

Rapport periodiek onderzoek informatievoorziening

2021

Landelijke Commissie
Gedragcode
Hoger Onderwijs

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Hoofdstuk 1. Aanleiding	5
1.1 Selectie onderwijsinstellingen	5
1.2 Normenkader en onderzoeksvragen	5
1.3 Operationalisering van de begrippen	6
1.4 Additionele onderzoeksvragen	7
1.5. Procedure	7
1.6. Aanbevelingen uit periodiek onderzoek informatievoorziening 2020	8
Hoofdstuk 2. Resultaten analyse	8
2.1 Driestar Christian University for Teacher Education	8
2.2 Inholland University of Applied Sciences	10
2.3 Eindhoven University of Technology	13
2.4 Vrije Universiteit Amsterdam	16
2.5 Global School for Entrepreneurship	18
2.6 Webster University	20
Hoofdstuk 3. Conclusies, best practices en aanbevelingen	22
3.1 Conclusies	22
3.2 Best practices	25
3.3 Aanbevelingen	26
Colofon	29

Samenvatting

Met het ondertekenen van de Gedragscode internationale student hoger onderwijs (hierna: Gedragscode) heeft de onderwijsinstelling zich er aan verbonden informatie over onder andere het opleidingsaanbod en de aangeboden diensten voor de internationale student adequaat weer te geven. Gelet op de zorgplicht vanuit de instellingen acht de Landelijke Commissie (hierna: LC) het in samenspraak met de koepelorganisaties Vereniging Hogescholen, Vereniging van Samenwerkende Nederlandse Universiteiten (hierna: VSNU) en de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (hierna: NRTO) belangrijk jaarlijks te onderzoeken in hoeverre de onderwijsinstellingen de informatievoorziening op orde hebben. Daarom analyseert de LC ieder jaar de informatievoorziening voor internationale studenten op de websites van een zestal onderwijsinstellingen die zijn opgenomen in het register van de Gedragscode. Dit jaar is de informatievoorziening via de websites van Driestar hogeschool, Inholland hogeschool, Technische Universiteit Eindhoven, Vrije Universiteit Amsterdam, Global School for Entrepreneurship en Webster University geanalyseerd. Voor een objectieve beoordeling is de informatievoorziening getoetst aan een vooraf opgesteld kader. Ook is de informatievoorziening rondom corona op eenzelfde wijze getoetst. Alhoewel de verplichting om duidelijke informatie te verschaffen over corona niet expliciet uit de Gedragscode blijkt, acht de LC adequate informatie rondom corona essentieel voor de internationale student en maakt het onderdeel uit van zorgplicht jegens de student.

De analyse heeft geleid tot een aantal *best practices* en aanbevelingen. Alle onderwijsinstellingen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op de bevindingen. Driestar hogeschool, Inholland Hogeschool en Webster University hebben van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Dit heeft enerzijds geleid tot aanpassingen op de websites en anderzijds tot aanpassingen in dit rapport. De LC waardeert het zeer dat de instellingen de aanbevelingen op korte termijn hebben geïmplementeerd. Hieronder worden de bevindingen, aanbevelingen en *best practices* van de onderwerpen basisinformatie, onderwijs en accreditatie, diensten, en covid-19 weergegeven.

Basisinformatie

De Engelstalige informatie op alle websites is betrouwbaar gebleken. Ook is de informatie over het algemeen eenvoudig toegankelijk. Wel is gebleken dat hyperlinks naar interne delen van de websites of externe websites niet altijd werken. De LC beveelt dan ook aan dat de onderwijsinstellingen hun websites met enige regelmaat hierop controleren. Niet alle websites bevatten informatie, of voldoende duidelijke informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling of de Gedragscode. Hiermee blijft de inhoud er van voor de internationale student mogelijk onbekend. Het is voor de internationale student dan ook niet in alle gevallen duidelijk wat de nut en noodzaak van de Gedragscode is. De LC beveelt aan informatie over de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling en de Gedragscode duidelijk op de website te plaatsen. Op de sites van Driestar en de Technische Universiteit Eindhoven staan goede voorbeelden van het tonen van de Gedragscode. Verder dragen alle instellingen duidelijk uit 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. Dit maakt het voor de internationale student duidelijk welk type onderwijs hij of zij zal gaan volgen.

Onderwijs en accreditatie

Bij alle onderwijsinstellingen staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten online. Wel is gebleken dat er onduidelijkheid op kan treden bij de benaming van bepaalde opleidingen. Voor eenzelfde opleiding worden soms verschillende namen gehanteerd. Ook bestaat er verschil tussen het aanbod op de websites van de onderwijsinstellingen en het aanbod op de website Study in Holland, wat een algemene informatiepagina over het studeren in Nederland is. De onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor het aanbod op Study in Holland. De LC beveelt aan om consistent te zijn in de benamingen van de opleidingen en het aanbod van de opleidingen, inclusief het aanbod op Study in Holland, om verwarring bij de student te voorkomen. Uit het onderzoek is verder gebleken dat alle Nederlandse onderwijsinstellingen geaccrediteerd onderwijs in de zin van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (WHW) aanbieden. Eén instelling biedt uitsluitend opleidingen aan die geaccrediteerd zijn 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. De accreditatiestatus van de instelling en / of de specifieke opleiding wordt echter niet op alle websites voldoende duidelijk 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. De LC beveelt aan duidelijk weer te geven wat de accreditatiestatus van de onderwijsinstelling en de specifieke opleiding is. De wijze waarop Inholland de accreditatiestatus weergeeft wordt in het rapport aangeduid als een *best practice*.

Diensten

Aan het begin van het onderzoek bleek 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 is echter gebleken dat deze instellingen vaker maatwerk in de informatievoorziening aanbieden. Omdat ze een kleiner aantal internationale studenten ontvangen hebben ze hiertoe de mogelijkheid. Deze instellingen hebben ondertussen de informatie op hun websites aangepast en laten hiermee zien dat ze overzichtelijk en volledig zijn in de informatievoorziening op hun websites. De LC duidt twee aanbevelingen met betrekking tot de volledigheid in de informatievoorziening. De eerste aanbeveling is het clusteren van bij elkaar horende informatie, zodat de internationale student niet hoeft de zoeken naar informatie. De tweede aanbeveling is het aanbieden van informatie over alle relevante onderwerpen betreffende de diensten zoals omschreven in de Gedragscode, en niet slechts een selectie van de onderwerpen. Op deze manier wordt de internationale student goed voorbereid op de komst naar Nederland, de onderwijsinstelling en de specifieke opleiding. Het is voor de internationale student dan ook van groot belang helder, volledig en eenduidig te worden geïnformeerd. Als *best practices* worden het gebruik van thematische tegels en een stappenplan geadviseerd. Op deze manier is informatie gecentreerd en weet de student wat er te wachten staat. Goede voorbeelden zijn op de websites van de Vrije Universiteit Amsterdam en de Technische Universiteit Eindhoven te vinden.

Covid-19

Tot slot is gebleken dat niet alle onderwijsinstellingen de internationale student in informatie over corona voorzien. Het verdient de nadrukkelijke aanbeveling dat onderwijsinstellingen goed inspelen op bijzondere omstandigheden, zoals corona. Het uitwerken van verschillende scenario's, zoals de Vrije Universiteit, en het creëren van een *corona-roadmap*, zoals de Technische Universiteit Eindhoven, worden in dit rapport als *best practices* aangeduid.

Dit rapport is gepubliceerd op de website www.internationalstudy.nl. Ook wordt het rapport naar alle in het register van de Gedragscode opgenomen instellingen verzonden. De LC hoopt hiermee dat de onderwijsinstellingen naar aanleiding van het rapport kritisch naar hun eigen websites zullen kijken en dat de instellingen de aanbevelingen in de praktijk zullen brengen.

Hoofdstuk 1. Aanleiding

Met de ondertekening van de Gedragscode Hoger Onderwijs (hierna: Gedragscode) committeert de hoger onderwijsinstelling zich onder andere aan duidelijke en volledige informatievoorziening voor de internationale student. De Landelijke Commissie (hierna: LC) acht het in samenspraak met koepelorganisaties Vereniging Hogescholen, Vereniging van Samenwerkende Universiteiten (hierna: VSNU) en Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (hierna: NRTO) van belang jaarlijks te analyseren of de informatievoorziening van de onderwijsinstellingen via de website adequaat is. Om een juiste (studie)keuze te maken, is het van groot belang dat de internationale student goed op de hoogte is van hetgeen de student kan verwachten voordat de student een studie in Nederland begint. In lijn met voorgaande jaren worden de websites van zes geselecteerde onderwijsinstellingen volgens een normenkader geanalyseerd. De analyse is in juni en juli 2021 uitgevoerd. In het eerste hoofdstuk worden de normen en uitgangspunten vastgesteld. In het tweede hoofdstuk volgt de uitwerking van de analyse van de websites. In het laatste hoofdstuk volgen de conclusies, *best practices* en aanbevelingen.

1.1 Selectie onderwijsinstellingen

In de selectie van onderwijsinstellingen is er rekening gehouden met de representatie per koepelorganisatie. Er zijn twee onderwijsinstellingen geselecteerd die lid zijn van de Vereniging Hogescholen, twee onderwijsinstellingen zijn geselecteerd die lid zijn van de VSNU en er is één onderwijsinstelling geselecteerd die lid is van de NRTO. Ook is er één onderwijsinstelling geselecteerd die niet aangesloten is bij een koepelorganisatie.

Onderwijsinstelling	Koepelorganisatie
Driestar Christian University for Teacher Education	Vereniging Hogescholen
Inholland University of Applied Sciences	
Eindhoven University of Technology	VSNU
Vrije Universiteit Amsterdam	
Global School for Entrepreneurship	NRTO
Webster University	-

1.2 Normenkader en onderzoeksvragen

In voorgaande jaren is een normenkader opgesteld. Dit normenkader wordt dit jaar eveneens gebruikt. Het kader is gebaseerd op de artikelen 2.1, 2.2, 2.3, 5.2 en 5.4 van de Gedragscode en gericht op de volgende vaste onderwerpen: *onderwijsaanbod – accreditatie van het onderwijsaanbod – vermelding Gedragscode – taal – naamgeving onderwijsinstelling – diensten*. Ook wordt ieder jaar bekeken of het normenkader uitgebreid kan worden in relatie tot de omstandigheden van dat betreffende jaar.

