

Gent, 27 mei 2019

# **Informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten**

Hoe kan de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten – opleiding Office Management en Bedrijfsmanagement – geoptimaliseerd worden?

**BACHELORPROEF** geschreven door Hanne Ballegeer tot het verkrijgen van de bachelor in Office Management – afstudeerrichting Medical Management Assistant.

**Begeleider:** Nadine De Donder  
**Academiejaar:** 2018 – 2019



Dit eindwerk mag gebruikt worden indien voldaan wordt aan onderstaande Creative Commons licentie van het niveau 'Naamsvermelding - Niet-commercieel - Gelijk Delen'.



Ook het logo van HOGENT moet behouden blijven. De volledige licentieovereenkomst kan geraadpleegd worden op: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/be/legalcode.nl>

## Woord vooraf

Dit onderzoek is gemaakt in het kader van mijn bachelorproef in het derde jaar hoger onderwijs Office Management, afstudeerrichting Medical Management Assistant. Ik heb gekozen voor het onderwerp 'informatiestroom rond reisbijstand op HOGENT'. Dit thema sprak mij aan omdat internationalisering binnen het hoger onderwijs een populaire trend is die steeds meer en meer aan belang wint. Het is bovendien een onderwerp dat binnen iedere opleiding aan HOGENT terug te vinden is.

Als maatschappelijk geëngageerde instelling, voorziet HOGENT reisbijstand voor studenten die naar het buitenland gaan voor studie of stage. Een goede informatiestroom rond reisbijstand is hierbij noodzakelijk. Uit mijn onderzoek zal echter blijken dat de informatiestroom niet optimaal georganiseerd is. Studenten zijn onvoldoende op de hoogte van de voorzieningen die HOGENT aanbiedt bij een buitenlandse mobiliteit.

In dit rapport beschrijf ik de weg naar het antwoord op de onderzoeksvraag: 'Hoe kan de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten – opleiding Office Management en Bedrijfsmanagement – geoptimaliseerd worden?' Eerst verdiepte ik mij in literatuur over internationalisering, reisbijstand en informatiemanagement. Vervolgens maakte ik, na mijn onderzoek binnen de dienst internationalisering, een analyse. Zo kreeg ik een beter zicht op hoe ik het probleem kon aanpakken. De analyse heeft mij geholpen om een nieuwe manier van informatieverstrekking te ontwerpen. Ik ontwikkelde een applicatie om de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand te optimaliseren.

Om dit mogelijk te maken, kon ik rekenen op de steun en hulp van heel wat mensen. In eerste instantie bedank ik de dienst internationalisering van HOGENT, in het bijzonder meneer Pablo Decock en mevrouw Fabienne Mornie. Dankzij hen kon ik mijn onderzoek praktisch organiseren. Graag wil ik ook mijn bachelorproefbegeleider, mevrouw Nadine De Donder, bedanken voor het opvolgen, nalezen, bijsturen en geven van tips tijdens het maken van de bachelorproef.

Voor het maken van mijn applicatie, heb ik samengewerkt met een app ontwikkelaar. Hierbij dank ik graag Xavier Decuyper voor zijn hulp en expertise.

Uiteraard wil ik ook iedereen uit mijn omgeving bedanken. Dankzij hun steun en hulp heb ik de bachelorproef tot een goed eind kunnen brengen. Een bijzonder woordje van dank gaat hierbij uit naar mijn gezin.

## Abstract

Opleiding	Bachelor in Office Management – Medical Management Assistant
Student	Hanne Ballegeer
Bachelorproefbegeleider	Nadine De Donder
Titel bachelorproef	Informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten
Trefwoorden	Outgoing student, Reisbijstand, Informatiestroom

**Probleemstelling:** Outgoing HOGENT studenten zijn door HOGENT verzekerd als ze naar het buitenland gaan voor studie of stage. Toch zijn heel wat studenten hiervan niet op de hoogte. De informatiestroom rond reisbijstand verloopt ineffectief. Een eerste probleem dat hieruit volgt, is dat outgoing studenten zich dikwijls niet bewust zijn van het feit dat ze verzekerd zijn. Een bijkomend probleem is dat studenten meestal niet weten welke stappen ze moeten ondernemen op het moment dat ze nood hebben aan reisbijstand. Tot slot kan de ineffektieve informatiestroom rond reisbijstand ervoor zorgen dat outgoing HOGENT studenten onnodig extra verzekeringen afsluiten.

**Onderzoeksvraag:** Dit rapport geeft een antwoord op de volgende onderzoeksvraag: 'Hoe kan de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten – opleiding Office Management en Bedrijfsmanagement – geoptimaliseerd worden?'

