzienlijke verschillen tussen de faculteiten bestaan.

De gepresenteerde gegevens laten zien dat de faculteiten (en daarbinnen de onderdelen) verschillend omgaan met de (financiële) mogelijkheden die zij hebben voor studieloopbaanbegeleiding. Dat geldt niet alleen voor de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte, maar voor de begeleiding van alle studenten.

Uit de gesprekken in de focusgroepen komt naar voren dat de keuzes voor toewijzing van slb-uren (of -taken) zeer verschillend gemaakt worden. Soms wordt de slb-taak verdeeld over alle docenten, soms over een deel en soms kunnen docenten zich al of niet daarvoor aanmelden. De grote spreiding in het aantal uren per week per slb'er wijst erop dat ook in de omvang van de taak per docent op verschillende manieren keuzes worden gemaakt. Daaraan gekoppeld is de keuze voor een vaste slb'er per klas of per student. Bij sommige opleidingen wordt het niet wenselijk gevonden dat de slb'er tevens docent is van de studenten in verband met tegenstrijdigheid in de rollen van docent (beoordelaar) en slb'er (vertrouwenspersoon). Bij andere opleidingen kiest men er juist voor om de docent van een klas ook de slb-taak te laten uitvoeren, omdat er dan meer contact is tussen slb'er en studenten.

*Uit de focusgroepen met studenten...*

Over het algemeen zijn de studenten tevreden over de ondersteuning, maar verschillen tussen opleidingen blijken ook duidelijk uit de gesprekken met de studenten.

Zo heeft een van de studenten vanwege haar aandoening (fysieke problemen met chronische ontstekingen) bij haar opleiding aangegeven ondersteuning te wensen, met name waar het gaat om meer flexibiliteit in haar opleiding. Ze geeft letterlijk aan dat er weinig begrip voor haar situatie was en ze 'van het kastje naar de muur' werd gestuurd. Ook geeft ze aan dat er voor klasgenoten met bijvoorbeeld psychische problemen weinig begrip was. "Ik zie mijn slb'er maar 15 minuten per semester en de boodschap was dat ik het maar met mijn docenten moet regelen. Dat lukt niet omdat onduidelijk is wat precies geregeld kan worden en bij wie ze daarvoor moeten zijn".

Een andere student had in het begin van zijn studie behoefte aan extra ondersteuning op het gebied van Nederlands. Zijn slb'er hielp hem hier goed mee, maar de ondersteuning vanuit het Talencentrum bleek telkens niet door te gaan vanwege te weinig aanmeldingen.

Een student – met onder meer schrijfproblemen door aangeboren hersenletsel en dyslexie - vertelt over zijn ervaringen met de examencommissie aan het begin van zijn studie. Zijn verzoek voor uitgebreide aanpassingen bij de tentamens werd in eerste instantie afgewezen. Na het verzoek om diverse en gedetailleerde documenten over zijn problematiek en mondelinge toelichting van de student bij de commissie, werd de gewenste ondersteuning uiteindelijk toegekend. De student heeft dit proces als heel vervelend, bijna als een strijd, ervaren. "Ik heb echt moeten vechten voor het gebruik van Kurzweil". Over de verdere begeleiding is hij overigens tevreden.

*Uit de focusgroepen met slb'ers...*

Over het algemeen kunnen docenten aangeven of de taak of rol als slb'er hen ligt maar in principe kan iedere docent bij de HAN slb'er zijn. Soms worden er organisatorische en pragmatische keuzes gemaakt bijvoorbeeld als er te veel studenten zijn waardoor de taak 'wordt opgedrongen'. Dit wordt jammer gevonden, maar tegelijkertijd ziet men ook geen goed alternatief.

Er wordt opgemerkt dat de HAN de slb'er een belangrijke rol toekent in de begeleiding van studenten, maar dat er bij sollicitaties vooral naar de vakvaardigheden van een docent wordt gekeken en niet naar de slb-kwaliteiten. Bovendien worden de professionaliseringsmogelijkheden structureel te beperkt gevonden.

Het delen van kennis en ervaring wordt belangrijk gevonden. Als intervisie en kennisdeling plaatsvinden, gebeurt dat over het algemeen binnen een opleiding of binnen het instituut en is het gericht op bespreking van casuïstiek; het is laagdrempelig. Op overstijgend niveau vindt dat nauwelijks plaats en alleen door senior slb'ers.

Aan de ene kant is er sprake van verschillende keuzes die op het niveau van de opleidingen gemaakt worden, aan de andere kant is duidelijk dat de keuzes van de docenten die de slb-taak uitvoeren een grote stempel op de werkverdeling drukken. Uit de gesprekken met de slb'ers blijkt dat hun persoonlijke voorkeuren en mogelijkheden een grote rol spelen in de mate waarin zij de taak oppakken en de wijze waarop die wordt uitgevoerd.

In de volgende paragraaf gaan we nader in op rol van de individuele slb'er en de relatie tussen de grote onderlinge verschillen en de kwaliteit van de ondersteuning.

### 5.3 Kwaliteit en capaciteit

Tegenover de gebleken tevredenheid van studenten over de begeleiding door de slb'er staan signalen dat de professionaliteit en daarmee kwaliteit van de ondersteuning nog onvoldoende ontwikkeld zijn. Daarmee wordt nadrukkelijk niet bedoeld op de persoonlijke betrokkenheid en inzet van de studieloopbaanbegeleider. De uitkomsten van de enquête, maar ook de gesprekken in de focusgroepen, laten zien dat juist daarin een kracht van de ondersteuning ligt: de persoonlijke aandacht van de slb'er voor de student. Zoals aangegeven is de tevredenheid op dit punt groot.