Dit jaar is het normenkader uitgebreid op basis van onder meer de resultaten van het *Annual International Student Survey 2021* (hierna: *AISS*). Uit dit rapport blijkt dat meer dan de helft van de respondenten over het algemeen tevreden of zeer tevreden is over de informatievoorziening van hun hoger onderwijsinstellingen. 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.¹ Informatie over een aantal van deze onderwerpen worden ook gevraagd vanuit de gedragscode. Daarom is het normenkader bij onderdeel 5.4 uitgebreid naar de volgende diensten (naast het standaard onderwerp huisvesting): visum en verblijfsvergunning, introductie en begeleiding. Voor de informatievoorziening omtrent COVID-19 is een apart kader opgesteld, daar het onderwerp zich niet in het bestaande normenkader laat plaatsen. Hieronder is het standaard normenkader weergegeven. De operationalisering van de begrippen volgt in paragraaf 1.3.

¹ Annual International Student Survey 2021, pagina 9.

Normenkader Gedragscode	
Art.	Norm
2.1	Is de informatie op de website betrouwbaar en eenvoudig toegankelijk?
2.1	Staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de website?
2.1 a	Staat de accreditatie(status) van de opleidingen, zoals bedoeld in artikel 5.2, op de website?
2.1 g	Bevat de website informatie over de Gedragscode en de klachtenprocedure?
2.2	Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor internationale studenten (Engelstalig)?
2.3	Blijkt uit de naamgeving van de onderwijsinstelling in de Engelse 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?
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)?
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: <ul style="list-style-type: none"> - visum en verblijfsvergunning; - huisvesting; - introductie; - begeleiding, (w.o. verzekeringen, inschrijven gemeente, openen bankrekening).

De normen uit artikel 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3 worden in de behandeling geclusterd onder *basisinformatie*. Hieronder vallen onder andere de vaste onderdelen *taal*, *Gedragscode* en *aard onderwijsinstelling*. De normen uit artikel 2.1, 2.1a en 5.2 worden in de behandeling geclusterd onder *onderwijsaanbod en accreditatie*. De normen uit artikel 5.4 worden als geheel behandeld onder *diensten*.

1.3 Operationalisering van de begrippen

In het normenkader komen begrippen voor die mogelijk op verschillende manieren geïnterpreteerd kunnen worden. Om deze reden volgt hieronder de operationalisering van deze begrippen.

Betrouwbaar

Voor het vereiste van de betrouwbaarheid van de opgenomen informatie is nagegaan of de accreditatiestatus zoals die door de instelling wordt aangegeven bevestigd wordt in andere informatiebronnen. Dat betekent dat de vermelding dat er sprake is van accreditatie door de Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie (NVAO) wordt gecontroleerd in de database van de NVAO via www.nvao.net. De opleidingsgegevens worden eveneens gecontroleerd in het Centraal Register Opleidingen Hoger Onderwijs (CROHO) op de website van Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO) www.duo.nl.

Eenvoudig toegankelijk

Een website wordt eenvoudig toegankelijk bevonden wanneer de informatie logisch uit de kopjes en sub kopjes volgt. Het wordt als minder toegankelijk beschouwd wanneer de zoekfunctie gebruikt moet worden.

Opleidingsaanbod

Onder opleidingsaanbod wordt het aanbod zoals weergegeven op de website van de instelling bedoeld. Er wordt een vergelijking gemaakt met de informatie op Study in Holland op www.studyinholland.nl. Dit is een goede eerste algemene toegangswebsite voor internationale

studenten. De onderwijsinstelling is verantwoordelijk voor de correctheid van het aanbod op de pagina van Study in Holland.

Aard van instelling

Een Nederlandse hogeschool is een *university of applied sciences* en een Nederlandse universiteit is een *university of research university*. Het moet uit de naamgeving duidelijk blijken om welk type onderwijsinstelling het gaat, daar het verschil maakt in de vorm van het aangeboden onderwijs en de uiteindelijke graad. Indien uit de naam niet direct de aard van de onderwijsinstelling blijkt, wordt bekeken of er een nadere uitleg op de website te vinden is.

Graadverlenende opleiding

Volgens artikel 7.10a van de Wet op het hoger onderwijs en wetenschappelijk onderzoek (hierna: Whw) wordt door het instellingsbestuur aan degene die in het hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs met goed gevolg het afsluitend examen van een bacheloropleiding heeft afgelegd de graad Bachelor verleend. Aan degene die in het hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs met goed gevolg het afsluitend examen van een masteropleiding heeft afgelegd wordt de graad Master verleend. Met graadverlenende opleiding wordt daarom bedoeld dat het gaat om onderwijs dat leidt tot een op basis van de Whw erkende graad. De opleiding dient NVAO geaccrediteerd te zijn.

1.4 Additionele onderzoeksvragen

Op het moment van onderzoek heeft de corona pandemie nog grip op de wereld en daarmee ook het onderwijsveld. De student kan te maken krijgen met reisrestricties, quarantaine verplichtingen en online onderwijsvormen. Dit heeft directe weerslag op de mogelijkheden voor de internationale student. Alhoewel de informatievoorziening op dit gebied niet expliciet uit de Gedragscode blijkt, is de LC wel van mening dat volledige en adequate informatievoorziening rondom corona essentieel is voor de internationale student. De LC ziet informatievoorziening over een bijzondere omstandigheid als corona onderdeel van de zorgplicht van de onderwijsinstellingen. Om deze reden zijn er additionele onderzoeksvragen met betrekking tot COVID-19 opgesteld. De onderzoeksvragen zijn in onderstaand normenkader geplaatst.

Additionele onderzoeksvragen COVID-19	
	Onderzoeksvraag
a.	Is er op de website Engelstalige informatie over COVID-19 beschikbaar?
b.	Is er een inhoudelijke vertaalslag gemaakt van overheidsinformatie naar instellingsinformatie?
c.	Is de informatie toegespitst op de internationale student?
d.	Is er informatie beschikbaar over internationale reisbeperkingen en quarantaine?
e.	Is er informatie beschikbaar over de onderwijsvorm (online, digitaal, hybride) van het aanbod?
f.	Wordt er een vermelding gemaakt van de korting op of halvering van het collegegeld in verband met corona?

De eerste twee onderzoeksvragen worden behandeld onder *basisinformatie*. Onderzoeksvragen c tot en met e worden geclusterd onder *internationaal georiënteerde informatie*. De laatste onderzoeksvraag wordt behandeld onder *extra informatie*.

1.5. Procedure

Het rapport is alvorens publicatie voorgelegd aan de betreffende instellingen. Alle instellingen zijn in de gelegenheid gesteld te reageren op het onderzoek en aandachtspunten aan te passen. Driestar hogeschool, Inholland hogeschool en Webster University hebben gebruik gemaakt van deze

mogelijkheid. Het rapport is hierop aangepast. De LC dankt de onderwijsinstellingen voor de reacties en apprecieert de reeds gedane of toegezegde aanpassingen in de informatievoorziening op de websites van de instellingen. Het onderhavige rapport wordt gepubliceerd op www.internationalstudy.nl en naar alle in het register opgenomen instellingen verzonden.

1.6. Aanbevelingen uit periodiek onderzoek informatievoorziening 2020

Alhoewel in dit onderzoek niet inhoudelijk wordt ingegaan op de aanbevelingen uit het voorgaande periodieke onderzoek informatievoorziening, is het wel interessant voorgaande aanbevelingen kort weer te geven. Op deze manier kan in de conclusie worden beoordeeld of bepaalde zaken nog steeds spelen of niet. Hieronder zijn de aanbevelingen uit 2020 opgesomd:

- 1) 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.
- 2) Maak duidelijk wat het belang en de gevolgen zijn van het volgen van een (niet) geaccrediteerde opleiding.
- 3) Maak duidelijk wat het verschil is tussen een hbo- en wo-opleiding zodat studenten een goed beeld krijgen bij de mogelijkheden van beide typen opleidingen.
- 4) Maak informatie over de Gedragscode en verzoekschriftprocedure eenvoudig vindbaar op de website van de onderwijsinstelling, bijvoorbeeld via de klachtenprocedure van de instelling.
- 5) Maak informatie over huisvesting eenvoudig vindbaar op de website van de onderwijsinstelling.
- 6) De onderwijsinstelling zou ervoor kunnen kiezen om naast de eigen informatie op de website ook een link op te nemen naar een centrale webpagina waarop alle relevante informatie over de gevolgen van de coronacrisis gevonden kan worden.

Naar aanleiding van bovenstaande aanbevelingen zijn de extra aandachtspunten tijdens de analyse van de websites: helderheid in benaming van de opleidingen, de accreditatiestatus en het verschil tussen een hbo- en wo-opleiding, de vindbaarheid van de interne klachtenprocedure en de Gedragscode, informatie met betrekking tot huisvesting en de aanwezigheid van een centrale informatiepagina over de gevolgen van corona.

Hoofdstuk 2. Resultaten analyse

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten van de analyse weergegeven. Iedere onderwijsinstelling wordt apart behandeld. Na de uitwerking van de analyse van de website volgt telkens een deelconclusie.

2.1 Driestar Christian University for Teacher Education

Driestar hogeschool (hierna: Driestar) is een hogeschool in Gouda. De onderwijsinstelling verzorgt onderwijs gericht op het geven van onderwijs en het vormgeven van opvoeding. Het onderwijs is gebaseerd op het christelijk-reformatorisch gedachtegoed. Driestar heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te reageren op de bevindingen. De onderwijsinstelling heeft aangegeven ieder jaar een relatief klein aantal internationale studenten te ontvangen, waardoor er veel één-op-één informatie of maatwerk aan de internationale student aangeboden wordt. Desalniettemin heeft Driestar alle aandachtspunten opgepakt en aangepast op de website. Dit heeft ook geleid tot het aanpassen van dit rapport.

2.1.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De website van Driestar is overzichtelijk en de verschillende onderwerpen volgen elkaar logisch op. Ook is er een zoekfunctie. De eerste algemene indruk is dat de informatie over het onderwijsaanbod, de beschrijving van de hogeschool, de aangeboden diensten en informatie met betrekking tot studeren in Nederland duidelijk worden weergegeven. De website is volledig in het Engels beschikbaar.

Onder het kopje *Studying in the Netherlands* is een apart kopje opgenomen voor de Gedragscode. Er wordt een uitgebreide uitleg gegeven over de Gedragscode en doorgelinkt naar de website van de Gedragscode. Ook is de brochure van de Gedragscode beschikbaar. Verder is er informatie over de klachtenprocedure bij de onderwijsinstelling en wordt aangegeven dat na het doorlopen van deze procedure er eventueel een klacht ingediend kan worden bij de LC.