**Methode:** Mijn onderzoek is geïnspireerd op een probleem uit de praktijk. Ik heb bijgevolg een toegepast onderzoek en meer specifiek een ontwerponderzoek uitgevoerd. Een ontwerponderzoek moet uitgevoerd worden volgens de ontwerpende onderzoeksmethode. Dergelijke benadering richt zich op het ontwikkelen van een oplossing aan de hand van literatuuronderzoek, interviews en enquêtes.

**Resultaten:** Zowel de coördinatoren internationalisering als de outgoing HOGENT studenten geven aan dat de informatieverstrekking rond reisbijstand tekortschiet. Hoewel de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand inhoudelijk sterk is, schiet hij op organisatorisch vlak tekort. Zo is er een passieve informatieverstrekking, is de aanwezige informatie onvoldoende gedoseerd en is de informatiestroom visueel onaantrekkelijk.

**Discussie:** Een mobiele applicatie is de ideale oplossing om de informatiestroom rond reisbijstand te optimaliseren. Een app sluit zeer goed aan bij de leefwereld van jongeren en is bijgevolg een effectieve manier om informatie te verspreiden. Dankzij apps kunnen informatiestromen ook interactief ingericht worden. Opdat de app succesvol zou zijn, moet de reeds aanwezige informatie rond reisbijstand gereorganiseerd worden. Een aantrekkelijk design is de finale sleutel tot succes.

**Conclusie:** Mijn onderzoek is geslaagd in zijn opzet. De informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand is geoptimaliseerd. Verder onderzoek naar hoe de informatiestroom rond reisbijstand met behulp van de mobiele applicatie ervaren wordt, is echter wel nog nodig. Wegens tijdsgebrek was het onmogelijk om dit bijkomend onderzoek te doen.

# Inhoudsopgave

<b>Woord vooraf</b> .....	<b>4</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>5</b>
<b>1 Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>2 Praktijkanalyse</b> .....	<b>9</b>
2.1 Aanleiding .....	9
2.2 Probleemstelling .....	10
2.3 Onderzoeksvragen .....	10
2.4 Doelstellingen .....	11
<b>3 Theoretisch kader</b> .....	<b>13</b>
3.1 Toenemende internationale studentenmobiliteit .....	13
3.1.1 Globaliseringstrend van de 21 <sup>ste</sup> eeuw .....	13
3.1.2 Internationalisering van het onderwijs op drie niveaus .....	13
3.2 Aanbevolen verzekeringen voor een buitenlandse studie of stage .....	15
3.2.1 Verzekeringen aangeboden door HOGENT .....	15
3.2.2 Extra verzekeringen nodig? .....	17
3.3 Organisatie van de informatiestroom .....	20
3.3.1 Belang van informatiemanagement .....	20
3.3.2 Informatieproces .....	21
3.3.3 Informatieverspreiding door middel van technologie .....	23
<b>4 Methode</b> .....	<b>25</b>
4.1 Literatuuronderzoek .....	25
4.2 Interview .....	26
4.3 Enquête .....	26
<b>5 Resultaten</b> .....	<b>27</b>
5.1 Interview .....	27
5.1.1 Algemene informatie over de dienst internationalisering op HOGENT .....	27
5.1.2 Begeleiding door de coördinatoren internationalisering .....	28
5.1.3 Systeem van informatieverstrekking .....	29
5.2 Enquête .....	29
5.2.1 Dienstverlening coördinatoren internationalisering .....	30
5.2.2 Competenties coördinatoren internationalisering .....	33
5.2.3 Bereikbaarheid coördinatoren internationalisering .....	35
5.2.4 Informatiestroom rond reisbijstand .....	37
5.2.5 Verzekeringen aangeboden door HOGENT .....	40
5.2.6 Reisbijstand ervaren door outgoing HOGENT studenten .....	43
5.2.7 Algemene beoordeling dienst internationalisering .....	46

<b>6</b>	<b>Discussie</b> .....	<b>47</b>
6.1	Huidige informatiestroom rond reisbijstand .....	47
6.1.1	Organisatie informatiestroom rond reisbijstand .....	47
6.1.2	Effectiviteit informatiestroom rond reisbijstand .....	53
6.2	Geoptimaliseerde informatiestroom rond reisbijstand .....	54
6.2.1	Van passieve naar actieve informatieverstrekking .....	54
6.2.2	Informatie doseren .....	55
6.2.3	Informatiestroom aankleden .....	58
<b>7</b>	<b>Conclusie</b> .....	<b>60</b>
<b>8</b>	<b>Lijst met tabellen, grafiekenstelsels en figuren</b> .....	<b>61</b>
8.1	Tabellen .....	61
8.2	Grafiekenstelsels .....	61
8.3	Figuren .....	61
<b>9</b>	<b>Bibliografie</b> .....	<b>62</b>
9.1	Eindwerken .....	62
9.2	Artikels .....	62
9.3	E-boeken .....	62
9.4	Webpagina's .....	63
<b>10</b>	<b>Bijlagen</b> .....	<b>66</b>
10.1	Bijlage 1: Uitgeschreven interview .....	66
10.2	Bijlage 2: Antwoorden stellingen enquête .....	72
10.3	Bijlage 3: Overzicht nagelaten opmerkingen bij de enquête .....	73

