



Alleen ben je sneller  
kom je verder  
Eberk

# Verhalen delen: vertrouwen krijgen, hebben en geven



# Verhalen delen: vertrouwen krijgen, hebben en geven

Professor of Practice - Diversiteit en Inclusie

Jaar 1:

IN GESPREK MET DE STUDENT OVER  
STUDIE-UITVAL, STUDIEGELUK EN DIVERSITEIT EN INCLUSIE

Abdelhamid Idrissi  
Amsterdam september 2023

Rapportage in samenwerking met Jasmijn Vosbergen



# Inhoudsopgave

Voorwoord	5
Aanleiding	7
Gesprekken met studenten: wat speelt, wat leeft, wat werkt, wat te doen?	9
Conclusie	12
Kernadvies en aanbevelingen: Verhalen delen: vertrouwen krijgen, hebben en geven	13
Kernadvies	16
Slotwoord	17





Voorwoord



# Voorwoord

Als Professor of Practice (PoP) Diversiteit & Inclusie (D&I) vind ik het een eer om mij drie jaar te mogen inzetten voor de Hogeschool van Amsterdam. Een plek in de stad die de samenleving weerspiegelt in diversiteit en waar ik een bijdrage mag leveren aan een inclusieve onderwijsinstelling. Het samen zó inspirerend goed doen dat zowel student als medewerker trotse ambassadeur worden en het D&I-voorbeeld zijn voor zowel elkaar als hun omgeving, voor andere onderwijsinstellingen en voor de student als professional!

Mijn taak is volbracht wanneer vele kleine oplossingen hebben bijgedragen aan een grootse impact. Werken naar een 'one size fits all'-aanpak is ondenkbaar omdat D&I om een multidimensionale aanpak vraagt en organisatie breed bepaald, gedragen en uitgedragen moet worden. Het brede speelveld gaat over vele individuen met elk een ander verhaal, met elk een andere hulpvraag, met elk een ander gevoel bij zaken en elk een ander referentiekader. De opgave is dit samen te brengen door eerst het palet aan smaken een gezicht te geven. Door kleins doen, kleins het verschil te maken, zorgen voor grootse impact. Grootse impact voor het individu maar ook voor iedereen die zich in een ander identificeert.

Diversiteit en inclusie is veelomvattend en rijk aan betekenis. Iedereen geeft er een andere invulling aan. Er is in dit geval gekozen voor een focus op studie-uitval binnen de instelling en is met name gericht op het meer inzichtelijk maken van het verband tussen het risico op studie-uitval, studiegeluk en diversiteit en inclusie.

Dit eerste jaar is het jaar waar ik de leefwereld van de student induik. Wat zijn hun ervaringen en inzichten? Maar vooral hoe zouden zij het als student inrichten of anders doen?

Vele studenten heb ik gesproken, zij hebben zich opengesteld en hun verhalen gedeeld. Dit document bevat dan ook veel citaten in kaders om de bevindingen te ondersteunen, maar ook om te laten zien dat studenten gehoord en gezien zijn. Voor jaar twee is dit document de basis om het gesprek te voeren met de docenten, onderzoekers en alle medewerkers die zich inspannen voor de studenten van de HvA. Alle bevindingen samengenomen vormen vervolgens de basis van het plan van aanpak voor het derde jaar.

Ik kijk er enorm naar uit om vanuit de mens, zowel jong als oud(er), de koers te bepalen en samen met een ieder te doen wat nodig is. Soms zijn met minimale graden aan koerswijziging in de juiste richting reeds grootse inzichten en inspiratie het resultaat.

**Abdelhamid Idrissi**

Professor of Practice Diversiteit en Inclusie

september 2023



# HvA-studenten aan het woord: verhalen die gedeeld zijn, ervaringen die studenten delen.

*'Ik ben transgender en voel mij niet veilig op straat. Ik word slecht bejegend en ben daardoor altijd alert en op mijn hoede. Ook mijn ouders maken zich zorgen om mij. Hier op de HvA voel ik mij niet onveilig, maar ook niet heel veilig om mijzelf volledig te kunnen zijn, omdat ik weinig studenten & docenten zie waar ik mij mee kan identificeren. Meer docenten die een afspiegeling zijn van de maatschappelijke superdiversiteit zou een veiliger gevoel creëren. Ik kan dan terecht bij de docent die het meest op mij lijkt, die is er nu niet.'*

*'Alle docenten die ik heb zijn heel aardig en strikt wanneer dat nodig is. Toch hebben wij op de opleiding niemand die echt streng kan optreden bij grensoverschrijdend gedrag. Een mede-student heeft maanden extreemrechtse (hooligan achtige) uitlatingen verricht. Het werd continu genegeerd waardoor elke dag weer onveilig was. De docenten hebben denk ik ook een vangnet nodig, niet elke docent kan hard optreden. Ik denk dat sommige docenten bang zijn dat ze worden aangeklaagd of gefilmd als ze iets hardop zeggen/doen. Mijn ideale HvA zou docenten empoweren en hen beter beschermen.'*

*'Ik ben geen christen, geen moslima en zelfs niet gelovig, wel vegetarisch. Als er dan activiteiten worden georganiseerd zoals een kerstdiner dan vind ik dat ingewikkeld, want ik vind mijzelf daar niet thuishoren, omdat ik er niet in geloof. We maken de school inclusief door alle activiteiten bij voorbaat te faciliteren maar het ook zo in te richten dat iedereen er welkom is. Bijvoorbeeld: dat kerstdiner zeker organiseren, en toegankelijk houden voor iedereen, maar vervolgens ook een winterfeest te organiseren, dan zal iedereen aanwezig zijn die het nu vermijdt! Dat geldt ook voor alle andere feesten zoals Divali en Suikerfeest.'*