The Code of Conduct for International Students following education in The Netherlands is intended to ensure that foreign students are informed correctly, in good time and completely with regard to the higher education that they intend to follow in The Netherlands.

Our institute observes the code and is therefore included in the register. By signing the Code of Conduct, our institute commits itself to providing reliable and easily accessible information to international students about study programmes. Specifically, this includes information such as accreditation status, quality and admission requirements, as well as many more important rules and procedures for international students.

Bron: <https://www.driestar-christian-university.com/en/general-information/studying-in-the-netherlands>

Uit de Engelse naam *Driestar Christian University for Teacher Education* wordt de christelijke grondslag van de hogeschool en de richting, lerarenonderwijs, duidelijk. Er is geen vermelding van *applied sciences*. Onder het kopje *Studying in the Netherlands* is een uitleg over het Nederlandse onderwijssysteem, beginnend bij het primair onderwijs. Onder het kopje *Higher Education* volgt een uitleg van de verschillen tussen een Nederlandse hogeschool en universiteit. Hier wordt duidelijk aangegeven dat Driestar een hogeschool is, dat het onderwijs praktijkgericht is en opleidt tot specifieke carrières - in dit geval tot een carrière in het onderwijs.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Het opleidingsaanbod voor internationale studenten staat online. Onder *Find your study* komen drie hits naar voren: een master *Learning and Innovation*, een *short course Christian Education* en een *International Class (online)*. Dit aanbod komt overeen met de informatie op de website van Study in Holland. Het wordt bij de beschrijving van de opleidingen echter duidelijk dat de onderwijsinstelling de master en de *short course* het academisch jaar 2021-2022 niet aanbiedt, gezien de gevolgen van de corona-pandemie. De *International Class* wordt online aangeboden.

Bron: <https://www.driestar-christian-university.com/en/courses>

Er wordt op de website van Driestar informatie gegeven over de accreditatiestatus van de opleidingen. Uit de databases van NVAO en CROHO blijkt dat de master *Learning and Innovation* geaccrediteerd is en dat de bachelor *Education in Primary Schools*, waar de *International Class* onderdeel van is, eveneens geaccrediteerd is.

Diensten - artikel 5.4

Onder *Practical Information* staat belangrijke informatie voor de internationale student. Er is informatie over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning. Er worden verschillende types visa aangegeven en de student wordt doorgelinkt naar de site van de IND en de *Visa Wizard* van Nuffic. Er is informatie over de zorgverzekering en er wordt doorgelinkt naar de Aon Studenten verzekering. Ook is er een vermelding van andere type verzekeringen, zoals aansprakelijkheids- of reisverzekeringen. Verder is schematisch weergegeven wat de kosten voor levensonderhoud zijn.

Er is eveneens informatie over het vinden van huisvesting, waarbij verschillende opties aangeboden worden. Een interessante optie is het verblijf in een gastgezin, wat geschikt is voor *short stay*. Verder is er informatie over het inschrijven bij de gemeente en het openen van een bankrekening. De onderwijsinstelling biedt ook extra ondersteuning voor de student die te maken heeft met een ziekte of handicap. Er wordt een introductieperiode aangeboden, en internationale studenten worden aan Nederlandse studenten gekoppeld die hen helpen met praktische zaken. Tot slot is er nog informatie over het openbaar vervoer.

2.1.2 COVID-19

Er was op moment van analyse op de website van Driestar geen informatie te vinden over de coronapandemie. De onderwijsinstelling heeft aangegeven dat ze op het moment van onderzoek dan ook geen studenten had waar deze informatie relevant voor was. Ondertussen heeft de onderwijsinstelling basisinformatie aan de website toegevoegd. Zo is er bijvoorbeeld informatie beschikbaar over de onderwijsvorm, Driestar hanteert een *blended* vorm. Overige zaken zijn momenteel nog niet relevant.

2.1.3 Deelconclusie

De eerste indruk is dat de Engelstalige website van Driestar gestructureerd en overzichtelijk is. De interne klachtenprocedure en de Gedragscode zijn gemakkelijk te vinden. Ook wordt het nut van de Gedragscode voor de internationale student duidelijk gemaakt. De aard van de onderwijsinstelling wordt eveneens duidelijk uitgelegd. Er is informatie over een groot aantal aangeboden diensten, zoals het vinden van huisvesting, het aanvragen van een visum, verblijfsvergunning en zorgverzekering, evenals zaken als het openbaar vervoer en het inschrijven bij de gemeente. Deze onderwerpen zijn allen duidelijk gestructureerd waardoor de internationale student niet hoeft te zoeken naar juiste informatie.

Uit de reactie van Driestar en de sindsdien doorgevoerde wijzigingen op de website blijkt dat de onderwijsinstelling veel waarde hecht aan goede informatievoorziening aan de internationale student. Sinds de aanpassingen is de website overzichtelijk gebleven en voorziet het de internationale student van duidelijke informatie op de website. De internationale student kan zich op deze manier goed voorbereiden op de komst naar Nederland en naar Driestar.

2.2 Inholland University of Applied Sciences

Inholland hogeschool (hierna: Inholland) heeft verschillende locaties verspreid rond de Randstad. De onderwijsinstelling heeft verscheidene interessegebieden, variërend van gezondheidszorg tot onderwijs. Vooral de thema's duurzaamheid, gezondheid en creativiteit zijn belangrijk voor de onderwijsinstelling. Inholland heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid te reageren op het rapport. De onderwijsinstelling heeft aangegeven ontbrekende informatie zo snel mogelijk aan te vullen of te verduidelijken.

2.2.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De website van Inholland is overzichtelijk en informatie is op een logische plek te vinden. De eerste algemene indruk is dan ook dat informatie zoals het onderwijsaanbod, toelatingsvoorwaarden en de Gedragscode gemakkelijk te vinden zijn. De gehele website van Inholland is Engelstalig. Hiernaast is er ook informatie beschikbaar in het Bulgaars, Frans, Duits, Indonesisch, Italiaans, Pools, Roemeens, Russisch, Spaans en Vietnamees. De onderwijsinstelling geeft aan dat zij weliswaar in het Engels communiceert, maar dat het fijn is informatie in de eigen taal te kunnen lezen.

Hallo, xin chào, bună,
bonjour

Information in your own language

The international outlook of Inholland University of Applied Sciences attracts students and guests from all over the world. All of our communication is in English, but sometimes it's just easier to read about something in your own language. We are therefore happy to introduce ourselves to you, your family or friends in your own language.

Zowel de Gedragscode als de interne klachtenprocedure zijn via het onderdeel *Complaints and disputes* gemakkelijk te vinden. Er is een klachtenformulier van de onderwijsinstelling beschikbaar, het filmpje van de Gedragscode wordt getoond en er wordt doorgelinkt naar de site van de Gedragscode. Er wordt niet uitgelegd wat de Gedragscode is en wat deze voor de internationale student kan betekenen.

De hogeschool draagt de internationale naam *Inholland University of Applied Sciences*, waar duidelijk uit wordt dat de onderwijsinstelling een Nederlandse hogeschool is. Ook wordt er in een begeleidende

tekst uitgelegd dat de onderwijsinstelling zich richt op de praktijk en praktijkgerichte carrières. Verder is er informatie, inclusief een filmpje, over de verschillen tussen een Nederlandse hogeschool en universiteit.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Het internationale onderwijsaanbod staat duidelijk aangegeven op de website. De onderwijsinstelling biedt zes internationale bachelors aan. Dit aanbod komt overeen met de informatie op de website van Study in Holland. Alle bachelors zijn geaccrediteerd. Dit wordt bevestigd in de databases van NVAO en CROHO. Het onderwijsaanbod is dus betrouwbaar. Op basis van dit onderzoek wordt duidelijk dat de onderwijsinstelling alleen daadwerkelijk geaccrediteerd en graadverlenend onderwijs aan internationale studenten aanbiedt. Uit het onderzoek is niet gebleken dat er opleidingen aangeboden worden die gebaseerd zijn op het accreditatierecht van andere landen.

Start date 2021

August/September 2021

Duration

4 years

Title

Bachelor of Science (BSc)

[View titles per programme \(pdf\)](#)

Registered title / code

Luchtvaarttechnologie / 34410

Bron:

<https://www.inholland.nl/inhollandcom/bachelors-degrees/aeronautical-engineering-en-fulltime/practical-information/>

De informatie over de accreditatiestatus van de opleiding staat niet bij de informatie van de bachelors zelf weergegeven. Wel wordt er bij alle opleidingen een *registered title* weergegeven. Bij twee van de aangeboden opleidingen wordt ook een *code* weergegeven. Wat deze *registered title* en *code* betekenen wordt niet uitgelegd. De veronderstelling is dat de code de ISAT-code (het opleidingsnummer) betreft. De code die bij de opleiding *Aeronautical Engineering* (luchtvaarttechnologie) staat (34410) blijkt via CROHO echter bij de opleiding *Tourism Management* van Saxion Hogeschool te horen. Bij de opleiding *Aeronautical Engineering* hoort de ISAT-code 34278. De uiteindelijke informatie over de accreditatie staat bij het algemene onderdeel *FAQ*, waar een tegel met informatie over de accreditatie is opgenomen. Het wordt duidelijk aangegeven dat Inholland een geaccrediteerde instelling is en dat de onderwijsinstelling uitsluitend NVAO geaccrediteerde opleidingen aanbiedt.

Diensten - artikel 5.4

De onderwijsinstelling biedt open dagen en online proefsessies van de opleidingen aan. Onder *Practical matters* staan een aantal tegels met informatie voor de internationale student, zoals het inschrijven bij een opleiding, de informatie met betrekking tot vooropleidings- en taaleisen, een globaal overzicht van de te verwachten kosten, een studiecheck en informatie over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning. De student wordt stapsgewijs naar de juiste informatie geleid. Op dezelfde manier wordt de student doorgeleid naar informatie over (zorg)verzekeringen en de (on)mogelijkheden tot werken in Nederland.

Op een ander deel van de website, onder *FAQ*, staan overige onderwerpen voor de internationale student beschreven. Er is een stappenplan beschikbaar waar belangrijke aandachtspunten in staan. Verder is er informatie over het gebruik van

What do I need to arrange before arrival?

There are various practical matters you have to think about before beginning your degree programme at Inholland University Of Applied Sciences.

Step 1: Complete your application/enrolment and pay the tuition fees

Step 2: Check the cost of living and arrange **accommodation**

Step 3: If you are a citizen of a non-EU country, you need to complete the immigration procedure for a **residence permit**

Step 4: If necessary, take out insurances and look into healthcare

Step 5: Schedule an appointment for registration at the City Hall*

* International students who will be studying at Inholland Amsterdam/Diemen do not have to schedule an appointment at the City Hall. You will receive an email from the International Office Amsterdam/Diemen with a day and time slot.