# 1 Inleiding

In de huidige maatschappij is internationaliseren een absolute must. De internationaliseringstrend is niet alleen zichtbaar in de bedrijfswereld, maar ook in het onderwijs. Dit is nodig opdat studenten de innoverende en internationaal georiënteerde arbeidsmarkt zouden kunnen handhaven. Tegenwoordig moet de wereld dus als maatstaf genomen worden en moeten studenten zich internationaal bewegen. De wereldwijde mobiliteit is natuurlijk niet zonder risico's. Denk maar aan gezondheidsproblemen, epidemieën, natuurrampen, criminaliteit, terrorisme enzovoort. Ook de meer alledaagse incidenten krijgen plots een andere wending.

Een goede reisbijstand tijdens een buitenlandse studie of stage is bijgevolg noodzakelijk. Dit voorkomt onaangename verrassingen en beschermt de outgoing student tegen onnodige hoge kosten voor medische hulp of andere bijstand. HOGENT voorziet voor alle outgoing studenten een globale reisbijstandsverzekering. Deze verzekering biedt bijstand aan personen en zorgt voor een ruime dekking van de outgoing HOGENT student.

Alvorens de student naar het buitenland vertrekt voor studie of stage, moet hij goed geïnformeerd worden over de reisbijstand die HOGENT aanbiedt. Een goed georganiseerde informatiestroom rond reisbijstand draagt immers bij aan de totaalervaring van de buitenlandse mobiliteit. De informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand verloopt echter niet honderd procent naar behoren. Niet alleen de studenten, maar ook de coördinatoren internationalisering ervaren moeilijkheden met het overbrengen en verwerken van de informatie rond reisbijstand.

Met dit onderzoek wil ik de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand analyseren en optimaliseren. Het is belangrijk om de voorzieningen die HOGENT aanbiedt in kaart te brengen. Daarnaast wil ik de manier waarop de informatie rond reisbijstand verspreid wordt, optimaliseren. Hiervoor is het belangrijk om de praktijk te analyseren. De inzichten uit de praktijkanalyse leiden vervolgens tot theorieën omtrent de toenemende internationale studentenmobiliteit, de verplichte verzekeringen voor outgoing studenten en informatiemanagement. Aan de hand van een interview en een enquête heb ik de huidige informatiestroom vanuit het standpunt van de coördinatoren internationalisering en de outgoing studenten, kunnen analyseren.

Op basis van mijn bevindingen ontwikkel ik een nieuwe manier om de informatie rond reisbijstand te verspreiden. Een mobiele applicatie moet de outgoing HOGENT student beter informeren over de reisbijstand die bij een buitenlandse studie of stage komt kijken.

Dit onderzoek geeft de dienst internationalisering van HOGENT een duidelijker beeld van de informatieverstrekking rond reisbijstand. Dit rapport maakt het voor de dienst internationalisering eveneens mogelijk om de kwaliteit van hun dienstverlening te verbeteren terwijl het aantal outgoing studenten steeds blijft toenemen.



## **2 Praktijkanalyse**

### **2.1 Aanleiding**

Internationalisering is een populaire trend en wint steeds meer en meer aan belang. Studenten steken vaker de landsgrenzen over om in het buitenland te studeren of stage te lopen. Ook ikzelf heb een buitenlandse mobiliteit achter de rug. Het is niet alleen een leerrijke ervaring op zowel persoonlijk als professioneel vlak, het staat tevens mooi op het cv.

Er komen heel wat voordelen kijken bij een internationale mobiliteit. Zo krijgen jongeren die in het buitenland studeren of stagelopen een ruimere blik op de wereld. Ze komen in aanraking met diverse culturen en leren dikwijls heel wat nieuwe mensen kennen. Dit bevordert de sociale vaardigheden en maakt dat veel studenten openbloeien tijdens hun buitenlandse studie of stage. Ook de zelfredzaamheid van de jongeren neemt aanzienlijk toe. Zo moeten de studenten zelf contact opnemen met de buitenlandse onderwijsinstelling of stageplaats, moeten ze zelf hun huisvesting regelen, moeten ze zelf allerlei administratieve documenten in orde brengen enzovoort. Eens de outgoing student dan effectief in het buitenland is voor studie of stage, moet hij ook zelfstandig kunnen leven. Waar thuis de hulp van moeder of vader direct wordt ingeschakeld, is dat in het buitenland net iets moeilijker (Vlogaert, 2016).