Maar zoals hierna zal blijken, compenseert de persoonlijke betrokkenheid van de slb'er voor een deel voor kwaliteit en capaciteit die nodig is voor de ondersteuning.

Uit het onderzoek komen verschillende tekortkomingen in de ondersteuning naar voren, waarbij wordt aangetekend dat deze tekortkomingen lang niet altijd en overal optreden, omdat – zoals aangegeven – de onderlinge verschillen groot zijn.

#### *Handelingsverlegenheid*

Hiervoor is al gewezen op de duidelijke afspraken die binnen de HAN zijn gemaakt over de omgang met dyslexie. Er zijn richtlijnen die de slb'ers houvast bieden. De beschikbare faciliteiten zijn bekend en worden blijkens de cijfers veelvuldig ingezet. Dat is anders waar het gaat over problemen van complexere aard, met name op psychisch en psychosociaal vlak. Slb'ers geven aan dat zij in deze gevallen weinig houvast hebben en moeilijker kunnen bepalen hoever de begeleiding kan, moet of mag gaan. Ook is het onduidelijk welke mogelijkheden er buiten de eigen inzet van de slb'ers zijn. Opmerkelijk is het grote aandeel (senior) slb'ers dat niet weet of er specifieke afspraken over begeleiding en voorzieningen zijn gemaakt voor studenten met specifieke ondersteuningsbehoeften. Onbekendheid komt voor bij zowel slb'ers als senior slb'ers, maar slb'ers zijn duidelijk vaker onbekend met het bestaan van een specifiek beleidsplan (uitgezonderd afspraken over dyslexie).

#### *Problemen in de studie*

Juist bij de genoemde problematieken ondervinden studenten problemen in hun studieloopbaan. Volgens de (senior) slb'ers hebben studenten met psychische/mentale problemen en in iets mindere mate ook studenten met problemen door persoonlijke factoren de meeste problemen tijdens hun studie (op genoemde punten, zie Tabel 26)).

Ook ongeveer 30 tot 40 procent van de studenten geeft aan op diverse momenten gedurende de studie problemen te ondervinden door zijn of haar ondersteuningsbehoefte (Tabel 27). Studenten met fysieke problemen geven vaker aan problemen te hebben tijdens de start van hun opleiding. Bij studenten met psychische problemen en persoonlijke problemen gaat het vaker om problemen met het vinden of behouden van een stageplaats. Studenten met problemen vanwege externe factoren hebben vaker problemen in relatie tot het bindend studieadvies en bij de overgang naar werk.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Bij de resultaten van studenten met problemen vanwege externe factoren dient rekening gehouden te worden met het geringe aantal studenten dat in deze groep vertegenwoordigd is.



Tabel 26 – Aandeel (senior) slb'ers dat meent dat studenten met ondersteuningsbehoefte vaker problemen ervaren t.o.v. andere studenten (percentages)

Type OB	Studievertra- ging	Overgang 2- 3	Stage vin- den, behou- den	Stage afron- den	Afstuderen	Vinden pas- send werk	Uitval
Dyslexie	20	14	2	10	15	3	7
Fysieke problemen	44	29	14	20	17	8	18
Psychische problemen	63	48	25	45	31	10	37
Externe factoren	47	37	13	28	27	6	20
Persoonlijke factoren	56	44	18	39	31	9	30
n=100%	106	104	101	105	103	81	104

Bron: Enquête slb'ers

Tabel 27 – Mate waarin studenten door hun ondersteuningsbehoefte problemen ondervinden (percentages)

Problemen bij:	Niet	Tussen	Wel	N=100%
De aanmelding of intake van je opleiding	90	1	9	67
De start van je opleiding	74	7	19	73
In het eerste jaar van je opleiding	41	19	40	75
Het bindend studieadvies	69	6	25	67
De overgang naar het tweede en/of derde leerjaar	55	9	35	65
Het vinden, krijgen en/of behouden van stageplaats	68	11	21	71
Het succesvol afronden van de stage	52	11	37	65
Het afronden van je opleiding/ je afstuderen	40	9	51	43
De overgang naar werk	88	8	4	26
De overgang naar een vervolgopleiding	85	8	8	26

Bron: Enquête studenten

#### Ondersteuning bij stage en overgang naar werk

Terwijl een deel van de studenten met ondersteuningsbehoefte aangeeft problemen te ondervinden bij de stage en in de laatste fase van de studie, is de ondersteuning van slb'ers is nauwelijks gericht op de overgang van de studie naar werk of vervolgopleiding. Het grootste deel van de (senior) slb'ers heeft geen zicht op de deze overgang van studenten met een ondersteuningsbehoefte.

Tabel 28 – Mate waarin (senior) slb'ers zicht hebben op overgang naar studie of werk van dat studenten met ondersteuningsbehoefte (percentages)

Slb'er heeft zicht op:	Niet	Midden	Wel	Onbekend
Waar studenten met OB terecht komen als zij hun studie af hebben gerond?	35	8	7	50
Hoe snel deze studenten werk vinden?	38	2	7	53
Of dat vanuit opleiding gemonitord wordt?	41	n.v.t.	15	44

Bron: Enquête slb'ers (n-max=105)

*Uit de focusgroepen met slb'ers...*

Begeleiding naar werk is geen onderdeel van het takenpakket van de (senior) slb'ers. Als het gebeurt, dan heeft dat erg te maken met de persoonlijk inzet van docenten. Zo wordt het voorbeeld gegeven van een student met ASS-problematiek, aan wie binnen het lectoraat van de eigen opleiding een baan is aangeboden.

