

TRENDRAPPORTAGE

Trendrapportage periodiek onderzoek informatievoorziening

2018 t/m 2022

2023

Landelijke Commissie

Gedragcode

Hoger Onderwijs

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding 3
- 2. Algehele beeld samengevat..... 5
- 3. Informatievoorziening in 2018 t/m 2022..... 9
- Bijlage26

1. Inleiding

Hoger onderwijsinstellingen die de Gedragscode internationale student hoger onderwijs (Gedragscode) hebben ondertekend, committeren zich aan het duidelijk en volledig informeren van de internationale student. De Landelijke Commissie (LCG) acht het in samenspraak met koepelorganisaties Vereniging Hogescholen, Universiteiten van Nederland (UNL) en de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) van belang jaarlijks na te gaan of de via de websites aangeboden informatievoorziening van de onderwijsinstellingen adequaat is. Om een juiste (studie)keuze te kunnen maken, is het immers van groot belang dat de internationale student goed op de hoogte is van hetgeen de student kan verwachten voordat deze een studie in Nederland begint.

De Commissie heeft het afgelopen decennium diverse aspecten van de informatievoorziening onder de loep genomen. Sinds 2018 analyseert de Commissie jaarlijks op vergelijkbare wijze bij een zestal onderwijsinstellingen of de informatievoorziening via de websites in lijn is met de afspraken zoals opgenomen in de Gedragscode. Deze 'periodieke onderzoeken informatievoorziening' richten zich op de websites van de onderwijsinstellingen, omdat die het primaire kanaal vormen voor de communicatie met de (aankomende) internationale student. Ieder jaar worden de uitkomsten van het onderzoek gebundeld in een onderzoeksrapport, waarin bevindingen, conclusies en aanbevelingen van betreffend jaar staan vermeld.

In 2022 merkte de Commissie op dat enkele conclusies en aanbevelingen jaarlijks lijken terug te komen. Dat is de aanleiding geweest om een trendrapportage van de afgelopen jaren op te stellen. Omdat de onderzoeken naar informatievoorziening vanaf 2018 tot en met 2022 vergelijkbaar van opzet en aanpak zijn geweest, is voor een trendrapportage over deze jaren gekozen.

Opzet rapportage

Met de nu voorliggende rapportage wordt in beeld gebracht welke thema's de afgelopen jaren tot welke bevindingen en aanbevelingen hebben geleid, en welke trends hierin te ontdekken zijn.

De rapportage is opgebouwd aan de hand van de volgende vragen:

- A. Wat zijn de onderzochte onderwerpen van de afgelopen vijf jaar?
- B. Bij welke onderwerpen is duidelijk verbetering zichtbaar?
- C. Zijn er onderwerpen die qua informatievoorziening duidelijk verslechteren?
- D. Welke onderwerpen, bevindingen en aanbevelingen verdienen (opnieuw) aandacht?

Na een leeswijzer en een korte introductie op het periodieke onderzoek informatievoorziening, volgt hoofdstuk 2 waarin samenvattend ingegaan wordt op de vier hierboven genoemde vragen. In hoofdstuk 3 wordt meer informatie, achtergrond en context gegeven.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 geeft een algeheel, samenvattend beeld. In hoofdstuk 3 wordt de informatie die is ontleend aan de vijf periodieke onderzoeken als volgt gepresenteerd:

- a. in leesbare tekst per thema, waarbij de oorspronkelijke bevindingen en aanbevelingen samengevat of letterlijk worden weergegeven (chronologisch per jaar);
- b. in tabelvorm, waarbij dezelfde informatie zeer ingekort wordt gepresenteerd.

In de bijlage wordt een schematisch totaaloverzicht gegeven van de 'scores' (voldoet/voldoet niet) op de verschillende onderzoeksvragen over de jaren.

De lezer die goed op de hoogte is van de context en van de oorspronkelijke onderzoeken, heeft genoeg aan hoofdstuk 2 en aan de informatie in de tabellen in hoofdstuk 3. Doelgroep van de rapportage is primair de Commissie, maar ook voor de koepels en hun leden kan de rapportage lezenswaardig zijn.

Korte toelichting op het periodiek onderzoek informatievoorziening

Selectie onderwijsinstellingen

Jaarlijks wordt voor het onderzoek een selectie van onderwijsinstellingen gemaakt op basis van lidmaatschap van de verschillende koepelorganisaties, waarbij ook een onderwijsinstelling geselecteerd wordt die aan geen van de koepelorganisaties is verbonden.

Toetsingskader

De websites van de geselecteerde onderwijsinstellingen worden volgens een toetsingskader geanalyseerd. Het kader is gebaseerd op de artikelen van de Gedragscode die gerelateerd zijn aan de informatievoorziening en met name de volgende onderwerpen betreffen: onderwijsaanbod, accreditatie van het onderwijsaanbod, naamgeving i.r.t. aard onderwijsinstelling, vermelding Gedragscode, klachtenprocedure, huisvesting en diensten. Ook kan een extra, actueel onderwerp opgenomen worden.

Inhoud onderzoeksrapporten

De onderzoeksrapporten bevatten de resultaten van de analyses van de websites (bevindingen). In het algemeen leiden de analyses tot conclusies en aanbevelingen, al dan niet aangevuld met *best practices*.

Afstemming met de onderwijsinstellingen en publicatie

De onderzoeksrapporten worden in concept voorgelegd aan de instellingen die in betreffend jaar onderzocht zijn, zodat zij onjuistheden kunnen melden. Na verwerking van ontvangen feedback worden de definitieve onderzoeksrapporten gepubliceerd op www.internationalstudy.nl en naar alle in het register opgenomen instellingen gezonden.

2. Algehele beeld samengevat

Aan de hand van de eerder genoemde vier vragen wordt in dit hoofdstuk kort gepresenteerd wat het algehele beeld is over de jaren 2018 t/m 2022.

Wat zijn de onderzochte onderwerpen van de afgelopen vijf jaar?

De afgelopen jaren is in de periodieke onderzoeken (bijna) altijd aandacht besteed aan de informatievoorziening via de websites over:

- a. het onderwijs- en opleidingsaanbod;
- b. accreditatie;
- c. de Gedragscode (inclusief de daarin opgenomen verzoekschriftprocedure) en de klachtenprocedure (van de onderwijsinstelling);
- d. huisvesting;
- e. diensten.

Bij welke onderwerpen is duidelijk verbetering zichtbaar?

Voor het beantwoorden van deze vraag is bekeken of er gaandeweg de jaren sprake is van het behouden van goede informatievoorziening ofwel het verbeteren daarvan. Bij de volgende onderwerpen is dit het geval:

- het gebruiken van de juiste naamgeving in het Engels om de aard (*University, University of Applied Sciences*) van het aangeboden onderwijs aan te geven;
- het geven van informatie over verschillen in HBO- en WO-onderwijs;
- het opnemen van (informatie over) de Gedragscode op de website;
- het aanbieden van informatie (en verwijzingen) over huisvesting op een beter vindbare plek, alsook het informeren over malafide praktijken op de woningmarkt;
- het meer informeren over diensten in brede zin en verwijzen naar de mogelijkheid van een *International Office* om contact mee op te nemen.

Zijn er onderwerpen die qua informatievoorziening duidelijk verslechteren?

Er is geen aanwijzing gevonden in de bestudeerde onderzoeken dat er sprake is van echte verslechtering in de informatievoorziening over bepaalde onderwerpen.

Welke onderwerpen, bevindingen en aanbevelingen verdienen (opnieuw) aandacht?

Zoals de Commissie al opmerkte zijn er aanbevelingen die jaarlijks terugkeren. Dit kan ook onderwerpen betreffen, waarbij in de loop der jaren wel verbeteringen zijn doorgevoerd.

Uit de analyse van de voor deze trendrapportage gebruikte onderzoeken, komen de volgende onderwerpen naar voren die (nog steeds of opnieuw) om aandacht vragen.

onderwijsaanbod - opleidingsaanbod

- I. Wat het aanbod precies inhoudt is niet altijd duidelijk.
Vanuit het perspectief van de internationale student is van belang dat er volledige helderheid is over:
 - wat het onderwijs inhoudt en waartoe het opleidt;
 - of het geaccrediteerd onderwijs is: door de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) en/of door een (welke) andere instantie;
 - of het HBO- of WO-onderwijs is;
 - tot welke graad de specifieke/betreffende opleiding opleidt.
- II. De toelichtende informatie over verschillen tussen HBO- en WO-onderwijs is niet altijd correct.

Een student die goed is geïnformeerd over hoe het Nederlandse stelsel van hoger onderwijs ingericht is en wat de verschillen tussen HBO en WO zijn, zal gemakkelijker kunnen bepalen welke opleiding het best bij het beoogde opleidings- en loopbaanperspectief past.