Er zijn natuurlijk ook knelpunten en moeilijkheden. Niet alles verloopt altijd zoals verwacht. De outgoing student kan ziek worden, betrokken raken bij een ongeval, bestolen worden enzovoort terwijl hij in het buitenland is om te studeren of om stage te lopen. Het is dus van uiterst groot belang dat de outgoing student goed verzekerd is tijdens zijn buitenlandse mobiliteit. HOGENT komt hier echter in tegemoet en biedt naast de standaard schoolverzekering, ook een reisbijstandsverzekering aan.

Als outgoing student heb ik de informatiestroom rond reisijstand van dichtbij kunnen beleven. Ik vond de informatieverstrekking onduidelijk en omslachtig. Het leek mij bijgevolg interessant en zinvol om de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand te onderzoeken en te optimaliseren.

## 2.2 Probleemstelling

Om de probleemstelling voldoende af te bakenen, gebruikte ik de 5xW+H-methode (Migchelbrink, 2008).

5xW+H	Toepassing
<b>Wat</b> is het probleem?	De informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand verloopt niet optimaal.
Voor <b>wie</b> is het een probleem?	Het is een probleem voor de outgoing HOGENT student.
<b>Wanneer</b> is het een probleem?	Het probleem doet zich voor op het moment dat de outgoing HOGENT student reisbijstand nodig heeft. De student kan nood hebben aan reisbijstand wanneer hij ziek wordt, betrokken raakt bij een ongeval, bestolen wordt enzovoort.
<b>Waarom</b> is het een probleem?	De outgoing studenten zijn door HOGENT verzekerd als ze naar het buitenland gaan voor studie of stage. Toch zijn heel wat studenten hiervan niet op de hoogte. Een eerste probleem is dat studenten dikwijls niet weten dat ze verzekerd zijn. Een tweede probleem is dat studenten meestal niet weten welke stappen ze moeten ondernemen als ze reisbijstand nodig hebben. Een derde probleem is dat studenten mogelijks onnodig extra verzekeringen afsluiten.
<b>Waar</b> wordt het probleem ervaren?	Het probleem doet zich voor in het land waar de outgoing HOGENT student zich bevindt. De gevolgen kunnen echter wel in België blijven aanslepen.
<b>Hoe</b> is het probleem ontstaan?	De steeds toenemende informatiestroom maakt dat de informatieverstrekking inefficiënt verloopt. Zo wordt de beschikbare informatie rond reisbijstand onduidelijk en onoverzichtelijk weergegeven op het online leerplatform <i>Chamilo</i> .

Tabel 1: Probleemstelling aan de hand van de 5xW+H-methode

## 2.3 Onderzoeksvragen

De hoofdvraag die in dit onderzoek dient beantwoord te worden, klinkt als volgt:

**Hoe kan de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand voor outgoing studenten – opleiding Office Management en Bedrijfsmanagement – geoptimaliseerd worden?**

Om het onderzoeksproces te vergemakkelijken, heb ik de hoofdvraag opgesplitst in een aantal deelvragen. Op die manier werd de informatie gedoseerd.

Hieronder volgen de deelvragen.

*Deelvraag 1: Hoe verloopt de huidige informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand?*

Alvorens de informatiestroom geoptimaliseerd kan worden, is het belangrijk om na te gaan hoe de bestaande informatieverstrekking georganiseerd is. Door stil te staan bij zowel de positieve als de negatieve punten van de informatiestroom, kan er gezocht worden naar een nieuw systeem om informatie te verspreiden.

*Deelvraag 2: Hoe wordt de informatiestroom rond reisbijstand door de outgoing HOGENT student ervaren?*

Informatie verspreiden is één iets, maar informatie verwerken is iets anders. Om de informatiestroom rond reisbijstand te kunnen optimaliseren, moet er gekeken worden naar de manier waarop jongeren met informatie omgaan.

*Deelvraag 3: Welke criteria bepalen een goede informatiestroom?*

Om de informatiestroom rond reisbijstand te optimaliseren, is het van belang om de criteria die een goede informatieverbreiding bepalen, in kaart te brengen. Informatie kan immers beschouwd worden als een productiefactor aangezien het een organisatie helpt met het bereiken van één of meerdere doel(en). Zo kan een goede informatiestroom rond reisbijstand HOGENT helpen om de volgende vooropgestelde internationaliseringsdoelstelling te bereiken: twintig procent van de afgestudeerde HOGENT studenten moet vanaf het academiejaar 2016 – 2017 een buitenlandse ervaring achter de rug hebben (Hogeschool Gent, 2019).

## **2.4 Doelstellingen**

Het uiteindelijke doel van mijn onderzoek is dat outgoing HOGENT studenten een beter inzicht krijgen in de voorzieningen die HOGENT aanbiedt bij een internationale mobiliteit. Deze kennis moet de studenten beter voorbereiden op een buitenlandse studie of stage. Door de informatiestroom rond reisbijstand te optimaliseren, kan HOGENT meer outgoing studenten aantrekken.

