

4 MENSEN VAN AVANS - STUDENTEN

We willen wendbare én weerbare professionals opleiden. Daarom besteden we naast lessen, projecten, praktijkervaring en onderzoek veel aandacht aan studentenwelzijn.



Studentbegeleiding

Studentbegeleiding is daarbij belangrijk. Op dat gebied willen we een overstap maken. We handelen nu nog vooral curatief. Dat wil zeggen dat we studenten begeleiden die zich melden met een ontwikkelvraag of ondersteuningsbehoefte. We willen toe naar een meer preventieve aanpak van onderwerpen als welzijn en persoonlijke ontwikkeling, bijvoorbeeld in studentgesprekken en voorlichting.

De afgelopen periode zijn daar belangrijke stappen in gezet. Onder meer door de komst van Student Support, waarmee we alles op 1 plek bieden wat betreft begeleiding, ontwikkeling en welzijn. Verder verankerden we de beloftes voor studentbegeleiding in het curriculum van het modulair onderwijs 2024-2025, mét daarin aandacht voor welzijn als onderdeel. Ook verbreedden we het begeleidingsaanbod van

Student Support met onder andere psychologen en peercoaches.

We zetten begeleidingstools als de Startthermometer en de Welzijnsmonitor in. Daarnaast breidden we het professionaliseringsaanbod voor studentbegeleiders uit. Door gebruik te maken van studentjourneys kijken we vanuit studentperspectief naar processen binnen Avans en werken we verder aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Student Support

Student Support is een centraal punt binnen Avans en fungeert als een zogenaamd *one stop servicepunt*. Studenten, docenten en medewerkers van opleidingen kunnen hier aankloppen met al hun vragen rond begeleiding, welzijn en persoonlijke en professionele ontwikkeling naast de opleiding. Student Support heeft fysieke plekken in de vorm van huiskamers en een digitale plek op intranet waar alles samenkomt.

Student Support werkt met een breed palet aan expertises op het gebied van begeleiding, ontwikkeling en welzijn van studenten. Trainingen, workshops, lezingen en individuele gesprekken maken daar deel van uit.

Het centraal georganiseerde Student Support komt in beeld als de student op een breder terrein begeleiding zoekt en/of interesse heeft in extra ontwikkeling buiten het curriculum. Dat kan zijn:

Avans Hogeschool kiest voor **6 beloftes voor studentbegeleiding**. Het inrichten van de begeleiding in de opleiding moet passen bij al deze beloftes en draagt hierdoor bij aan meer eenduidigheid. Meer informatie is te lezen in het verantwoordingsdocument.



BELOFTE 1

De student ontvangt begeleiding bij studie, loopbaanontwikkeling en professionele ontwikkeling in leeromgevingen zowel binnen als buiten Avans. Daarbij is er aandacht voor het individuele welzijn.



BELOFTE 2

De student krijgt ruimte om een eigen professionele identiteit te ontwikkelen.



BELOFTE 3

De student wordt ondersteund bij het versterken van het zelfregulerend vermogen en bij het maken van eigen keuzes.



BELOFTE 4

De student heeft een vertrouwde thuishaven.



BELOFTE 5

De student ervaart begeleiding als aansluitend, stimulerend en laagdrempelig.



BELOFTE 6

De student heeft recht op toegang tot extra begeleidingsaanbod. Het is duidelijk hoe begeleiding is georganiseerd en met welke vraag een student bij wie en waar terecht kan.



- hulp bij studiekeuze
- studeren met een ondersteuningsvraag of beperkende omstandigheid, studievaardigheden
- interesse in het volgen van workshops
- trainingen en lezingen rond persoonlijke ontwikkeling en welzijn, maatschappij, ondernemerschap en duurzaamheid.

Student Support komt ook in actie bij onderwerpen die te specialistisch zijn om op te pakken binnen een academie. Denk daarbij aan studeren met neurodiversiteit (bijvoorbeeld autisme, ADHD), topsport en seksuele gezondheid.