*Problemen rondom de signalering*

Hiervoor is beschreven dat studenten een grote eigen verantwoordelijkheid hebben voor het kenbaar maken van hun ondersteuningsbehoefte. In de meeste gevallen komt dit in het eerste contact met de studieloopbaanbegeleider aan de orde, soms ook later tijdens de studie. De meeste slb'ers (83 procent) geven dan ook aan dat zij direct in het eerste gesprek op de hoogte zijn van de ondersteuningsbehoefte van de student. Dat geldt voor de studenten die zij in begeleiding hebben vanwege een ondersteuningsbehoefte. Het blijkt echter dat een beperkt deel van de studenten vindt dat de opleidingen op dit punt een grotere verantwoordelijkheid moet nemen (zie paragraaf 5.1), ook een deel van de slb'ers vindt dat. Tussen 30 en 40 procent van de slb'ers weet niet of studenten bij aanmelding of intakegesprek worden bevraagd naar ondersteuningsbehoefte. Men heeft waarschijnlijk het proces elders in organisatie niet goed in beeld.

In de voorgaande paragraaf is beschreven dat de informatievoorziening voor studenten over de ondersteuningsmogelijkheden niet toereikend is. De helft van de studenten geeft aan dat ze door de HAN niet uitgebreid zijn geïnformeerd over de ondersteuningsmogelijkheden.

*Uit de focusgroepen met studenten...*

De studenten zijn ontevreden over de informatievoorziening. Zij wensen vooral transparantie over de ondersteuningsmogelijkheden: Wat is waar en bij wie te vinden? Er is nog veel onbekendheid met de verschillende mogelijkheden, voorzieningen en betrokken partijen (examencommissie, psycholoog, ombudsman etc). Hun advies is om dat beter en op eenduidige wijze bekend te maken.

“Informatie is niet makkelijk te vinden, er zijn veel verschillende websites met allemaal een stukje informatie”.

Informatie over het aanbod van ondersteuning is te moeilijk vindbaar. Voor aankomende studenten is de informatie te beknopt, omdat het overgrote deel van de informatie alleen zichtbaar is op HAN Insite, het intranet van de HAN. Daarmee is de informatie niet beschikbaar voor aankomende studenten. Ook voor zittende studenten is de informatie moeilijk vindbaar. Bovendien staat de informatie vaak op meerdere plekken op een verschillende (niet-uniforme) manier beschreven.

*Onbekendheid met beleid en voorzieningen*

Een terugkerend verschijnsel is dat een fors deel van de slb'ers onbekend is met aspecten die voor hun werk relevant zijn. In de voorgaande paragrafen zijn daarvan verschillende voorbeelden genoemd:

- 40 Procent weet niet of studenten bij de aanmelding wordt gevraagd of er sprake is van een ondersteuningsbehoefte. 36 procent weet niet of dat bij de intake gebeurt.
- Ruim de helft (50-56 procent) weet niet of er voor bepaalde ondersteuningsbehoeften binnen de opleiding speciaal beleid is of afspraken zijn gemaakt. Uitzondering hierbij is dyslexie, maar ook daarvoor weet nog altijd een kwart het niet.

- Bijna twee derde (66 procent) weet niet of de opleiding budget beschikbaar heeft voor begeleiding en voorzieningen van studenten met een ondersteuningsbehoefte. Bij de faculteiten FEM en Techniek is driekwart van de slb'ers daarmee niet bekend, bij GGM 69 procent en bij Educatie 42 procent.

De voorbeelden laten zien dat slb'ers en voor een deel ook de senior slb'ers onvoldoende op de hoogte zijn van zaken die direct betrekking hebben op hun werk. Dat blijkt ook uit de punten waarvan zij zelf aangeven behoefte te hebben aan meer kennis en informatie.

*Tabel 29 – Aandeel (senior) slb'ers dat (meer) ondersteuning nodig heeft vanuit de HAN voor het goed kunnen begeleiden van studenten met ondersteuningsbehoefte (percentages)*

	Ondersteuning vanuit HAN nodig
Meer kennis over voorzieningen	58
Meer kennis over bepaalde aandoeningen/problemen	29
Meer middelen/voorzieningen	35
Meer duidelijkheid over rechten en plichten van studenten	47
Meer duidelijkheid over rechten en plichten van slb'er	38
Betere beschikbaarheid van kennis vanuit lectoraten over studeren met een ondersteuningsbehoefte	30
Betere beschikbaarheid van kennis en ervaringen vanuit andere opleidingen binnen de HAN	32
Kennis en ervaringen van andere hogescholen/universiteiten	32
Anders	7

Bron: Enquête slb'ers (N=103)

#### *Informatievoorziening voor slb'ers*

Tegenover de kennisbehoefte en het kennistekort bij de slb'ers staat een weinig systematische informatievoorziening. In de opzet met senior slb'ers hebben zij als experts een belangrijk taak als kennisbron voor de slb'ers. Dat blijkt ook uit het volgende overzicht.

Het geconstateerde tekort aan kennis (over beleid, voorzieningen, afspraken, complexe ondersteuningsvragen) wordt deels opgevangen door de senior slb'ers (en decanen), maar is daardoor bij een groot deel van de slb'ers niet opgelost.

*Tabel 30 – Manieren waarop (senior) slb'ers op de hoogte worden gehouden van beleid en mogelijkheden ten aanzien de ondersteuning en begeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte (percentages)*

Manieren	%
a. voorlichting op website HAN	32
b. studentendecanaat	68
c. via senior SLB-ers	70
d. via andere SLB-ers, collega's	36
e. nieuwsbrieven	45
f. faculteit (directie)	11
g. instituut (directie)	13
h. examencommissie	22
i. tentamenbureau	7
j. ombudsman HAN	2
i. anders	5

Bron: Enquête slb'ers (N=111)

### Professionaliteit studieloopbaanbegeleiding

Het volgende overzicht toont, uitgesplitst naar faculteit, de mening van de slb'ers over professionele aspecten van hun taak.