- III. Er kan verwarring ontstaan over de taal waarin het onderwijs gegeven wordt. Dat een opleiding met een Engelse naam wordt aangeboden, betekent niet per definitie dat alle vakken in het Engels worden aangeboden. Benoem duidelijk in welke taal of talen het onderwijs gegeven wordt.
- IV. Er is een grote mate van inconsistentie in het gebruik van namen van opleidingen. Verschillen zijn er met name in:
- o Nederlandstalige en Engelstalige namen;
 - o gebruikte opleidingsnamen binnen de eigen instellingswebsite;
 - o gebruikte opleidingsnamen op verschillende platforms (websites/registers – zoals de sites van de onderwijsinstelling, de NVAO, Study in NL en het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO)).
- V. Dit gebruik van allerlei verschillende namen (voor soms dezelfde opleidingen) maakt het lastig of onmogelijk voor een student om een opleiding terug te vinden op websites van bijvoorbeeld Study in NL en de NVAO. De student kan dan de door de onderwijsinstelling gegeven informatie niet checken op betrouwbaarheid.

accreditatie

- VI. Vaak is niet duidelijk genoeg waar de op de instellingswebsite genoemde accreditatie precies op van toepassing is. Is dit op de gehele opleiding, op een onderdeel, op een specifiek programma, op alleen de Engelstalige opleiding? Het is voor een student uitermate belangrijk, in verband met erkenning van diploma's, zekerheid te hebben over de accreditatie van de opleiding ofwel een specifiek opleidingsonderdeel (leergang, *course*).
- VII. In algemene zin ontbreekt het aan voldoende toelichting op wat 'accreditatie' inhoudt. Van belang is om in ieder geval toe te lichten:
- o wat accreditatie inhoudt en waar de NVAO, de ISAT-code en de CROHO-code voor staan;
 - o wat de gevolgen kunnen zijn van het volgen van een niet-geaccrediteerde opleiding;
 - o wat bepaalde accreditaties inhouden als deze niet op Nederlandse wetgeving zijn gebaseerd.
- VIII. Veelvuldig zijn opleidingen niet terug te vinden op de websites van de NVAO en/of in het CROHO (zie ad V.). In die gevallen kan een student niet nagaan of de door de instelling vermelde accreditatie correct is.

Gedragcode en klachtenprocedure

- IX. De informatievoorziening in relatie tot de Gedragcode is in de loop der jaren fors verbeterd. Toch kan ook hier nog progressie worden geboekt, met name door:
- o de informatie over de Gedragcode actueel te houden;
 - o op de website van de onderwijsinstelling niet alleen te verwijzen naar de website van de Gedragcode, maar ook een voor de internationale student begrijpelijke korte toelichting op de Gedragcode te plaatsen;
 - o de informatie te plaatsen op een voor de student logische en goed vindbare plek, bijvoorbeeld tezamen met de informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling.

- X. Uit diverse onderzoeken, niet alleen de periodieke onderzoeken van de Commissie, blijkt dat de informatievoorziening over de klachtenprocedure van de onderwijsinstellingen anno 2022 nog steeds een onvoldoende scoort.

huisvesting

- XI. De informatievoorziening over huisvesting is met de jaren uitgebreid. In het licht van de huidige situatie op de woningmarkt verdient het aandacht om:
- o veel duidelijker te informeren over alle van toepassing zijnde problemen op de woningmarkt (zoals krapte, extreem moeilijke vindbaarheid van woonruimte, eventuele consequenties van het starten met een studie zonder zicht op een verblijfplaats);
 - o dergelijke informatie, indien relevant voor de betreffende regio, veel prominenter op de website te plaatsen.

diensten

- XII. De informatie over diensten is over de loop van de tijd zeer verbreed. Meest opvallende aspecten die gemiddeld genomen verbeterd kunnen worden, zijn:
- o er wordt heel veel informatie (inclusief verwijzingen naar externe websites) aangeboden, maar het is lang niet altijd duidelijk welke diensten de instelling zelf kan bieden en welke kosten daarvoor in rekening worden gebracht.

overige onderwerpen

Naast bovengenoemde onderwerpen die in (bijna) alle onderzoeken van de afgelopen vijf jaar onderzocht zijn, vielen bij het uitvoeren van de trendanalyse ook de volgende thema's op:

A. Vindbaarheid

Er is tegenwoordig over diverse onderwerpen veel meer informatie te vinden dan enkele jaren geleden. Ook opzet en structuur van veel websites zijn verbeterd. Toch blijft in de aanbevelingen terugkomen dat vindbaarheid en een logische clustering van onderwerpen verbeterd kan worden.

B. Bijzondere omstandigheden

Logischerwijs is in de jaren 2020 en 2021 extra aandacht besteed aan de informatievoorziening over corona. De *lessons learned* uit die jaren kunnen ook benut worden voor andere bijzondere omstandigheden dan een pandemie. Kort samengevat luiden deze:

- a. wees volledig in de informatievoorziening over de omstandigheden;
- b. zorg voor het actueel houden van de informatie;
- c. benut zo mogelijk centrale (landelijke) websites om naar adequate en actuele informatie te verwijzen;
- d. of (bij gebrek aan c.) richt bij voorkeur gezamenlijk een centrale, Engelstalige website in voor actuele informatievoorziening over de bijzondere omstandigheden.

C. Gebruik van websites en overige media

In 2019 is onderzoek gedaan naar de inzet van andere media dan de website van een onderwijsinstelling om te voorzien in informatie. Twee belangrijke conclusies waren:

- a. de verplichting die voor onderwijsinstellingen op het gebied van de informatievoorziening richting (aankomende) internationale studenten bestaat, wordt geëffectueerd en uitgewerkt in de website van de onderwijsinstelling;
- b. *social media* dienen een ander doel, vaak fungeren deze als uithangbord van de instelling en als eerste middel van contact met een (aankomend) student.

Voorstel voor het vervolg

De trendrapportage schetst een beeld van dat wat er in de loop der jaren verbeterd is en welke onderwerpen, soms opnieuw, aandacht vragen. Deze onderwerpen zijn bekend, zo ook de aanbevelingen die daarover al eens zijn gedaan.

Voorgesteld wordt om de in de vorige paragrafen geschetste verbeterpunten op uitnodigende wijze onder de aandacht te brengen van de onderwijsinstellingen. Zodra dit concreter vorm krijgt, zal de Commissie de onderwijsinstellingen hierover informeren. Per onderwerp zal een geschikte vorm en een geschikte periode gekozen worden. Een voorbeeld ter illustratie: in 2023 zal aandacht gegeven worden aan aanwezigheid en vindbaarheid van de Gedragscode 2022 en interne klachtenprocedures via een check op de websites van alle in het register opgenomen onderwijsinstellingen én zal er een verkenning (kwantitatief en kwalitatief) naar klachten worden uitgevoerd.

Aan de hand van deze trendrapportage kan zo op gezette tijden de *spotlight* op een van de onderwerpen worden gezet.

3. Informatievoorziening in 2018 t/m 2022

De onderzoeken naar de informatievoorziening van de afgelopen vijf jaren komen in dit hoofdstuk in vogelvlucht langs. Gerangschikt is naar de belangrijkste, en in de meeste onderzoeken terugkomende, thema's. Per thema worden de meest relevante bevindingen en aanbevelingen uit betreffend jaar vermeld.

De presentatie van bevindingen en aanbevelingen was in de onderzochte jaren verschillend; dat verschil is in dit hoofdstuk terug te zien. Daar waar aanbevelingen letterlijk uit een onderzoeksrapport afkomstig zijn, zijn deze exact overgenomen (maar zonder gebruik van citaattekens).

Onderwijsaanbod – opleidingsaanbod

2018

In het onderzoeksrapport uit 2018 wordt geconcludeerd dat het niet eenvoudig is om de via de websites van de onderwijsinstellingen informatie over 'onderwijsaanbod' te checken, omdat:

- niet duidelijk is wat er precies wordt verstaan onder 'onderwijsaanbod' (er is geen definitie);
- er verschillen worden aangetroffen in programma's zoals die op instellingswebsites en op Studyfinder worden vermeld;
- de presentatie van opleidingen op de website van de NVAO weer anders is;
- er verschillende opleidingsnamen worden gebruikt, alsmede Engelse en Nederlandse opleidingsnamen.

Aanbevelingen: de informatie over het opleidingsaanbod moet helder zijn, de presentatie van opleidingen op de website van de onderwijsinstellingen en die van Studyfinder moet dezelfde zijn. Er wordt opgeroepen de verschillen te verkleinen en actief zorg te dragen voor een gelijkkluidend onderwijsaanbod.

2019

In 2019 wordt geconcludeerd dat:

- het ontbreken van een definitie van onderwijsaanbod maakt dat het niet geheel duidelijk is waar dat aanbod uit bestaat;
- er bij een aantal onderzochte onderwijsinstellingen verschillen bestaan tussen de programma's die instellingen via de eigen website aanbieden en de programma's die worden aangeboden via Studyfinder;
- opvalt dat niet alle onderzochte onderwijsinstellingen opgenomen zijn in de database van Studyfinder;
- het daarom niet altijd eenvoudig is om de via de websites weergegeven informatie te checken, bijvoorbeeld in de database van de NVAO.

Aanbevelingen: de Commissie benadrukt de waarde van heldere informatievoorziening over het onderwijsaanbod, dat duidelijk moet zijn wat dat aanbod inhoudt en dat het op dezelfde wijze wordt gepresenteerd op de website van de instellingen en van Studyfinder. De Commissie roept op deze verschillen te verkleinen en te zorgen voor een gelijkkluidend onderwijsaanbod.