Step 6: If necessary, request a Dutch bank account

Bron: <https://www.inholland.nl/inhollandcom/frequently-asked-questions/full-time-international-student/>

openbaar vervoer. Er is een aparte pagina met informatie omtrent het vinden van huisvesting. Er wordt geadviseerd vroeg, vier maanden van tevoren, te beginnen met het zoeken van huisvesting. Door de onderwijsinstelling is er bij kameraanbieders een aantal kamers gereserveerd voor

internationale studenten, maar er zijn niet voldoende kamers voor alle internationale studenten. Verder is er een lijst van geschikte aanbieders en worden verscheidene tips gegeven tot het vinden van huisvesting. Per locatie worden de opties en bijbehorende kosten weergegeven.

2.2.2 COVID-19

Basisinformatie

Er is op de website Engelstalige informatie over COVID-19 beschikbaar. Het gaat voornamelijk over de algemene regels. Zo is er informatie over de anderhalve-meter samenleving, het gebruik van zelftesten, de opgeheven avondklok en het gebruik van mondkapjes. De informatie is niet toegespitst op de instelling. Wel is er informatie beschikbaar over thuis studeren en de (on)mogelijkheden tot fysiek onderwijs op de campus.

Internationaal georiënteerde informatie

De informatie met betrekking tot COVID-19 is niet specifiek toegespitst op de internationale student. Alle informatie is ook toepasselijk op de Nederlandse student. Er wordt wel doorgelinkt naar de Engelstalige site van het RIVM. Ook is er onder de FAQ een beperkte hoeveelheid informatie over internationale reisbeperkingen beschikbaar. Daarnaast wordt aangegeven dat de student mogelijk te maken kan hebben met een quarantaineverplichting, maar niet voor welke landen dit geldt en wat de quarantaine inhoudt. Voor meer informatie wordt de student doorgelinkt naar de websites van het RIVM of Study in Holland. Verder wordt aangegeven dat er nadere informatie over de onderwijsvorm volgt wanneer de student na aanmelding het studieprogramma ontvangt. Inholland heeft in haar reactie aangegeven dat de student ook altijd wordt verwezen naar het intranet van de onderwijsinstelling, waar meer specifieke informatie voor de student te vinden is.

Extra informatie

Onder het kopje *Application, requirements and finance* staat dat de Nederlandse overheid voornemens is korting te geven op het collegegeld in verband met corona. Ten tijde van het onderzoek is het wetsvoorstel aangenomen. De internationale student krijgt €1.084,- korting op het wettelijk collegegeld (EU student) of instellingscollegegeld (niet-EU student).

2.2.3 Deelconclusie

De Engelstalige website is overzichtelijk en accuraat, er blijken geen interne inconsistenties te zijn. Interessant is dat een deel van de informatie ook in andere talen beschikbaar is. Het onderwijsaanbod wordt duidelijk weergegeven. Het is voor de internationale student wellicht niet duidelijk wat de *code* bij de beschrijving van de opleiding betekent. In de veronderstelling dat het de ISAT-code betreft, klopt deze bij één van de opleidingen niet. Het is onduidelijk wat de internationale student op deze manier aan de informatie heeft. De interne klachtenprocedure en de Gedragscode zijn eenvoudig te vinden. Er wordt echter niet uitgelegd wat de Gedragscode is en wat dit inhoudt voor de internationale student. Omdat de student hierdoor mogelijk niet weet wat de Gedragscode voor de student kan betekenen, kan de student het ook niet op waarde schatten.

De onderwijsinstelling voorziet de internationale student van informatie over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, verzekeringen en de mogelijkheden tot werken. Verder heeft de onderwijsinstelling een overzichtelijk stappenplan gemaakt met de belangrijke zaken die de student moet regelen voor het verblijf in Nederland. De informatie over bovenstaande praktische zaken is echter niet geclusterd waardoor de student informatie op verschillende plaatsen op de website moet zoeken. Dit kan verwarring bij de aankomende student opleveren en bestaat er een kans dat de student niet van alle informatie op de hoogte is. De informatie met betrekking tot het vinden van geschikte huisvesting is volledig en overzichtelijk.

De onderwijsinstelling voorziet de internationale student van informatie over corona. Deze informatie is wel basaal: het blijft voornamelijk bij het weergeven van de algemene maatregelen. De informatie is dan ook niet specifiek gericht op de internationale student, waardoor de student mogelijk uit andere informatiebronnen moet putten om te kunnen beoordelen of het afreizen naar Nederland

veilig en is en hoe het leven er in Nederland uit ziet. De onderwijsinstelling linkt overigens wel consequent door naar andere informatiebronnen, zoals de sites van Study In Holland, het RIVM en de Rijksoverheid. Ook is er op het interne intranet meer informatie beschikbaar. De student wordt hierdoor op een correcte wijze naar meer informatie gestuurd.

2.3 Eindhoven University of Technology

De Technische Universiteit Eindhoven (hierna: TU/e) is een universiteit die zich richt op kennisverwerving op het gebied van wetenschap en techniek. De universiteit stelt dat de student techniek kan gebruiken om het ondenkbare te behalen.

2.3.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De website van de TU/e is uitgebreid en overzichtelijk. De volledige website is in het Engels beschikbaar. Informatie over zaken als de toelating, huisvesting en verzekeringen springen er uit. De eerste algemene indruk is dat er een grote hoeveelheid informatie voor handen is en dat dit over het algemeen goed geordend en eenvoudig te vinden is voor de internationale student.

De website bevat informatie over de interne klachtenprocedure en de Gedragscode, maar deze informatie is moeilijk vindbaar. Via het zoekpad *Our university - About the university - Integrity - Codes of conduct* is de informatie over de klachtenprocedure en de Gedragscode te vinden. Er is een heldere uitleg over de inhoud van de Gedragscode. Ook wordt duidelijk gemaakt wat de student aan de code heeft heeft en waar de code voor staat. Tot slot wordt doorgelinkt naar de website van de Gedragscode.

Code of Conduct with respect to international students

The Code of Conduct International Student in Dutch Higher Education guarantees the proper recruitment, selection and coaching of students from outside the European Union. One of its main goals is to help students obtain the correct visas and residence permits efficiently. The Code is an initiative of Dutch academic institutions, independent education-related organizations and the Dutch government. TU/e and other institutions who have signed this Code offer a fast and easy procedure for international students applying for an academic program in the Netherlands.

The institutions that have signed the Code comply with certain conditions. These include providing clear and accessible information on the status of programs in terms of accreditation, the criteria that the quality of the education must comply with and the internal procedures which guarantee this quality, as well as providing a description of the study programs and their admission requirements. A national committee supervises adherence to the Code.

Bron: <https://www.tue.nl/en/our-university/about-the-university/integrity/codes-of-conduct/>

De universiteit draagt de internationale naam *Eindhoven University of Technology*. Hieruit wordt duidelijk dat het een Nederlandse universiteit met technische inslag is. Op de website is een beeldende uitleg van de verschillen tussen een Nederlandse hogeschool en een Nederlandse

universiteit beschikbaar. Het verschil tussen hbo en wo wordt duidelijk uitgelegd. Verder is er een uitleg over de verschillen tussen de programma's, manier van onderwijzen en wat uiteindelijk het beste bij iemand zou kunnen passen. Ook worden er verschillende routes, inclusief het aantal benodigde studiejaren, weergegeven om uiteindelijk een master of science te behalen.

hbo	wo
h = how	w = why
Clear career perspective	Focused on a graduation profile
Bachelor takes four years	Bachelor takes three years
Main language: Dutch	Main language: English

Bron: <https://www.tue.nl/en/education/bachelor-college/types-of-universities/>

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Het onderwijsaanbod voor internationale studenten staat online. De student kan onder andere kiezen uit een bachelor en een master. Er is op de website uitleg beschikbaar over de opbouw van het bachelor- en masterprogramma, inclusief een uitleg over de stijl van onderwijzen en de verscheidende masters die behoren tot een bepaald veld.

De onderwijsinstelling biedt 15 internationale bachelors en 24 internationale masters aan. Hiernaast biedt de universiteit 26 *tracks* binnen de verschillende masters aan. Onder alle bachelors en masters is het logo van de NVAO te zien met een begeleidende tekst dat de NVAO-opleidingen accrediteert. Er staat echter niet expliciet bij dat de opleidingen die de universiteit aanbiedt ook daadwerkelijk door de NVAO geaccrediteerd zijn en wat dit betekent voor de internationale student. Uit de database van de NVAO blijkt evenwel dat de aangeboden bachelors en masters geaccrediteerd zijn. Het opleidingsaanbod is dus betrouwbaar. Uit het onderzoek is niet gebleken dat er opleidingen op basis van een buitenlandse accreditatie worden aangeboden.

Er blijken enige onzuiverheden te zijn in de weergave van de namen van de opleidingen op de website van de TU/e evenals verschillen tussen het aanbod op de website van de TU/e en van Study in Holland. De opleiding *Automotive Technology* wordt op zowel de website van de universiteit als van Study in Holland als aparte bachelor weergegeven, maar het gaat om een specialisatie van de bachelor *Electrical Engineering*. De student zal dan ook het diploma *Electrical Engineering* behalen na het afronden van de opleiding. Ook wordt de opleiding *Medical Sciences and Technology* als aparte bachelor op de website van de onderwijsinstelling weergegeven, maar dit is wederom om een specialisatie – in dit geval van de bachelor *Biomedical Engineering*. De op de website van de universiteit aangeboden bachelor *Sustainable Innovation* heeft in CROHO de naam *Innovation Sciences*. Verder worden op de website van Study in Holland vijf *masterstracks* aangeboden onder de noemer van een master. Hiertegen biedt de onderwijsinstelling zes masters méér aan dan dat op Study in Holland aangegeven wordt. Eén van de aangeboden masters, *Science Education and Communication*, wordt alleen in het Nederlands aangeboden.

Diensten - artikel 5.4

Er is informatie beschikbaar over de zaken die de internationale student moet regelen voordat de student naar Nederland komt. Puntsgewijs wordt informatie gegeven over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, een tuberculostest, de (on)mogelijkheden om kunnen werken, het openen van een bankrekening, het inschrijven bij de gemeente en het regelen van verzekeringen. Ook linkt de onderwijsinstelling door naar websites van onder andere Nuffic, Netherlandsworldwide en de Aon studentenverzekering. Daarnaast is er een duidelijke uitleg over de hoogte van het collegegeld en andere te verwachten (studie)kosten.