*'Nog steeds vinden er discussies plaats over aspecten die vallen onder een soort grijs gebied. Ik hoor zelfs dat er docenten zijn die onderling elk jaar weer ruziën hierover. Een voorbeeld zijn de gebedsruimtes. Mogen ze wel? Niet? Of soms? Er is een enorme behoefte dus het faciliteren zou mijn HvA zeker moeten doen. Het promoten hoeft natuurlijk niet. Elk 'grijs' onderwerp moet worden besproken want het zorgt voor spanning.'*

*'Mijn ideale HvA is er voor iedereen, biedt kaders en ondersteuning en blijft neutraal door dingen niet actief te promoten.'*

*'Ik ben een zwarte student en ben meerdere keren aangesproken dat ik te agressief spreek, ook door mede-studenten die voor het eerst een student van kleur ontmoeten. Dit is mijn manier van spreken maar omdat er in mijn opleiding geen student is én geen enkele docent is die op mij lijkt vind ik het moeilijk om mijn gevoel te uiten en voel ik mij eenzaam. Mijn ideale HvA zou meer zwarte docenten hebben of mijn cultuur/dna op z'n minst snappen. Nu voel ik mij minder begrepen. Dit heeft Sylvana Simons ook heel erg duidelijk meegemaakt in de politiek.'*

*'Ik werd gepest om mijn geur. Mijn geur is de geur van mijn thuis, mijn cultuur en onze kruiden. Ik hoor er trots op te zijn, maar ik spuit mijzelf onder met parfum. Mijn ideale HvA ziet dit soort dingen, treedt er tegenop, snapt mijn pijn en is er voor mij.'*

*'Als iedereen een maatje heeft dan is er altijd iemand voor je. Die kan je helpen bij financiële-, woning- of andere stress. Ik hoor altijd studenten opgeven die niemand hadden. We zien het allemaal, de student die alleen luncht en ongelukkig is.'*

*'Als Pabo student leer ik veel over differentiëren maar zie ik dat wij dat intern veel beter kunnen doen. Ik vind dat de studenten en docenten met specifieke ervaring die bepaalde dingen wel, van nature of ervaring, kunnen zien ook de ruimte krijgen en in hun kracht worden gezet om er voor een ander te kunnen zijn. Het ongeziene en ongehoorde te kunnen belichten en agenderen. De student en docent moet op het gebied van bijvoorbeeld talenten, ambities of ervaringen een rol krijgen.'*

*'Buitengesloten zijn en je alleen voelen moet worden voorkomen. Diversiteit & Inclusie draait er voor mij om, het in gezamenlijkheid te laten werken, er samen alles aan doen om iedereen, die dat zelf natuurlijk ook wilt, aan boord houden. Samen moeten we het leuk, gezellig, veilig en gelijkwaardig maken en houden voor iedereen. Samen dit continu agenderen, opnemen in de jaarprogramma's voor een tijdloos plan is belangrijk.'*






## Aanleiding

De HvA heeft de mooie ambitie een hogeschool te zijn waarin een *grote diversiteit aan studenten zich welkom en uitgedaagd voelt*. Een hogeschool waarin *medewerkers fungeren als rolmodel voor studenten en daarbij in divers samengestelde opleidingsteams eigenaarschap nemen*. Het zijn twee van de vier pijlers die de basis vormen van instellingsplan 2021-2026.<sup>1</sup> De HvA heeft de maatschappelijke opdracht om studenten op te leiden als professionals die kunnen omgaan met de veranderingen in de samenleving in de huidige tijd en in de toekomst. Zij kunnen vragen stellen bij en antwoorden vinden op de vraagstukken die horen bij een veranderende wereld. Om aan deze maatschappelijke opdracht te voldoen doet de HvA een aantal beloftes in het instellingsplan. Een daarvan is: *ledere student en medewerker voelt zich binnen de hogeschool welkom, thuis, uitgedaagd en veilig en krijgt gelijke kansen*. Daarbij wil de HvA er zorg voor dragen dat de studenten hierbij passend ondersteund worden. Bijvoorbeeld door zorg te dragen voor passende studentbegeleiding en te zorgen dat docenten inzicht hebben in de situatie van studenten zodat zij op tijd ondersteuning kunnen bieden.<sup>2</sup>

Er wordt hard gewerkt om deze beloftes waar te maken. Er zijn mooie programma's en voorzieningen ontwikkeld, denk bijvoorbeeld aan Tune In; het programma waarbij aankomende studenten die als eerste van het gezin gaan studeren kennis maken met het hbo. Denk aan de keuze-3-daagse of het studiekeuzetraject om studenten te begeleiden bij het maken van een passende studiekeuze. Denk aan het aanbod voor studenten met speciale behoeften, zoals aanbod voor studenten die statushouder zijn, voorzieningen voor studenten die topsport bedrijven of voorzieningen voor studenten met een functiebeperking. Toch bestaat er een behoefte aan meer inzicht: waar staan we nu en welke stappen kunnen er gezet worden om nog dichter bij het

1 HvA Instellingsplan 2021-2026 Beleid - Instellingsplan 2021-2026 - Alle documenten (sharepoint.com)

2 Idem.



waarmaken van de HvA-ambities te komen? Een belangrijk aspect waar vragen over zijn is ongewenste studie-uitval. Om meer inzicht te krijgen in de werking van ongewenste studieuitval op de HvA is de volgende vraag gesteld:

## WAT KAN DE HVA VOLGENS HUIDIGE HVA-STUDENTEN DOEN OM STUDIE-UITVAL TE VOORKOMEN EN STUDENTSUCCES EN STUDIEGELUK TE VERGROTEN?

Om deze vraag te beantwoorden ben ik te werk gegaan in mijn eigen stijl: op zeer frequente basis enerzijds mezelf mengen tussen studenten en van daaruit de gesprekken voeren en anderzijds mij laten leiden als genodigde op diverse activiteiten en bijeenkomsten. Open gesprekken werkten als een magneet voor andere studenten om aan te sluiten. Het heeft ertoe geleid dat in de eerste 4 maanden duidelijk werd wat wel en minder goed werkt om in gesprek te raken met de student. Vanuit het opdoen van deze ervaringen en de evaluatie is vervolgens op de meest passende strategie doorgepakt en zijn meer gesprekken gevoerd.