2020

Over het onderwijsaanbod wordt bondig geconcludeerd dat alle websites in minimaal het Engels beschikbaar zijn en het onderwijsaanbod duidelijk op de websites staat weergegeven. Aanvullend wordt vermeld dat de meeste onderwijsinstellingen een beperkt aantal Engelstalige Bacheloropleidingen aanbieden en dat enkele een ruimer aanbod Engelstalige Masteropleidingen hebben. Een van de onderzochte instellingen heeft een opvallend ruim aanbod Masteropleidingen, maar vermoedelijk betreft het hier diverse specialisaties binnen een groep Masteropleidingen.

Aanbevelingen:

- **Zorg dat de benaming van de opleiding zo min mogelijk verwarring oplevert als het gaat om de accreditatiestatus en de taal waarin het onderwijs gegeven wordt.**
De opleiding *Food Innovation* (...) kan bijvoorbeeld, onterecht, door internationale studenten worden gezien als een Engelstalige opleiding. En (...) Universiteit vermeldt in Studyfinder 115 Masteropleidingen, terwijl het waarschijnlijk specialisaties betreft. Ook komen benamingen niet altijd overeen met hetgeen staat vermeld op de NVAO-website en in het CROHO-register. Hierdoor kan niet met zekerheid worden gesteld of een opleiding al dan niet geaccrediteerd is. De student dient ervan verzekerd te zijn informatie over (de accreditatiestatus van) de opleiding eenvoudig te kunnen vinden.

2021

In het onderzoeksrapport van 2021 wordt vermeld dat de Engelstalige informatie op de onderzochte websites betrouwbaar en over het algemeen eenvoudig toegankelijk is. Een kleine kanttekening: hyperlinks naar onderdelen binnen de websites of naar externe websites werken niet altijd. Bij alle onderzochte onderwijsinstellingen staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de websites. Wel zijn enkele onzuiverheden in de informatievoorziening over het aanbod aangetroffen. Er worden voor eenzelfde opleiding soms verschillende namen gehanteerd en er is verschil gevonden tussen het aanbod op de websites van de instellingen en die van Study in Holland¹. Het belang van duidelijkheid over wat de opleidingen precies inhouden voor de (aankomend) student wordt benoemd.

Aanbevelingen:

- **Zorg dat links naar interne delen van de website of naar externe websites werken.**
Bij een aantal onderwijsinstellingen werkten links naar interne delen van de website of links naar externe websites niet. In de meeste gevallen is dit opgelost naar aanleiding van dit rapport. Desalniettemin is dit onhandig omdat de student geen toegang heeft tot de informatie en/of zelf moet zoeken naar informatie op externe websites. De LC beveelt aan dat de onderwijsinstellingen hun websites met enige regelmaat hierop controleren en corrigeren.
- **Wees consistent in de benamingen en het aanbod van de opleidingen, inclusief het aanbod op Study in Holland.**
In het onderzoeksrapport van 2020 werd aanbevolen te zorgen voor weinig tot geen verwarring met betrekking tot de benaming van de opleiding. In het kader van onderhavig onderzoek is het belangrijk dit nogmaals te benadrukken. Onduidelijkheden in het onderwijsaanbod, hetzij door inconsequenties in naamgeving, hetzij door een onzuivere weergave van het daadwerkelijke aanbod kunnen verwarring en onnodig zoeken voor de internationale student opleveren. De LC beveelt aan hier consequent in te zijn.

2022

Samengevat vermeldt het rapport uit 2022 de volgende bevindingen:

- Alle onderwijsinstellingen bieden hun (totale) onderwijsaanbod via hun website in het Engels aan. Het aanbod is doorgaans goed te vinden. De wijze waarop het aanbod wordt gepresenteerd verschilt per instelling, maar is over het algemeen helder en gestructureerd. Niet altijd is direct duidelijk of het gehele aanbod ook volledig toegankelijk is voor internationale studenten.
- Bij een vergelijking van het aanbod zoals dat in Engelse termen op de websites van de instelling wordt aangeboden met de informatie op *Study in NL*, de website van de (NVAO) en in het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO), blijkt een relatief groot gedeelte niet onder dezelfde namen ofwel geheel niet te vinden bij een of meer van de drie genoemde bronnen.

Aanbevelingen:

- **Breng helder in beeld of het opleidingsaanbod toegankelijk is voor internationale studenten en in welke taal het onderwijs is.**

¹ Study in Holland is gewijzigd in Study in NL; beide websites in eigendom van Nuffic.

Omdat de onderzochte websites bijna alle informatie ook (of alleen maar) in het Engels aanbieden, vertroebelen de verschillen in het onderwijsaanbod voor Nederlandse en voor internationale studenten. Een volledige informatievoorziening in het Engels doet vermoeden dat alles toegankelijk is voor iedereen, terwijl die aanname niet altijd correct zal zijn. Een heldere aanduiding van taal en toegankelijkheid voorkomt misverstanden.

▪ **Wees consequent in de naamvoering van instelling en onderwijsaanbod.**

Bij het vergelijken van het onderwijsaanbod (voornamelijk bachelor- en masterprogramma's) zoals gepresenteerd op de websites van de onderwijsinstellingen met de informatie op de website van *Study in NL*, de NVAO en in het CROHO, is het soms lastig of onmogelijk om een instelling of programma terug te vinden. Het consequent gebruiken van één aanduiding, of dit nu in het Engels of in het Nederlands is, zal tot veel verbetering leiden. De websitebezoeker zal de geboden informatie hoger inschatten op betrouwbaarheid als deze bij de verschillende bronnen gelijkkluidend is.

onderwerp		2018	2019	2020	2021	2022
onderwijsaanbod	bevinding	informatie over, presentatie en naamgeving van onderwijsaanbod verschilt op diverse platforms – checken van het aanbod is lastig	er zijn verschillen in programma's die op eigen websites of andere platforms (websites) aangeboden worden – checken van het aanbod is lastig	alle websites bieden informatie in het Engels en het onderwijsaanbod is duidelijk, maar benamingen komen niet altijd overeen op diverse platforms (NVAO, CROHO)	alle websites bieden Engelstalige informatie over opleidingsaanbod voor internationale studenten, soms zijn er verschillen in naamgeving en in aanbod op diverse platforms	alle websites bieden onderwijsaanbod in het Engels, helder, gestructureerd, niet altijd helder of aanbod voor iedereen toegankelijk is - naamgeving en aanbod zoals op websites zijn vaak niet hetzelfde als op Study in NL, NVAO en CROHO
taal				taal waarin onderwijs gegeven wordt, is niet altijd duidelijk		
links					hyperlinks binnen websites of naar externe websites werken niet altijd	
	aanbeveling	informatie over aanbod moet helder, naamgeving gelijkkluidend en presentatie op diverse platforms hetzelfde zijn	informatie over aanbod moet helder en presentatie op diverse platforms hetzelfde zijn	zorg dat benaming geen verwarring oplevert als het gaat om de accreditatiestatus en de taal waarin het onderwijs is	wees consistent in de benamingen en het aanbod van de opleidingen, inclusief het aanbod op Study in Holland	wees consequent in naamvoering van instelling en onderwijsaanbod
					zorg dat links werken, controleer met regelmaat	wees helder in taal en toegankelijkheid van het aanbod

accreditatie van het onderwijsaanbod

2018

Omdat de benaming van de opleidingen zowel binnen de instelling, als op websites zoals die van Studyfinder en de NVAO verschillend is, is het lastig om na te gaan of een opleiding daadwerkelijk geaccrediteerd is zoals door de onderwijsinstelling wordt aangegeven.

Aanbevelingen: dit is in wezen dezelfde aanbeveling als bij 'onderwijsaanbod': draag zorg voor gelijkloendheid van het onderwijsaanbod op de verschillende relevante websites.

2019

Conclusie in 2019 is dat de informatie over de accreditatie van het onderwijs niet altijd duidelijk en eenvoudig toegankelijk is. Om na te kunnen gaan of een opleiding daadwerkelijk geaccrediteerd is op de wijze zoals door de onderwijsinstelling wordt aangegeven, moet deze gevonden kunnen worden in het CROHO of in de database van de NVAO. Dat is door het gebruik van verschillende opleidingsnamen alsmede het gebruik van Engelse en Nederlandse opleidingsnamen niet altijd eenvoudig. De check op opleidingsniveau van de accreditatiestatus pakt positief uit: er is een 100% match tussen de informatie op de website van de instelling of in de database van Studyfinder, en de informatie in de database van de NVAO.

Aanbevelingen: in reactie op de bevindingen roept de Commissie de instellingen op zorg te dragen voor gelijkloend onderwijsaanbod op de websites van de instellingen, Studyfinder en de NVAO.

2020

In het onderzoeksrapport uit 2020 wordt gemeld dat het onderzochte aanbod bijna allemaal NVAO-geaccrediteerde opleidingen betrof; in een aantal gevallen kon een opleiding niet op de NVAO-website of in het CROHO-register gevonden worden. Soms werd een opleiding slechts in de Nederlandse variant op de NVAO-website aangetroffen, soms was sprake van een andere Engelse naam. Dit geeft studenten in enkele gevallen geen zekerheid of het om werkelijk geaccrediteerd onderwijs gaat. Op veel websites ontbrak uitleg over ISAT- of CROHO-codes, alsmede over de gevolgen van het volgen van niet-geaccrediteerd onderwijs.