Het is duidelijk aangegeven dat het vinden van huisvesting de taak van de student is en dat er sprake is van een overspannen markt. Er wordt aangegeven vroeg, minimaal twee maanden van tevoren, te beginnen met zoeken. Er is een *housing service* beschikbaar. Via deze service worden een aantal accommodaties voor internationale studenten aangeboden. Informatie hierover komt beschikbaar op het moment dat de student zich definitief ingeschreven heeft. Verder zijn er tips voor het huren van een kamer op de particuliere markt weergegeven.

De onderwijsinstelling geeft verder nog informatie over een introductieweek voor de bachelor studenten, een master *kick-off* en aangeboden extra diensten in het geval van ziekte of handicap tijdens de studie. Ook is extra informatie beschikbaar over het combineren van een studie met toptalent, zoals topsporters, cultuurtoppers of ondernemers.

2.3.2 COVID-19

Basisinformatie

De onderwijsinstelling heeft een apart Engelstalig deel van de website ingericht voor informatie rondom studeren tijdens corona. Alle informatie wordt op een hele zorgvuldige manier vertaald naar instellingsinformatie. De universiteit heeft een speciale TU/e *roadmap* gemaakt waar de basisregels en risicolevels in aangegeven worden. Vervolgens is er een vertaalslag gemaakt naar wat deze

basisregels en risicoclasses in het dagelijks leven betekenen voor de studenten, onderverdeeld in verschillende onderwerpen zoals studeren, internationale mobiliteit en het kopen van alcohol. Verder is een *FAQ*, een contactpagina en een overzicht van het laatste nieuws.

Internationaal georiënteerde informatie

Binnen het op corona gerichte onderdeel van de website is een aparte sectie beschikbaar voor de internationale student. Er wordt aangegeven dat er ruim 80 nationaliteiten vertegenwoordigd worden op de universiteit en dat toegespitste informatie belangrijk is. Er is een speciale *FAQ* ingericht en er is extra praktische informatie voor de internationale student.

Er is ruim informatie beschikbaar over reisbeperkingen en quarantaine. Er wordt duidelijk uitgelegd wat de algemene regels betekenen voor de internationale student. Ook wordt extra aandacht gevestigd op de aanwezigheid van het *international office*, die de student kan helpen bij thuisquarantaine, en de aanwezigheid van COSMOS, een grote groep internationale studenten van de TU/e die reeds ervaring heeft met de verhuizing naar Nederland.

Er is informatie beschikbaar over de vorm van onderwijs. De universiteit streeft *blended learning* na, een combinatievorm tussen fysiek en online onderwijs. De student wordt er op geattendeerd dat de student voor de start van het academisch jaar op de campus in Eindhoven verwacht wordt.

Extra informatie

Er wordt vermelding gemaakt van de korting op het collegegeld. Voor EU-studenten betekent dit een halvering van het collegegeld en voor niet-EU studenten betekent het een korting van €1084,-.

2.3.3 Deelconclusie

De TU/e voorziet de internationale student van veel informatie. Het is helder gestructureerd waardoor de student niet hoeft te zoeken. Belangrijke zaken als het onderwijsaanbod, de toelating en praktische zaken vallen direct op. De aard van de onderwijsinstelling evenals het verschil tussen Nederlandse hogescholen en universiteiten worden uitgebreid en beeldend uitgelegd. De uitleg over de diensten en alle belangrijke zaken waar de student aan moet denken voor en tijdens het verblijf in Nederland is volledig. Informatie over de interne klachtenprocedure en de Gedragscode evenals de accreditatiestatus zijn echter moeilijker vindbaar. De internationale student zal, als de student niet van het bestaan van de Gedragscode af weet, mogelijk zelf niet op zoek gaan naar de Gedragscode. De mogelijkheden van de code blijven de student dan onbekend. Ook kan het niet expliciet weergegeven van de accreditatie per opleiding tot extra zoeken of onwetendheid bij de student leiden.

Het onderwijsaanbod is over het algemeen helder weergegeven, maar er is een onzuiverheid in de benaming van een aantal bachelors. Dit kan gevolgen hebben voor de keuze tot een opleiding, of de opleidingsnaam die zal staan op het uiteindelijk te behalen diploma. Hiernaast blijkt er enig verschil te zitten in de opleidingen zoals aangeboden op de website van de onderwijsinstelling en de website van Study in Holland. Deze onzorgvuldigheden kunnen er voor zorgen dat de internationale student niet volledig geïnformeerd is of moet zoeken naar de juiste informatie.

In lijn met de overige informatie op de website is hetgeen dat rondom corona wordt weergegeven uitgebreid en volledig. De universiteit heeft een overzichtelijke TU/e *roadmap* gemaakt en de informatie volledig toegespitst op de onderwijsinstelling en de internationale student. Dit maakt dat

TU/e Roadmap corona measures

The infographic is divided into several sections:

- Basic rules:** Includes icons for staying in quarantine, working from home, keeping distance, wearing a face mask, washing hands, and coughing into an elbow.
- Risk levels:** A horizontal bar with four levels: Caution (Risk level 1), Concern (Risk level 2), Serious (Risk level 3), and Severe (Risk level 4). Arrows indicate transitions between levels.
- What does this mean for TU/e?:** A table detailing measures for Education across the four risk levels.

Risk level 1	Risk level 2	Risk level 3	Risk level 4
Caution	Concern	Serious	Severe
<ul style="list-style-type: none"> Education at 1.5 meters or less Graduation ceremonies on campus (max. room capacity) Diploma awards with ceremony (max. room capacity) Department Service Desk open with adjusted opening hours Prerequisites on campus Signingsessions on Almere Avenue possible 	<ul style="list-style-type: none"> Education at 1.5 meters or less Graduation ceremonies on campus (max. room capacity) Diploma awards with ceremony (max. room capacity) Department Service Desk open with adjusted opening hours Prerequisites in hybrid form Signingsessions on Almere Avenue conditionally possible 	<ul style="list-style-type: none"> Education at 1.5 meters or less Graduation ceremonies and graduation sessions are permitted based on the maximum room capacity (max. 50 people) Department Service Desk closed Prerequisites in hybrid form based on room capacity Signingsessions on Almere Avenue conditionally possible 	<ul style="list-style-type: none"> One day per week education on campus Graduation ceremonies and graduation sessions are permitted based on the maximum room capacity (max. 50 people) Department Service Desk closed Prerequisites completely online Prerequisites in hybrid form based on room capacity Signingsessions on Almere Avenue Remote learning in place of on-campus in the main

Bron:
<https://assets.tue.nl/fileadmin/content/%2ACorona/Roadmap%20corona%20measures%20TUe%2015%20juli%20Eng.pdf>

de internationale student verzekerd is van actuele informatie en een goede inschatting kan maken van de situatie in Nederland.

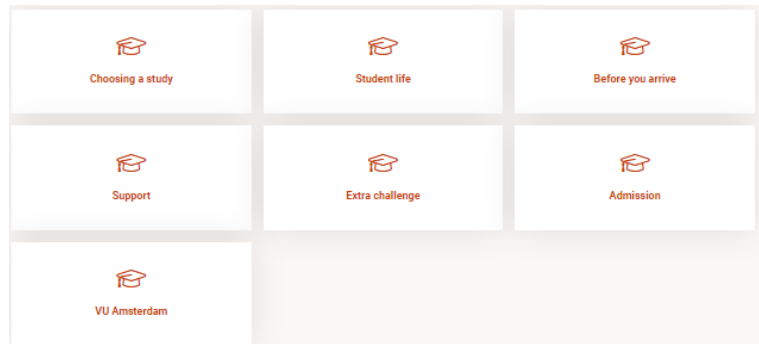
2.4 Vrije Universiteit Amsterdam

De Vrije Universiteit Amsterdam (hierna: VU) richt zich op de verantwoordelijkheid voor mens en planeet. Het vrije denken, met een focus op diversiteit, doel en compassie, wordt door de onderwijsinstelling gestimuleerd. De universiteit formuleert drie kernwaarden: verantwoordelijkheid, openheid en persoonlijke betrokkenheid.

2.4.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De volledige website van de VU is in het Engels beschikbaar. De informatie is uitgebreid en overzichtelijk. Het is gemakkelijk in gebruik en de belangrijke informatie over het studeren aan de VU zijn toegankelijk. Zaken als het onderwijsaanbod, toelatingsvoorwaarden en praktische zaken zijn eenvoudig te vinden, mede door het gebruik van tegels. De eerste algemene indruk is dat de grote hoeveelheid informatie logisch gestructureerd is en daardoor goed te vinden voor de internationale student.



Bron: <https://vu.nl/en/education/bachelor>

De interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling staat op de website vermeld. Via *About VU – Disputes Procedure* worden verschillende opties met betrekking tot klachten weergegeven. De Gedragscode wordt hier niet bij vermeld. De Gedragscode is ook niet via de zoekfunctie te vinden, terwijl er wel een onderdeel *Important Regulations* te vinden is. Bij dit onderdeel is er een link opgenomen naar *the Complaint Desk*, maar deze link werkt op 28-07-2021 niet.

Op de Engelstalige site wordt de universiteit bij de Nederlandse naam aangeduid. Onder informatie over de missie en het profiel van de onderwijsinstelling wordt uitgelegd dat de nadruk op het onderzoek ligt. Hier blijkt ook voor de internationale student uit dat het een Nederlandse universiteit en geen hogeschool betreft.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Het opleidingsaanbod voor de internationale student staat online. De onderwijsinstelling biedt 28 internationale bachelor programma's en 129 internationale (pre)masterprogramma's aan. Het verschil tussen de master en premaster wordt duidelijk weergegeven.

Er is informatie beschikbaar over de accreditatiestatus. Het wordt uitgelegd wat dit betekent en dat alle programma's hetzij geaccrediteerd zijn of het proces van accreditatie doorlopen. Uit een controle

Accreditation

VU Amsterdam is fully recognised by the Dutch Ministry of Education as a research university. All degree programmes at VU Amsterdam are either accredited by or in the process of being accredited by NVAO, the Accreditation Organisation of the Netherlands and Flanders. This body was established by international treaty and guarantees the quality of higher education in the Netherlands and Flemish-speaking Belgium through the accreditation of study programmes.