Uiteindelijk is op deze manier met zo'n 350 studenten gesproken in verschillende settings op verschillende plekken op de HvA. Open gesprekken die nodig zijn voor het ophalen van relevante input om te komen tot meer inzicht en een juiste aanpak. Het gaat om ontzettend veel persoonlijke verhalen die zowel prachtig zijn, maar ook zeer heftige emoties oproepen. Een persoonlijke en onderzoekende aanpak leverde ook de ruimte op om door te vragen naar oplossingen en alternatieven die waardevol zijn om op te nemen in deze rapportage..

### **Steeds zijn er in de gesprekken vier leidende vragen gesteld:**

1. Ben jij ooit gestopt met een opleiding/studiejaar, zo ja waarom?
2. Ken jij iemand die is gestopt met een opleiding/ studiejaar, zo ja waarom denk je dat die persoon gestopt is?
3. Wie/wat zou hebben kunnen voorkomen dat jij/diegene stopt met de opleiding?
4. Wat zou een oplossing kunnen zijn om uitval tegen te gaan en studiegeluk te vergroten?

Graag neem ik je mee naar de opbrengsten van deze rijke gesprekken.



# Gesprekken met studenten: wat speelt, wat leeft, wat werkt, wat te doen?

Studenten zijn open benaderd op ontmoetingsplekken zoals de kantine, bij georganiseerde activiteiten door faculteiten, na colleges met studenten die tijd hadden voor een gesprek. Daarnaast zijn er vragenlijsten verzonden. Na de eerste vier maanden contact zoeken en gesprekken voeren is een overzicht gemaakt: wat werkt geweldig, goed, matig en slecht. De bevindingen staan in tabel 1.

Ingezette aanpak:	Ervaring:			
	Slecht	Matig	Goed	Geweldig
Georganiseerde bijeenkomsten faculteiten + Evenementen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Onvoldoende tijd voor verdiepende gesprekken met de studenten die dat graag wilden</li> <li>Niet veilig genoeg voor het kunnen uiten van emoties en persoonlijke kwesties</li> <li>Moeilijk om een persoonlijke connectie te maken als er meerdere personen bij zijn</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Veel mankracht nodig voor organisatie</li> <li>Niet iedereen heeft de expertise voor het voeren van deze gesprekken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal te bereiken studenten/docenten</li> <li>Inspiratie bieden aan aanwezigen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Samenwerking met docenten</li> <li>Agenderen van het onderwerp</li> </ul>
Afspreken voor- en na colleges	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voelde als verplichting voor student</li> <li>1 ongemotiveerde student kan voor onveilig gevoel zorgen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verstoort de college tijd</li> <li>Studenten lopen weg vanwege verplichtingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrijheid om deel te nemen</li> <li>Voelde als een gezamenlijke opdracht en gezamenlijke missie tussen student &amp; docent.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Openheid studenten inspireert anderen</li> <li>Boort een ieder aan tot meedenken over oplossingen</li> </ul>
Verzenden van vragenlijsten	<ul style="list-style-type: none"> <li>Zeer algemene reacties</li> <li>Te weinig concretisering en diepgang</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen waardegevoel</li> <li>Geen betrokkenheid om persoonlijke verhalen te vertellen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Makkelijk en Snel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n.v.t</li> </ul>
Aanspreken in kantine/ flexplekken / studieruimtes + Ontmoetingen buiten de HvA (OBA, wandelen, Studiezalen)	<ul style="list-style-type: none"> <li>n.v.t.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grote tijdsinvestering</li> <li>Kans groot dat we de ruimte 'overnemen' of anderen storen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vrijheid om deel te nemen</li> <li>Redelijk snelle klik met gesprekspartner</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Openheid om gesprekken te voeren</li> <li>Vertrouwensgevoel die continue werd benoemd</li> <li>Impactvolle gesprekken</li> </ul>

Tabel 1. Met de student in gesprek: wat werkt wel en wat werkt niet

## De gesprekken werden het meest persoonlijk en informatief op het moment dat er sprake was van:

- > Individuele gesprekken of gesprekken in kleine groepjes met vertrouwde bekenden.
- > Een neutrale plek om het gesprek te voeren op plekken waar studenten ontspannen zijn, zoals de bibliotheek of koffiecorners.
- > Een benadering van de student als expert en ervaringsdeskundige, als gelijkwaardig en deel van de oplossing van een vraagstuk.

Studenten die zich in mijn verhaal herkenden wisten mij makkelijker te vinden en vonden het veilig met mij in gesprek te gaan. Het viel op dat een aantal studenten na open gesprekken in contact bleef en anderen mobiliseerden om hun ervaringen te delen. Zo ontstond er een beweging om tot oplossingen te komen en de Professor of Practice te inspireren en te helpen anderen te helpen.

Vanaf de vijfde maand is er dan ook voor gekozen om voor methode 1 en 4 te kiezen en het onderzoek te richten op een kwalitatieve methode.

Uit de gesprekken die uiteindelijk afgelopen studiejaar 21/22 zijn gevoerd zijn de belangrijkste bevindingen verzameld in tabel 2. Deze tabel bevat uitspraken die illustreren wat in de gesprekken naar voren is gekomen. Aan de hand van de uitspraken van zo'n 350 studenten zijn oorzaken die invloed hebben op mogelijke studieuitval in zeven categorieën uiteen te zetten, namelijk: *verkeerde studiekeuze, belemmeringen door de thuissituatie, armoede, eenzaamheid, fragiele basis bij start van de opleiding, (on)veiligheid op de HvA, persoonlijke aspecten*. Een student kan één of meer uitspraken hebben gedaan uit één of meer categorieën.