Tabel 31 – Mate waarin slb'ers het eens of oneens zijn met de stellingen (percentages, 5-puntschaal)

	Oneens	Tussen	Eens	Weet niet	N =
<i>De taak van de studieloopbaanbegeleider is vastgelegd in een functieprofiel of competentieprofiel.</i>					
FEM	29	14	0	57	14
Techniek	31	30	19	38	16
Educatie	47	6	6	41	17
GGM	31	13	17	39	64
<i>De professionalisering van de begeleiding van studenten met een ondersteuningsbehoefte is opgenomen in een professionaliseringsplan.</i>					
FEM	21	14	7	57	14
Techniek	38	13	25	25	16
Educatie	35	24	0	41	17
GGM	34	14	11	41	64
<i>Ik krijg voldoende mogelijkheden mijn deskundigheid ten aanzien van het begeleiden van studenten met een ondersteuningsbehoefte (verder) te ontwikkelen.</i>					
FEM	7	0	43	50	14
Techniek	13	38	44	6	16
Educatie	41	18	24	18	17
GGM	27	27	36	11	64

Bron: Enquête slb'ers

Ook hier vallen de al eerder geconstateerde verschillen tussen de faculteiten op, alsook het hoge percentage dat de stellingen niet kan beantwoorden. Belangrijker is de vaststelling dat slechts een klein deel van de slb'ers aangeeft dat er sprake is van een functie/competentieprofiel en van een plan voor professionalisering (gericht op studenten met een ondersteuningsbehoefte).

De kwaliteit en expertise van individuele slb'ers en senior slb'ers variëren sterk. Dat uit zich vooral in verschillen tussen slb'ers in het tijdig signaleren van studenten met een ondersteuningsbehoefte en het bieden van de juiste begeleiding. Onvoldoende expertise kan leiden tot handelingsverlegenheid bij de slb'er, waardoor de benodigde ondersteuning niet of pas te laat wordt geboden. Betrokkenen noemen drie belangrijke oorzaken die van invloed zijn op de kwaliteit van de begeleiding.

- De visie van de slb'er op begeleiding speelt een grote rol in de kwaliteit van de begeleiding. Daarbij is er zowel een risico op te weinig begeleiding (visie met grote nadruk op eigen verantwoordelijkheid en zelfsturing van de student) als op te veel begeleiding en te lang 'doormodderen' (visie om student sterk aan de hand te houden, te 'pamperen'). De grens die de individuele slb'er legt, verschilt sterk per slb'er.
- Vrijwel alle slb'ers en senior slb'ers hebben nog andere rollen naast hun rol als (senior) slb'er. Veel rollen vragen op hetzelfde moment extra tijd, wat leidt tot piekbelasting. Met name direct

na de tentamenweek leidt dat ertoe dat slb'ers minder oog en tijd hebben voor begeleiding. Vooral voor slb'ers met veel studenten (dit varieert sterk, sommige slb'ers hebben meer dan 200 studenten die ze begeleiden) leidt deze piekbelasting ertoe dat de kwaliteit van de begeleiding niet gewaarborgd kan worden.

- Het beleid dat elke docent studieloopbaanbegeleider moet kunnen zijn is volgens een aantal betrokkenen geen goede ontwikkeling. Het leidt in een aantal gevallen tot problemen. Betrokkenen geven aan dat het geven van studieloopbaanbegeleiding een expertise is en niet elke docent een geschikte slb'er is. In de praktijk wordt bij het invullen van slb-taken volgens sommige betrokkenen eerst gekeken naar 'wie er nog uren over heeft' en zijn de vaardigheden van secundair belang. Dit geeft risico's in de mate waarin slb'ers betrokken zijn.

*Uit de focusgroepen met slb'ers....*

De mogelijkheden die er binnen de HAN zijn tot bijscholing, zoals de netwerkbijeenkomsten voor slb'ers, nieuwsbrieven en themabijeenkomsten, zijn volgens verschillende betrokkenen te vrijblijvend. Als een slb'er of senior slb'er minder waarde hecht aan zijn rol, dan is hij of zij vrij zich hier niet (verder) in te verdiepen of bekwamen.

*Uit de focusgroepen met studenten....*

Ook de studenten wijzen op de professionalisering van de slb'ers. Zij zien grote verschillen in de kwaliteit van slb'ers waar het gaat om hun begeleiding, maar wijzen ook op het belang van voldoende aantal slb'ers.

"Ik zit op een grote opleiding, je ziet dat er hele grote verschillen tussen slb'ers zijn."

"Belangrijk is dat slb'ers echt individueel kunnen begeleiden".

"Bij ons zijn de slb'ers heel sociaal, maar ze worden echt overvraagd. Ze hebben haast geen ruimte voor goede begeleiding, want ze hebben heel veel andere taken".

"Bij ons in het eerste jaar waren er wel veel studenten die niet geholpen werden. Een vriendin van mij is uitgevallen omdat ze te weinig steun kreeg".

*Capaciteit voor ondersteuning*

In de voorgaande paragraaf zagen we dat de studieloopbaanbegeleiders gemiddeld 2-4 uur per week beschikbaar hebben voor de begeleiding van studenten, inclusief de studenten met een extra ondersteuningsbehoefte. Zestig procent van de slb'ers vindt dat zij meer tijd nodig hebben voor de begeleiding en met name voor de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte. Zij constateren dat er meer gedaan moet worden in de vorm van extra maatregelen of voorzieningen.