Bron: <https://vu.nl/en/education/more-about/high-quality-education>

van de databases van de NVAO en CROHO blijken alle door de VU aangeboden (volledige) bachelors geaccrediteerd te zijn, behalve de bachelor *Mechanical Engineering*. Deze bachelor wordt in samenwerking met de Universiteit Twente aangeboden, waarbij de inschrijving en de aanvraag van het visum via de Universiteit Twente loopt. De student volgt 80% van het onderwijs aan de VU in Amsterdam en 20% van het onderwijs in Enschede aan de Universiteit Twente. De student ontvangt

bij afstuderen een bachelor diploma van de Universiteit Twente. De accreditatie van de opleiding bij de Universiteit Twente wordt bevestigd in de databases. Uit een steekproef van de masterprogramma's blijken alle (volledige) masters NVAO geaccrediteerd te zijn. Uit het onderzoek is niet gebleken dat de onderwijsinstelling opleidingen gebaseerd op een buitenlandse accreditatie aanbiedt.

Op de website van de VU is een kleine onzuiverheid in de informatievoorziening over het aanbod van de bachelors geconstateerd. Eén van de aangeboden bachelors, *Econometrics and Operations Research*, wordt dubbel weergegeven. Ook blijken er 4 bachelor *tracks*, of specialisaties, te zijn die worden weergegeven als zelfstandige bachelor. Daarnaast is er een verschil tussen het aanbod op de website van de onderwijsinstelling en Study in Holland. Study in Holland biedt 44 programma's aan. Hier blijken echter 18 *summer school* programma's bij te zitten. Twee door de onderwijsinstelling aangeboden bachelors worden niet op Study in Holland aangeboden.

Op de website Study in Holland worden in totaal 122 (pre)masterprogramma's aangeboden. In de analyse van het onderwijsaanbod is uit gegaan van een steekproef van 29 voltijd masterprogramma's. Het aanbod van deze masters komt grotendeels overeen met het aanbod van Study in Holland. Een aantal masters wordt echter niet op Study in Holland aangeboden, terwijl van een aantal andere masters alleen de specialisaties of *mastertracks* op Study in Holland aangeboden worden.

Diensten - artikel 5.4

Op de website van de VU is veel informatie te vinden over de voorbereiding op het leven in Amsterdam en het studeren aan de VU. Ook wordt informatie gegeven over zaken die geregeld moeten worden vóór en tijdens het verblijf. De onderwijsinstelling heeft een overzichtelijke flyer gemaakt met alle belangrijke zaken voor het verblijf in Nederland. Stapsgewijs wordt bij de student aangegeven dat de student zich moet inschrijven bij de gemeente, een bankrekening moet openen, de zorgverzekering moet regelen en zich in moet schrijven bij de huisarts. Er is een speciale introductie dag voor aankomende bachelor studenten en een open dag voor master studenten.

Practical arrangements

- Step 1: Collect your room key
- Step 2: Register with the municipality
- Step 3: Set up a bank account (if necessary)
- Step 4: Pick the right insurance
- Step 5: Register with a General Practitioner (GP)

Bron: <https://vu.nl/en/education/more-about/practical-matters>

Verder toont de website informatie over verschillende soorten verzekeringen. Ook is er informatie beschikbaar over de (on)mogelijkheid tot werken. Er is ruim informatie over de aankomst in Nederland, al dan niet in combinatie met eventueel testen en quarantaine, en de verschillende vervoersmogelijkheden. Er is een speciale Ov-kaart beschikbaar voor internationale studenten die niet in aanmerking komen voor het studentenreisproduct van DUO. Het financiële plaatje wordt duidelijk gemaakt aan de hand van een overzicht van de te maken kosten voor het levensonderhoud. Er is informatie over het visum en de verblijfsvergunning. Het één en ander wordt duidelijk gemaakt aan de hand van een filmpje. Verder is er informatie over het studentenleven en extra ondersteuning in het geval van bijvoorbeeld ziekte of handicap.

Er wordt duidelijk aangegeven dat het vinden van een kamer een grote opgave is in Amsterdam. Het *International Office* helpt de internationale student hierbij. Het bureau biedt een aantal kamers aan internationale studenten aan die voor het eerst naar Nederland komen. Er zijn onvoldoende kamers voor alle internationale studenten, maar het bureau geeft aan te kunnen helpen met het vinden van andere huisvesting. De informatie is omvattend en gestructureerd, waarbij alle voorwaarden en kosten duidelijk worden aangegeven. Na een jaar dient de student zelf huisvesting te vinden.

2.4.2 COVID-19

Basisinformatie

Er is op de website Engelstalige informatie beschikbaar over corona. Er is een zorgvuldige inhoudelijke vertaalslag gemaakt van overheidsinformatie naar instellingsinformatie. Alle informatie wordt op een begrijpelijke manier omgebogen naar informatie die belangrijk is voor de onderwijsinstelling en de student.

Internationaal georiënteerde informatie

De informatie is volledig toegespitst op de internationale student. De universiteit begrijpt dat de pandemie grote invloed heeft op de (studie)keuze van internationale studenten. De universiteit past de informatie zoveel mogelijk aan op de beleving van de student. De informatie is geordend naar onderwerpen zoals visum en immigratie, inschrijving, accommodatie en financiële zaken en is uitgewerkt in scenario's. Ook is informatie weergegeven over internationale reisbeperkingen en quarantaine. Er wordt naar belangrijke sites doorgelinkt. Tot slot is er informatie over vaccineren.

Er is een apart onderdeel gewijd aan informatie over de onderwijsvorm. De universiteit streeft hierin naar een hybride vorm, waarbij het beste van online en *on campus* onderwijs geboden kan worden.

This section is aimed at all currently enrolled and prospective international students for our September 2021 intake at VU Amsterdam. To make sure you can make informed decisions, below you will find explanations of different scenarios and their consequences

In addition to these practical matters, we of course also care about your well-being. To make sure you can find the right support and services, we have created an overview of relevant contacts.

Bron: <https://vu.nl/en/education/more-about/coronavirus-updates>

Extra informatie

Bij het overzicht van de hoogte van het collegegeld wordt aangegeven dat de Nederlandse overheid compensatie voor het collegegeld gaat geven. Dit betekent voor EU-studenten een halvering van het wettelijk collegegeld en voor niet-EU-student een korting van €1.084,- op het instellingscollegegeld.

2.4.3 Deelconclusie

De website van de VU is uitgebreid en helder gestructureerd. De grote hoeveelheid informatie is over het algemeen eenvoudig toegankelijk. Informatie zoals het onderwijsaanbod, de accreditatiestatus en de aangeboden diensten, is dan ook gemakkelijk te vinden. Ook de informatie over de klachtenprocedure bij de onderwijsinstelling is gemakkelijk vindbaar. Door de speciale flyer waar alle belangrijke stappen ter voorbereiding op het leven in Amsterdam en het studeren aan de VU aangegeven wordt, weten internationale studenten waar ze aan toe zijn. Ook is de onderwijsinstelling zorgvuldig in de informatievoorziening rondom de aangeboden diensten.

Er is geen informatie over de Gedragscode te vinden op de website. Verder is een aantal onzuiverheden geconstateerd in de informatievoorziening over het aanbod van de opleidingen. Op de website van de VU worden bepaalde bachelors dubbel aangeboden of zijn aangeboden bachelors specialisaties. Dit kan tot verwarring of een verkeerde inschatting bij de student leiden. Verder is er een discrepantie tussen het aanbod op de website van de onderwijsinstelling en van Study in Holland. Deze onduidelijkheid maakt het voor de internationale student moeilijker af te gaan op de informatie zoals dat gepresenteerd is. Mogelijk maakt de aankomende student een verkeerde keuze doordat de informatie niet helder weergegeven wordt.

De informatievoorziening over corona is duidelijk en veelomvattend. De meest belangrijke punten worden behandeld en er worden verscheidene scenario's uitgediept. De student wordt goed op de hoogte gehouden en is verzekerd van uitgebreide informatie. De internationale student weet hierdoor precies hoe de situatie in Nederland is en kan op basis hiervan een goede inschatting maken.

2.5 Global School for Entrepreneurship

De Global School for Entrepreneurship (hierna: GSFE) bevindt zich in Amsterdam en is puur gericht op het ondernemen. De visie is dat men ondernemen het beste leert door te doen. Het doel van de

onderwijsinstelling is dan ook dat studenten na vier jaar niet alleen een bachelor, maar ook een eigen onderneming hebben.

2.5.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De volledige website van GSFE is Engelstalig. De website is overzichtelijk en duidelijk gericht op het ondernemen. Er is informatie beschikbaar over het studieprogramma en de insteek van de opleiding: het leren door te doen. De eerste indruk is dat de informatie over het onderwijsaanbod, het vinden van accommodatie en de status van accreditatie gemakkelijk te vinden is. De link naar *students* werkt op 28-07-2021 echter niet.

Onder het kopje *accreditation* is de informatie over de interne klachtenprocedure en de Gedragscode te vinden. Hier zijn ook de filmpjes over de Gedragscode te vinden en wordt verwezen naar de website van de Gedragscode. Er wordt aangegeven dat de student contact op kan nemen met de NRTO of een klacht bij de LC kan indienen indien een student niet tevreden is na het doorlopen van een klachtenprocedure bij de onderwijsinstelling zelf.

CODE OF CONDUCT

The Global School for Entrepreneurship is signee of the Code of Conduct International Student. This means that our internal compliance procedure meets the quality assurance as defined by the Dutch Government.

For more information on the Code of Conduct International Study, please check out the following video. Also, we advice you to please consult www.internationalstudy.nl for any remaining questions.

Bron:

<https://www.globalschoolorforentrepreneurship.com/accreditation/>

Uit de naam van de onderwijsinstelling blijkt niet direct het niveau maar wel het doel van de onderwijsinstelling: ondernemen. Op de thuispagina van de website wordt duidelijk uitgelegd dat de instelling een *university of applied sciences* is en praktijkgericht is. De focus van de opleiding ligt, zoals reeds aangegeven, op het doen.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Op dit moment biedt de onderwijsinstelling een bachelor aan. De onderwijsinstelling is bezig met het ontwikkelen van een premaster en master. Er is nog geen nadere informatie over de premaster of master beschikbaar.

ACCREDITATION

The Global School for Entrepreneurship is officially recognized by the Dutch Government. The Global School for Entrepreneurship offers an accredited Bachelor of Science degree in Entrepreneurship & Innovation. We have received accreditation from the NVAO (Dutch-Flemish Accreditation Organization), this means that we meet the national quality assurances as defined by the Ministry of Education, Culture & Science.

Bron:

<https://www.globalschoolorforentrepreneurship.com/accreditation/>

buitenlandse accreditatie worden aangeboden. De onderwijsinstelling lijkt geen gebruik te maken van de website Study in Holland.