**In onderstaande Reactiematrix zijn alle illustratieve uitspraken van studenten inzichtelijk gemaakt:**

Categoriën <i>Waarom ben ik gestopt?</i>	<i>Wat zou dat hebben kunnen voorkomen?</i>	GEVOLGEN	<i>Oplissing om deze uitval te voorkomen/ studiegeluk vergroten?</i>
<b>1. Verkeerde studie</b>			
geen bewuste keuze gemaakt voor de studie het klonk leuk socials van de hva zagen er leuk uit dacht vooral aan het kunnen zzz'en (in de zorg) tijdens het 3e jaar	niet mijn vrienden volgen bij het maken van een keuze vooraf meelopen met een opleiding eerder oriënteren op de studiekeuze	ik verveelde mij en was vervolgens veel afwezig hij werd een enorme stoorzender en ik raakte gedemotiveerd hij demotiveerde ook anderen ik was er vooral nog voor de lol en het chillen ik bleef ingeschreven enkel voor behoud studiefinanciering/ov jaarkaart ik ben aanwezig maar mentaal afwezig ik ben er alleen om geen gezeik thuis te krijgen	iedereen moet bewust een studiekeuze maken doorzetten, ik ben al 3 keer geswitcht. (persoonlijk) iemand die mij motiveert om door te zetten (extern) simpel switchen mogelijk maken, nu ingewikkeld binnen 6 weken moet docent + student vertrouwen hebben in keuze iedereen die een beetje twijfelt door de wasstraat. programma's voor eerste generatie studenten aan iedereen aanbieden zeker weten dat er alles aan is gedaan, ook door de HvA. Nu komt het achteraf en dan is het te laat
<b>2. Thuisituatie</b>			
thuis wonend in te kleine woning met een groot gezin verstaafde vader schulden ouders elke week naar een andere woning onveilig thuisituatie mantelzorg taken broertje/ouders (alleenstaande) studenten met kinderen mijn alleenstaande moeder is verstandelijk beperkt		ik werd een spookstudent. Als ik geen student ben dan moet ik studentenwoning uit ik haalde alleen onvoldoendes en moest van school af. ik praatte niet met mede-studenten over mijn situatie, door onbegrip werd ik uit het groepje gezet niemand wist van mijn situatie, medestudenten zagen mij als een blok aan hun been examencommissie kon geen uitzondering geven waarna ik een negatief BSA kreeg ik werd lichamelijk ziek van de situatie angst dat 'ze' denken dat ik lieg om studievertraging te vermijden ik kon me niet volledige focussen op de studie	veerkrachtiger worden: iedereen heeft stress samenhang creëren tussen studenten die hetzelfde ervaren docenten kunnen als verbinder optreden om ervaringen te kunnen delen hulp nodig van een docent in voorzieningen en leren, iemand die zelf optreedt naar examencommissie voor mij uitzonderingsposities voor studenten met problemen, maar daarvoor moet mijn verhaal wel worden geloofd. voorzieningen mbt kinderopvang vanuit de onderwijsinstelling
<b>3. Armoede</b>			
ik kan mijn vaste lasten niet betalen ik heb schulden bij de overheid en hoge boetes ik heb schulden bij vrienden/familie ik slaap op de grond en heb rugklachten ik werk voor mijzelf en mijn ouders, zij kunnen niet werken en overleven	ondersteuning middelbare school ondersteuning thuis/ vrienden	ik heb 3 banen en kom niet aan studeren toe ik slaap te weinig waardoor ik me niet goed kan concentreren ik heb weleens iets op school gestolen (laptop, telefoon) ik ben genoodzaakt om in de prostitutie te werken (ken ook andere studenten) soms at ik dagen niets ik slaap maandelijks weleens in een garagebox ik ben hem gaan helpen met dealen op school	ik ben niet de enige, put my shit togheter. mensen leren kennen die zich eruit hebben betrokken om kunnen gaan met tegenslagen, successen opdoen
<b>4. Enzaamheid</b>			
ik heb last van paniekaanvallen, verergerd sinds de corona-lockdown iedereen die stopt had niemand als maatje ze kon er met niemand over praten conflict met een docent	steun van mijn omgeving	ik praatte met niemand meer mentaal werd ik gek zelfmoordgedachten docent negeert mij, ik kan bij niemand terecht	elke student moet iemand hebben elke student moet studenten en docenten hebben die ze kunnen vertrouwen elke student moet ook buiten de schoolgebouw een vangnet hebben een plek om elkaar te ontmoeten voor vrienden blijf je eerder bikkelen thuisgevoel op school met anderen, docenten en mede-studenten die mee kunnen praten
<b>5. Fragiele basis bij start opleiding</b>			
faalangst achterstand met excel, powerpoint, office-vaardigheden stress voor wat er komen gaat gespreksvaardigheden netwerk skills		continue het gevoel van 'ik kan het niet' ik slaap niet fijn vanwege de onzekerheid omdat er zoveel achterstanden zijn gaf ik op	iemand die er voor ons is en het ook helpt fixen. Nu te vaak dingen die niet kunnen elke vakantie (startende in de zomer) bijspijkertrainingen in kaart brengen wat moet je goed kunnen en waar liggen jouw doelen (persoonlijke scan) neem student mee in de toekomst van de opleiding (soms is het even doorbijten en heb je dat onderdeel achter de rug)
<b>6. Veiligheid op school</b>			
radicaal rechts versus links (docent die bijvalt) ik verstopte mijn geloof ik stopte mijn identiteit weg pas mij voortdurend aan studenten/docent ik werd gepest en getreiterd (geur, uiterlijk, accent, gebrekkigheden) ik voelde mij niet fijn/gesupport om mijn geaardheid (lhbtq) oneerlijkheden, ongelijke behandelingen		docent wilt neutraal blijven nu te vaak aspecten afgekeurd (praat daar maar in de pauze over) types in de klas groeien in hun hardheid, omdat docent en studenten negeren ik vermijde grapjes of gesprekken starten, omdat hij weer gaat pesten	docent moet beter de grenzen en wat wel kan bewaken. Hva-breed eenduidigheid docent moet juist stimuleren dat jij jezelf mag zijn! veel actiever diversiteit en verscheidenheid stimuleren geef iedereen en alles een gezicht, neem de tijd om diversiteit uit te leggen. Niemand snapt het nu. iedereen moet trots zijn op zichzelf: maak daar een challenge van thuis gevoel op school
<b>7. Persoonlijke beperkende aspecten</b>			
had een verslaving (game, gokken, porno, drugs) (gezins)trauma (smet, aankom, gepest worden) vrees lichamelijke beperking ziekte	mijn ouders hadden aan de bel kunnen trekken als ik wist dat ik niet de enige was had ik er over kunnen praten	ik wist niet waar en met wie ik iets kon bespreken elke opleiding doet het anders en heeft ander aanbod ik loog iedereen voor omdat ik niemand vertrouwde	