Ik heb onderstaande doelstellingen geformuleerd aan de hand van het SMART-principe.

### **1 Specifiek**

Ik wil een oplossing vinden om de informatieverstrekking rond reisbijstand voor outgoing HOGENT studenten te optimaliseren. Om de faciliteiten die HOGENT aanbiedt in kaart te brengen, wil ik tegen het einde van mijn onderzoek een mobiele applicatie ontwikkelen die de informatiestroom rond reisbijstand ondersteunt. De app zal informatie verstrekken op maat van de outgoing student.

### **2 Meetbaar**

Ik wil een rondvraag doen om na te gaan hoe de outgoing HOGENT studenten de informatiestroom rond reisbijstand ervaren. Opdat mijn onderzoek meetbaar zou zijn, bevroeg ik enkel de studenten Office Management en Bedrijfsmanagement binnen de faculteit Bedrijf en Organisatie (FBO).

### **3 Acceptabel**

Ik wil de dienst internationalisering van HOGENT overtuigen om meer te investeren in de informatieverstrekking rond reisbijstand. Een goede informatiestroom kan onaangename verrassingen voorkomen en maakt dat outgoing studenten beter voorbereid naar het buitenland vertrekken.

4 Realistisch

Ik wil mijn kennis samenleggen met die van een app-ontwikkelaar om samen een mobiele applicatie te ontwikkelen. Aangezien ik geen budget heb om een professionele app tot stand te brengen, beperk ik mij tot een preview versie die later eventueel verder kan worden uitgewerkt.

5 Tijdsgebonden

Ik wil het volledige onderzoek uitvoeren binnen een termijn van vier maanden. Het onderzoek moet ten laatste afgerond zijn voor 25 mei 2019.

### 3 Theoretisch kader

#### 3.1 Toenemende internationale studentenmobiliteit

De internationaliseringstrend is tegenwoordig niet meer weg te denken. Studenten steken steeds vaker de grens over om in het buitenland te studeren of om in het buitenland stage te lopen. Deze tendens zorgt echter voor een meerwaarde op diverse vlakken. Zo is er intellectueel gezien de uitwisseling van kennis, competenties en attitudes. Studenten verwerven nieuwe inzichten en leren omgaan met nieuwe werkstrategieën. Vanuit economisch standpunt wordt er een meerwaarde gecreëerd voor de Belgische economie. België is één van de meest open economieën in Europa, wat dus betekent dat er veel import en export is. Jongeren die dan een buitenlandse ervaring achter de rug hebben, vormen een grote toegevoegde waarde voor de Belgische bedrijven die veel internationale contacten hebben. Tot slot draagt de buitenlandse mobiliteit bij tot een grotere interculturaliteit van de nieuwe generatie jongeren. Studenten in het buitenland moeten zich integreren in een nieuwe cultuur, wat vaak ook gepaard gaat met het leren van een andere taal. Deze integratie zorgt ervoor dat studenten bewuster omgaan met de culturele diversiteit (Vlaamse overheid – Departement Onderwijs en Vorming, 2013).

##### 3.1.1 Globaliseringstrend van de 21<sup>ste</sup> eeuw

Globalisering is een actuele term die overal opduikt in onze maatschappij. Iedereen is vrij om betekenis te geven aan deze term, maar wie wil standhouden moet zich openstellen voor internationalisering. De internationaliseringstrend wordt gekenmerkt door drie aspecten: de ICT-revolutie, de neoliberale samenleving en de netwerkcultuur. De revolutie van de informatie- en communicatietechnologieën (ICT) zorgt tot op vandaag voor een efficiëntere en vlottere communicatie. De steeds verder ontwikkelende technologieën maken het mogelijk om moeiteloos over de landsgrenzen heen te opereren. Daarnaast leven we in een neoliberale samenleving waarin de overheid toezicht houdt op de Belgische economie. België streeft naar economische groei en welvaart. Om dit mogelijk te maken, is er naast een globalisering van de markt ook een uitbreiding van kennis nodig. Door in te zetten op het hoger onderwijs, probeert de overheid zijn competitieve rol in de wereld te garanderen. Tot slot wordt het informatietijdperk waarin we nu leven, gekenmerkt door een netwerkcultuur. Op cultureel, economisch en politiek vlak worden er netwerken gevormd die de landsgrenzen overstijgen. Deze organisatiestructuur draagt daardoor bij aan de globalisering van de maatschappij (Berting, 2002).