Aanbevelingen:

- **Zorg dat de benaming van de opleiding zo min mogelijk verwarring oplevert als het gaat om de accreditatiestatus en de taal waarin het onderwijs gegeven wordt.** *Dit is dezelfde aanbeveling als bij 'onderwijsaanbod' (2020).*

- **Maak duidelijk wat het belang en de gevolgen zijn van het volgen van een (niet) geaccrediteerde opleiding.**

De instelling die de ISAT-code of CROHO-code presenteert op de webpagina van de opleiding, dient toe te lichten wat deze code betekent. Anders bestaat de kans dat de student hier simpelweg overheen *scrollt* zonder er verdere aandacht aan te schenken. Bovendien zullen er studenten zijn die niet begrijpen wat accreditatie betekent of wat daar de relevantie van is. Ook dit dient duidelijk gemaakt te worden op de website.

2021

Uit het onderzoek van 2021 bleek dat alle onderzochte onderwijsinstellingen geaccrediteerd onderwijs aanboden, ofwel in de zin van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (Whw) ofwel in de zin van 'geaccrediteerd door een accreditatieorganisatie in de hoger onderwijsruimte, waarvan de besluiten door de betreffende overheid aldaar worden erkend en opgenomen zijn op de niet-limitatieve lijst' (Gedragscode 2017 artikel 5.2). Men constateert evenwel ook dat de accreditatiestatus van de instelling en/of de specifieke opleiding niet op alle websites voldoende duidelijk wordt weergegeven. Duidelijke informatie hierover is echter zeer belangrijk voor de internationale student, omdat dit gevolgen kan hebben voor de toekomst van de student in verband met de status van het te behalen diploma, of de erkenning van het diploma door de overheid.

Aanbevelingen:

- **Geef duidelijk weer wat de accreditatiestatus van de onderwijsinstelling en opleiding is.**

Het is voor de (internationale) student belangrijk om te weten of een onderwijsinstelling of opleiding geaccrediteerd is, omdat dit met het oog op de graadverlening grote gevolgen kan hebben voor de toekomst van de student. De bevestiging dat de onderwijsinstelling en de opleiding geaccrediteerd is zorgt voor duidelijkheid voor de student. Het verdient de nadrukkelijke aanbeveling deze informatie correct weer te geven, zodat de internationale student volledig en juist geïnformeerd wordt.

2022

Op alle websites van de in 2022 onderzochte onderwijsinstellingen is informatie te vinden over accrediteren. Dit betreft in ieder geval de accreditatie door de NVAO, in een enkel geval worden ook andere 'brancherelevante instanties' genoemd. Hoewel op alle websites de NVAO vermeld wordt, kan de informatie die gegeven wordt uiteenlopen van een beschrijving van wat de NVAO is (plus verwijzing naar nvaonet.nl) tot een frase als 'Alle aangeboden studieprogramma's zijn door de NVAO geaccrediteerd'. Te algemene omschrijvingen geven niet altijd houvast als het om de afzonderlijke opleidingen gaat. Dit is met name het geval bij opleidingen die niet op de website van de NVAO gevonden kunnen worden. Ook gaat de hiervoor geschetste wijze van informeren over NVAO-accreditaties een enkele maal gepaard met een onopvallende positie op de website. Gelukkig zijn er ook veel voorbeelden gevonden van een heldere vermelding van de feitelijke accreditatiestatus van specifieke opleidingen bij de informatie over die specifieke opleiding. Met dergelijke informatie heeft de internationale student zekerheid over de status van het betreffende studieprogramma.

Aanbevelingen:

- **Verbeter de huidige informatie over accrediteren door per opleiding (programma) duidelijk de accreditatiestatus te vermelden.**

Veel van de onderzochte websites bieden in algemene zin informatie over accrediteren en de NVAO aan. Dat is een hele goede start, maar geeft de websitebezoeker nog geen houvast over de accreditatiestatus van specifieke opleidingen. Deze duidelijkheid kan wel geboden worden door de status, eventueel aangevuld met de accreditatiecode (ISAT nummer), expliciet bij de opleiding zelf te plaatsen.

onderwerp		2018	2019	2020	2021	2022
accreditatie	bevinding	de benamingen van opleidingen verschilt soms, op de instellings-website en op websites als <i>Studyfinder</i> en NVAO – het checken van de accreditatiestatus is dan lastig	informatie over de accreditatie van het onderwijs is niet altijd duidelijk en eenvoudig toegankelijk – niet te checken in CROHO of bij NVAO, omdat (Engelse, Nederlandse) naamgeving afwijkt	onderzochte aanbod is bijna geheel NVAO-geaccrediteerd, soms kan een opleiding niet bij de NVAO of in het CROHO gevonden worden, soms slechts de Nederlandse variant bij de NVAO of met een (andere) Engelse naam – dit biedt geen zekerheid over de accreditatie	alle onderzochte instellingen bieden geaccrediteerd onderwijs aan, maar accreditatiestatus van instelling en/of opleiding wordt niet altijd duidelijk weergegeven	alle websites bieden informatie over accrediteren, de informatie is soms erg algemeen – ook kunnen niet alle opleidingen bij de NVAO teruggevonden worden

				vaak ontbrak uitleg over ISAT- of CROHO-codes, alsmede over gevolgen van het volgen van niet-geaccrediteerd onderwijs		de informatie over NVAO-accreditaties staat soms op een weinig opvallende plek op de website
	aanbeveling	zorg voor gelijk-luidendheid van het aanbod op de diverse relevante websites	zorg voor gelijk-luidend onderwijsaanbod op de websites van de instellingen, <i>Studyfinder</i> en de NVAO	zorg dat benaming geen verwarring oplevert als het gaat om de accreditatiestatus en de taal waarin het onderwijs is	geef duidelijk de accreditatiestatus van de onderwijsinstelling en opleiding weer	verbeter de informatie door per opleiding (programma) duidelijk de accreditatiestatus te vermelden

naamgeving i.r.t. aard onderwijsinstelling

2018

In 2018 wordt geconcludeerd dat de onderzochte onderwijsinstellingen in naamgeving duidelijk het karakter (de aard) van de instelling naar voren laten komen.

Aanbevelingen: geen aanbevelingen ten aanzien van dit onderwerp.

2019

In 2019 is de conclusie ten aanzien van de naamgeving dezelfde als in 2018: de onderzochte onderwijsinstellingen laten hierin duidelijk het karakter van de instelling naar voren komen.

Aanbevelingen: geen aanbevelingen ten aanzien van dit onderwerp.

2020

Het onderzoeksrapport uit 2020 meldt dat alle onderzochte instellingen op hun website de juiste benaming gebruiken: *University of Applied Sciences*. Niet alle websites geven echter duidelijk aan wat het verschil tussen beide is. Wel beschrijven veel instellingen wat voor type onderwijs de student zal gaan ontvangen en wat de student er vervolgens mee kan. Zo spreken hogescholen meer over projectmatig en praktisch gericht werken en melden universiteiten dat het veelal om onderzoek gaat. Soms maakt een instelling gebruik van een term als 'Top Specialist University', hetgeen verwarrend kan zijn voor de student.

Aanbevelingen:

- **Maak duidelijk wat het verschil is tussen een hbo- en een wo-opleiding, zodat studenten een goed beeld krijgen bij de mogelijkheden van beide typen opleidingen.** Op dit moment (i.e. 2020) is bij slechts één van de onderzochte instellingen deze informatie op de website gevonden.

2021

Uit het onderzoek in 2021 bleek dat alle onderzochte instellingen duidelijk uitdragen wat de aard van de onderwijsinstelling is of wat de richting van het onderwijs is. Ook geven alle Nederlandse onderwijsinstellingen in meer of mindere mate weer wat het verschil is tussen een Nederlandse hogeschool en een Nederlandse universiteit.

Aanbevelingen: geen specifieke aanbevelingen ten aanzien van dit onderwerp, al is er een duidelijke link met de aanbevelingen over onderwijsaanbod, benaming en accreditatie.

2022

In 2022 leidt het onderzoek tot de conclusie dat veelvuldig de aard van de instelling niet direct uit de (Engelstalige) benaming van de onderwijsinstelling afgeleid kan worden. Sowieso is het voor degene die niet vertrouwd is met het Nederlandse onderwijssysteem en de bijbehorende (Engelstalige) aanduidingen wellicht niet duidelijk wat het verschil is tussen een *university / research university* of een *university of applied sciences*. Diverse instellingen geven wel een toelichting op de belangrijkste verschillen tussen HBO en WO. Echter, bij alle websites wordt de aard van het onderwijs wel duidelijk als wat verder wordt gekeken dan de naam van de instelling, met name informatie over het onderwijsaanbod biedt dan opheldering.