Binnen Student Support zijn hogeschoolbreed studentbegeleiders werkzaam, onder wie studentendecanen, studentenpsychologen en vertrouwenspersonen, trainers, studieadviseurs, peercoaches, businesscoaches, projectleiders en informatiemedewerkers.

Student Support biedt ondersteuning en advies aan de academies op het gebied van studentbegeleiding, ontwikkeling en welzijn. Als sparringpartner biedt Student Support inzichten

in de laatste ontwikkelingen op het gebied van studentbegeleiding. Ook helpt Student Support indien nodig bij het implementeren van innovatieve methoden zoals de Welzijnsmonitor.

Intranetpagina Student Support

Student Support richt zich op het boeien en binden van eerstejaarsstudenten door hen tijdens de eerste honderd dagen gerichte informatie te bieden, afgestemd op de fase waarin zij zich bevinden. Op de intranetpagina's van Student Support is in september tijdelijk de tegel 'Jouw start bij Avans' te vinden, die per periode wisselt en thema's behandelt zoals begeleidingsmogelijkheden, de '1 februariregeling', studiekeuze en het bindend studieadvies (BSA). Deze intranetpagina's van Student Support zijn vernieuwd met input uit de Studentjourney Eerste 100 dagen, waarin die periode vanuit het perspectief van de student in beeld is gebracht.

Begeleidingsaanbod

In 2024 zette Avans wederom sterk in op het voorkomen van studieuitval en het bieden van nazorg aan uitgevallen studenten. Een belangrijk

initiatief binnen dit thema is sinds 2020 het programma SWITCH. Het biedt studenten Avans-breed begeleiding bij het vinden van een passende vervolgstap in hun studie of loopbaan. Binnen Switch zijn korte en langere trajecten mogelijk.

Naast dit aanbod werden veel andere trainingen, workshops en lezingen aan studenten gegeven rond de thema's persoonlijke ontwikkeling, maatschappij, ondernemerschap, duurzaamheid, studievaardigheden en studie- en loopbaankeuze. Een nieuwe training in dit aanbod is de training studeren met ASS/ADHD. Ook lanceerden we het Avans Honoursprogramma in vernieuwde vorm. Daarin staat de verbinding tussen onderwijs en onderzoek centraal.

Studeren met een ondersteuningsbehoefte

Een audit vond plaats op het proces Studeren met een ondersteuningsbehoefte. Dat omvat het studeren met een functiebeperking, maar ook het combineren van de studie met topsport of een eigen onderneming. Uit de audit kwamen verschillende verbeterpunten/adviezen naar voren. Student Support/DMCS gaat hier samen met de examencommissies (NVE) aan werken in 2025.

Manier van werken

Twee jaar geleden is Student Support gestart met huiskamers waar studenten en studentbegeleiders laagdrempelig kunnen binnenstappen met al hun vragen rond begeleiding, ontwikkeling en welzijn. Naast de al aanwezige huiskamers op de locaties Breda en 's-Hertogenbosch is nu ook op locatie Tilburg een huiskamer ingericht. De huiskamers worden goed bezocht. Ongeveer 2400 studenten bezochten het afgelopen jaar een huiskamer.

Ook experimenteerden de studentendecanen het afgelopen jaar met korte consults (afspraken) om bij vragen van studenten sneller een eerste stap te kunnen zetten. Korte consults worden onder meer gebruikt voor vragen van studenten over voorzieningen, bij korte meldingen/updates over persoonlijke omstandigheden, korte vragen over ondersteuning of studiefinanciering.

Daarnaast startten we het afgelopen jaar met een huisartssprekkuur op de locaties Hogeschoollaan en Onderwijsboulevard. De ervaringen tot nu toe zijn positief.

Studeerkamer

Student Support startte een pilot voor studenten die 5 jaar of langer met hun opleiding bezig zijn: de Studeerkamer. De drempel om weer naar school te komen en gestructureerd met hun studie bezig te zijn, is voor veel langstudeerders hoog. We bieden deze studenten ritme, structuur, persoonlijke begeleiding en gezelligheid met medestudenten. Daarmee helpen we hen verder onder begeleiding van een docent of studieadviseur.