#### **Aandachtspunten die naar voren komen zijn:**

- > Voorbereiding op de studiekeuze, niet iedereen heeft een bewuste keuze gemaakt. Daarnaast geven studenten aan niet de juiste vaardigheden te hebben of wat te verwachten van de studie. Zij noemen bijvoorbeeld dat een programma zoals Tune In voor meer studenten behulpzaam kan zijn.
- > Studenten noemen dat het ontwikkelen van veerkracht en weerbaarheid van zowel student als docent wenselijk is. Daarbij helpt het om niet het idee te hebben de enige te zijn die te maken heeft belemmerende persoonlijke omstandigheden. Het waarborgen van sociale veiligheid wordt hierbij ook genoemd.
- > Opvallend was dat studenten regelmatig specifiek enkele docenten bij naam noemden. Ze vonden het belangrijk om te benadrukken hoe belangrijk deze docent voor de betreffende student is of is geweest. Elke faculteit en opleiding heeft wel een docent waar de studenten fan van zijn, die belangrijk voor hen zijn. Voorbeelden van hierbij passende uitspraken staan in kader 2 in bijlage 1.
- > Ook naar mij waren studenten open, al kenden zij mij nog niet als persoon. Wat maakt dat studenten hun verhalen met mij delen? Voorbeelden van wat studenten hierover zeggen staan in kader 3 in bijlage 1. Vertrouwen is een woord dat regelmatig terugkomt in de gesprekken.





## Conclusie

Studenten stonden open voor het gesprek en het delen van hun verhaal. Ze waren het meest open in gesprekken wanneer deze in ontspannen informele setting plaatsvonden, individueel of met medestudenten die zij kenden vanuit een gelijkwaardige positie, als expert. Uit de gesprekken blijkt dat studenten behoefte hebben aan vertrouwen en binding. Binding om met iemand, die ze vanuit intrinsieke motivatie 'ziet', het alledaagse te delen en vertrouwen omdat men behoefte heeft omdat veel persoonlijke aspecten in vertrouwen wenst gedeeld te worden. Docenten met 'het profiel' zijn docenten die intrinsiek gemotiveerd aandacht, tijd, humor en kundigheid investeren in de student. Dit doen ze zowel binnen als buiten werktijd. Het gaat om de docent die zich ook kwetsbaar durft op te stellen en diens levenslessen deelt. Anderzijds voldoet iemand ook aan het profiel als iemand reeds 'bekend' staat om zijn/haar betrokkenheid. Dit kan een docent maar ook gastspreker of POP zijn. Diversiteit en inclusie heeft voor een grote groep studenten veel te maken met inlevingsvermogen, empathisch vermogen, herkenning, identificatie, menselijkheid, er oprecht willen zijn en willen leren van de ander. Maar ook: je kwetsbaar willen en durven opstellen.

Waar het gaat om studie-uitval speelt de persoonlijke situatie van de student een grote rol. Armoede, mantelzorgen, problemen in de thuissituatie, het niet aansluiten van de vooropleiding, het hebben van een taalachterstand zijn hier voorbeelden van. Studie-uitval en dreigende studie-uitval hebben een directe link met aspecten uit het leven van de student en het heeft bijna in alle gevallen te maken met stress. De manieren van uitvallen, zoals switchen, stoppen na een negatief BSA, stoppen na een paar weken of na een paar jaar, hebben verschillende oorzaken en aanpakken nodig. Een belangrijke oplossing die vaak naar voren komt is dat studenten een ander nodig hebben, iemand die ze vertrouwen. Iemand met wie ze het gesprek tijdig kunnen voeren. Studenten geven aan dat ook docenten in hun kracht gezet kunnen worden, door in het docententeam te differentiëren in taken die te maken hebben met studentbegeleiding en te zorgen voor een vangnet voor docenten die met moeilijke situaties van studenten en moeilijke situaties met studenten te maken krijgen. Het waarborgen van sociale veiligheid hoort hierbij.

Studenten denken vaak dat zij de enige zijn met bepaalde soort stress en dit doorbreken kan impactvol zijn ter preventie van uitval. Studie-uitval is soms makkelijk te voorkomen, maar vaak is problematiek hardnekkig. De situatie van de student dient holistisch en integraal benaderd te worden. Het is een taak van de HvA om aan te sluiten bij de behoefte van de student, immers het creëren van gelijke kansen bij gelijke geschiktheid vraagt hierom.



# Kernadvies en aanbevelingen: Verhalen delen: vertrouwen krijgen, hebben en geven

Na een eerste jaar van vele gesprekken voeren en bewegen tussen studenten binnen de HvA zal dit hoofdstuk de eerste aanbevelingen bevatten. De student is het afgelopen jaar als expert gezien, als onderdeel van de oplossing betrokken en hún aanbevelingen zijn vervolgens op papier gezet in mijn woorden. Dit hoofdstuk eindigt met een kernadvies.