Aanbevelingen:

- **Biedt naast informatie over het eigen onderwijsaanbod ook informatie over het Nederlandse stelsel van hoger onderwijs (inclusief te behalen graden).** Hoewel op alle websites informatie over het geboden onderwijs te vinden is, zal het menig websitebezoeker helpen als kort het stelsel van hoger onderwijs in Nederland, inclusief te behalen graden en aanduidingen, toegelicht wordt. Het zal dan gemakkelijker zijn een bepaalde opleiding correct te plaatsen en te bepalen of het inderdaad de opleiding is die bij het beoogde loopbaanperspectief past.

onderwerp		2018	2019	2020	2021	2022
naamgeving - aard onderwijsinstelling	bevinding	de onderzochte instellingen laten in de naamgeving het karakter van de instelling duidelijk naar voren komen	de onderzochte instellingen laten in de naamgeving het karakter van de instelling duidelijk naar voren komen	alle onderzochte instellingen gebruiken op hun website de juiste benaming (<i>University of Applied Sciences</i>), soms wordt een verwarrende aanduiding gebruikt	alle onderzochte instellingen dragen duidelijk uit wat de aard van de onderwijsinstelling of de richting van het onderwijs is	veelvuldig kan de aard van de instelling niet direct uit de (Engelstalige) benaming van de onderwijsinstelling afgeleid worden, deze blijkt wel bij wat verder lezen op de website
toelichting HBO - WO				niet alle websites geven duidelijk aan wat het verschil is tussen beide	allen geven in meer of mindere mate weer wat het verschil tussen een Nederlandse hogeschool en universiteit is	diverse instellingen geven een toelichting op verschillen tussen HBO en WO, enige kennis van Nederlandse onderwijssysteem lijkt daarbij nodig
	aanbeveling	geen	geen	maak duidelijk wat het verschil is tussen een HBO- en een WO-opleiding, zodat studenten een goed beeld krijgen	geen, al is er een link met de aanbevelingen t.a.v. aanbod, benaming en accreditatie	biedt ook informatie over het Nederlands stelsel van hoger onderwijs (incl. te behalen graden)

Gedragscode en klachtenprocedure

2018

In 2018 werd geconcludeerd dat de informatievoorziening over de Gedragscode ondermaats was. Ook de informatie over de in de Gedragscode opgenomen verzoekschriftprocedure kreeg geen voldoende. Reden kort samengevat: de informatie was vaak verouderd of ontbrak simpelweg.

Aanbevelingen: verbeter de aanwezigheid en actualiteit van de informatie over de Gedragscode en de daarin opgenomen verzoekschriftprocedure ('klachtenprocedure').

2019

In de periode 2018-2019 heeft de Commissie de websites van alle in het register van de Gedragscode opgenomen onderwijsinstellingen onderzocht op de aanwezigheid en actualiteit van de informatie over de Gedragscode. Hierbij is ook de informatievoorziening over de klachtenprocedure betrokken. Daar waar nodig zijn de onderwijsinstellingen rechtstreeks benaderd met het verzoek de informatievoorziening aan te passen. Als gevolg hiervan zijn de resultaten op dit punt van het huidige onderzoek over het algemeen goed. Dat was een opvallende verbetering ten opzichte van de resultaten van het vorige onderzoek van de Commissie.

Aanbevelingen: in 2019 geen aanbevelingen ten aanzien van dit onderwerp.

2020

Het periodieke onderzoek uit 2020 meldt dat alle instellingen hun eigen klachtenprocedure op de website presenteren, zij het soms moeilijker vindbaar. Ook informatie over de Gedragscode is op alle websites te vinden. In sommige gevallen verwijst de instelling naar het actuele Gedragscode document; in de meeste gevallen wordt de student echter verwezen naar de website van de Gedragscode, waar hij alle informatie zelf kan vinden. De verzoekschriftprocedure wordt niet door alle instellingen genoemd.

Aanbevelingen:

- **Maak informatie over de Gedragscode en de verzoekschriftprocedure eenvoudig vindbaar op de website, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling.**

De Gedragscode zal niet bij iedere student bij aanvang van de studie reeds bekend zijn. De student moet daarmee bekend worden gemaakt door de instelling. Omdat de student niet altijd zelf zal zoeken naar dit onderwerp, is het van belang dat de informatie eenvoudig vindbaar is op de website. De zoekfunctie dient hierbij niet te worden gebruikt, zeker niet wanneer de term *Code of Conduct* verschillende gedragscodes oplevert. Ook wanneer verwezen wordt naar de website van de Gedragscode, dient de student reeds op de website van de instelling (kort) informatie te ontvangen over de Gedragscode, alvorens de student door te verwijzen.

2021

In 2021 wordt geconcludeerd dat niet alle onderzochte websites informatie, of voldoende duidelijke informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling of de Gedragscode bevatten. Daardoor blijft de inhoud er van voor de internationale student mogelijk onbekend en zal het niet in alle gevallen duidelijk zijn wat de nut en noodzaak van de Gedragscode is.

Aanbevelingen:

- **Plaats (informatie over) de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling en de Gedragscode op de website.**

In het onderzoeksrapport van 2020 werd aanbevolen de informatie over de Gedragscode en de verzoekschriftenprocedure eenvoudig vindbaar te maken op de website van de onderwijsinstelling, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling. In het onderzoek van 2021 blijkt eveneens dat de vindbaarheid en mate van informatievoorziening met betrekking tot de interne klachtenprocedure en de Gedragscode tussen de onderwijsinstellingen sterk verschilt. De LC beveelt daarom wederom aan dat deze informatie niet alleen beschikbaar, maar

ook eenvoudig vindbaar wordt gemaakt. Ook is slechts een doorverwijzing naar de Gedragscode voor de internationale student niet altijd voldoende, omdat het op deze manier mogelijk niet duidelijk is wat de code voor de student kan betekenen. De LC hecht er waarde aan dat deze informatie beschikbaar is voor de student. Het verdient aanbeveling een (korte) uitleg van de Gedragscode op de website van de onderwijsinstelling te plaatsen. (...) Een laagdrempelige manier om de Gedragscode onder de aandacht te brengen is het plaatsen van de twee filmpjes die beschikbaar zijn op de website van de Gedragscode.

2022

In 2022 is via alle onderzochte websites informatie over de Gedragscode te vinden, een 100% score. Vaak wordt er een korte toelichtende tekst geboden, plus een verwijzing naar het Engelstalige gedeelte van de website van de Gedragscode. Ondanks deze mooie score, is het niet zo dat informatie over de Gedragscode direct in het oog springt. Vaak moest de zoekfunctie gebruikt worden om de Gedragscode te vinden.

De Inspectie voor het Onderwijs heeft in maart 2022 een *factsheet* uitgebracht over de ervaringen van studenten in het bekostigd hoger onderwijs met de klachtenprocedure van hun opleiding. Uit de *factsheet* blijkt dat studenten over het algemeen matig bekend zijn met de klachtenprocedures van de onderwijsinstelling. In het onderzoek naar de informatievoorziening is daarom in 2022 met extra aandacht gelet op de vindbaarheid van en beschikbare informatie over klachtenprocedures.

Het vinden van interne klachtenprocedures voor studenten was in 2022 weinig succesvol. Bij twee van de zes werd daadwerkelijk een klachtenreglement gevonden, bij drie werden situaties benoemd die aanleiding zouden kunnen geven tot het melden van misstanden (bijvoorbeeld ongewenst gedrag, klokkenluiden). Bij één onderwijsinstelling werd niets omtrent klachten gevonden. In algemene zin kan gesteld worden dat een klachtenreglement geen prominente plaats inneemt op de websites. Daarnaast blijken enkele aangetroffen klacht- of meldprocedures betrekking te hebben op anderen dan studenten, bijvoorbeeld op de medewerkers van de onderwijsinstelling.

Aanbevelingen:

- **Zet de klachtenprocedures voor (internationale) studenten op de website.**

Hetgeen bij punt (...) wordt aanbevolen (te weten: plaats e.e.a. op een logische, goed vindbare locatie), geldt zeker ook voor de klachtenprocedures. In een enkel geval is in het geheel geen informatie over klachtenprocedures aangetroffen.

onderwerp	2018	2019	2020	2021	2022
Gedragscode - klachtenprocedure bevinding	informatie over de Gedragscode en de daarin opgenomen verzoekschrift-procedure scoort onvoldoende – informatie is verouderd of ontbreekt	in 2018-2019 zijn de websites van alle in het register opgenomen instellingen onderzocht op aanwezigheid en actualiteit van de Gedragscode, alsook m.b.t. de klachtenprocedure – veel instellingen hebben de informatie vervolgens verbeterd	informatie over de Gedragscode is op alle websites te vinden, vaak wordt verwezen naar de website van de Gedragscode – de verzoekschrift-procedure wordt niet altijd genoemd	niet alle onderzochte websites bevatten (voldoende duidelijke) informatie over de Gedragscode	op alle onderzochte websites is informatie over de Gedragscode te vinden, vaak met een korte toelichting en een verwijzing naar de website van de Gedragscode – wel moet vaak de zoekfunctie worden gebruikt om de informatie te vinden

klachtenprocedure instelling					ook de informatie over de interne klachtenprocedure van de instelling is niet altijd aanwezig of voldoende duidelijk	interne klachtenprocedures nemen geen prominente plaats in op de websites ofwel ontbreken volledig
	aanbeveling	verbeter de aanwezigheid en actualiteit van betreffende informatie	geen	maak informatie over de Gedragscode en de verzoekschriftprocedure eenvoudig vindbaar, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling	plaats (informatie over) de interne klachtenprocedure en over de Gedragscode op de website, inclusief een korte uitleg	zet de klachtenprocedures voor (internationale) studenten op de website

huisvesting

2018

Het periodieke onderzoek informatievoorziening in 2018 betrof het onderwijsaanbod, de accreditatie van het aanbod, de naamgeving en de Gedragscode. In het najaar van 2017 ontstond veel media aandacht voor de problematiek van de huisvesting van internationale studenten. De informatievoorziening hierover is ook onderdeel van de Gedragscode. Om die reden werd in 2018 ook dit onderwerp betrokken bij het periodieke onderzoek.