##### 3.1.2 Internationalisering van het onderwijs op drie niveaus

Om de kwaliteit van het hoger onderwijs te blijven garanderen, moeten onderwijsinstellingen inspelen op de internationaliseringstrend. Door het hoger onderwijs te internationaliseren, wordt er een interculturele dimensie gecreëerd die de kwaliteit van het onderwijs bevordert. Volgens Verhoeven et al (2005) is de aanleiding voor deze globalisering gericht op zowel competitie als coöperatie binnen een economische, politieke en culturele context.

#### A Europa

De internationale studentenmobiliteit wordt gestimuleerd door de Europese Unie (EU). De EU promoot buitenlandse studies of stages door beurzen toe te kennen aan outgoing studenten. De EU wil tegen 2020 een internationale mobiliteit waarbij één op de vijf studenten (twintig procent) naar het buitenland gaat voor

studie of stage (Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, z.d.). Dankzij het EU-programma Erasmus+, wordt deze opzet mogelijk gemaakt. Dit Europees financieringsprogramma voor onderwijs, opleiding, jeugd en sport ondersteunt de ontwikkeling van internationale studentenuitwisseling. De EU wil hiermee de Europa 2020-strategie aanmoedigen, een beleid voor slimme en duurzame groei van de Europese economie. Erasmus+ loopt zeven jaar en is van start gegaan in 2014. Het programma streeft ernaar onderwijs in Europa te moderniseren. Bovendien zorgt de internationale mobiliteit voor een grotere inzetbaarheid van de nieuwe generatie jongeren aangezien zij op zowel professioneel als persoonlijk vlak nieuwe inzichten hebben verworven (European Union, 2019).

## B Vlaanderen

Niet alleen de EU, maar ook Vlaanderen hecht veel belang aan de internationalisering van studenten. Zo heeft de Vlaamse overheid een actieplan voor mobiliteit opgesteld. In dit actieplan wordt er gestreefd naar een internationale studentenmobiliteit waarbij één op de drie studenten (33 procent) naar het buitenland gaat voor studie of stage. Deze doelstelling overtreft de Europese norm waardoor Vlaanderen extra beurzen voorziet. Bovendien wil de Vlaamse overheid inzetten op studenten uit bevolkingsgroepen die onvoldoende vertegenwoordigd zijn in de maatschappij. Denk maar aan studenten met een functiebeperking, werkstudenten, beursstudenten en studenten met een migratieverleden. Iedereen moet gelijk kansen krijgen en daarom wil Vlaanderen ook deze studenten betrekken in het internationaliseringsproject (Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, z.d.).

## C Onderwijsinstellingen

Het Erasmus+ programma dat door de Europese Unie gestimuleerd wordt, moet ook op het niveau van de onderwijsinstellingen vertaald worden. Het Nationaal Agentschap (NA) voor Erasmus+ vormt de schakel tussen deze partijen. Het NA zorgt voor de goede werking van het Erasmus+ programma door op nationaal niveau op te treden. Deze instantie is verantwoordelijk voor het promoten en implementeren van Erasmus+ in de Vlaamse onderwijsinstellingen (International Exchange Erasmus Student Network, z.d.).

Net zoals vele andere onderwijsinstellingen, investeert ook HOGENT in de internationalisering van studenten. HOGENT heeft zichzelf de norm opgelegd dat vanaf het academiejaar 2016-2017, twintig procent van de afgestudeerde studenten een internationale ervaring achter de rug moet hebben (Hogeschool Gent, 2019). HOGENT wil studenten kunnen afleveren die een bijdrage betekenen voor de maatschappij op zowel innovatief als kwalitatief vlak.

De onderwijsinstellingen staan het dichtst bij de studenten. Zij zijn als het ware verantwoordelijk voor de uitvoering van internationalisering. Zowel zendende als ontvangende instellingen hebben een *International Relations Office (IRO)* (Erasmus Student Network, 2015). Afhankelijk van instelling tot instelling, krijgt het IRO een andere naam. Zo wordt het IRO op HOGENT *International Office* genoemd. De rol van deze instantie bestaat uit enerzijds het verstrekken van informatie rond internationalisering en anderzijds het begeleiden van zowel incoming als outgoing studenten. Daarnaast zorgt het IRO ervoor dat de nodige documenten voor een buitenlandse studie of stage in orde worden gebracht.

De meeste onderwijsinstellingen hebben doorgaans per faculteit ook een *coördinator internationalisering*. Het aantal coördinatoren kan echter wel variëren. HOGENT heeft ervoor gekozen om binnen de faculteit Bedrijf en Organisatie (FBO) per opleiding één of meerdere coördinator(en) internationalisering in te zetten. Door zo

veel coördinatoren te voorzien, slaagt FBO erin de boodschap van internationalisering duidelijk over te brengen. Een coördinator internationalisering fungeert als aanspreekpunt voor de student. Bovendien doet een coördinator internationalisering ook dienst als raadgever. Studenten weten vaak niet goed welke cursussen ze moeten volgen in het buitenland. De coördinatoren, die heel dicht bij de opleidingen staan, kennen het curriculum van de student meestal tot in detail waardoor zij studenten hierbij kunnen helpen. Studenten moeten tijdens hun studie of stage in het buitenland tevens voldoende ECTS-credits kunnen behalen. De coördinatoren internationalisering zorgen ook hier voor ondersteuning (International Exchange Erasmus Student Network, z.d.).

