

Rapport periodiek onderzoek informatievoorziening & gebruik van social media

2019

Landelijke Commissie
Gedragcode
Hoger Onderwijs

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Aanleiding	3
1.1 Verkenning	3
1.2 Onderzoek informatievoorziening via de websites	3
1.3 Onderzoeksvragen via social media	4
1.4 Reikwijdte en tijdpad.....	5
1.5 Leeswijzer.....	5
Hoofdstuk 2 Onderzoek	6
Hoofdstuk 3 Resultaten	14
3.1 Resultaten onderzoek email/Facebook	14
3.2 Resultaten onderzoek websites.....	15
3.3 Reactie van de onderzochte onderwijsinstellingen.....	16
3.4 Aanbevelingen.....	17
Colofon	18

Hoofdstuk 1. Aanleiding

De Landelijke Commissie (Commissie) heeft in 2011 onderzoek gedaan naar de voorlichting door de onderwijsinstellingen aan (aankomende) studenten. Het onderzoek richtte zich op de afhandeling per email van vragen van internationale studenten. Ook in 2017/2018 heeft de Commissie onderzoek gedaan naar de informatievoorziening aan internationale studenten, via de website van de onderwijsinstellingen. In het verlengde van deze beide onderzoeken heeft de Commissie besloten ook onderzoek te doen naar de inzet van *social media* die door de onderwijsinstellingen worden gebruikt om (aankomende) studenten te werven en te informeren. Dat onderzoek is gecombineerd met het periodiek onderzoek dat de Commissie uitvoert naar de informatievoorziening over enkele Gedragscode gerelateerde onderwerpen door een zestal geselecteerde onderwijsinstellingen via hun websites. Het betreft de informatievoorziening over het onderwijsaanbod en de accreditatiestatus daarvan, over huisvesting, de naamgeving van de instelling, de Gedragscode, de interne klachtenprocedure en de in de Gedragscode opgenomen klachtenprocedure voor internationale studenten.

1.1 Verkenning

Eerste stap ter voorbereiding van dit onderzoek was het uitvoeren van een verkenning naar de verschillende vormen van *social media* en de wijze waarop de informatievoorziening via deze kanalen zou kunnen worden onderzocht. De verkenning is eind 2018 uitgevoerd onder twee onderwijsinstellingen: de Hanzehogeschool en de Haagse Hogeschool. Beide instellingen waren bereid om in een open en ontspannen gesprek te vertellen over hun activiteiten op het gebied van de inzet van social media en informatie te verstrekken over het beleid dat hiervoor ontwikkeld wordt. Duidelijk is geworden dat de onderwijsinstellingen in hun contacten met (aankomende) internationale studenten van een groot aantal communicatiekanalen/social media gebruik maken: naast de (chatfunctie op de) website gaat het onder meer om YouTube, LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram, Weibo, Telegram, WhatsApp, WeChat, Snapchat, telefoon, Skype en e-mail. De (aankomende) student bepaalt in belangrijke mate welk medium primair ingezet wordt; zo neemt bijvoorbeeld als gevolg van dalende populariteit onder studenten het gebruik van Twitter aanzienlijk af. Belangrijke ontwikkeling is dat er in de informatievoorziening steeds minder gebruik gemaakt wordt van tekst. In toenemende mate wordt de informatie gepresenteerd via *infographics*, video's, blogs etc.

De verkenning heeft duidelijk gemaakt dat er grote verschillen bestaan tussen internationale studenten en het doel waarmee de student contact zoekt met de onderwijsinstelling. De beide onderwijsinstellingen geven aan dat zij de *social media* inzetten om informatie te verschaffen. Doel is het creëren van een *community gevoel*. Via de *social media* worden (aankomende) internationale studenten geïnformeerd en geïnspireerd. Het oproepen van een aantrekkelijke sfeer moet (aankomende) internationale studenten verleiden om te komen studeren in Nederland, en dan het liefste in Groningen/Den Haag aan specifiek de Hanzehogeschool/Haagse Hogeschool. De *social media* fungeren als ingang (portaal) van de onderwijsinstelling. Wanneer de (aankomende) internationale student contact maakt met de betreffende onderwijsinstelling en een vraag stelt, wordt deze voor beantwoording doorgestuurd naar de experts binnen de instelling. Afhankelijk van de vraag gaat het dan bijvoorbeeld om een web redacteur of een medewerker van het *international office*. De vraag wordt via e-mail beantwoord, of de student krijgt via de door hem/haar gebruikte *social media* een bericht waarin onder verwijzing naar een specifieke webpagina van de website (*deeplink*) de vraag beantwoord wordt. Er bestaan ook besloten opleidingspagina's op Facebook waarvan een (aankomende) student lid kan worden indien hij/zij belangstelling heeft voor die specifieke opleiding.

1.2 Onderzoek informatievoorziening via de websites

Onderwijsinstellingen hebben zich door ondertekening van de Gedragscode verplicht om (aankomende) internationale studenten adequaat te informeren over het onderwijsaanbod, de accreditatie van het aanbod, de huisvesting, de naamgeving en de Gedragscode worden geregeld in de artikelen 2.1, 2.3, 5.2 en 5.4 van de Gedragscode. De relevante stukken tekst van deze genoemde artikelen is vertaald naar enkele te toetsen normen.

Normenkader Gedragscode			
Art.	Norm	Voldoet?	
		JA	NEE
2.1	Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor internationale studenten (Engelstalig)?		
2.1	Staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de website?		
2.1	Is de informatie op de website betrouwbaar* en eenvoudig toegankelijk?		
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?		
2.3	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 duidelijk gemaakt of en zo ja welke diensten (tegen welke kosten) worden aangeboden aan internationale studenten in het kader van het verkrijgen van huisvesting?		

* Voor het vereiste van de betrouwbaarheid van de opgenomen informatie, een term die in de Gedragscode is opgenomen, is steekproefsgewijs nagegaan of de accreditatiestatus zoals die door de instelling wordt aangegeven bevestigd wordt in andere informatiebronnen. Dat betekent dat bijvoorbeeld de vermelding dat sprake is van accreditatie door de NVAO is gecontroleerd in de database van de NVAO via www.nvao.net.

Het onderwijsaanbod op de website is in dit onderzoek vergeleken met het onderwijsaanbod van de instelling zoals dat in de database Studyfinder is opgenomen. Deze database is de centrale verzameling van het Engelstalig onderwijs in Nederland dat aan internationale studenten wordt aangeboden en beoogt volledig en actueel te zijn. De Commissie onderschrijft het belang van een dergelijke database. Om die reden is het gewenst dat de informatie op de website van de onderwijsinstelling overeen komt met de in Studyfinder vastgelegde opleidingsinformatie.