Geconstateerd wordt in het onderzoeksrapport dat de informatie over huisvesting in algemene zin in orde is, maar dat er geen vangnet is als de internationale student er hiermee niet uitkomt. De Commissie is van mening dat de zorgplicht van de instellingen evenwel verder reikt dan het enkel bieden van informatie. Ook wordt aangegeven dat de huisvestingsproblematiek met name in een aantal steden en derhalve bij een beperkt aantal instellingen speelt.

Aanbevelingen: er zijn geen aanbevelingen, naast het aanduiden van de zorgplicht, ten aanzien van dit onderwerp.

2019

Het onderzoeksrapport uit 2019 meldt dat de informatie over huisvesting over het algemeen op orde is, al vraagt de Commissie zich af of haar zorgen die in het vorige onderzoek werden geuit – over het ontbreken van een vangnet op het moment dat een internationale student met de gepresenteerde informatie niet uit de voeten kan – afdoende zijn ondervangen. De Commissie blijft benadrukken dat de zorgplicht op het gebied van de huisvesting verder gaat dan de informatievoorziening daarover. De Commissie heeft opgemerkt dat instellingen nadrukkelijk de urgentie benadrukken richting de aankomende student om op tijd te beginnen met zoeken, in hun informatievoorziening aangeven dat de woningmarkt een lastige markt is en dat studenten in voorkomende gevallen zelfs zouden kunnen overwegen om een studiejaar later te beginnen aan hun opleiding.

Aanbevelingen: er zijn geen aanbevelingen, anders dan dat de Commissie benadrukt dat de instellingen een zorgplicht hebben op dit gebied die verder gaat dan het verstrekken van informatie.

2020

In 2020 wordt geconstateerd dat bijna alle instellingen diensten beschikbaar hebben gesteld om studenten te ondersteunen bij het vinden van huisvesting. Er wordt veel informatie over huisvesting geboden, maar de informatie is niet altijd eenvoudig te vinden. Alle instellingen bieden een overzicht van zoekkanalen, via welke de student zelf naar huisvesting kan zoeken. Een van de onderzochte onderwijsinstellingen verplicht eerstejaars studenten van een bepaalde opleiding van de accommodatie van de instelling gebruik te maken. In sommige gevallen geeft een instelling aan dat na registratie en betaling van het collegegeld de student voorrang kan krijgen op huisvesting bij een bepaalde woningstichting. Soms moeten studenten voor de registratie op een website betalen.

Aanbevelingen:

- **Maak informatie over huisvesting eenvoudig vindbaar op de website.**

De student, en met name de student die van (zeer) ver komt, zal als een van de eerste zaken onderdak moeten regelen in de betreffende stad in Nederland. Dit is een basisbehoefte en dient dus (tijdig) geregeld te kunnen worden. Hoewel bijna alle instellingen de student hierin ondersteunen of advies bieden over hoe huisvesting te vinden, moet de student deze informatie wel eenvoudig kunnen vinden. Hierbij dient geen gebruik te moeten worden gemaakt van de zoekfunctie

2021

Voor het onderzoek in 2021 werd het normenkader uitgebreid naar aanleiding van het *Annual International Student Survey 2021* (hierna: *AISS*). Uit dit rapport bleek dat meer dan de helft van de respondenten over het algemeen tevreden of zeer tevreden is over de informatievoorziening van hun hoger onderwijsinstelling. Toch komt ook naar voren dat iets minder dan 20% van de respondenten vindt dat er te weinig informatie wordt gegeven over onderwerpen zoals COVID-19, huisvesting, verzekeringen, inschrijving bij de gemeente, registratie bij de huisarts en het openen van een bankrekening.

Het periodiek onderzoek informatievoorziening uit 2021 besteed daarom extra aandacht aan dienstverlening in bredere zin, huisvesting komt in de onderzoeksresultaten niet apart aan bod.

Aanbevelingen: zie de aanbevelingen van 2021 bij 'diensten'.

2022

Huisvesting was in het periodiek onderzoek van 2022 het verdiepingsonderwerp, mede naar aanleiding van de groeiende aandacht voor huisvesting van internationale studenten vanuit media, belangenbehartigers en politiek.

Alle onderwijsinstellingen bieden hun informatie over huisvesting (ook) in het Engels aan. De meeste instellingen, maar niet alle, geven in hun gedeeltes voor de internationale student ook informatie over de woningmarkt en hoe deze functioneert voor (internationale) studenten in Nederland. Er wordt veelvuldig verwezen naar allerhande instanties en websites die met huisvesting te maken hebben; soms betreft dat algemene websites en soms meer specifieke websites gericht op bijvoorbeeld studenten ofwel de lokale woningmarkt.

Bij de informatie over huisvesting op de websites van de onderwijsinstellingen zelf komt echter nauwelijks naar voren hoe enorm krap de woningmarkt in Nederland is. Dat het vinden van woonruimte extreem lastig is, komt niet in beeld. Gehanteerde termen als 'uitdagend' en 'tricky' geven wellicht een hint, maar niet veel meer dan dat. Op deze bevinding werd slechts één positieve uitzondering gevonden.

Opvallend was dat diverse instellingen niet zozeer voor de krappe huizenmarkt waarschuwen, maar voor de malafide praktijken. Veelvoorkomende oplichtingspraktijken worden genoemd, als ook verwijzingen naar websites waar meer te vinden is over de rechten van huurders.

Noemenswaardig is tenslotte dat twee (à drie) van de zes instellingen een deel van hun doelgroep woonruimte kunnen aanbieden. Over de kosten hiervoor worden de aankomende studenten via de website (gedeeltelijk) geïnformeerd.

Aanbevelingen:

- **Plaats duidelijke informatie over huisvesting en daarmee samenhangende problemen prominent op de website.**

Alle websites geven informatie over het wonen in de omgeving van de opleiding, soms zelfs met allerlei leuke (toeristische) tips. Maar dat het extreem lastig is om woonruimte te vinden en dat het starten met een opleiding in Nederland zonder te kunnen beschikken over een verblijfplaats tot grote problemen, veel stress en hoge kosten kan leiden, wordt nauwelijks expliciet vermeld. Alleen al ter bescherming van de internationale student moet de informatie hierover 'van het scherm afspatten'.

onderwerp		2018	2019	2020	2021	2022
huisvesting	bevinding	informatie over huisvesting is in algemene zin op orde, er is echter geen vangnet als de student er met deze informatie niet uitkomt	zorg wordt nogmaals uitgesproken dat het de internationale student aan een vangnet ontbreekt als deze er met gepresenteerde informatie niet uitkomt	alle websites bieden veel informatie over huisvesting, vaak ook een overzicht van zoekkanalen – de informatie is echter niet altijd eenvoudig te vinden	huisvesting komt in 2021 niet apart aan bod in de onderzoeksresultaten	alle websites bieden informatie over huisvesting in het Engels aan, inclusief vele verwijzingen en uitleg over hoe de woningmarkt in Nederland werkt
krappe woningmarkt		problematiek met huisvesting speelt vooral in enkele steden en raakt dus niet alle instellingen				krapte op de Nederlandse woningmarkt komt nauwelijks naar voren, hoe extreem lastig het vinden van woonruimte kan zijn, komt nagenoeg niet in beeld
						veel instellingen waarschuwen voor malafide praktijken en verwijzen naar websites voor meer informatie
	aanbeveling	geen, behalve de kanttekening dat instellingen op dit onderwerp een zorgplicht hebben	geen, wel wordt nogmaals de zorgplicht benadrukt	maak informatie over huisvesting eenvoudig vindbaar op de website	niet specifiek, zie de aanbevelingen bij 'diensten'	plaats duidelijke informatie over huisvesting en daarmee samenhangende problemen prominent op de website

diensten

2018

In het periodieke onderzoek informatievoorziening van 2018 werd onder de noemer diensten nog slechts gekeken naar diensten in relatie tot huisvesting.

Aanbevelingen: n.v.t.

2019

Ook in 2019 was alleen huisvesting onderwerp van onderzoek bij 'diensten'.

Aanbevelingen: n.v.t.

2020

Voor 2020 geldt hetzelfde als wat er met betrekking tot diensten in 2018 en 2019 is benoemd. Bovendien is er in het onderzoek uit 2020 extra aandacht besteed aan het onderwerp informatievoorziening in relatie tot het coronavirus.

Aanbevelingen: n.v.t.