*Tabel 32 – Mate waarin volgens (senior) slb'ers extra maatregelen of voorzieningen nodig zijn voor studenten met ondersteuningsbehoefte (percentages)*

Extra maatregelen/voorzieningen t.a.v.:	Ja	Nee	Onbekend
Intake	45	35	20
Het bindend studieadvies	48	34	18
Overgang tweede derde jaar	36	42	22
Stage	50	31	19
Afstuderen	40	33	27
Overgang van studie naar werk	30	32	38

Bron: Enquête slb'ers (n-max=105)

*Uit de focusgroepen met slb'ers...*

De tijd die slb'ers hebben voor begeleiding wordt te krap gevonden. Een kleine groep studenten met een relatief zware ondersteuningsbehoefte neemt een groot deel van de beschikbare tijd voor studieloopbaanbegeleiding in beslag. Daardoor is er te weinig tijd beschikbaar om alle studenten goed te kunnen begeleiden. Globaal wordt daar door slb'ers op twee manieren mee omgegaan: ze besteden eigen tijd aan de benodigde extra begeleiding (overwerk) of ze verwijzen door naar anderen. Het doorverwijzen van studenten is daarom niet altijd een reactie op een gebrek aan kennis bij een te zware of specifieke ondersteuningsvraag, maar ook van de te beperkte tijd voor studieloopbaanbegeleiding. Er zijn voorbeelden van doorverwijzingen die niet in het directe belang van de student zijn. De beschikbare tijd voor studieloopbaanbegeleiding is niet in elke opleiding gelijk. Zo wordt de PABO extra gefinancierd door een aparte stichting. Hierdoor is in deze opleiding meer geld voor studieloopbaanbegeleiding beschikbaar.

#### 5.4 Registratie en verantwoording

Het onderzoek brengt goed in beeld hoe de ondersteuning van de studenten met een ondersteuningsbehoefte is vormgegeven binnen de HAN en hoe die uitgevoerd wordt. Wat opvalt is de versnippering en het (geheel of gedeeltelijk) ontbreken van professionele kaders voor het werk. Direct daarmee verbonden is het ontbreken van systematische gegevens binnen de HAN over beleid en uitvoering op dit punt.

In het kader van het onderzoek is uitvoerig onderzocht welke gegevens binnen de HAN worden verzameld rondom het thema studenten met ondersteuningsbehoefte. Daarbij is het volgende geconstateerd:

- Er worden noch op centraal niveau, noch op decentraal niveau systematisch gegevens verzameld over studenten met een ondersteuningsbehoefte, hun studieloopbanen en -resultaten.
- De gegevens die wel beschikbaar zijn maken het nauwelijks mogelijk een systematisch beeld te creëren. In elk geval is het binnen het onderzoek, ook met alle ondersteuning van de HAN, niet gelukt de benodigde gegevens te ontsluiten, voor zover aanwezig.
- Gegevens die wel beschikbaar zijn, zoals het gebruik van tentamenfaciliteiten toegekend door de examencommissies, zijn wel beschikbaar maar niet overal en niet altijd volledig.

Het ontbreken van gegevens en de slechte toegankelijkheid van beschikbare gegevens geven al aan dat er dan ook geen sprake is van een systematische monitoring van het beleid en de uitvoering daarvan. Er is geen zicht op de inzet van de beschikbare middelen voor de doelgroep, geen zicht op het rendement van die inzet (in termen van de gestelde doelen) en geen zicht op de eventuele tekortkomingen. Dat maakt dat het binnen de organisatie moeilijk is om verantwoording af te leggen of te vragen.

Uit het onderzoek komen meerdere factoren naar voren die belemmerend werken in het vastleggen van gegevens (voor verantwoording en monitoring van effectiviteit en efficiency):

- Om de eigen functie goed uit te kunnen voeren, houden slb'ers en senior slb'ers per student enige informatie bij, vaak in de vorm van 'mapjes' per student. Op een hoger aggregatieniveau, zowel per (senior) slb'er als op het niveau van de opleiding, wordt geen registratie bijgehouden van de aantallen en het type studenten met ondersteuningsvragen. Senior slb'ers kunnen wel een inschatting maken van het type ondersteuningsvragen dat in de opleiding veel voorkomt,

maar hebben geen zicht op exacte aantallen en ook niet op het overall resultaat van de begeleiding.

Afspraken met studenten over begeleiding en voorzieningen worden voornamelijk vastgelegd in een persoonlijke administratie van de slb'ers. Volgens een deel van de (senior) slb'ers gebeurt dat ook binnen de afdeling of opleiding (40%).

*Tabel 33 – Wijze waarop en mate waarin (senior) slb'ers afspraken met studenten vastleggen (percentages)*

Vastleggen afspraken met student	Nooit/zelden	Soms	Meestal/altijd
In eigen, persoonlijke administratie	9	6	85
In administratie van opleiding of afdeling	43	17	40

Bron: Enquête slb'ers (n-max=120)