Uitgangspunt voor dit onderzoek is de informatievoorziening via e-mail en *social media* (Facebook) door de onderwijsinstellingen richting de (aankomende) internationale studenten. Het doel is het verkrijgen van inzicht in het vermogen van onderwijsinstellingen om tijdig en volledig specifieke vragen van (aankomende) internationale studenten te beantwoorden die via e-mail en *social media* binnenkomen, en of zij daarbij voldoen aan de in de Gedragscode opgenomen bepalingen. De resultaten kunnen bijdragen aan het optimaliseren van de informatievoorziening aan (aankomende) internationale studenten door concrete aanbevelingen te doen aan de onderwijsinstellingen over de (eerste) communicatie via e-mail en *social media*.

1.3 Onderzoeksvragen via social media

Naast de check op de informatievoorziening via de websites van de voor dit onderzoek geselecteerde onderwijsinstellingen, zijn aan hen via e-mail en *social media*-kanalen enkele vragen gesteld van fictieve (aankomende) internationale studenten. De vragen gaan over de toelatingsprocedure, taaleisen, de kwaliteit van de opleiding en de rechtsbescherming/begeleiding bij problemen. Er is gelet op de reactietermijn en de volledigheid waarmee de vragen zijn beantwoord. Wanneer door de onderwijsinstelling wordt doorverwezen is gekeken of dit op de juiste manier is gebeurd, bijvoorbeeld naar de juiste webpagina of brochure.

Vraag 1. (m.b.t. de toelatingsprocedure)

Hello,
 My name is Kalid from Pakistan. I want apply for XXX at your university for September this year.
 Please inform me about the admission procedure. Does it cost some money to apply?
 Kind regards,
 Kalid Mirhuani

Vraag 2. (m.b.t. de taaleisen)

Hi,
I am from Italy and I am interested in studying XXX at your school. Is the complete course in English? What are the language requirements? I hope to finish secondary school in June this year with a grade 7 average in English. Is that enough?
Thanks for your help.
Gilberto

Vraag 3. (m.b.t. het diploma/graad/kwaliteit)

Hello, I started the XXX program in September 20XX. I've read about problems with diplomas with some universities. What degree will I get and what's the quality of it? Can I get a stamp or letter from the Dutch government stating that the diploma is valid?

Vraag 4. (m.b.t. de rechtsbescherming/begeleiding bij problemen)

Hello,
I have some problems and want to submit a complaint. How should I do so? What are my rights and who can help me? I want information about the rules and procedures. Please help me.
Noria

1.4 Reikwijdte en tijdpad

Bij het onderzoek, dat is uitgevoerd in de periode februari 2019 – mei 2019, zijn zes onderwijsinstellingen betrokken: twee instellingen die lid zijn van de VSNU, twee instellingen die lid zijn van de VH, een instelling die lid is van de NRTO en een instelling die zich niet laat vertegenwoordigen door een koepelorganisatie.

	Naam instelling	Koepel	E-mail
1.	Universiteit van Amsterdam	VSNU	Via de Digital Student Service Desk (www.uva.nl/ssd-en)
2.	Technische Universiteit Delft	VSNU	info@tudelft.nl
3.	Hogeschool Utrecht	VH	info@hu.nl
4.	Fontys Hogeschool	VH	info@fontys.nl
5.	EuroCollege Rotterdam	NRTO	info@eurocollege.nl
6.	Theologische Universiteit Kampen	Koepelloos	international@tukampen.nl

1.5 Leeswijzer

In het tweede hoofdstuk zullen de bevindingen worden gepresenteerd van het onderzoek naar de informatievoorziening over een aantal thema's via de websites van de geselecteerde onderwijsinstellingen. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden Facebook- en email-berichten worden beschreven in hoofdstuk drie. Hier wordt, in de voorlaatste paragraaf, ook de reactie van de onderwijsinstellingen weergegeven. In de laatste paragraaf van het derde hoofdstuk doet de Commissie een aantal aanbevelingen.

Hoofdstuk 2. Onderzoek

Universiteit van Amsterdam

Het onderzoek vond plaats op 29 april 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email-berichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

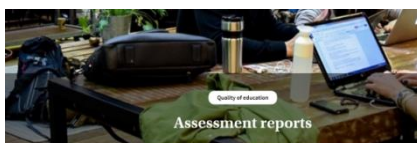
Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<https://www.uva.nl/en>) wordt een tweetal buttons getoond, waarachter rechtstreeks de informatie kan worden geraadpleegd betreffende het onderwijsaanbod (bachelor's programmes en master's programmes). Het onderwijsaanbod is ook te raadplegen via de footer van de website, waarbij een onderverdeling plaatsvindt in: bachelor's programmes, minors, master's programmes, executive education & MBA en PhD/Research.



Aanbod website – aanbod Studyfinder

Het totale aanbod onderwijsprogramma's op de website van de Universiteit van Amsterdam bedraagt 217 Engelstalige programma's: 17 bachelors en 200 masters. De Universiteit van Amsterdam is met 212 Engelstalige programma's opgenomen in de database van Studyfinder (16 bachelors, 174 masters en 22 onderwijstrajecten die tot certificaten leiden).



Accreditatie

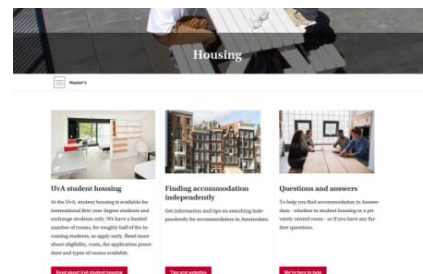
Op de Engelstalige homepage wordt onder het kopje Education en subkopje Quality of education vermeld dat alle programma's van de Universiteit van Amsterdam elke zes jaar worden beoordeeld door de NVAO.

Check

Op de website van de NVAO worden 205 aan de Universiteit van Amsterdam gerelateerde opleidingen getoond. In dit onderzoek is een check gedaan op de masteropleiding Actuarial Science and Mathematical Finance. Deze opleiding is volgens de website van de Universiteit van Amsterdam geaccrediteerd door de NVAO. De opleiding is inderdaad opgenomen in de database van de NVAO alsmede geregistreerd in het CROHO.

Huisvesting

Op de Engelstalige homepage kan onder het subkopje Practical matters direct worden gekozen voor het kopje Housing. Op de webpagina die dan geopend wordt, wordt informatie verschaft over UvA Student housing en Finding accommodation independently. Tevens is een Q&A overzicht opgenomen. De informatie bevat ook verwijzingen naar websites van externe studentenhuisevesters en een waarschuwing voor oplichters.



The University of Amsterdam is the Netherlands' largest university, offering the widest range of academic programmes. At the UvA, 20,000 students, 4,000 staff members and 1,000 PhD candidates study and work in a diverse range of fields, connected by a culture of curiosity.