2021

Zoals genoemd (zie 'huisvesting') werd het onderdeel 'diensten' in het periodieke onderzoek in 2021 uitgebreid naar aanleiding van het *Annual International Student Survey 2021* (hierna: *AISS*). Uit deze *survey* bleek dat de helft van de respondenten over het algemeen (zeer) tevreden over de informatievoorziening was, maar ook dat een kleine 20% van de respondenten vond dat er te weinig informatie werd gegeven over onderwerpen zoals COVID-19, huisvesting, verzekeringen, inschrijving bij de gemeente, registratie bij de huisarts en het openen van een bankrekening.

Het periodieke onderzoek uit 2021 geeft een uitgebreide toelichting op de bevindingen gerelateerd aan 'diensten'. Geconstateerd werd dat de grotere onderwijsinstellingen over het algemeen informatie over meer onderwerpen en per onderwerp uitgebreidere informatie aanboden dan de kleinere instellingen. Het grootste verschil was zichtbaar in de mate van informatievoorziening bij de uitleg rondom de aangeboden diensten zoals beschreven in de Gedragscode, waaronder hulp bij het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, het vinden van huisvesting, het aanbieden van een introductie en begeleiding bij het aanvragen van een verzekeringen, het inschrijven bij de gemeente en het openen van een bankrekeningnummer. Uit de reacties van de kleinere onderwijsinstellingen bleek echter dat deze instellingen vaker informatievoorziening op maat aanbieden. Omdat ze een kleiner aantal internationale studenten ontvangen, hebben ze hiertoe de mogelijkheid. Desalniettemin hebben ook deze instellingen de informatie op hun websites aangepast en aangetoond dat ze overzichtelijk en volledig zijn in de informatievoorziening op hun websites.

Aanbevelingen:

- **Cluster bij elkaar horende belangrijke informatie zodat de student niet hoeft te zoeken.**
Het verdient aanbeveling belangrijke informatie, zoals informatie met betrekking tot de aangeboden diensten, te clusteren. Het valt op dat informatie op verschillende plaatsen op de website weergegeven wordt. Een mogelijkheid is om een bepaald deel van de website in te richten met thematische tegels die verwijzen naar de belangrijke onderwerpen.
- **Bied volledige informatie over alle relevante onderwerpen zoals omschreven in de Gedragscode aan, en niet van slechts een selectie hiervan.**
Het is in het onderzoek gebleken dat niet alle onderwijsinstellingen volledig zijn in de onderwerpen van informatievoorziening. De LC hecht er waarde aan dat een student zo volledig mogelijk is geïnformeerd voor de komst naar Nederland. Zoals aangegeven zijn de verschillen het meest merkbaar op het vlak van diensten. Vanuit de Gedragscode is het wenselijk om in ieder geval informatie weer te geven over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, het regelen van huisvesting, het aanbieden van introductie en het aanbieden van begeleiding,

waaronder informatie over verzekeringen, het inschrijven bij de gemeente en het openen van een bankrekening. Uiteraard is de onderwijsinstelling vrij om extra onderwerpen toe te voegen. Idealiter worden de kosten van de aangeboden diensten duidelijk vermeld.

2022

Ook in het onderzoek uit 2022 is het bredere normenkader gehanteerd om de informatievoorziening over diensten te analyseren. Conclusie is dat de hoeveelheid en gedetailleerdheid van de aangeboden informatie over aangeboden diensten per onderwijsinstelling verschilt. Alle onderzochte websites bieden wel enige informatie, al dan niet met verwijzingen naar externe websites waar nadere informatie gevonden kan worden. Een enkele specifieke dienst uitgezonderd, geven websites weinig informatie over welke diensten daadwerkelijk door de instelling zelf worden aangeboden en of daar iets voor in rekening wordt gebracht.

Los van de vraag welke diensten door de instelling aan de student worden verleend, bieden enkele websites goede (geclusterde) en nuttige informatie over bijvoorbeeld het openen van een bankrekening, het afsluiten van een zorgverzekering en werken naast je studie. Bovendien staan er filmpjes op diverse websites waarin binnen enkele minuten alle relevante informatie gegeven wordt, al dan niet vergezeld van een te downloaden document of checklist. Ook bieden de meeste instellingen een specifieke 'helpdesk' in de vorm van een *International Office*, waarmee contact gezocht kan worden.

Aanbevelingen:

- **Vermeld duidelijk of bepaalde diensten door de onderwijsinstelling geleverd (kunnen) worden en wat de kosten zijn.**

Er kan heel veel informatie over allerhande relevante, praktische zaken gevonden worden. Deze informatie is soms zeer goed vindbaar en overzichtelijk geclusterd in 'thema-blokken'. Er worden handige tips gegeven, nuttige documenten aangeboden en veel verwezen naar relevante instanties en websites. Ook is er vaak een loket beschikbaar waar aangeklopt kan worden voor hulp. Maar op een enkele uitzondering na is er nauwelijks duidelijkheid over de diensten die de onderwijsinstelling echt zelf aanbiedt. Misschien bieden de meeste instellingen simpelweg geen diensten aan, dan zou dat duidelijk vermeld kunnen worden.

onderwerp		2018	2019	2020	2021	2022
diensten	bevinding	het onderzoek naar informatievoorziening op het gebied van 'diensten' beperkte zich in 2018 tot huisvesting	ook in 2019 was alleen huisvesting onderwerp van onderzoek bij 'diensten'	voor 2020 geldt hetgeen er bij 2018 en 2019 wordt vermeld	in 2021 is de informatie over diensten breed onderzocht – grotere instellingen bieden doorgaans over meer onderwerpen meer informatie aan via de websites, maar kleinere instellingen geven vaker informatie op maat	alle websites bieden informatie (en verwijzingen), de hoeveelheid en details verschillen per instelling – los daarvan is vaak niet helder wat de instelling zelf precies aan diensten levert en wat die kosten – veel nuttige filmpjes en checklists
						naast alle informatie, documentatie tonen de websites vaak

						een te contacteren <i>International Office</i>
	aanbeveling	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	cluster bij elkaar horende informatie zodat de student niet hoeft te zoeken	vermeld duidelijk welke diensten door de instelling geleverd kunnen worden en wat de kosten zijn
					bied volledige informatie over alle relevante (Gedragscode) onderwerpen, niet over slechts een selectie	

overige onderwerpen

In deze paragraaf worden nog enkele van de onderwerpen uitgelicht die relevant kunnen zijn in het kader van toekomstig onderzoek naar informatievoorziening. Het zijn onderwerpen die niet in alle onderzochte jaren (2018 t/m 2022) onderdeel waren van het periodieke onderzoek, maar in enig jaar extra onder de loep werden genomen.

2019 – onderzoek naar de inzet van *social media* door de onderwijsinstellingen

Resultaten van het onderzoek samengevat:

Informatievoorziening vindt traditioneel plaats via de website van de onderwijsinstelling, maar in toenemende mate vindt het eerste contact met de (aankomende) internationale student plaats via *social media*. Voor studenten zijn *social media* niet meer weg te denken uit hun dagelijks leven. Onderwijsinstellingen profileren zich in reactie daarop via de diverse *social media*-kanalen. De onderwijsinstellingen reflecteren op impact, op effectiviteit van de informatievoorziening. Is alle informatie beschikbaar en bereikt deze de (aankomende) student? Welke boodschap zend je uit als onderwijsinstelling en ontvangt/begrijpt de student deze ook? Begrijpt een internationale student met een andere achtergrond de weergegeven informatie? De Commissie heeft met interesse kennisgenomen van de *customer journey* die door de Haagse Hogeschool is uitgewerkt voor een drietal doelgroepen: de aankomend student, de zittende student en de internationale student. Voor enkele fases (aandacht, oriënteren, verdiepen, bevestigen) is in kaart gebracht wat de behoefte van de doelgroep is, wat de boodschap van de instelling aan de student in die fase is, welke beleving daarbij belangrijk is en welke actie vanuit de instelling daarbij is vereist. Ook de meest geschikte communicatiemiddelen/*social media* zijn per fase geïdentificeerd. Vervolgens zorgt een *contentteam* voor een passende, actuele inhoud van de informatievoorziening.

De uitgevoerde verkenning maakte duidelijk dat onderwijsinstellingen via *social media* niet proberen volledig te zijn in hun informatievoorziening of (sluitende) informatie proberen te verschaffen over toelatingseisen, voorwaarden, regels etc. Daarvoor dient de website, de *social media* hebben een ander doel. De *social media* vormen het uithangbord en worden ingezet om contact te leggen met de (aankomende) student. Waar nodig wordt de student naar de juiste plek op de website begeleid c.q. van gerichte informatie voorzien, in antwoord op zijn/haar specifieke vragen. (...). De verplichting die voor onderwijsinstellingen op het gebied van de informatievoorziening richting (aankomende) internationale studenten bestaat, wordt geëffectueerd en uitgewerkt in de website

van de onderwijsinstelling. Via de *social media* wordt geen generieke informatie verstrekt zoals bedoeld in de Gedragscode (...).

2020 en 2021 – coronacrisis en bijzondere omstandigheden

Zowel in 2020 als in 2021 is aandacht besteed aan de informatievoorziening over het coronavirus en de gevolgen daarvan voor de internationale student.