- Enkele diensten die op een hoger niveau zijn georganiseerd houden wel een registratie bij. Deze registratie is veelal ingericht om het proces te faciliteren, maar is meestal niet of minder geschikt voor monitoring en levering van sturingsgegevens. Zo registreert een van de tentamenbureaus waarmee is gesproken wel hoeveel studenten van welke tentamenfaciliteit gebruik maken, maar – vanwege privacy – niet de reden waaróm de student dit doet.
- Slb'ers, senior slb'ers en andere professionals die in de begeleiding van de studenten betrokken zijn (bijvoorbeeld begeleiders studiewisselpunten) verwijzen regelmatig door. Een systematische terugkoppeling van het resultaat of het effect van de doorverwijzing ontbreekt. Studenten die stoppen met hun opleiding op de HAN en verder studeren op een andere instelling verdwijnen helemaal uit zicht. Daardoor is het specifiek voor de Studiewisselpunten heel moeilijk om de effectiviteit van de begeleiding vast te stellen.
- Een van de redenen die worden genoemd waarom er geen monitoring is van ondersteuning is de privacywetgeving. Dit speelt op verschillende niveaus in de organisatie. In de centrale registratie worden bepaalde gegevens om die reden niet opgeslagen. Op decentraal niveau worden gegevens die wel bekend zijn niet gedeeld (voor doeleinden als monitoring of verantwoording). Het argument van privacybescherming is zeker relevant. De wetgeving op dit punt is strikt en voorzichtigheid is geboden. Binnen de HAN heeft het privacy-argument er echter toe geleid dat er helemaal geen monitoring en evaluatie van het beleid wordt uitgevoerd. Dat is niet alleen vanuit bedrijfsmatig perspectief onwenselijk, maar doet ook geen recht aan de behoeften en vragen die zowel studenten als hun studieloopbaanbegeleiders hebben. De waarborging van de privacy van studenten werkt belemmerend in het verkrijgen van zicht op de doelgroep en het effect van begeleiding. Het ontbreekt aan goede afspraken over het doorgeven of terugkoppelen van informatie, op een zodanige wijze dat de privacy van de student gerespecteerd wordt.
- Een andere factor die een rol heeft in het gebrek aan interne informatie over de ondersteuning ligt mogelijk in de prioriteit van het onderwerp. Tijdens het hoofdonderzoek bleek dat binnen delen van de HAN er – ook na herhaalde verzoeken binnen de HAN – onvoldoende bereidheid aanwezig was om onder meer aan de enquêtes mee te werken.

In hoofdstuk twee is besproken dat de ondersteuning van studenten die dat extra nodig hebben om twee redenen urgent is: voor de student in kwestie zelf, maar ook voor de onderwijsinstelling. Efficiënte inzet van (financiële) middelen heeft ook binnen de HAN zeer hoge prioriteit. Hiervoor

is het nodig om het rendement van de inzet te kunnen bepalen. Daarvoor zijn weer kengetallen nodig, naast wellicht meer kwalitatieve indicatoren (zoals ervaringen van slb'ers en studenten). Het ontbreken van gegevens over resultaten en bereik versterkt de hiervoor geconstateerde ondoelmatige diversiteit. Juist omdat er geen zicht is op effectiviteit en efficiency, kunnen verschillen in beleid en aanpak moeilijk beoordeeld en gecorrigeerd worden.

Het gebrek aan zicht op inzet en op rendement maakt dat het moeilijk is te sturen, niet alleen op rendement maar ook op kwaliteit. Vragen om meer capaciteit en maatregelen zijn moeilijk te beantwoorden zonder een systematisch zicht op de wijze van inzet. Het onderzoek laat zien dat de verschillen groot zijn en dat de kwaliteit – mede daardoor – op punten tekortschiet.





## 6 Conclusies en aanbevelingen

### 6.1 Conclusies

Uit het onderzoek blijkt dat diversiteit in het aanbod van ondersteuning en de werkwijze groot is. Dat kan op twee manieren worden geduid: als maatwerk (positief) of als willekeur (negatief). De diversiteit in het ondersteuningsaanbod is positief wanneer er een direct verband is met het type studenten binnen de verschillende opleidingen (maatwerk). Dit sluit aan bij de visie van de HAN om rekening te houden met de diversiteit van de studentenpopulatie en individuele studenten maatwerk te bieden.<sup>21</sup> **Het onderzoek laat echter zien dat veel van de diversiteit wijst op verschillen die *niet* met maatwerk te maken hebben en samengaan met negatieve effecten op de kwaliteit.** Er is daardoor sprake van ongelijkheid en willekeur. Dat heeft te maken met:

- Verschillen in visies: *tussen* opleidingen zijn er verschillende visies op studentbegeleiding en op de wijze waarop de functie van senior slb'er is ingericht. Dit loopt uiteen van een coördinerende rol van tot een expertrol. Ook *binnen* opleidingen zijn er verschillende interpretaties van het beleid en varieert de visie op studieloopbaanbegeleiding soms sterk van slb'er tot slb'er (zelfsturing versus 'pamperen').
- Verschillen in professionaliteit: betrokkenen geven aan dat er grote verschillen zichtbaar zijn in de mate waarin procedures voor studentbegeleiding bij alle slb'ers bekend zijn, de mate waarin deze procedures 'leven' en de mate waarin aan deze procedures door alle slb'ers waarde wordt gehecht.
- Historisch gegroeide verschillen: *tussen* opleidingen, maar ook *tussen* voorzieningen die op het niveau van het instituut of de faculteit zijn gepositioneerd zijn de verschillen in aanbod en werkwijze deels historisch zo gegroeid. Dat is een gevolg van onbekendheid met verschillende type ondersteuningsvragen, mogelijkheden en faciliteiten die er zijn en met het beleid van de organisatie.

Betrokkenen geven aan dat de geconstateerde verschillen in een aantal gevallen leiden tot ongelijke behandeling van studenten, in die zin dat niet alle studenten gelijke kansen op ondersteuning of voorzieningen hebben. Hierdoor ontvangen niet alle studenten de passende ondersteuning.