Onder het kopje *accreditation* staat de accreditatiestatus van de bachelor duidelijk weergegeven. Uit de database van NVAO en CROHO wordt ook duidelijk dat de aangeboden bachelor *Entrepreneurship & Innovation* door de NVAO geaccrediteerd is. Het opleidingsaanbod is dus betrouwbaar. Uit het onderzoek blijkt niet dat er opleidingen op basis van een

Diensten - artikel 5.4

De GSFE is internationaal georiënteerd. Er wordt in het programma van uitgegaan dat de studenten ook een deel van de opleiding in het buitenland volgen. Om deze reden is er in verschillende steden, waaronder Amsterdam, een samenwerking met *the Student Hotel*. Met betrekking tot het aanbieden van huisvesting wordt er naar de website van deze organisatie gelinkt. Verder is geen informatie beschikbaar over het zoeken en vinden van andere huisvesting. Ook wordt er geen informatie aangeboden over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, het inschrijven bij de gemeente of het openen van een bankrekening. De onderwijsinstelling biedt de studenten wel de mogelijkheid een online open dag te volgen.

2.5.2 COVID-19

Er is op de website van de GSFE geen informatie beschikbaar over de corona-pandemie.

2.5.3 Deelconclusie

De informatie op de website van de GSFE is overzichtelijk, maar beperkt. Ook werkt de link naar *students* niet. Het doel en de aard van de onderwijsinstelling zijn duidelijk, evenals het onderwijsaanbod. Verder is de accreditatiestatus, de klachtenprocedure en de informatie over de Gedragscode helder. Ook is informatie beschikbaar over huisvesting in *The Student Hotel*.

De internationale student wordt verder niet geïnformeerd over andere zaken zoals het zelf vinden van huisvesting, het aanvragen van een visum of verblijfsvergunning, het inschrijven bij de gemeente of het openen van een bankrekening. Ook is er geen informatie beschikbaar over corona. Door het missen van bovenstaande informatie is het te betwijfelen dat de internationale student voldoende is geïnformeerd.

2.6 Webster University

Webster University USA – Leiden Campus (hierna: Webster) is onderdeel van een Amerikaans netwerk van onderwijsinstellingen. Het instituut is in 1915 in Amerika opgericht en heeft vele locaties verspreid over de wereld. Uit de volledige naam blijkt dat Webster een Amerikaanse onderwijsinstelling is. De missie van de onderwijsinstelling is het bieden van kwalitatief hoogstaand onderwijs gericht op internationaal burgerschap en individuele excellentie. Webster heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid te reageren op het rapport. Dit heeft geleid tot aanpassingen op de website van Webster en in dit rapport.

2.6.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

De volledige website van Webster is Engelstalig. De website lijkt op het eerste gezicht overzichtelijk. Zaken als het onderwijsaanbod en de status van de accreditatie zijn gemakkelijk te vinden. Ook is er een pagina gewijd aan informatie over het leven in Nederland en de belangrijke onderwerpen die hier bij horen. Er is op de website echter geen informatie te vinden over de interne klachtenprocedure of de Gedragscode.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Webster biedt vijf *undergraduate programmes* en vier *graduate programmes* aan. Of het aanbod van de *undergraduate* en *graduate programmes* geaccrediteerd is, is niet op dezelfde manier te controleren als bij de Nederlandse opleidingen. Webster verzorgt de opleidingen namelijk op basis van een Amerikaanse accreditatie afgegeven door de *Higher Learning Commission*. Deze accreditatie-organisatie is opgenomen op de niet-limitatieve lijst behorende bij de Gedragscode. Het diploma wordt hierdoor naar Amerikaans recht behaald. Om deze reden kunnen de opleidingen dan ook niet worden opgenomen in de database van de NVAO of CROHO.

De website van de onderwijsinstelling geeft informatie over de Amerikaanse accreditatie. Er wordt bij de informatie over de accreditatie echter niet expliciet aangegeven wat het gevolg hiervan voor de internationale student is, namelijk dat het behaalde diploma niet door de Nederlandse overheid erkend wordt.

Diensten - artikel 5.4

Naar aanleiding van de bevindingen uit de eerdere versie van dit rapport, heeft Webster een speciale pagina *Living in the Netherlands* ingericht met informatie over de verschillende aspecten over het leven in Nederland en het studeren aan Webster. Webster noemt dit het *Student Services Office*. Er wordt informatie gegeven over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning. Ook is er informatie te vinden over de (on)mogelijkheden tot het werken in Nederland en het zoekjaar na

de opleiding. Er is eveneens informatie over het vinden van huisvesting. De onderwijsinstelling beschikt over een *Student Living and Learning Centre*, waar 50 appartementen beschikbaar zijn. Ook is er een *Housing Office* aanwezig, waarvan de kosten helder worden weergegeven. Verder wordt er uitgebreide informatie gegeven over het zelf vinden van huisvesting. Webster geeft aan dat het gezien de huidige woningmarkt het een behoorlijke uitdaging is voor studenten om huisvesting te vinden.

Verder biedt de pagina informatie over andere zaken die van belang zijn voor de internationale student, zoals het inschrijven bij de gemeente, het openen van een bankrekeningnummer, het inschrijven bij de huisarts en informatie over het openbaar vervoer en de OV-chipkaart. Ook is er een samenwerking met *International Student Services*, een organisatie die als doel heeft de internationale student een zo soepel mogelijke start in Nederland te bieden. Op deze site is onder andere informatie over zorgverzekering beschikbaar.

2.6.2 COVID-19

Basisinformatie

Er is een Engelstalig deel van de website beschikbaar voor informatie over corona. Deze informatie is echter sterk verouderd. Er is dan ook geen inhoudelijke vertaalslag gemaakt van overheidsinformatie naar instellingsinformatie.

The University continues to monitor the Coronavirus (COVID-19) outbreak around the world and its potential impact on global programs and other operations. Refer back to this page for health and illness prevention tips and the latest updates to University plans in response to this developing situation.

Read all updates on the Webster St Louis website: <http://www.webster.edu/covid19/>

The Netherlands

The Dutch National Institute for Health and the Environment (RIVM, <https://www.rivm.nl/en>) is reiterating that although there is no need for alarm, there are important hygiene measures every citizen should take to contain the spread of the infection.

Important hygiene measures to take to prevent the spread of the virus are:

- Wash hands regularly
- Cough and sneeze using paper handkerchiefs.

Bron: <https://webster.nl/covid-19.php>

Internationaal georiënteerde informatie

De informatie is eveneens niet toegespitst op de internationale student. Er is geen informatie beschikbaar over reisbeperkingen en quarantaine. Er wordt aangegeven dat er online lesgegeven wordt, maar deze informatie komt uit de zomer van 2020.

Extra informatie

Er wordt geen extra informatie rondom corona gegeven.

2.6.3 Deelconclusie

De informatie op de website van Webster is overzichtelijk gepresenteerd. Het opleidingsaanbod wordt op de website vermeld. Ook is er informatie over het aanvragen van een visum en verblijfsvergunning, en over de mogelijkheden tot werken. Verder is er voldoende informatie over het vinden van huisvesting. De onderwijsinstelling geeft duidelijk aan dat het vinden van huisvesting niet gemakkelijk is. Verder biedt de onderwijsinstelling overzichtelijk informatie over andere relevante onderwerpen voor de internationale student, zoals inschrijving bij de gemeente.

De informatie met betrekking tot de accreditatiestatus is echter mogelijk onvoldoende duidelijk voor de internationale student. Er staat niet expliciet aangegeven wat de waarde is van de Amerikaanse accreditatie in relatie tot de af te geven graad. Op basis van de getoonde informatie is het voor de student mogelijk lastig te beoordelen wat de wettelijke status van het uiteindelijk te behalen diploma

is. Het verdient de aanbeveling deze informatie te expliciteren, omdat de internationale student op deze manier mogelijk onvoldoende wordt geïnformeerd. Zowel de interne klachtenprocedure van de onderwijsinstelling als informatie over de Gedragscode worden niet online getoond. Tot slot wordt er op de website geen relevantie gegeven over corona. Dit leidt mogelijk tot een onvolledig beeld bij de internationale student.

Hoofdstuk 3. Conclusies, best practices en aanbevelingen

In dit hoofdstuk volgen de conclusies, *best practices* en aanbevelingen die volgen uit de analyse van de websites van de onderwijsinstellingen. In paragraaf 3.1 volgen de conclusies. De positief opvallende manieren van informatievoorziening worden in paragraaf 3.2 als *best practice* uitgelicht. De aandachtspunten worden in paragraaf 3.3 als aanbevelingen gepresenteerd. De conclusies, *best practices* en aanbevelingen worden zo veel mogelijk gekoppeld aan de resultaten uit het rapport van de AISS en de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport Periodiek Onderzoek Informatievoorziening uit 2020.

3.1 Conclusies

De conclusies die hieronder volgen worden weergegeven in lijn met de voorgaande analyse. Eerst volgen de conclusies naar aanleiding van de analyse van het standaard normenkader en hierna de conclusies naar aanleiding van de analyse van de informatievoorziening rondom corona.

3.1.1 Gedragscode

Basisinformatie - artikelen 2.1, 2.1g, 2.2 en 2.3

Naar aanleiding van de eerste bevindingen vanuit dit Periodiek Onderzoek Informatievoorziening was er een algemene trend waar te nemen waarbij de relatief kleinere onderwijsinstellingen minder informatie beschikbaar stelden maar waar de informatie over het algemeen gemakkelijk te vinden was, en waarbij de relatief grote instellingen meer informatie beschikbaar stelden maar waar de aangeboden informatie in bepaalde gevallen moeilijker te vinden was. Dit betekende dat er verschil kon ontstaan in de mate waarin de internationale student geïnformeerd werd. Deze lijn, waarbij er zowel positieve punten als aandachtspunten zijn, kwam behoorlijk overeen met de resultaten uit het AISS. Hieruit bleek een groot deel van de studenten zich voldoende geïnformeerd te voelen, maar er bleek ook een deel zich niet voldoende geïnformeerd te voelen. Naar aanleiding van de reacties van Driestar en Webster is echter gebleken dat ook de relatief kleinere instellingen internationale studenten op hun website volledig en overzichtelijk informeren. Uiteindelijk is het voor de onderwijsinstelling van belang van te voren goed vast te stellen welke informatie essentieel is voor de student en deze vervolgens zo helder mogelijk te ordenen. Op deze manier verzekert de onderwijsinstelling de internationale student van een zo compleet mogelijk beeld van de opleiding, de onderwijsinstelling en het leven in Nederland.