Naamgeving

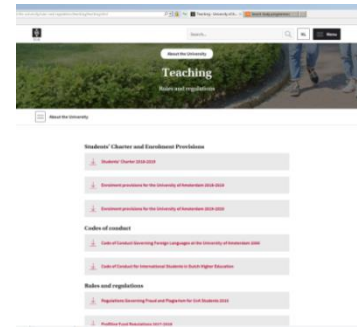
De Universiteit van Amsterdam presenteert zich op de homepage van de Engelstalige website als 'one of Europe's most prominent research-led universities'. Het karakter van de instelling blijkt duidelijk uit de tekst op de website.

Gedragcode

Op de website van de Universiteit van Amsterdam is in het menu About the University informatie opgenomen over de Rules and Regulations. Deze zijn onderverdeeld in Teaching, Research, Operational management en Representative advisory bodies. Onder Teaching is ook de actuele tekst van de Gedragcode opgenomen. Elders op de website, onder het

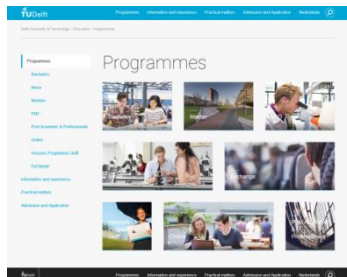


kopje Education en subkopje Quality of education is een toelichting te vinden over de Gedragcode en het doel van de regeling. Hier is ook een verwijzing opgenomen naar de website van de Gedragcode alsmede naar de actuele tekst van de Gedragcode. Onder het kopje UvA Students en subkopje Complaints, objections and appeals is informatie opgenomen over de interne klachtenprocedure van de UvA en het informele karakter ervan. Hier kan de student uit verschillende procedures kiezen en via deeplinks meer informatie vinden.



Technische Universiteit Delft

Het onderzoek vond plaats op 1 mei 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email-berichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

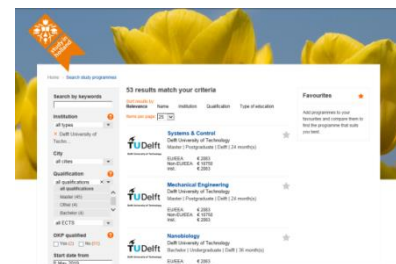


Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<https://www.tudelft.nl/en/>) is onder het kopje 'Education' alle informatie samengebracht over het onderwijsaanbod. Ook via de footer is dit keuzemenu te bereiken. Het aanbod is onderverdeeld in de categorieën bachelor (16), minor (43), master (35, en 50 tracks), PhD, Post Academic & Professional, Online, Honours Programme Delft en Exchange. Vervolgens kan een programma worden geselecteerd voor meer informatie.

Aanbod website – aanbod Studyfinder

Het totale aanbod onderwijsprogramma's van de Technische Universiteit Delft in de database van Studyfinder bedraagt 53 Engelstalige programma's, waaronder 4 bachelors, 45 masters en 4 programma's die leiden tot een certificaat.

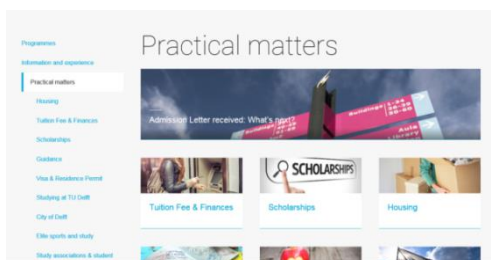


Accreditatie

Op de website is geen algemene informatie te vinden over de kwaliteitsborging van het onderwijsaanbod. Een zoekopdracht op 'NVAO' levert slechts 8 treffers op (veelal nieuwsitems). De zoekterm 'accreditation' levert 50 treffers op, maar leidt niet naar een overzichtspagina over kwaliteitszorg en kwaliteitsborging. Ook onder het kopje 'About TU Delft' op de homepage is deze informatie niet eenvoudig te vinden. De TU Delft is met 53 opleidingen (18 bachelors en 35 masters) opgenomen in het register van de NVAO.

Check

De 2-jarige masteropleiding Offshore & Dredging Engineering is nader bekeken. Op de website staat vermeld dat het programma leidt tot de MSc graad in Offshore & Dredging Engineering maar informatie over de accreditatie ontbreekt. In Studyfinder wordt bij deze opleiding vermeld dat accreditatie heeft plaatsgevonden door de NVAO. Dat is juist: de opleiding is opgenomen in het register van de NVAO en onder deze opleidingsnaam ook geregistreerd in het CROHO.



Huisvesting

Op de Engelstalige homepage kan direct worden gekozen voor het kopje 'Practical matters'. Op de webpagina die dan geopend wordt, wordt in een submenu over een aantal onderwerpen informatie gegeven, waaronder over Housing. Het betreft informatie over de eigen dienstverlening, alsmede verwijzingen naar woningbouwverenigingen, studentenhuysvesters en private aanbieders in Delft en de buurgemeenten. Er wordt gewaarschuwd voor oplichters en

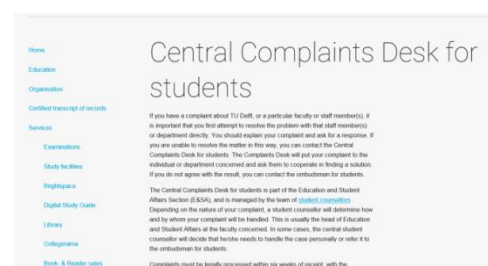
aankomend studenten wordt aangeraden zich volgend studiejaar opnieuw in te schrijven wanneer het vinden van een studentenkamer niet lukt.

Naamgeving

De TU Delft profileert zichzelf op de website nadrukkelijk als instelling voor wetenschappelijk onderwijs en onderzoek: *Delft University of Technology is a public legal entity in accordance with the Higher Education and Research Act (WHW). The main tasks include providing scientific education, conducting scientific research, transferring knowledge to society and promoting social responsibility.* Het karakter van de instelling blijkt daarmee duidelijk uit de tekst op de website.

Gedragcode

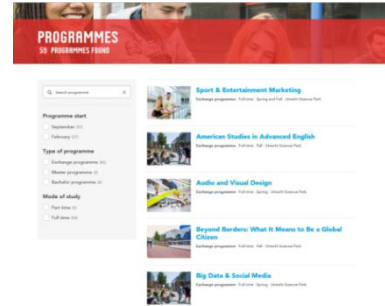
Er is op de website van de TU Delft geen algemene informatie te vinden over de Gedragcode, de inhoud of het doel ervan en/of specifieke informatie over de klachtenprocedure in de Gedragcode. Wel is duidelijke informatie opgenomen over de interne klachtenregeling van de instelling. Hierbij is ook het format opgenomen voor een klacht.