### **3.2 Aanbevolen verzekeringen voor een buitenlandse studie of stage**

De wereldwijde studentenmobiliteit is natuurlijk niet zonder risico's. Tegenwoordig zijn epidemieën, natuurrampen, criminaliteit, terrorisme enzovoort niet meer weg te denken uit onze wereld. Hoewel deze situaties eerder uitzonderlijk zijn, is het toch belangrijk om er even bij stil te staan. De kans is immers groter dat de student tijdens zijn studie of stage in het buitenland ziek wordt, betrokken raakt bij een ongeval of dringende medische hulp nodig heeft. Deze alledaagse incidenten worden dan niet langer als banaal beschouwd aangezien de gezondheidszorg en sociale zekerheid van land tot land verschillen (European Union, 2019). Het is dus van uiterst groot belang om voor het vertrek naar het buitenland, na te gaan welke risico's al dan niet gedekt worden door de verzekering zodat problemen ter plekke vermeden kunnen worden (FOD Economie, z.d.).

#### **3.2.1 Verzekeringen aangeboden door HOGENT**

##### **A Schoolverzekering Ethias**

De meeste onderwijsinstellingen in Vlaanderen sluiten een schoolverzekering af voor ongevallen van leerlingen en personeel die zich tijdens het schoolgebeuren voordoen. Het schoolgebeuren bestaat uit enerzijds schoolactiviteiten en anderzijds nevenactiviteiten die gelinkt zijn aan het schoolleven zoals een buitenlandse studie of stage (Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming, z.d.).

De collectieve schoolverzekering die HOGENT heeft afgesloten omvat een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid, lichamelijke ongevallen en rechtsbijstand. De verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid dekt de schade die een student veroorzaakt aan derden tijdens het schoolgebeuren. Wanneer een student een lichamelijk ongeval tegenkomt tijdens lesactiviteiten of andere activiteiten die gelinkt worden aan het schoolleven, dan komt de verzekering voor lichamelijke ongevallen tussen. Tot slot is er ook nog de verzekering voor rechtsbijstand die tot doel heeft het burgerlijke verhaal tegen een aansprakelijke derde te verzekeren (Schoolverzekering Ethias, z.d.).

##### **B Reisbijstandsverzekering CHUBB**

HOGENT voorziet voor studenten die in het kader van hun studie naar het buitenland gaan, nog een extra verzekering, namelijk een reisbijstandsverzekering. De reisbijstandsverzekering zorgt voor een ruimere dekking bij ziekte of ongeval in het buitenland dan de standaard ziekteverzekering. In geval van ziekte tijdens een buitenlandse studie of stage, is het eerste aanspreekpunt de reisbijstandsverzekering. In het kader van dergelijk contract, kan de verzekeraar communiceren met de buitenlandse verzorginstelling en kunnen er afspraken gemaakt worden in verband met rechtstreekse betaling van facturen.

HOGENT heeft een globale reisbijstandsverzekering afgesloten bij Chubb European Group Limited. De verzekering voorziet bijstand van personen maar geen bijstand van voertuigen. Het doel van deze verzekering is dat studenten zorgeloos naar het buitenland kunnen gaan. De Chubb reisbijstandsverzekering voor studenten zorgt voor een goede algemene dekking.

Afdeling	Dekking	Maximumbedrag
<b>Afdeling 1</b>	Overlijden na ongeval	5 000 EUR
<b>Afdeling 2</b>	Blijvende invaliditeit na ongeval	75 000 EUR
<b>Afdeling 3</b>	Hospitalisatieverblijf (ongeval/ziekte) in een gemeenschappelijke kamer gedurende max. 365 dagen	Reële kosten
	Behandelingskosten na ongeval en ziekte (ofwel integraal vanaf de eerste euro ofwel complementair indien verzekerde een primaire dekking heeft)	Reële kosten
<b>Afdeling 4</b>	Spoedeisende tandheelkundige kosten	250 EUR
<b>Afdeling 5</b>	Repatriëring of sanitair transport	Reële kosten
	Repatriëring of het transport van het stoffelijk overschot	7 500 EUR
	Vroegtijdige terugkeer in geval van overlijden van een verwante	Reële kosten
	Opsturen van geneesmiddelen	Reële kosten
	Opsporings- en reddingskosten	Reële kosten
	Telecommunicatiekosten	125 EUR
	Reisbijstand (verlies/diefstal reisdocumenten, tolk, reisbiljet)	Reële kosten
	Rechtsbijstand	5 000 EUR
	Reis- en verblijfkosten familieleden	7 500 EUR
<b>Afdeling 6</b>	Bagage	1 500 EUR
	Inboedel	5 000 EUR
<b>Afdeling 7</b>	Burgerlijke aansprakelijkheid privé-leven (met inbegrip van huurdersaansprakelijkheid)	Dekking volgens KB van 12/1/1984 – vrijstelling: 125 EUR