De HAN heeft in de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in de studieloopbaanbegeleiding van studenten. Daarmee wordt uitwerking gegeven aan de ambitie om studenten op maat ondersteuning te bieden, ook als het gaat om extra ondersteuningsbehoeften zoals bij de doelgroep waar in dit onderzoek de aandacht op gericht is. In de voorgaande paragraaf zijn een aantal problemen geconstateerd. Naast de genoemde verschillen in aanpak en de daaruit voortkomende ongelijkheid, zijn de belangrijkste punten (toegespitst op de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte):

- Aanbod en kwaliteit van de ondersteuning is niet altijd toereikend.
- Er is sprake van een zekere handelingsverlegenheid en kennistekort bij slb'ers.

---

<sup>21</sup> Beleidsplan HAN Studeren met een functiebeperking, februari 2013 (p. 9).

- De professionalisering van de slb'ers is niet toereikend.
- Er is nauwelijks sturingsinformatie over de ondersteuning en nauwelijks zicht op inzet en opbrengsten.

De kritische constatering nemen niet weg dat er ook sterke elementen zijn onderscheiden:

- De individuele slb'ers zijn over het algemeen zeer betrokken en hebben goed contact met de student.
- Op verschillende plaatsen binnen de HAN zijn er voorbeelden van een meer professionele benadering van de ondersteuning, onder meer op het gebied van werkprotocollen, intervisie en functieprofielen.

Het probleem is echter dat de versnipperde organisatie van de ondersteuning maakt dat de positieve aspecten relatief op zichzelf staan. Zo nemen de slb'ers een tamelijk 'geïsoleerde' positie in, in de zin dat zij weinig contact hebben met het beleid van de organisatie, vanuit de opleiding vaak weinig kaders aangereikt krijgen en ook vanuit management weinig sturing ervaren. Voor de geconstateerde *good practices* geldt in feite dat het ook daar om geïsoleerde initiatieven gaat, met weinig tot geen betekenis voor de bredere organisatie van de HAN.

**Als een rode draad door dit hoofdstuk met onderzoeksbevindingen loopt de constatering dat er geen HAN-breed kader is voor de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte.** Dat geldt voor inhoudelijke vragen over de ondersteuning (handreikingen, protocollen), voor de organisatie van de ondersteuning (toewijzing slb-taak, werklast slb), voor de aansturing en verantwoording, voor de monitoring en informatievoorziening en voor de gerichte professionalisering. Het bestaande HAN-beleid heeft niet die betekenis binnen de organisatie.

De opzet met senior- en reguliere slb'ers lijkt in aanzet goed te werken. Ook hier geldt echter dat de aanpak nog doorontwikkeling en professionalisering behoeft.

De voorzieningen in de tweede lijn, zoals de decanen en psychologen, functioneren volgens de ervaringen goed waar het gaat om het oppakken van meer complexe ondersteuningsvragen. De invloed vanuit de expertise in de tweede lijn op bijvoorbeeld de professionaliteit van de slb'ers is echter beperkt – met uitzondering wellicht van die van de decanen. In het algemeen kan echter worden gesteld dat de tweedelijnsvoorzieningen op studentniveau goed functioneren, maar niet (optimaal) bijdragen aan versterking van het systeem van ondersteuning.

**De ongewenste verschillen in aanpak en in sommige gevallen handelingsverlegenheid ontstaan mede doordat principiële vragen onbeantwoord blijven.**

- Het gaat onder meer om de verhouding tussen de eigen verantwoordelijkheid van de student en de verantwoordelijkheid van de instelling. Heeft de instelling een 'zorgplicht'? Hoe ver kan en wil de instelling daarin gaan? Moet de verantwoordelijkheid meer actief en proactief worden ingevuld (bijvoorbeeld bij het signaleren van ondersteuningsbehoeften)?
- Een andere belangrijke kwestie is die van de doeltreffendheid en doelmatigheid. Wat levert de inzet van studieloopbaanbegeleiding voor de studenten met ondersteuningsbehoefte concreet op? Moeten meer ondersteuningsvragen leiden tot groei van het ondersteuningsaanbod? Welke verhouding tussen doelen en inzet is redelijk?
- Heeft de taak van ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte consequenties voor de invulling van het (senior) slb-schap? Is de ondersteuning iets wat docenten 'erbij' kunnen doen, of vraagt het om een eigen professionaliteit? Is het nog zinvol apart beleid te formuleren voor studeren met een functiebeperking, als in de praktijk de slb'ers te maken hebben met het bredere begrip van ondersteuningsbehoefte en de afbakening steeds lastiger wordt?

- Wat moet precies de rol van privacybescherming zijn? Op welke punten weegt het belang van de ondersteuning zwaarder?

Het zijn allemaal vragen die concreet in de dagelijkse praktijk van de ondersteuning voorkomen. Het zijn tevens vragen die de uitvoerende betrokkenen niet zelf kunnen beantwoorden en die zich ook niet op het niveau van de afzonderlijke onderwijseenheden laten oplossen.

**De belangrijkste conclusie is dat veel van de verbeterpunten die in het onderzoek zijn vastgesteld raken aan het ontbreken van een duidelijk beleidsmatig en organisatorisch kader.**

De HAN is een grote onderwijsinstelling met een structuur waarin de onderdelen (faculteiten en opleidingsteams) een grote mate van zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid kennen. Dat past binnen bij de omvang van de organisatie en bij de heersende bestuursvisie. In die context is de constatering dat het ontbreekt aan een gemeenschappelijk beleids- en uitvoeringskader dan wellicht te verwachten. In de gesprekken die zijn gevoerd voor het onderzoek wezen verschillende respondenten op de structuur en cultuur van de organisatie waardoor een gemeenschappelijk kader ook niet makkelijk tot stand komt. Het blijkt evident uit het onderzoek dat opleidingen verschillen in opzet, studentenpopulatie en cultuur. Dat is kenmerkend en essentieel voor het hoger beroepsonderwijs, juist ook vanwege de herkenbaarheid voor verschillende werkvelden. Een deel van de aangetroffen verschillen is daarop gebaseerd en daarmee ook gerechtvaardigd. Beide constateringen zijn waar: er is zowel de noodzaak van diversiteit (op het niveau van de opleidingen), als de noodzaak van kadering en richtinggeving.