## **Klein binnen groot: binnen de campus, binnen de stad Amsterdam**

De HvA is een grote hogeschool waar studenten onzichtbaar kunnen worden. Studenten hebben behoefte aan informele ontspannen plekken om 'te zijn'. Hier ontstaat openheid. Ik adviseer om 'fijne rustgevende neutrale' plekken bewust te creëren in de verschillende faculteiten. Echter voor de echte ontmoeting adviseer ik niet alleen in de HvA-gebouwen deze plekken te faciliteren, maar ook in de stad zelf. Dat moet mogelijk zijn, immers de HvA werkt samen met vele partners in de stad. Plekken voor studenten om onderwijs, samenwerking en leefwerelden samen te brengen. Zodat ook de docent structureler en als deel van de onderwijsgemeenschap nader tot de stadse student komt. Zodat studenten van buiten de stad ervaren wat de stad te bieden heeft. College krijgen op een bijzondere plek in de stad verbindt immers ook. Samenkomst van studenten en docenten helpt om eenzaamheid tegen te werken, nieuwe relaties aan te gaan en meer zingeving te ervaren door iedereen.

## **De SB-er als verbinder, katalysator en vertrouwenspersoon**

Studenten zijn gelukkig met veilige plekken waar betrokken docenten ze verbinden met andere studenten. Plekken waar deze docenten de weg vrijmaken om alles te bespreken waar behoefte aan is, waar ze studenten de mogelijkheid te geven hun gevoel te uiten en ruimte om geïnteresseerd te raken in elkaar en van elkaar te leren. De persoon die deze samensmelting tussen studenten biedt, werkt als katalysator om problematiek preventief in kaart te brengen en waarborgt de veiligheid in deze setting.

Studenten hebben naast de verbinding met medestudenten, enorm veel baat bij een begeleider waar ze hun verhalen en zorgen mee kunnen delen. Ze voelen zich daardoor meer gezien, gehoord, begrepen en gestimuleerd het beste uit zichzelf te halen. Dit gevoel van bonding met een professional is impactvol en helpt om preventief uitval te voorkomen, maar helpt ook de populariteit van en verbondenheid met de opleiding sterk te vergroten.

Ik adviseer docenten en SB-ers die herkend worden als bekwaam en dus beschikken over passende kwaliteiten te faciliteren zodat zij tijd en ruimte hebben deze belangrijke taak op zich te nemen. Daarnaast is het belangrijk om de handelingsverlegenheid van medewerkers te herkennen en erkennen. Zodat gepaste professionalisering kan plaatsvinden en meer medewerkers deze mooie rol op zich kunnen en willen nemen.

## **Weten wat er speelt**

Om aan te sluiten bij de verhalen, ervaringen en omstandigheden van studenten is het nodig te weten wat er leeft en wat er gebeurt. In de ReactieMatrix in dit document zijn de uitingen en aanbevelingen van de studenten in zeven gebieden gecategoriseerd. Elke uiting heeft een verhaal en is van waarde en dienen we serieus te nemen. Ik adviseer om de omvang van diverse problematiek waar studenten mee te maken hebben te onderzoeken en daarbij ook na te gaan wat herkenbaar is, welke informatie ontbreekt, hoe de HvA met



deze verhalen en situaties omgaat en wat er nodig is om de student te steunen. Dit kan door studenten bij dit onderzoeksproces te betrekken. Ook zou meer inzicht gekregen kunnen worden in de omvang van problematiek door bijvoorbeeld studentendecanen net als hogeschool Rotterdam gespreksthema's te laten turven. Natuurlijk zijn zij ook een belangrijke bron van informatie als het gaat om verhalen van studenten.

### **Overzicht en inzicht voor iedereen**

Studenten hebben aangegeven dat niet altijd helder is waar zij terecht kunnen waar het gaat om begeleiding, informatie of hun verhaal. Ook docenten weten niet altijd waar ze terecht kunnen of wat het aanbod is voor studenten. Er is behoefte aan informatie, overzicht en de mogelijkheid vragen te stellen rondom de thema's die te maken hebben met problematiek van studenten. Een manier om dit te doen zou zijn een online omgeving in te richten waar een ieder hiervoor terecht kan om vragen te stellen, maar mogelijk ook om vragen te beantwoorden. Zo kan er dagelijks samen worden gewerkt aan het versterken van de mogelijkheden van huidige studenten en toekomstige generaties studenten. Ik adviseer komende jaar te verkennen op welke manier zo'n online omgeving ingericht kan worden. Studenten van verschillende opleidingen van de HvA kunnen bij dit proces betrokken worden en wellicht dit idee verder uitwerken. De verkenning hiervoor is afgelopen jaar opgestart met Ramon Puras, decaan FOO.

### **Normaliseren van problematiek als interventie: campagne**

Zoals gezegd: stress is een grote factor voor studieuitval en studievertraging. Deze stress heeft uiteenlopende oorzaken die bij aanvang of tijdens de opleiding kunnen worden erkend en opgevangen. Het is van belang dit zo snel mogelijk te doen, liefst voor de aanvang van de studie. Hiervoor is het nodig om bij de start van de opleiding te investeren in het goed te leren kennen van de student, bij studiekeuzechecks, introductieweken en in de eerste belangrijke maanden van de studie. Het werken aan een vertrouwensrelatie, het verbinden van studenten onderling en het begeleiden van studenten bijvoorbeeld in het opdoen van vaardigheden die belangrijk zijn voor het studeren, maar ook voor het voeren van het gesprek en het maken van contact. Vervolgens is het belangrijk om gedurende de opleiding vanuit een holistisch perspectief, er preventief en op maat voor de student te zijn.

Echter, een groot deel van de studenten vraagt niet of te laat om hulp bij de uiteenlopende stressaspecten waar de student mee te maken heeft met als mogelijk gevolg studievertraging en studieuitval. Een reden kan zijn dat er sprake is van schaamte en schuldgevoel. Een manier om dit te doorbreken is door redenen van







studieuitval en studievertraging te normaliseren, het bestaan ervan zichtbaar te maken. Het onderling delen van uitvaldata om het thema uitval, vertraging en persoonlijke omstandigheden 'open te breken' middels een HvA-brede campagne kan impactvol werken. Dit kan door verhalen van studenten en medewerkers onder andere door middel van storytelling te belichten.