Studentjourneys

Er zijn in 2024 verschillende studentjourneys in kaart gebracht. Dit biedt inzicht in kansen om processen te optimaliseren. Acties die daaruit voortkomen worden belegd bij het organisatieonderdeel dat daar verantwoordelijk voor is. Een voorbeeld van zo'n studentjourney is de journey Vrije keuze modules. Eerder werden o.m. de eerste 100 dagen van het studeren in kaart gebracht.

Ontwikkelteams

Student Support is voortdurend bezig met vernieuwing. Verschillende disciplines werken met elkaar samen in ontwikkelteams. Onder meer de volgende onderwerpen zijn in 2024 bij die teams belegd: onderzoek naar naamsbekendheid Student Support en kwaliteit van de dienstverlening, inventarisering mogelijkheden m.b.t. preventief begeleidingsaanbod, optimalisering processen m.b.t. studeren met een ondersteuningsbehoefte en deskundigheidsbevordering op het gebied van suïcide.

Doordat er minder financiële middelen beschikbaar zijn, moeten we wel kritisch kijken naar wat wel en niet mogelijk is. Dit heeft bijvoorbeeld gevolgen voor de inzetbaarheid van studieadviseurs en voor de bezetting van de huiskamers.

Welzijnsmonitor en Startthermometer

De door Avans ontwikkelde Welzijnsmonitor is een digitale tool die studenten helpt om inzicht te krijgen in hun eigen welzijn. De monitor start met een vragenlijst die de veerkracht van studenten meet. Deze veerkrachtmeting kijkt naar verschillende onderwerpen, zoals persoonlijke waardering, sociale relaties, gezondheid en gevoelens en gedachten. Na het invullen van elke sectie krijgt de student direct een persoonlijk advies.

De monitor geeft studenten inzicht in hun welzijn en biedt hulp om succesvoller en prettiger te studeren. Het doel is om het mentale welzijn van studenten preventief te verbeteren. Daarnaast helpt het Avans om het onderwijs minder stressvol te maken en de ondersteuning beter af te stemmen op wat studenten nodig hebben.

De resultaten van de Welzijnsmonitor laten in lijn met de landelijke resultaten ook een lichte verbetering zien in het welzijn van de studenten van Avans. Met daarbij de kanttekening dat op dit moment pas een klein deel van de Avansstudenten de Welzijnsmonitor gebruikt. In het studiejaar 2023-2024 vulden 1.691 studenten de Welzijnsmonitor in. Daarnaast zetten we in 2024 ook de Startthermometer in als instrument in de studieloopbaanbegeleiding. De Startthermometer geeft inzicht in hoe studenten de eerste 100 dagen van hun studie ervaren. 30 opleidingen namen er in 2024 aan deel. De data van de Startthermometer zijn begin 2025 beschikbaar. We werken hiervoor samen met andere mbo- en hbo-instellingen in het land, zodat we onze data kunnen vergelijken.

Studentendecanen

De studentendecanen gaan steeds meer als hogeschooldecanen werken. Dit betekent dat zij studenten van alle opleidingen spreken en niet specifiek van de opleiding(en) waar zij contactpersoon van zijn. Hoofdthema's waarvoor studenten bij het decanaat komen: persoonlijke omstandigheden (fysiek, psychosociaal, functie-beperkingen en leerstoornissen), wet- en regelgeving (bijv.

verzoeken aan examencommissies en DUO) en het aanvragen van voorzieningen.

We verwachten in 2025 een nieuw registratiesysteem in gebruik te nemen. In combinatie met meer uniformiteit in de wijze van registreren zal dat betrouwbaardere managementinformatie opleveren. 4700 studenten zijn 1 of meerdere malen in gesprek geweest met een studentendecan.

Peercoaches

Sommige studenten praten liever met een medestudent dan met een medewerker van Avans over zaken die hen bezighouden. De peercoach biedt een luisterend oor en ondersteunt waar nodig. Tijdens het kennismakingsgesprek kan de student kijken of deze zich fijn voelt bij de peercoach en wat de hulpvraag is. De peercoaches hebben allemaal een training binnen Avans gevolgd om dat op een goede manier te doen.