Het onderzoek vond plaats op 23 april 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email- en Facebookberichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

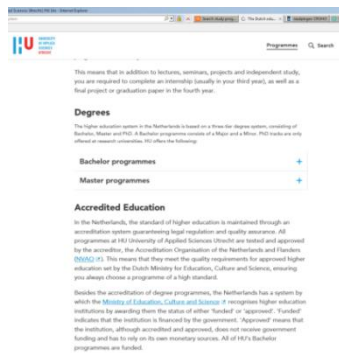
Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<https://www.internationalhu.com/>) kan via een zoekmenu een programma en opleidingsvariant worden gezocht. Ook onder het kopje Programmes wordt het volledige onderwijsaanbod gepresenteerd (59 programma's). Het aanbod is onderverdeeld in drie categorieën: bachelorprogramma's (8), masterprogramma's (5) en uitwisselingsprogramma's (46). Vervolgens kan een programma worden geselecteerd voor meer informatie, maar er kan ook een lijst van bijvoorbeeld alleen masterprogramma's worden aangekozen.



Aanbod website – aanbod Studyfinder

Hogeschool Utrecht is met zes opleidingen opgenomen in de database van Studyfinder. Het gaat om zes bacheloropleidingen, waarvan vier lerarenopleidingen. Vier opleidingen zijn Engelstalig, één opleiding is Franstalig en één opleiding is Spaanstalig.



Accreditatie

Op de Engelstalige homepage is onder het kopje About HU informatie opgenomen over The Dutch education & accreditation system. Hier wordt aangegeven dat alle programma's van de HU zijn geaccrediteerd door de NVAO. Er is een link opgenomen naar de website van de NVAO.

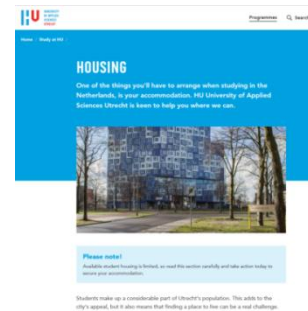
Check

Volgens de eigen website zijn alle graadverlenende opleidingen van Hogeschool Utrecht geaccrediteerd door de NVAO, zo ook de bachelor International Business. Uit de informatie op de website van de NVAO blijkt dat de Hogeschool Utrecht met 84 opleidingen is opgenomen in de database van de NVAO, waaronder de bachelor International Business. In CROHO zijn 181 registraties opgenomen, maar dat betreft in veel gevallen

dezelfde opleiding die in verschillende varianten wordt aangeboden.

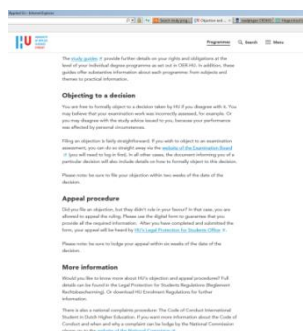
Huisvesting

Via het menu op de Engelstalige homepage kan gekozen worden voor Study at HU. Hier wordt informatie gepresenteerd over verschillende onderwerpen, waaronder over Housing. Het betreft informatie over de schaarste, de kosten van een kamer en een overzicht van woningbouwverenigingen en andere aanbieders van woonruimte.



Naamgeving

Hogeschool Utrecht profileert zichzelf op de website als HU University of Applied Sciences Utrecht. Practice-based education is de omschrijving die de instelling zelf geeft van haar onderwijs. Hoewel sommige beweringen tot verwarring zouden kunnen leiden (HU is the 4th largest university in the Netherlands, zie: <https://www.internationalhu.com/why-study-at-hu>) is het karakter van de instelling voldoende duidelijk. Elders op de website wordt expliciet het binaire onderwijssysteem toegelicht (<https://www.internationalhu.com/dutch-education-system>) waarbij aangegeven wordt dat de HU een hogeschool is.



Gedragscode

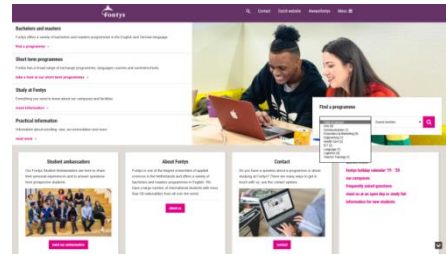
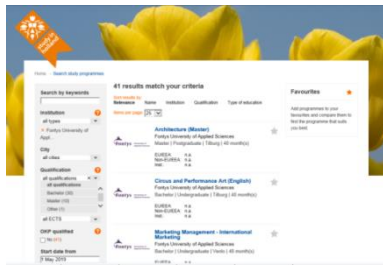
Op de homepage van de website, in het menu onder Study at HU is informatie opgenomen over Objection and Appeal. Hier is onder het subkopje Rights and obligations de Student Charter en de OER opgenomen, alsmede algemene informatie over de mogelijkheid om bezwaar te maken en de interne klachtenprocedure te doorlopen. Hier is ook de klachtprocedure van de Gedragscode vermeld en is een link opgenomen naar de website van de Gedragscode voor meer informatie. Er wordt niet toegelicht wat de relatie is tussen de HU en de Gedragscode (dat de HU de Gedragscode heeft ondertekend en wat deze Gedragscode beoogt).

Fontys Hogescholen

Het onderzoek vond plaats op 1 mei 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email-berichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<https://fontys.edu/>) is een zoekapplicatie opgenomen waarin gezocht kan worden naar onderwijsaanbod op basis van de zoekcriteria 'Field of interest' of 'Course location'. Elders op de homepage kan rechtstreeks gezocht worden in het aanbod van de 20 bachelor-, 9 masteropleidingen en de short term programmes (Exchange, Summer school, Language courses, Erasmus+). Van de BaMa-opleidingen zijn 28 programma's Engelstalig, één opleiding is Duitstalig.



Aanbod website – aanbod Studyfinder

Het totale aanbod onderwijsprogramma's van Fontys Hogescholen in de database van Studyfinder bedraagt 41 Engelstalige programma's, waaronder 10 bachelors, 30 masters en 1 programma dat leidt tot een certificaat.

Accreditatie

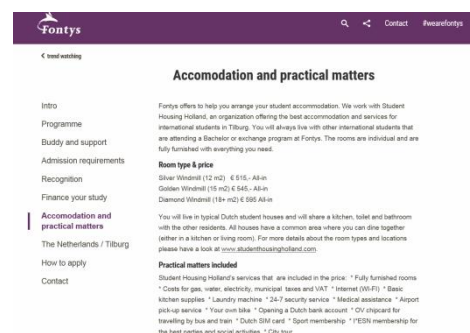
Op de website is geen eenvoudig toegankelijke informatie te vinden over de accreditatie van het onderwijsaanbod. Een zoekopdracht met 'NVAO' of 'accreditation' levert geen treffers op. Onder het kopje 'About us' kan wel de *Educational vision* worden geraadpleegd. Hier wordt beschreven dat Fontys Hogescholen waarde hecht aan kwalitatief hoogstaand onderwijs op Ba/Ma niveau, hetgeen tot uitdrukking komt in de verleende graad. Fontys is met 116 opleidingen (75 bachelors, 27 masters en 14 Ad-programma's) opgenomen in het register van de NVAO.