## 6.2 Aanbevelingen

### *Aanbevelingen*

- I. Stel een beleidskader op voor de ondersteuning van studenten met een ondersteuningsbehoefte:
  - Formuleer een visie op ondersteuning waarin de gemeenschappelijke uitgangspunten voor de ondersteuning worden vastgelegd.
  - Formuleer de gemeenschappelijk ambities en doelen van het beleid.
  - Creëer een beleidskader dat ruimte biedt voor maatwerk, zowel op het niveau van de faculteiten en opleidingen, als op het niveau van de individuele gevallen.
  
- II. Kies voor een actief proces van beleidsvorming en -verspreiding, waarbij managers en uitvoerenden actief worden betrokken, zodat een breed draagvlak ontstaat:
  - Stel een taskforce in die het proces van het formuleren, vaststellen en uitdragen van het beleidskader als opdracht heeft.
  - Kies voor een breed samengestelde taskforce onder voorzitterschap van een faculteitsdirecteur en met deelname vanuit verschillende geledingen (decanen, studieloopbaanbegeleiders, studenten, examencommissies, ondersteunende diensten / HAN Studiesucces).
  - Maak gebruik van de aanwezige kennis binnen de HAN. Het lectoraat Arbeid en gezondheid is nauw betrokken geweest bij de uitvoering van het onderzoek.
  
- III. Versterk de studieloopbaanbegeleiding voor studenten met een ondersteuningsbehoefte:
  - Stel een programma op voor professionalisering van (senior-) studieloopbaanbegeleiders op het gebied van studenten met een ondersteuningsbehoefte.

- Stel een kwaliteitskader op dat studieloopbaanbegeleiders en andere betrokkenen professionals houvast biedt in de dagelijkse praktijk.
- Stel vast welke informatie en verantwoording vanuit de praktijk van de ondersteuning nodig zijn en zet een systematiek op die robuust is en minimale administratieve last met zich meebrengt.
- Onderzoek in welke mate en op welke plekken de huidige beschikbare capaciteit op punten tekortschiet en repareer acute tekortkomingen.

IV. Versterk de tweede lijn van ondersteuning:

- Bundel de aanwezige kennis in de tweede lijn in een Expertiseteam.
- Verbeter de informatievoorziening voor de uitvoerende professionals.

V. Richt een systeem in voor monitoring, evaluatie en verantwoording:

- Formuleer indicatoren voor doeltreffendheid en doelmatigheid.
- Creëer een centrale database op HAN-niveau waarin de gegevens worden bewaard, beheerd en geanalyseerd, rekening houdend met de daarvoor geldende (privacy)regels.
- Stel een HAN-breed, functioneel privacy-protocol op dat voldoet aan de wettelijke eisen en tegelijkertijd mogelijkheid biedt om gegevens te verzamelen en vast te leggen die voor kwaliteitsbewaking en -verbetering noodzakelijk zijn.
- Introduceer een systematiek van horizontale verantwoording op basis van kengetallen.
- Introduceer een systematiek van periodieke evaluatie op het niveau van de HAN (faculteiten).

## Bijlagen

Tabel 34 – Populatie en respons NSE HAN 2016

Opleidingsvorm	Populatie	Respons	Respons-%
Voltijd	27686	13625	49%
Deeltijd	4423	1950	44%
Duaal	702	398	57%
Totaal	32811	15973	49%

Tabel 35 – Aandeel voltijd bachelor studenten met naar eigen zeggen een beperking, naar opleidingssector HAN

Sector	2013	2014	2015	2016
Economie	11%	12%	13%	13%
Recht	13%	13%	15%	14%
Techniek	19%	21%	19%	21%
Onderwijs	17%	17%	19%	20%
Gedrag & Maatschappij	17%	18%	19%	22%
Gezondheidszorg	14%	14%	18%	18%

Bron: NSE 2013-2016 HAN, gewogen percentages. Aandeel studenten dat zelf aangeeft een handicap, aandoening of ziekte te hebben.

Tabel 36 – Type ondersteuningsbehoefte bij studenten die door (senior) slb'ers worden begeleid (slb enquête)

Type ondersteuningsbehoefte	%	Aantal studenten
I Dyslexie	28%	705
II Fysieke problemen	15%	378
III Psychische problemen	25%	635
IV Externe factoren	13%	331
V Persoonlijke factoren	20%	497
Totaal	100%	2546

Bron: Enquête slb'ers

*Tabel 37 – Wijze waarop studenten hun ondersteuningsbehoefte kenbaar hebben gemaakt*

	Aantal	%
Aanmelding	17	20%
Intakegesprek	7	8%
Eerste gesprek met studieloopbaanbegeleider (slb)	51	59%
Verdere studieloopbaanbegeleiding tijdens studie	46	53%
Bij mijn tutor	10	12%
Op een andere wijze	7	8%
Aantal respondenten	86	100%

Bron: Enquête studenten

*Tabel 38 – Redenen voor slb'ers om studenten met een ondersteuningsbehoefte door te verwijzen naar een senior slb'er*

Redenen om door te verwijzen	%
Bij verdergaande problematieken	85%
Bij specifieke problematieken	82%
Bij problematieken waar ik onvoldoende kennis van heb	92%
Om andere redenen	31%

Bron: Enquête