Het afgelopen jaar hebben 60 studenten zich aangemeld voor deze begeleiding. Uiteindelijk zijn er 54 trajecten gestart. De pool van promostudenten bestaat uit 16 peercoaches.

Studentpsychologen

In januari 2024 startte Avans met een pilot voor de functie van studentpsycholoog. In de periode februari t/m december hebben 289 korte consulten plaatsgevonden. De helft



van de studenten werd verwezen door een medewerker van Student Support, 40% door studieloopbaanbegeleiders en bij 10% van de aanmeldingen had de student de dienstverlening van de studentenpsychologen zelf gevonden via Sharepoint, Brightspace of erover gehoord van een medestudent.

Ongeveer 35% van deze consulten hebben geleid tot een traject bij de studentenpsycholoog, 45% is doorverwezen naar externe hulpverlening en 20% is doorverwezen naar interne begeleiding. Denk daarbij aan trainingen en workshops, een studentendecaan, studieadviseur of online zelfhulpmodule.

De meest voorkomende klachten die behandeld worden in een kortdurend traject bij de studentenpsycholoog zijn (faal)angst, stressklachten, perfectionisme, problemen in het systeem/thuissituatie, onzekerheid, somberheid/stemmingsklachten en (enkelvoudig) trauma.

Regelmatig geven studenten aan dat een gesprek aanvragen bij de studentenpsycholoog laagdrempeliger voelt dan zich aanmelden bij een psychologenpraktijk via de huisarts. Door deze laagdrempeligheid kunnen relatief milde psychische klachten sneller verholpen worden, wat uiteindelijk bijdraagt aan de preventie van ernstige psychische klachten en de gevolgen hiervan, onder meer op de studie.

Daarnaast zijn er korte lijnen met verschillende samenwerkingspartners, mocht er meer ondersteuning nodig zijn. Denk daarbij aan maatschappelijk werk, (preventieve) verslavingszorg en een psychologenpraktijk. Verder dragen de studentenpsychologen ook bij aan deskundigheidsbevordering binnen en buiten Student Support en werken zij mee aan het optimaliseren van de Welzijnsmonitor.

In januari 2024 startte een ACT-groep (Acceptance and Commitment Therapy). Dit is een vorm van therapie die breed inzetbaar is en waarbij studenten met uiteenlopende klachten aan hun veerkracht kunnen werken.

Uit de evaluatie van een pilot in november 2024 komt naar voren dat de studentenpsychologen hebben bijgedragen aan de vermindering van psychische klachten bij studenten. Vooral stress- en angstklachten namen significant af na een traject bij de studentenpsycholoog. Voor depressie was de afname in klachten net niet significant. Daarnaast was er na het traject sprake van een significante afname wat betreft de verwachting van studenten om uit te vallen tijdens hun studie. Studenten waren positief over hun traject bij de studentenpsycholoog en het resultaat hiervan; gemiddeld gaven zij het traject een 8,7.

Studentbegeleiders

Op verschillende manieren werken we aan de professionalisering van onze studentbegeleiders. Via het ontwikkelaanbod van ontwikkelen@avans, maar ook via het platform Studentbegeleiding. Via dit platform bereiken we de Avans-studentbegeleiders door middel van masterclasses en netwerkbijeenkomsten.

Thema's die in 2024 aan bod kwamen: begeleiden bij kiezen, switchen, pestgedrag in de klas, kwaliteit van begeleiding en studentenwelzijn (landelijk kader, preventie). Ook is het een plek waar informatie gemakkelijk gedeeld kan worden en vragen aan collega's gesteld kunnen worden.

Voor de vergroting van de expertise van slb'ers zetten we dit jaar sterk in op onderwerpen rond minorkeuze, leren kiezen en het begeleiden van het keuzeproces. Deze inhoud is toegevoegd aan het open aanbod voor slb'ers. Dit sluit goed aan bij de ambities van Avans rond flexibel onderwijs. De vraag naar scholing op het vlak van coachvaardigheden blijft bestaan. Ook dit past bij het nieuwe onderwijs.