Alle taboes, de olifanten in de kamers, dienen inzichtelijk worden gemaakt waarna het gesprek moet worden gevoerd over hoe de HvA zo fijn en veilig mogelijk kan worden ingericht voor een ieder. Voor elke student, elke opleiding, elke faculteit en in elke organisatielaag, zodat samen gewerkt kan worden naar draagvlak en synergie. Er is behoefte om de wrijving en ontwijkgedrag binnen elke laag voor eens en altijd weg te nemen.

Ik adviseer transparantie en openheid rondom dit thema en dit te doen door een HvA-brede campagne te starten rondom problematiek achter studieuitval en studievertraging. Doelen van een campagne zijn: studenten laten weten dat zij niet alleen zijn, te leren en professionaliseren als organisatie, ontdekken wat er speelt, samen te komen tot creatieve oplossingen voor problemen, maar ook te zien dat wij als HvA onderdeel zijn van de maatschappij.

### **Maatschappelijke problematiek: de maatschappij dat zijn wij**

Armoede en problemen in de thuissituatie zijn de grootste oorzaken van studie-uitval en studievertraging en hebben een negatief effect op studiegeluk. Armoede zorgt niet alleen voor uitval en vertraging, maar kan ook zorgen voor onveiligheid binnen de hogeschool en leidt zelfs overschrijden van persoonlijke grenzen, ethische normen en waarden. Er zijn voorbeelden van studenten die zich genoodzaakt voelen de prostitutie in te gaan of om drugs te dealen of te stelen om vaste lasten of bijvoorbeeld lunch te betalen.

Waar problemen vaak gezien worden als eigendom van de individuele student, schuilt er vaak juist een grotere maatschappelijk problematiek achter. Denk hierbij bijvoorbeeld aan woningnood, wachtlijsten in de zorg en armoede. Met deze problematiek heeft de hogeschool te maken, de hogeschoolgemeenschap maakt immers deel uit van deze maatschappij. Juist de wens een inclusieve en diverse hogeschool in de stad te zijn maakt dat we ons niet kunnen ontdoen van de verantwoordelijkheid die de huidige tijd ons geeft.

Ik adviseer hierbij twee dingen:

- a. Om aan te sluiten bij de student en hen een passende leeromgeving te bieden met gelijke kansen, investeert de HvA in quick-fix strategieën. Dat kan zijn aanbod in de vorm van bijbanen en trainingen, maar ook het zoeken van samenwerking met de gemeente waar het gaat om huisvesting en andere voorzieningen voor studenten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan mogelijkheden tot kinderopvang en meer flexibel studeren voor alleenstaande ouders met kinderen. De bovengenoemde campagne kan ingezet worden om tot creatieve ideeën en oplossingen te komen voor studenten in samenwerking met de omgeving en partners van de HvA.
- b. Ons als hogeschool te mengen in het publieke debat over de huidige maatschappelijke problematiek en de schrijnende gevolgen voor studenten. Zorg dat hun verhalen verteld worden. Hiervoor is het belangrijk dat wij de verhalen kennen. Als hogeschoolgemeenschap kunnen we hiervoor met elkaar het gesprek voeren over problematiek en wat wij als minimaatschappij voor elkaar kunnen betekenen.

### **HR-beleid**

Hoewel studenten niet altijd direct rechtstreeks herkenbare rolmodellen nodig hebben, maar iemand die ze erkent en daarmee herkenbaar is, blijft het volgende punt een belangrijke factor bij D&I-beleid. Er is meer afspiegeling gewenst van de superdiverse studentenpopulatie in het docententeams en leidinggevende lagen. Hier dient bewust in te worden gezocht naar de profielen die er missen om deze afspiegeling te realiseren. Het is wenselijk dat deze profielen met de student samengesteld worden. Ik adviseer D&I niet alleen op te nemen in HR-beleid, maar ook expliciet op te nemen in de taken en afspraken van diegenen die verantwoordelijk zijn voor HR-beleid en D&I. Een hulpmiddel hierbij kan zijn: <https://www.nederlandseinclusiviteitsmonitor.nl/>.



## Kernadvies

De student heeft grote behoefte aan binding en vertrouwelijkheid. Het gevoel van het hebben van een 'vriend' houdt de ander op de been. Het voeren van het gesprek in een informele ontspannen setting voegt hier de ruimte om open te spreken aan toe. Het is kansrijk om pilots te organiseren waarbij studenten die een match hebben met een specifieke docent deze als 'mentor' toegewezen krijgen. Een mentorprogramma waar elke student die daar behoefte aan heeft structureel een vast persoon heeft die de tijd krijgt om de student niet alleen college te geven, maar ook de student als vertrouweling aan te horen, de student in zijn, haar of diens kracht te zetten, kansen en adviezen te bieden en stressvolle zaken te verzachten en zo mogelijk weg te nemen middels zowel het interne als extern HvA-netwerk. Dit draagt bij aan een beter studieverloop, meer studiegeluk en ruimte voor persoonlijke ontwikkeling.



# Slotwoord

Ik kijk terug op een jaar waarin keuzes zijn gemaakt en verdiepende gesprekken zijn gevoerd met ruim 350 studenten om de leefwereld van de student sterk inzichtelijk te maken en passende aanbevelingen te doen. De student is als expert gezien, als onderdeel van de oplossing betrokken en hún aanbevelingen zijn vervolgens op papier gezet. Dit document mag wat mij betreft niet afgesloten worden, want er zijn natuurlijk nog zoveel studenten nog niet gesproken, zoveel verhalen nog niet gehoord en zoveel expertise nog niet verwerkt.

Ik bedank in eerste instantie Aliya Celik voor haar bijzondere rol binnen de HvA op het gebied van D&I en dat zij mij heeft aangedragen voor de functie als Professor of Practice. Prachtig om te ervaren hoe deze samenwerking de krachtige visie van het college van bestuur ondersteunt. We leven in een samenleving, waarbij de verharding een grote rol speelt en waar te weinig ruimte is om je kwetsbaar op te stellen en hulp vragen. Ik zie een samenleving waar het survival of the fittest is en men soms vergeet waar je voor staat en waarvoor we moeten staan. Door mij voor deze rol te vragen om mijn expertise en visie te delen, zodat we van elkaar kunnen leren sterkt mij en geeft mij hoop. Daarnaast dank ik het college van bestuur, met name Jopie Nooren, voor het vertrouwen waar ik de ruimte kreeg om samen te doen wat nodig is.