Check

In dit onderzoek is een check gedaan op de informatievoorziening over de 4-jarige bachelor Electrical and Electronic Engineering. In Studyfinder is bij deze opleiding geen informatie opgenomen over de accreditatie. Op de website van Fontys Hogescholen wordt bij deze opleiding aangegeven dat het programma tot de internationale graad Bachelor of Science (BSc) leidt. De opleiding is als Electrical and Electronic Engineering opgenomen in CROHO. De opleiding is als Logistics Engineering opgenomen in het register van de NVAO.

Huisvesting

Op de Engelstalige homepage kan direct worden gekozen voor het kopje Practical information. Op de webpagina die dan geopend wordt, wordt in een submenu over een aantal onderwerpen informatie gegeven, waaronder over Accommodation. Het betreft informatie over bijvoorbeeld de kosten van huisvesting en de samenwerking tussen Fontys en Student Housing Holland. Er is tevens een verwijzing opgenomen naar enkele woningbouwverenigingen in Eindhoven, Tilburg en Venlo en naar verschillende commerciële aanbieders of studentenhuisvesters.

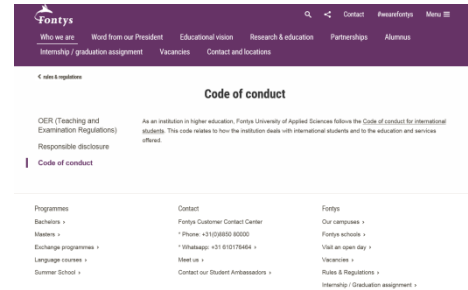


Naamgeving

Fontys Hogescholen is duidelijk in de informatievoorziening op de website over het karakter van de instelling: *Fontys is one of the largest universities of applied sciences in the Netherlands and offers a variety of bachelors and masters programmes in English. (...) The name Fontys was given to this University of Applied Sciences on 1 September 1996. The name derives from the Latin word 'fons' which means 'source', a source of knowledge for students. Fontys is a merger of several Dutch Higher Education Institutes located in the south of the Netherlands.*

Gedragcode

Er is een speciale pagina voor internationale studenten (<https://fontys.edu/student-facilities/>) waarop over verschillende onderwerpen informatie bijeengebracht is. Hier is ook informatie te vinden over de verschillende interne klachtenprocedures van Fontys Hogescholen (<https://fontys.edu/Fontys-helps-1/Student-Desk-appeals-objections-and-complaints.htm>). Op de webpagina Rules and Regulations (<https://fontys.edu/About-us/Who-we-are/Rules-regulations.htm>) is een verwijzing naar de Gedragcode opgenomen. Aangegeven is dat Fontys Hogescholen de Gedragcode heeft ondertekend, inclusief een verwijzing naar de website van de Gedragcode voor meer informatie.



The screenshot shows the Fontys website's 'Code of conduct' page. The header is purple with the Fontys logo and navigation links: 'Who we are', 'Word from our President', 'Educational vision', 'Research & education', 'Partnerships', 'Alumnus', 'Internship / graduation assignment', 'Vacancies', and 'Contact and locations'. Below the header, there are sections for 'Crisis guidelines', 'Code of conduct', 'OER (Teaching and Examination Regulations)', 'Responsible disclosure', and 'Code of conduct'. The main content area states: 'As an institution in higher education, Fontys University of Applied Sciences follows the Code of conduct for international students. This code relates to how the institution deals with international students and to the education and services offered.' At the bottom, there are three columns of links: 'Programmes' (Bachelors, Masters, Exchange programmes, Language courses, Summer School), 'Contact' (Fontys Customer Contact Center, Phone, WhatsApp, Meet us, Contact our Student Ambassadors), and 'Fontys' (Our campuses, Fontys schools, Visit an open day, Vacancies, Rules & Regulations, Internship / Graduation assignment).

Het onderzoek vond plaats op 23 april 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email- en Facebookberichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<http://www.eurocollege-university.nl/>) worden drie bachelor programma's aangeboden: International Business & Entrepreneurship, International Event Management en International Hotel & Hospitality Management.



Aanbod website – aanbod Studyfinder

Het onderwijsaanbod van Eurocollege Rotterdam is niet opgenomen in de database van Studyfinder.

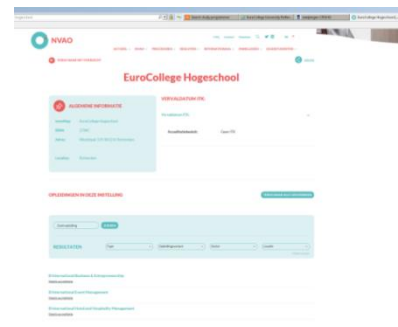


Accreditatie

Op de Engelstalige homepage wordt vermeld dat: *EuroCollege University of Applied Sciences obtained a positive result in the Institutional Quality Assurance Audit*. Hierbij is een verouderde link naar de website van de NVAO opgenomen. In de op de website opgenomen brochure van de instelling staat vermeld dat de bacheloropleidingen door de NVAO zijn geaccrediteerd en dat EuroCollege lid is van de European Foundation for Business Qualification (EFBQ) en van de brancheorganisatie NRTO.

Check

Uit de database op de website van de NVAO blijkt dat EuroCollege Hogeschool drie geaccrediteerde opleidingen kent: International Business & Entrepreneurship, International Event Management en International Hotel and Hospitality Management. Dit komt overeen met het CROHO, waarin Eurocollege Hogeschool tevens met 3 fulltime bachelor opleidingen is opgenomen. Alle opleidingen worden in de drie vestigingsplaatsen (Rotterdam, Amsterdam en Utrecht) aangeboden.

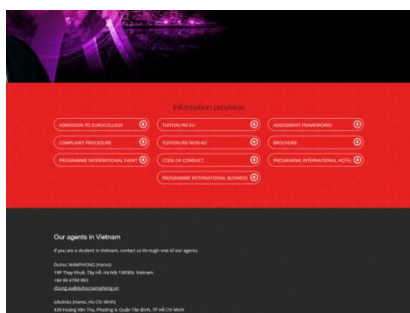


Huisvesting

Op de website wordt geen informatie verstrekt over huisvesting. Er is ook geen verwijzing opgenomen naar woningbouwverenigingen in Rotterdam, Amsterdam of Utrecht en/of naar studentenhuysvesters in deze of in buurgemeenten. Wanneer de (aankomende) student op de homepage kiest voor 'Tuition fee non-EU' wordt aangegeven dat de (aankomend) student bij inschrijving een bedrag van € 7.200 (€ 600 per maand x 12) verschuldigd is voor de door EuroCollege te verzorgen huisvesting gedurende het eerste jaar. De exacte prijs is afhankelijk van de beschikbare kamer.