Opleidingsaanbod en accreditatie - artikelen 2.1, 2.1a en 5.2

Alle onderwijsinstellingen vermelden het aanbod voor de internationale student. Er zijn gedurende het onderzoek een aantal onzuiverheden in de informatievoorziening over dit aanbod aangetroffen. Het is voor de internationale student belangrijk helder te krijgen wat precies aangeboden wordt en wat de opleidingen inhouden. Alleen op deze manier kan de student een goede keuze voor een onderwijsinstelling en opleiding maken.

In het onderzoek van 2020 werd aanbevolen duidelijk te maken wat het belang is en de gevolgen zijn van het volgen van een (niet) geaccrediteerde opleiding. Het is in het kader van dit onderzoek belangrijk deze aanbeveling nogmaals te benadrukken. Alhoewel alle aangeboden Nederlandse bachelors en masters geaccrediteerd zijn, of momenteel het proces van accreditatie doorlopen, wordt het belang hiervan nog niet altijd expliciet gemaakt. De student kan mogelijk de opleiding niet op

waarde schatten als de accreditatiestatus van een opleiding niet duidelijk is of wat het belang hiervan voor de toekomst is.

Diensten - artikel 5.4

Wanneer het op de informatievoorziening rondom de diensten aankomt, waren de verschillen tussen de onderwijsinstellingen het meest zichtbaar. De algemene trend dat de grotere onderwijsinstellingen de internationale student van meer informatie voorzien dan de kleinere instellingen kwam op dit punt sterker naar voren. Het lijkt er dan ook op dat op dit punt het verschil voor de student het grootste is en is mede hierdoor het best te verbinden aan de resultaten uit het rapport van de AISS. Op het volledig maken van de informatievoorziening rondom de diensten wordt de grootste winst behaald voor zowel de onderwijsinstelling als de internationale student.

3.1.2. Invulling normenkader

In onderstaande tabel zijn de conclusies in het normenkader verwerkt. Wanneer er bij een onderdeel zowel een 'ja' als 'nee' aangegeven zijn, betekent dit dat er in het onderzoek een bepaalde nuance met betrekking tot de onderwijsinstelling en het onderdeel is beschreven.

Normenkader Gedragscode													
Art.	Norm	Driestar		Inholland		Technische Universiteit Eindhoven		Vrije Universiteit		Global School for Entrepreneurship		Webster University	
		JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
2.1	Staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de website?	X		X		X		X		X		X	
2.1	Is de informatie op de website betrouwbaar en eenvoudig toegankelijk?	X		X		X		X		X		X	
2.1a	Staat de accreditatie(status) van de opleidingen, zoals bedoeld in artikel 5.2, op de website?	X		X		X	X	X		X		X	
2.1g	Bevat de website informatie over de Gedragscode en de klachtenprocedure?	X		X		X		X	X	X			X
2.2	Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor internationale studenten (Engelstalig)?	X		X		X		X		X		X	
2.3	Blijkt uit de naamgeving van de onderwijsinstelling in de Engelse taal duidelijk de aard van de instelling?	X		X		X		X		X		X	
5.2	Worden aan internationale studenten alleen daadwerkelijk geaccrediteerde graadverlenende opleidingen in de zin van de Whw aangeboden?	X		X		X		X		X		n.v.t	

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)?		n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.		n.v.t.	X	
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;	X		X		X		X			X	X	
	- huisvesting;	X		X		X		X		X	X	X	
	- introductie;	x		X		X		X		X		X	
	- begeleiding, (w.o. verzekeringen, inschrijven gemeente, openen bankrekening).	X		X		X		X			X	X	

3.1.3 COVID-19

In het onderzoeksrapport *Periodiek Informatie Voorziening 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. In het huidige onderzoek is geen centrale webpagina aangetroffen. Hiernaast blijkt uit het rapport van de *AISS* dat internationale studenten ook dit jaar weer informatie misten over de situatie rondom corona. Uit het onderhavige onderzoek blijkt dat de mate van informatievoorziening rondom corona voor de internationale student per onderwijsinstelling sterk verschilt.

Basisinformatie

Driestar en GSFE geven geen informatie met betrekking tot de corona-pandemie. Driestar heeft in haar reactie aangegeven dit aan te passen. Webster geeft alleen sterk verouderde informatie weer. Inholland, TU/e en VU geven allen in meer of mindere mate informatie met betrekking tot de pandemie. In de verdere behandeling worden alleen deze laatste drie instellingen meegenomen. Naast de eigen informatie, linken deze drie onderwijsinstellingen consequent door naar belangrijke websites van de Rijksoverheid, RIVM en Buitenlandse Zaken.

Internationaal georiënteerde informatie

Inholland spitst de informatie niet specifiek toe op de internationale student. De informatie is ook toepasselijk op de Nederlandse student. De TU/e en de VU spitsen de informatie wel volledig toe op de internationale student. Er zijn speciale FAQ's ingericht en er is praktische informatie, geordend naar verschillende onderwerpen zoals reisrestricties en het fysieke en mentale welzijn van de student. Op deze manier is de student verzekerd van voldoende informatie over de situatie rondom corona. Alle drie de onderwijsinstellingen geven informatie over de onderwijsvorm. De student kan op deze manier een redelijk goede inschatting maken van hetgeen wat de student kan verwachten en wat van de student verwacht wordt.

Extra informatie

De drie onderwijsinstellingen maken een vermelding van de halvering van of korting op het collegegeld. In alle gevallen betekent het een korting van €1.084,- op het wettelijk collegegeld (voor EU-studenten) en instellingscollegegeld (voor niet-EU-studenten).

3.1.4 Invulling normenkader

In onderstaand tabel zijn de conclusies in het normenkader verwerkt. Wanneer er bij een onderdeel zowel een 'ja' als 'nee' aangegeven zijn, betekent dit dat er in de analyse een belangrijke nuance met betrekking tot de onderwijsinstelling en het onderdeel is beschreven.

Additionele onderzoeksvragen COVID-19													
		Driestar		Inholland		Technische Universiteit Eindhoven		Vrije Universiteit		Global School for Entrepreneurship		Webster University	
		JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
a	Is er op de website Engelstalige informatie over COVID-19 beschikbaar?		X	X		X		X			X	X	X
b	Is er een inhoudelijke vertaalslag gemaakt van overheidsinformatie naar instellingsinformatie?		X	X	X	X		X			X		X
c	Is de informatie toegespitst op de internationale student?		X		X	X		X			X		X
d	Is er informatie beschikbaar over internationale reisbeperkingen en quarantaine?		X	X	X	X		X			X		X
e	Is er informatie beschikbaar over de onderwijsvorm (online, digitaal, hybride) van het aanbod?		X	X	X	X		X			X		X
f	Wordt er een vermelding gemaakt van de korting of halvering van het collegegeld?		X	X		X		X			X		X

3.2 Best practices

Best practice: aard onderwijsinstelling – artikel 2.3

In het onderzoek van 2020 werd aanbevolen het verschil tussen een hbo- en wo-opleiding duidelijker te maken zodat de student een beter beeld krijgt bij de mogelijkheden van beide typen opleidingen. De aard van de onderwijsinstellingen wordt op de onderzochte websites van de onderwijsinstellingen

over het algemeen duidelijk uitgedragen. Dit maakt het voor de internationale student beter te beoordelen om welk type onderwijs het gaat en welk type diploma de student uiteindelijk zal behalen. Alhoewel alle geselecteerde Nederlandse onderwijsinstellingen dit jaar in meer of mindere mate weergeven wat het verschil tussen een Nederlandse hogeschool en universiteit is en bij welk type onderwijsinstelling de instelling hoort, doet de TU/e dit het meest volledig en beeldend. De internationale student kan op basis van deze geboden informatie goed een inschatting maken welk type onderwijs het beste bij de student past en hoe het pad naar de academische toekomst er uit ziet.

Best practice: accreditatiestatus – artikel 2.1a

Zoals reeds aangegeven, is het belangrijk voor de internationale student om te weten of de opleiding geaccrediteerd is en, zo ja, door welke organisatie. De informatievoorziening hieromtrent dient daarom helder te worden weergegeven, daar waar het volgen van een niet geaccrediteerde opleiding gevolgen kan hebben voor de toekomst van de student. De informatievoorziening met betrekking tot de accreditatie van Inholland is helder: de instelling en de aangeboden opleidingen zijn geaccrediteerd. De informatie is niet op een andere manier te interpreteren en dit maakt het duidelijk waar de student aan toe is.

Best practice: diensten algemeen – artikel 5.4

Een volledige en toegankelijke manier om de student te informeren over de zaken die de student voor en tijdens het verblijf in Nederland moet regelen is het aanbieden van een stappenplan gebleken. Zowel Inholland als de VU maken gebruik van een stappenplan op een (online) flyer, waar puntsgewijs op aangegeven wordt wat de student moet ondernemen ter voorbereiding op de komst naar Nederland. Ook de TU/e maakt gebruik van een stappenplan. Het gebruik van een stappenplan zorgt er voor dat de informatie gecentreerd is en dat de student puntsgewijs weet wat er verwacht wordt.

Best practice: huisvesting – artikel 5.4

In het onderzoek van 2020 werd aanbevolen de informatie over huisvesting eenvoudig vindbaar op de website van de onderwijsinstelling te maken. Uit het onderhavige onderzoek is gebleken dat op de websites van de geselecteerde onderwijsinstellingen informatie met betrekking tot huisvesting gemakkelijk te vinden is. Vooral de TU/e en de VU vallen positief op in het aanbod van informatie en de aangeboden diensten rondom huisvesting.

Best practices: scenario's en een roadmap

Met betrekking tot de informatievoorziening over de gevolgen van corona, maken de TU/e en de VU een heldere inhoudelijke vertaling van overheidsinformatie naar instellingsinformatie. De TU/e heeft een eigen *roadmap* gemaakt en de VU werkt allerlei verschillende scenario's uit. Beide manieren van informatievoorziening stellen zeker dat de student goed geïnformeerd is. Beide onderwijsinstellingen laten op deze manier duidelijk zien hun informatie toe te spitsen op de beleefwereld van de internationale student.

3.3 Aanbevelingen

Op basis van de bevindingen en de hierboven weergegeven conclusies, komt de LC in dit onderzoeksrapport tot de volgende aanbevelingen:

1) 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.

2) 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.

3) 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.

4) 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. Geschikte voorbeelden zijn de manier waarop Driestar en de TU/e de student van informatie over de Gedragscode voorziet. 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.

5) 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.

6) 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.

7) 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

Dit rapport is te downloaden op www.internationalstudy.nl

December 2021