Het komende jaar zal worden ingezoomd op een specifieke opleiding binnen de HvA. Naast studenten zal er gesproken worden met docenten en medewerkers. Er zal hen gevraagd worden naar hun ervaringen en oplossingen om studieuitval te helpen voorkomen en studiegeluk te vergroten. Daarnaast zal een ieder worden gevraagd te reageren op dit stuk. Hoe kunnen en willen zij D&I vanuit hun eigen rol versterken? Ook gaan we samen na wat de HvA reeds biedt en welke antwoorden onderzoek ons geven.

Uiteraard willen we doorgaan, daar waar mogelijk kunnen er pilots worden ingericht. Wat zijn kleine acties en wat zijn de grootste kansen die kunnen worden benut? Op het gebied van D&I is er ontzettend veel gaande en zijn er veel prachtige 'practices', binnen en buiten de HvA, ook in het bedrijfsleven. Door deze werelden samen te brengen en op te halen wat goed werkt binnen elkaars organisatie kunnen nieuwe learnings ontstaan. Laten we blijven zoeken naar uitwisseling van kennis, ervaring en struggels en van elkaar leren.

Het zijn deze practices en eerlijke verhalen die de ervaringen een gezicht en lading geven. Het zijn de leefwerelden die worden samengebracht, worden verbonden en zo toegankelijk worden gemaakt voor eenieder.

Ik kijk ernaar uit om in jaar twee met de vele geweldige onderzoekers en lectoren het gesprek te voeren en hun expertise en ervaringen op te nemen in het totaalbeeld om tot nog meer impactvolle aanbevelingen te komen en tot verankeringen te komen van hetgeen dat nodig is om samen te doen wat nodig is!



# 10 uitingen over de 'fanbased' docent:

*'Ik kan overal voor bij haar terecht en ze denkt overal over mee.'*

*'Hij luistert en is echt betrokken. Ik kan het eigenlijk niet zo goed beschrijven maar hij is er gewoon voor mij, ik heb het gevoel dat ik mag vallen en wordt opgevangen en niet direct knock out wordt geslagen als ik faal of iets fout of verkeerd doe.'*

*'Hij neemt mij serieus en ik kan hem alles vertellen. Hij snapt waarom ik zoveel stress op school ervaar, en hoe moeilijk ik het heb in mijn thuissituatie.'*

*'Zij snapt waar ik mee zit, want ze heeft hetzelfde meegemaakt.'*

*'Ze doet echt moeite voor mij, zelfs als haar collega's het misschien afraden. De uitkomst vind ik niet belangrijk, maar dat ze energie stopt in mij is het belangrijkste voor mij.'*

*'Zelfs in het weekend vroeg ze naar mijn situatie en ging ze met mij naar het politiebureau, dat vergeet ik nooit meer.'*

*Ik vergeet mijn zorgen en vertrouw erop dat ik het kan. Ik mag van hem niet een slachtofferrol innemen en opgeven, en dat doe ik daardoor ook niet.'*

*'Hij heeft wekenlang gezocht naar een woning voor mij, ik ben hem zo dankbaar. Daardoor ben ik na een maand afwezigheid weer aan het studeren.'*

*'Zij heeft precies dezelfde shit gehad, ik hoef gewoon niets meer uit te leggen. Ik ben haar dankbaar. Ik vergeet daardoor de stress en krijg energie om niet op te geven.'*  
*'Kent u dat broer/zus gevoel? Iemand die er voor je is om jou verder te helpen, en niet oordeelt. Dat is deze docent voor mij. Advies, maar ook altijd eerlijk en straight.'*

*'Ze zegt niet alleen wat ik wil horen. Ik word ook vaak gespiegeld en dan zeg ik 'u heeft gelijk', dank u wel voor uw wijze woorden'. Ik accepteer dat ik streng word aangesproken omdat ik weet dat ze dat doet omdat ze mij echt wilt helpen. "Haar humor werkt ook heel goed, ik lachte te weinig zei ze en dat klopt. Ik kan weer werken aan mijn pijn..'*

## Abdelhamid: 'Hoezo ben jij dan zo open naar mij? Ik ken jou net 3 minuten..'

*'Ik volg u al langer, iedereen weet dat u te vertrouwen bent.'*  
*'Ik weet dat ik alles kan zeggen, u stelt mijn vriendin en mij gerust dat ik niets verkeerd kan zeggen en dat u mij en anderen wilt helpen. En dat geloof ik.'*

*'Het voelt gewoon direct goed en vertrouwd. U zorgt ook dat u mijn gevoel bevestigt in woorden: dat dit gesprek vertrouwelijk is, dat u wilt leren van mij om ook anderen beter te helpen.'*

*'Mijn docent zei dat u er voor ons bent om ons te helpen. Het was niet de bedoeling dat ik mijn hele levensverhaal zou uiten bij u, sorry, maar dat ik dat kon doen zonder spijt te krijgen wist ik direct.'*

*'Eigenlijk weet ik de reden niet zo goed te beschrijven. Maar daarvoor bent u hier toch?'*

*'Meneer wij zijn nu al 2 uur in gesprek met elkaar, u wordt continu gebeld maar wilt er voor ons zijn voor oplossingen. Mijn docent zei dat u druk bent en er voor ons bent, dat gaf mij ook zoveel vertrouwen.'*

*'Meneer ik verwacht dat u mijn gevoel snapt en er echt voor ons bent. U komt vertrouwd over.'*

*'Meneer ik volg u al heel lang, u heeft geen dubbele agenda en daarom vertrouwen wij u zo makkelijk met onze persoonlijke verhalen.'*

*'Meneer niemand vraagt mij zomaar hoe het gaat en wilt leren van mij.'*