Naamgeving

EuroCollege presenteert zich op de website als EuroCollege University of Applied Sciences. Duidelijk wordt dat de instelling privaat onderwijs aanbiedt. Kernwoorden zijn: *small-scale, learning by doing, discipline and professionalism*.



Gedragcode

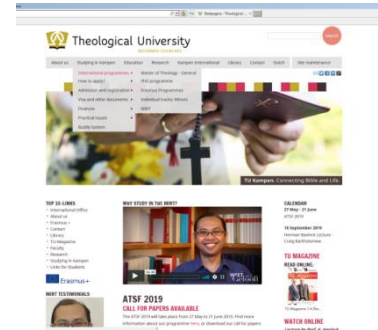
Onder het kopje Code of Conduct is de brochure van de Gedragcode opgenomen waarin algemene informatie over de Gedragcode kan worden geraadpleegd. Daarin is tevens het contactadres van de Landelijke Commissie vermeld. Er is geen toelichting opgenomen waaruit blijkt wat de relatie is tussen EuroCollege en de Gedragcode. Onder het kopje Complaint procedure is een verwijzing naar de interne klachtprocedure van EuroCollege opgenomen, waarin een verwijzing staat naar de klachtenprocedure van de Gedragcode.

Theologische Universiteit Kampen

Het onderzoek vond plaats op 23 april 2019. Hieronder volgen de bevindingen van het onderzoek van de website. De reacties die werden ontvangen op de toegezonden email-berichten worden besproken in het volgende hoofdstuk.

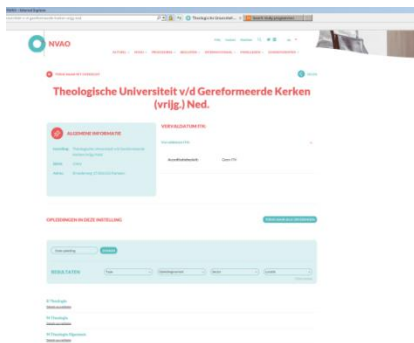
Onderwijs

Op de Engelstalige homepage (<https://en.tukampen.nl/>) wordt onder het kopje Studying in Kampen een keuzemenu aangeboden naar de international programmes. Het aanbod bestaat uit: individuele tracs en minors, Erasmus+ programma's, PhD en onderzoeksprogramma's, een éénjarige master en de Master of Intercultural Reformed Theology (MIRT), speciaal voor internationale studenten.



Aanbod website – aanbod Studyfinder

Het onderwijsaanbod van de Theologische Universiteit Kampen is niet opgenomen in de database van Studyfinder.



Accreditatie

Op de Engelstalige homepage, onder het kopje Studying in Kampen en International Programmes is informatie opgenomen over de Master of Theology General en de Master of Intercultural Reformed Theology (MIRT). Bij beide opleidingen wordt vermeld dat accreditatie heeft plaatsgevonden door de NVAO, waarbij tevens een link is opgenomen naar de database van de NVAO (<https://www.nvaonet.nl/besluiten/instellingen>). Aangegeven wordt dat het programma leidt tot de officiële graad van Master of Arts (MA).

Check

In de database van de NVAO is de Theologische Universiteit Kampen opgenomen met drie opleidingen: de bachelor Theologie, de Master Theologie en de Master Theologie Algemeen (1-jarig). Dit komt overeen met de vermelding in het CROHO. Beide masteropleidingen worden ook in deeltijd aangeboden.

Huisvesting

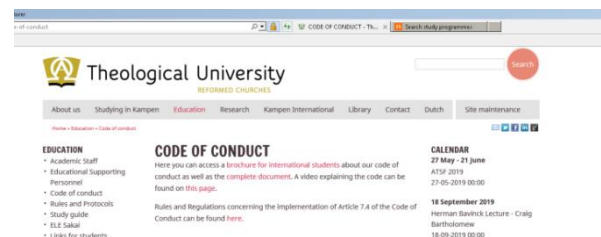
Op de Engelstalige homepage kan onder het kopje Studying in Kampen worden gekozen voor Practical Issues. In een submenu wordt vervolgens over een aantal onderwerpen informatie gegeven, waaronder over Housing. Het betreft informatie over de kosten van huisvesting, de noodzaak tijdig te beginnen met zoeken en het bieden van hulp bij de zoektocht. Er is geen verwijzing opgenomen naar woningbouwverenigingen in Kampen, naar de gemeente Kampen en/of naar woningbouwverenigingen of studentenhuishuysvesters in buurgemeenten. In hetzelfde submenu is informatie te vinden over de ziektekostenverzekering, het wonen en leven in Nederland, het onderwijssysteem en het openbaar vervoer in Nederland. Ook is er informatie beschikbaar over het leren van de Nederlandse taal.

Naamgeving

De Theological University of the Reformed Churches in Kampen presenteert zich op de website als theologisch seminarie. Het doel van de instelling is het onderwijzen van studenten in de academische theologie. Er bestaat geen misverstand over het karakter van de instelling.

Gedragcode

Op de homepage is onder het kopje Education informatie opgenomen over de Code of Conduct. Hier is de (oude) brochure alsmede de actuele tekst van de Gedragcode en het Reglement te raadplegen en is een link opgenomen naar de website van de Gedragcode waarop de beide films over de Gedragcode zijn te raadplegen. Onder het kopje Rules and Protocol is een aantal links en reglementen opgenomen over de verschillende soorten interne klachtprocedures (algemeen, ongewenst gedrag, examinering, academische integriteit en fraude).



Hoofdstuk 3 Resultaten

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

Uit de door de Commissie voorafgaand aan dit onderzoek uitgevoerde verkenning is duidelijk geworden dat onderwijsinstellingen via *social media* niet proberen volledig te zijn in hun informatievoorziening of (sluitende) informatie proberen te verschaffen over regels, toelatingseisen, voorwaarden etc. Daarvoor dient de website; de *social media* hebben een ander doel. De *social media* vormen het uithangbord en worden ingezet om contact te leggen met de (aankomende) student. Waar nodig wordt de student naar de juiste plek op de website begeleid c.q. van gerichte informatie voorzien, in antwoord op zijn/haar specifieke vragen. Het verschil tussen het gebruik van *social media* en het gebruik van de website is dat de *social media* inspirerend zijn terwijl de website informerend van karakter is. De verplichting die voor onderwijsinstellingen op het gebied van de informatievoorziening richting (aankomende) internationale studenten bestaat, wordt geëffectueerd en uitgewerkt in de website van de onderwijsinstelling. Via de *social media* wordt geen generieke informatie verstrekt zoals bedoeld in de Gedragscode, tenzij in antwoord op een specifiek gestelde vraag.