Actuele thema's Nieuw intakebeleid

Uit evaluaties blijkt dat de aankomende student de huidige intake als spannend ervaart, als een soort toelatingsvereiste. Dat draagt niet bij aan een goede binding en een warm welkom. We hebben daarom in 2024 de intake herzien. De

intake heeft geen verplicht karakter meer en inmiddels staan de kennismaking met de opleiding, medestudenten en huidige studenten centraal. Ook is de aanmelddeadline verruimd naar 1 juni i.p.v. 1 mei. Voor de ondersteuning van het intakeproces maakt Avans gebruik van Avans Start; een door Avans zelf ontwikkelde tool die in 2024 voor het eerst in gebruik is genomen.

Sociale veiligheid

Op 8 juni 2023 publiceerde het ministerie van OCW een Kamerbrief over een 'integrale aanpak sociale veiligheid in hoger onderwijs en wetenschap'. In de Kamerbrief is duidelijk opgenomen dat de instellingen zelf verantwoordelijk zijn voor de sociale veiligheid. Ook constateert de minister dat sociale veiligheid nooit af is en voortdurend aandacht vraagt. Avans is een projectteam gestart om te inventariseren welke initiatieven er al bestaan op het gebied van sociale veiligheid, het vaststellen van gewenste doelen en het bepalen van de strategie om deze doelen te bereiken. In samenwerking met de stakeholders werd aan het begin van 2024 een plan van aanpak opgesteld.

Switchen

We zien dat er kansen liggen om meer studenten die switchen van opleiding te behouden binnen Avans. In 2024 maakten we een start met het in beeld brengen van het proces van studietwijfel bij studenten.

Begeleiden bij kiezen

Door de start van het flexibel onderwijs bij Avans, waarbij studenten 25% van hun opleiding zelf kunnen kiezen, is het begeleiden bij kiezen nog belangrijker geworden. Hiervoor ontwikkelen we tools. Vanuit de 'voorlopers' – opleidingen die al een jaar flexibel onderwijs aanbieden – halen we belangrijke informatie op voor de begeleiding van studenten bij het kiezen van de vrije keuzemodules.



Rechtsbescherming studenten

Avans Hogeschool kent op grond van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) een Geschillenadviescommissie (GAC) en een College van Beroep voor de Examens (COBEX). Ten opzichte van 2023 daalde het aantal bezwaren licht, maar werden er in 2024 meer bezwaarschriften afgehandeld.

Bezwaren

Tabel 1 Bezwaren	2024
Beroepschrift voor Cobex	9
Verzoek voor examencommissie	1
Collegegeld (betaling/restitutie)	8
Erasmus+ Beurs	13
Toelating	26
Overig	1
Totaal	58

Tabel 2	
Afhandeling bezwaarschriften	2024
Doorverwijzing	16
Ingetrokken	15
Minnelijke beschikking	14
Ambsthalve gesloten	3
Nog in behandeling	4

	Advies GAC	Besluit CvB
Gegrond	1	0
Ongegrond	5	6
Niet ontvankelijk	0	0
Totaal	58	

Geschillenadviescommissie

De GAC adviseert het College van Bestuur (CvB) over bezwaren van studenten tegen beslissingen die buiten de bevoegdheid van het COBEX vallen. Als studenten het niet eens zijn met een

besluit dat door of namens het CvB is genomen, kunnen ze hiertegen bezwaar aantekenen. Dat kan bijvoorbeeld gaan om besluiten over in- of uitschrijving, toelating tot een opleiding, restitutie of de hoogte van het collegegeld of een opgelegde sanctie.

In 2024 zijn er in totaal 58 bezwaarschriften ingediend, tegen 60 in 2023. In tabel 1 is te zien over welke onderwerpen door studenten een bezwaar is ingediend. Hoe de bezwaren zijn afgehandeld is opgenomen in tabel 2. In totaal waren dat er 58 in 2024, tegen 55 in 2023.

College van Beroep voor de Examens

Studenten kunnen beroep instellen bij het College van Beroep voor de Examens (COBEX) tegen bijvoorbeeld beslissingen van de examencommissies, beslissingen omtrent het Bindend Studieadvies (BSA) en beslissingen omtrent de (her)beoordeling van toetsen, tentamen- en examenuitslagen.