Resultaten onderzoek 2020 samengevat:

Alle instellingen bieden informatie over het coronavirus en verwijzen naar (de Engelstalige informatie van) het RIVM en de GGD. Veel instellingen zijn (tijdelijk en/of gedeeltelijk) gesloten geweest. Voor studenten die hierdoor in de problemen kwamen is veelal een noodprocedure beschikbaar gesteld via de website. In het nieuwe studiejaar zal het onderwijs zeker in de eerste maanden op afstand worden aangeboden, of in een combinatie van fysiek en online onderwijs. Bijeenkomsten, zoals lezingen en symposia, zijn in beginsel afgelast, maar waar mogelijk worden met name de eerstejaars bachelor- en masterstudenten fysiek ontvangen en extra begeleid. Veel websites hebben een overzicht van veelgestelde vragen op hun website en zijn via e-mail en/of telefonisch bereikbaar voor aanvullende vragen.

Aanbevelingen 2020:

- **De onderwijsinstelling zou ervoor kunnen kiezen om naast de eigen informatie op de website ook een link op te nemen die verwijst naar een centrale webpagina waarop alle relevante informatie over de gevolgen van de coronacrisis gevonden kan worden.** Uit de *Annual International Student Survey 2020* is naar voren gekomen dat de Engelstalige informatievoorziening omtrent de Nederlandse maatregelen tegen COVID-19 pas laat op gang kwam. Hierdoor verkeerden internationale studenten lang in onduidelijkheid en waren zij afhankelijk van hun Nederlandstalige medestudenten en onofficiële vertalingen van nieuwsberichten om op de hoogte te blijven van de overheidsbesluiten. Een aanbeveling die daarom uit het rapport volgde was het verzamelen van belangrijke informatie voor internationale studenten op één centrale, up-to-date, Engelstalige website. Na de coronacrisis kan deze website uitgebreid worden met informatie over bijvoorbeeld huisvesting, werken, gezondheidszorg, inschrijven bij de gemeente

Resultaten onderzoek 2021 samengevat:

Alhoewel de verplichting om duidelijke informatie te verschaffen over corona niet expliciet uit de Gedragscode blijkt, acht de Commissie adequate informatie rondom corona essentieel voor de internationale student en maakt het onderdeel uit van de zorgplicht jegens de student. In het onderzoeksrapport over de informatievoorziening uit 2020 werd aanbevolen naast eigen informatie over corona ook een link op te nemen naar een centrale webpagina waarop alle relevante informatie over de coronacrisis gevonden kan worden. Het onderzoek uit 2021 concludeert dat er geen centrale webpagina aangetroffen is. Het rapport van de *AISS (Annual International Student Survey 2021)* vermeldt over dit onderwerp dat internationale studenten ook dat jaar weer informatie misten over de situatie rondom corona. Uit het periodieke onderzoek van 2021 blijkt dat de mate van informatievoorziening rondom corona voor de internationale student per onderwijsinstelling sterk verschilt.

Aanbevelingen 2021:

- **Wees volledig in informatievoorziening over bijzondere omstandigheden.** Ondanks dat de corona-pandemie al geruime tijd een belangrijke factor in het dagelijks bestaan is, wordt uit het onderzoek duidelijk dat de mate van informatievoorziening hieromtrent per onderwijsinstelling sterk verschilt. Sommige instellingen voorzien de student niet of van verouderde informatie. Het verdient aanbeveling goed in te spelen op bijzondere omstandigheden, zodat de student goed voorbereid is op de komst naar Nederland.

Colofon

Landelijke Commissie Gedragscode Hoger Onderwijs
Postbus 260
9700 AG Groningen

Contactgegevens secretariaat
E: info@internationalstudy.nl
T: 050 - 599 9975
W: www.internationalstudy.nl

Maart 2023

Bijlage

Overzicht scores toetsing aan normenkader Gedragscode 2018 - 2022

In onderstaande tabel zijn de bevindingen vertaald naar ja-, ja/nee- en nee-antwoorden gekoppeld aan de vragen in de toetsingskaders. Omdat een eenduidig 'ja' of 'nee' niet altijd recht doet aan de genuanceerdheid van de bevindingen, kan bij een onderdeel zowel 'ja' als 'nee' aangegeven zijn.

Nota bene: de tabel geeft *een indruk* van de scores over de jaren heen, maar ook niet meer dan dat.

Normenkader Gedragscode en relatieve ² jaarscores (in %)																	
Art.	Norm	2018			2019			2020			2021			2022			trend
		ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	2018 > 2022
2.1	Staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de website?	100			100			100			100			100			⇒⇒⇒⇒
2.1	Is de informatie op de website betrouwbaar en eenvoudig toegankelijk?	67	33		100			50	50		100			33	67		↔↔↔↔
2.1	Staat de accreditatie(status) van de opleidingen, zoals bedoeld in artikel 5.2, op de website?	100			67		33	67		33	83	17		83	17		↔⇒↔↔
2.1	Bevat de website informatie over de Gedragscode en de klachtenprocedure?	50	33	17	83	17		67	33		67	17	17	33	67		↔↔⇒↔
2.1 of 2.2	Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor internationale studenten (Engelstalig)?	100			100			100			100			50	17	33 ³	⇒⇒⇒⇒
2.3	Blijkt uit de naamgeving van de onderwijsinstelling in de Engelse	100			100			100			100			17	83		⇒⇒⇒↔

² Met relatief wordt hier bedoeld: het aantal ja-, j/n-, of nee-scores in verhouding tot het totaal aantal scores (= aantal onderzochte onderwijsinstellingen) in dat jaar. Bijvoorbeeld: als in enig jaar 4 van de 6 onderzochte instellingen een 'ja' scoren op een item, wordt dat uitgedrukt als 67% (in de tabel zonder het %-teken).

³ Omdat enkele onderwijsinstellingen de gehele website ingericht hebben voor een internationaal publiek (Engelstalig), is er geen sprake meer van een *apart* onderdeel. Dat verklaart de 'nee-score' op dit item.

Normenkader Gedragscode en relatieve ² jaarscores (in %)																		
Art.	Norm	2018			2019			2020			2021			2022			trend	
		ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	2018 > 2022	
	taal duidelijk de aard van de instelling?																	
5.2	Worden aan internationale studenten alleen daadwerkelijk geaccrediteerd graadverlenende opleidingen in de zin van de Whw aangeboden?		100 ⁴		17		83	67		33	100 bij 5 ⁵			33	67		↕ ↗ ↘ ↙	
5.2	Zijn de aan internationale studenten aangeboden opleidingen die zijn gebaseerd op het recht van andere landen, aldaar geaccrediteerd na een inhoudelijke beoordeling van de Nederlandse instelling of het in Nederland aangeboden onderwijs door een accreditatieorganisatie in de hoger onderwijsruimte, waarvan de besluiten door de betreffende overheid aldaar worden erkend (opgenomen op de niet-limitatieve lijst)?		100 bij 2 ⁶			n.v.t.			n.v.t.						100 bij 1 ⁷		100 bij 1 ⁸	⇒ ⇔
5.4	Wordt op de website duidelijk gemaakt of en zo ja welke diensten (tegen welke kosten) worden aangeboden aan internationale studenten in het kader van het verkrijgen van:																	
	- visum en verblijfsvergunning; (als extra item opgenomen vanaf 2021)		-			-			-		83		17	33	67		⇒	

⁴ Toelichting 2018: De negatieve score op deze norm houdt niet zonder meer in dat sprake is van een schending van de betreffende Gedragscodebepaling. De norm heeft namelijk betrekking op het aanbieden van graadverlenende opleidingen in de zin van de wet. Nu het onderwijsaanbod van (...) tevens bestaat uit bijvoorbeeld *short courses*, is naast een positieve score tevens een negatieve score opgenomen, zonder dat dit een negatief oordeel op dit punt inhoudt.

⁵ Toelichting bij score 2021: De ja-score betreft 5 van de 6 onderzochte instellingen waar deze norm van toepassing is, bij 1 instelling is deze niet van toepassing.

⁶ Toelichting bij score 2018: De ja-score betreft 2 van de 6 onderzochte instellingen waar deze norm van toepassing is, bij de overige instellingen is deze niet van toepassing.

⁷ Toelichting bij score 2021: De ja-score betreft 1 van de 6 onderzochte instellingen waar deze norm van toepassing is, bij de overige instellingen is deze niet van toepassing.

⁸ Toelichting bij score 2022: De j/n-score betreft 1 van de 6 onderzochte instellingen waar deze norm van toepassing is, bij de overige instellingen is deze niet van toepassing. Omdat het aanbod ook korte cursussen e.d. bevat, is de score hier niet volledig 'ja'.

Normenkader Gedragscode en relatieve ² jaarscores (in %)																	
Art.	Norm	2018			2019			2020			2021			2022			trend
		ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	ja	j/n	nee	2018 > 2022
	- huisvesting; (extra vragen hierover in 2020 en 2022)	83	17		100			67	33		83	17		17	83		↕↕↕↕
	- introductie; (als extra item opgenomen vanaf 2021)		-		-				-		100			17	83		↕
	- begeleiding, (w.o. verzekeringen, inschrijven gemeente, openen bankrekening); (als extra item opgenomen vanaf 2021)		-		-				-		83		17	17	83		⇒