3.1 Resultaten onderzoek e-mail/Facebook

Ten behoeve van het onderzoek heeft de Commissie op 27 februari 2019 een fake Facebook-profiel aangemaakt. Kort nadat de vraag (vraag 4) aan de geselecteerde onderwijsinstellingen was verzonden en van twee instellingen antwoord ontvangen was, is vermoedelijk als gevolg van interne controles op 4 maart 2019 door Facebook het profiel geblokkeerd. Verder gebruik van dit profiel was om die reden niet meer mogelijk. De betreffende vraag is aan de overige geselecteerde instellingen waarvan de reactie nog niet was ontvangen of vastgelegd nogmaals gesteld, nu per e-mail.

Snelheid

De verzonden e-mail-berichten werden vaak dezelfde of anders de volgende dag beantwoord. Door de Universiteit van Amsterdam werden tevens ontvangstbevestigingen verzonden. Ook in de gevallen waarin een vervolgvraag werd gesteld werd veelal dezelfde of de volgende dag een reactie ontvangen. Bij het Eurocollege Rotterdam werd een emailbericht niet beantwoord (vraag 1). Nadat het enkele dagen later opnieuw verzonden werd, werd op dezelfde dag alsnog een reactie ontvangen. Maar op een vervolgvraag werd niet meer gereageerd. Op een andere email-bericht (vraag 3) werd überhaupt niet gereageerd, ook niet nadat deze opnieuw verzonden werd. Daar staat tegenover dat door EuroCollege Rotterdam snel en meelevend werd gereageerd op de via Facebook gestelde vraag 4. Dat geldt ook voor de Hogeschool Utrecht.

Inhoud

De inhoud van de ontvangen reacties wisselt. Opvallend is dat de beantwoording vaak bestaat uit standaard sjablonen. Daardoor wordt soms wel veel informatie verstrekt, maar niet altijd die informatie die wordt gevraagd, of bestaat de kans dat de vraagsteller wordt overladen met informatie over onderwerpen waarover geen vraag was gesteld.

Onderzoeksvraag 1 bevatte twee vragen. In de reacties werden in de meeste gevallen niet beide vragen beantwoord, maar slechts een ervan. Vaak gebeurde dat door deeplinks mee te sturen, maar soms werd er ook een inhoudelijk antwoord gegeven. Wanneer de vraag die onbeantwoord bleef enkele dagen later opnieuw was gesteld, werd deze alsnog beantwoord (EuroCollege Rotterdam uitgezonderd).

Bij onderzoeksvraag 2 bleek dat voor de beantwoording maatwerk nodig was. De onderzoeksvraag bevatte drie vragen, die door vijf van de zes onderwijsinstellingen pas na herhaald doorvragen beantwoord werden. Alleen de (eerste) reactie van de Theologische Universiteit Kampen was zondermeer duidelijk en afdoende. Op de vervolgvragen die bij de andere instellingen gesteld moesten worden, werd uiteenlopend gereageerd: door de Universiteit van Amsterdam werd uitsluitend verwezen naar het overzicht op de website van de taaleisen Engels en de uitzonderingen daarop. Door de Technische Universiteit Delft werd aangegeven dat een bepaald Italiaans diploma vrijstellend zou zijn. De Hogeschool Utrecht gaf aan dat een gemiddeld eindcijfer 7 tot vrijstelling zou leiden, terwijl door Fontys Hogescholen juist werd gesteld dat dit niet voldoende was. Door EuroCollege Rotterdam werden de vervolgvragen niet inhoudelijk beantwoord.

De derde onderzoeksvraag werd wisselend beantwoord. Soms werd een inhoudelijk antwoord gegeven (Theologische Universiteit Kampen) of werd verwezen naar de website van de NVAO, werd aangegeven welke graad zou worden behaald en dat de student naar DUO zou kunnen om te vragen om het diploma van een stempel (legalisatie) te voorzien (Universiteit van Amsterdam). Maar in een andere reactie (Technische Universiteit Delft) werd de vraagsteller doorverwezen naar de Studentenadministratie. Doorzending van het e-mailbericht naar het opgegeven adres resulteerde echter niet in een inhoudelijke reactie. In plaats daarvan werd de vraagsteller gevraagd naar een nadere toelichting bij zijn vragen. Ook de Hogeschool Utrecht stelde in reactie dat er geen problemen met diploma's waren en vroeg naar het studentnummer. Een vervolgvraag resulteerde niet in een inhoudelijk antwoord maar in een verzoek om de vragen van een nadere toelichting te voorzien. Fontys Hogescholen gaf (na doorzending van het e-mailbericht) aan dat de diploma's uiteraard geldig waren (hetgeen geen antwoord op de vraag was) en maakte met hoofdletters duidelijk dat de vraagsteller het studentnummer diende op te geven. Van Eurocollege Rotterdam werd geen inhoudelijke reactie ontvangen.

Bij vraag 4 viel op dat instellingen verwijzen naar de interne klachtenprocedure door een deeplink toe te sturen (Universiteit van Amsterdam, Technische Universiteit Delft en Fontys Hogescholen). Er wordt veelal niet gevraagd naar de specifieke omstandigheden of problematiek. Ook wordt er na enige tijd niet nagevraagd hoe het gaat en of de problemen inmiddels opgelost zijn. Wanneer instellingen wel doorvragen (Theologische Universiteit Kampen) blijkt dat het lastig is anoniem te blijven als onderzoeker.

3.2 Resultaten onderzoek websites

De onderzochte instellingen bieden op de website op een duidelijke en goed toegankelijke wijze informatie aan over het onderwijsaanbod van de instelling. Net als in het vorige onderzoek van de Commissie naar de informatievoorziening door de onderwijsinstellingen, is ook uit dit onderzoek naar voren gekomen dat als gevolg van het ontbreken van een definitie van onderwijsaanbod het niet geheel duidelijk wordt waar dat aanbod exact uit bestaat. Er bestaan bij een deel van de onderzochte onderwijsinstellingen verschillen tussen de programma's zoals die via de eigen website en via de database van Studyfinder worden aangeboden, waarbij opvalt dat niet alle onderzochte instellingen zijn opgenomen in de database van Studyfinder. Dat maakt dat het niet altijd eenvoudig is de weergegeven informatie te checken, bijvoorbeeld in de database van de NVAO.