In 2024 gingen in totaal 134 studenten in beroep. In tabel 3 is te zien hoe de 134 beroepschriften zijn afgehandeld.

Tabel 3 Beroepschriften bij COBEX	2024
Doorverwijzing	9
Ingetrokken	50
Minnelijke beschikking	57
Nog in behandeling	6
Uitspraak	
Gegrond	4
Ongegrond	8
Niet ontvankelijk	0
Totaal	134

De uitspraken van het COBEX zijn door studenten en medewerkers te raadplegen op Avans SharePoint. De zaken waarin het COBEX in 2024

Tabel 4: Uitspraken COBEX	2024
Afstuderen	3
BSA	13
Beoordeling	29
Extra kans	39
Fraude	17
Terugverwijzing	1
Ongeldig verklaring tentamen	0
Stage	7
Vrijstelling	10
Drempel	4
Verzoek examencommissie	8
Overig	3
Totaal	124

een uitspraak heeft gedaan, hebben betrekking op de onderwerpen in tabel 4.

Het aantal beroepen tegen het BSA is met 21 gedaald ten opzichte van 2023. Ook het aantal beroepen tegen een beoordeling laat een daling zien van 28. Net als het aantal beroepen omtrent een extra kans (20). Ook het totaal aantal ingediende beroepen in 2024 daalde ten opzichte van 2023. Het aantal beroepen waarin uitspraak is gedaan is derhalve ook gedaald van 209 naar 124.

We ervaren dat de ontvangen beroepen steeds complexer van aard zijn en dat er vaker sprake is van (juridische) procesvertegenwoordiging. Dit laatste zorgt vaak voor een 'verharding' van het geschil.

Raad van State

Alle studenten hebben de mogelijkheid om in beroep te gaan bij de Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State (ABRvS) in Den Haag. Dat kan tegen een uitspraak van het COBEX of een besluit van het CvB na advies van de GAC. De uitspraken van de ABRvS zijn te raadplegen op de website van de ABRvS.

¹ Klachten over facilitaire voorzieningen kunnen worden ingediend via ServicePunt. Klachten die daar zijn binnengekomen zijn niet in dit verslag opgenomen.

² Klachten die betrekking hebben op een toets, een tentamen of op de manier waarop de student een toets moest doen, kunnen conform de Onderwijs- en Examenregeling worden ingediend bij de examencommissie van de opleiding.

In 2024 heeft 1 student een beroep ingediend bij de ABRvS. De zaak is daar momenteel nog in behandeling.

Klachten

Naast de beroeps- en bezwaarprocedure kent Avans Hogeschool een Centraal klachtenloket en ServicePunt waar studenten conform artikel 7.59a van de WHW hun klacht online kunnen indienen. Als studenten ontevreden zijn over de gang van zaken binnen Avans Hogeschool, hun academie of opleiding en niet direct weten welke procedure van toepassing is, kunnen zij hun verzoek indienen via het Centraal Klachtenloket.

Klachten dienen binnen uiterlijk 6 weken te zijn afgehandeld, maar doorgaans gebeurt dit sneller. Doel van de klachtenprocedure is dat studenten gehoord worden en een adequate reactie ontvangen op hun klacht door de directie van de academie of diensteenheid. Klachten worden door de academies en diensteenheden gebruikt als instrument voor kwaliteitsverbetering.

In 2024 zijn er via het Centraal Klachtenloket 29 klachten ingediend, een toename van 2 ten opzichte van 2023. Het merendeel van de klachten die binnenkomen gaan over tentamens en beoordelingen. Deze klachten worden ter behandeling doorgestuurd naar respectievelijk de examencommissie en het College van Beroep voor de Examen. Klachten die betrekking hebben op de opleiding worden ter behandeling doorgestuurd naar de betreffende academie.^{1,2}

Snelle afhandeling

Klachten dienen binnen uiterlijk 6 weken te zijn afgehandeld, maar doorgaans gebeurt dit sneller. Het merendeel van de klachten die binnenkomen gaan over tentamens en beoordelingen.