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

Dit onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat de onderwijsinstellingen in de naamgeving duidelijk het karakter van de instelling naar voren laten komen. Ook de informatie over huisvesting is over het algemeen op orde, al vraagt de Commissie zich af of haar zorgen die in het vorige onderzoek werden geuit – over het ontbreken van een vangnet op het moment dat een internationale student

met de gepresenteerde informatie niet uit de voeten kan – afdoende zijn ondervangen. De Commissie blijft benadrukken dat de zorgplicht op het gebied van de huisvesting verder gaat dan de informatievoorziening daarover. In dat verband heeft de Commissie opgemerkt dat instellingen nadrukkelijk de urgentie benadrukken richting de aankomende student om op tijd te beginnen met zoeken, in hun informatievoorziening aangeven dat de woningmarkt een lastige markt is en dat studenten in voorkomende gevallen zelfs zouden kunnen overwegen om een studiejaar later te beginnen aan hun opleiding.

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

Normenkader Gedragscode													
Art.	Norm	Universiteit van Amsterdam		Technische Universiteit Delft		Hogeschool Utrecht		Fontys Hogescholen		EuroCollege Rotterdam		Theologische Universiteit Kampen	
		JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE	JA	NEE
2.1	Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor internationale studenten (Engelstalig)?	X		X		X		X		X		X	
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	
2.1 a	Staat de accreditatie(status) van de opleidingen, zoals bedoeld in artikel 5.2, op de website?	X			X	X			X	X		X	
2.1 g	Bevat de website informatie over de Gedragscode en de klachtenprocedure?	X		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 geaccrediteerd graadverlenende opleidingen in de zin van de WHW aangeboden?		X		X		X		X	X			X
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)?	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt	nvt
5.4	Wordt duidelijk gemaakt of en zo ja welke diensten (tegen welke kosten) worden aangeboden aan internationale studenten in het kader van het verkrijgen van huisvesting?	X		X		X		X		X		X	

3.3 Reactie van de onderzochte onderwijsinstellingen

De Commissie heeft in mei 2019 de onderzochte onderwijsinstellingen in de gelegenheid gesteld te reageren op de onderzoeksbevindingen. Met uitzondering van de TU Kampen hebben de onderwijsinstellingen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om (inhoudelijk) te reageren.

De betreffende onderwijsinstellingen hebben hun dank uitgesproken voor het onderzoek en de mogelijkheid om op de voorgelegde resultaten te reageren. Ze geven aan dergelijk onderzoek nuttig te vinden voor het aanscherpen van de procedures van interne kwaliteitszorg en hebben dan ook met aandacht en interesse kennis genomen van de uitkomsten van het onderzoek. Een en ander stelt hen in de gelegenheid de informatievoorziening via de website alsmede de afhandeling van per email ontvangen vragen en klachten van studenten aan te scherpen en te optimaliseren. Onderwijsinstellingen hechten veel waarde aan kwaliteit en hebben voor het contact tussen instelling en student veelal een proces voor quality monitoring ingericht. In dat kader zijn de onderzoeksbevindingen over de afhandeling van vragen die studenten per email of Facebook stellen relevant. Ze kunnen bijdragen aan het verbeteren van de inhoudelijke reactie, maar ook aan het persoonlijker te woord staan van de student. Door enkele onderwijsinstellingen (TU Delft, Fontys Hogescholen) is aangegeven dat bekeken zal worden of het nuttig is om aan de opleidingsinformatie toe te voegen dat de opleiding door de NVAO geaccrediteerd is. Ook nemen onderwijsinstellingen actie als het gaat om geconstateerde verschillen in onderwijsaanbod op de website van de instelling en Studyfinder. Zo geeft Fontys Hogescholen aan dat een aantal Engelstalige opleidingen zowel op fontys.edu (internationale markt) als op fontys.nl (Nederlandse markt) wordt gepresenteerd. Dit zijn dezelfde opleidingen, maar staan voor dit doel dubbel in de database van waaruit Studyfinder de informatie haalt. Fontys Hogescholen gaat met Studyfinder in overleg over hoe dit functioneel kan worden opgelost. Anderzijds heeft de reactie van de onderwijsinstellingen op een tweetal onderdelen van het onderzoeksrapport ook geleid tot de correctie van feitelijke onjuistheden in de bevindingen van de Commissie.

De Commissie is verheugd dat haar periodieke onderzoek opnieuw goed ontvangen is en leidt tot aanpassingen en verduidelijking in de informatievoorziening en verbetering van het klantcontact tussen instelling en student.

3.4 Aanbevelingen

De Commissie hecht er grote waarde aan dat de informatievoorziening over het onderwijsaanbod helder is. Van belang is dat duidelijk is wat dat aanbod inhoudt en dat het op dezelfde wijze wordt gepresenteerd via de eigen website en de database van Studyfinder. In haar communicatie richting de onderwijsinstellingen (nieuwsbrief) zal de Commissie de instellingen dan ook oproepen de verschillen te verkleinen en actief zorg te dragen voor een gelijkkludend onderwijsaanbod.

Het werken met gestandaardiseerde antwoorden in e-mailberichten is begrijpelijk en zorgt ervoor dat de meest voorkomende vragen snel en eenduidig worden beantwoord. Aanbeveling daarbij is dat de instellingen zich er daarbij dan wel van vergewissen dat alle vragen van een antwoord worden voorzien. Indien de e-mail van de student twee vragen bevat dan volstaat het standaard antwoord niet, maar moet dat worden aangevuld met een antwoord op de tweede vraag. Advies is om die reden dat bij de beantwoording van de e-mail of de vraag wordt gecontroleerd of alle gestelde vragen van een volledig antwoord zijn voorzien.

Opmerkelijk is dat de beantwoording soms inhoudelijk uiteen loopt. Door de vraagsteller (onderzoeksvraag 2) was gevraagd of een gemiddeld eindcijfer 7 van zijn Italiaanse middelbare schooldiploma vrijstellend zou zijn voor de taaleis Engels. Waar één instelling verwees naar een Italiaans diploma dat vrijstellend was, gaf een andere instelling aan dat een gemiddeld eindcijfer van 7 voldoende was, terwijl een derde instelling liet weten dat dit juist niet voldoende was. In artikel 4.2 van de Gedragscode zijn de minimumscores voor een taaltest opgenomen waaraan een student dient te voldoen. Het is de instellingen toestaan hogere scores te verlangen. De Commissie beveelt de instellingen aan om bij de periodieke interne kwaliteitszorg aandacht te besteden aan de inhoud van de via e-mail verstrekte informatie over de taaleis.

De Commissie zal bezien in hoeverre het nuttig en wenselijk is een "realistisch" profiel op Facebook aan te maken om in de toekomst vaker dit type onderzoek te kunnen doen. Tevens zal worden nagegaan of via een eigen mobiel nummer door de Commissie in de toekomst onderzoek gedaan kan worden via het WhatsApp-kanaal van de onderwijsinstellingen.

De Commissie zal in 2020 dit periodiek onderzoek herhalen bij enkele geselecteerde onderwijsinstellingen.

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

juli 2019