Tabel 2: Overzicht Chubb reisbijstandsverzekering (HOGENT, 2019)



### 3.2.2 Extra verzekeringen nodig?

Hoewel HOGENT reeds instaat voor een aantal risico's, raden verzekeringsmaatschappijen aan om zich extra te laten verzekeren. Denk maar aan een familiale verzekering, brandverzekering, ziekte- en invaliditeitsverzekering, ongevallenverzekering en hospitalisatieverzekering. Het wordt zelfs aangeraden om een extra reisbijstandsverzekering aan te gaan. Zij achten al deze verzekeringen nodig om mogelijke risico's tot een minimum te beperken.

#### A Familiale verzekering

In België stelt het Burgerlijk Wetboek dat iedere burger verplicht is om materiële of lichamelijke schade veroorzaakt aan een derde, te vergoeden (Ethias, z.d.). De familiale verzekering is de verzekering bij uitstek die in dergelijke gevallen tussenkamt. De familiale verzekering is een aansprakelijkheidsverzekering die wereldwijd geldig is. Dit betekent dat de verzekeringsmaatschappij de schade dekt die aan een derde wordt toegebracht, ongeacht waar de verzekerde zich bevindt.

Aangezien het hier over een aansprakelijkheidsverzekering gaat, is er geen overlapping mogelijk met een contract dat instaat voor eigen medische kosten. Het is echter wel mogelijk dat de familiale verzekering tussenkamt bij medische kosten ten aanzien van een derde. Outgoing studenten die onder de familiale verzekering van de ouders vallen, worden dus beschermd voor de materiële of lichamelijke schade die ze aan derden berokkenen.

#### B Brandverzekering

Een huurder wordt steeds aansprakelijk gesteld voor brand, tenzij het bewijs geleverd kan worden dat de brand buiten de schuld van de huurder is ontstaan. De aansprakelijkheid geldt dus enkel voor de schade aan het verhuurde goed (art. 1733 Burgerlijk Wetboek). Om te voorkomen dat de schadevergoedingen torenhoog zouden oplopen, sluiten de huurder alsook de verhuurder best een brandverzekering af. De huurder wil met deze verzekering de eigen aansprakelijkheid alsook de eigen inboedel beschermen. De verhuurder wil met deze verzekering de eigendom beschermen.

Deze verzekering dekt naast de schade veroorzaakt door brand, ook de schade veroorzaakt door water, weersomstandigheden, dieren, natuurrampen, terrorisme enzovoort. Bovendien is de verzekering ook in het buitenland geldig. Wanneer een outgoing student in het buitenland een verblijf huurt, is hij dus verzekerd voor eventuele schade aan het gehuurde etablissement (Verzekeringen nv, 2019).

#### C Ziekte- en invaliditeitsverzekering

Iedere Belg is verplicht een ziekteverzekering aan te gaan. De meeste burgers sluiten zich daarom aan bij een ziekenfonds. Burgers die geen lid willen worden van een ziekenfonds, moeten zich aansluiten bij de Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (Vlaamse overheid, z.d.). Aangezien de meeste studenten nog thuis wonen en dus ten laste zijn van de ouders, vallen zij onder de ziekteverzekering van de ouders.

Om de terugbetaling van medische kosten in het buitenland te garanderen, is het van uiterst groot belang dat het ziekenfonds op de hoogte is van de buitenlandse studie of stage. De mutualiteit zorgt dan voor een Europese ziekteverzekeringskaart die de student steeds bij zich moet hebben om een contante betaling van medische zorgen en/of een opname te voorkomen. De Europese ziekteverzekeringskaart is alleen maar geldig binnen de lidstaten van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte (AG Insurance, z.d.). Toch is

het mogelijk dat de terugbetalingstarieven verschillen met die van in België. Dit komt omdat het sociale zekerheidsstelsel van land tot land verschilt. In tegenstelling tot heel wat andere landen, heeft België een sterk onderbouwd systeem van sociale zekerheid. Dit verklaart de hogere terugbetalingstarieven in België. Om te voorkomen dat de student te weinig terugkrijgt van de ziekteverzekering, wordt aangeraden om een extra reisbijstandsverzekering af te sluiten. Dit kan een aparte reisbijstandsverzekering zijn, maar ook een aanvullende verzekering op de verplichte ziekteverzekering. Dit betekent dat de student dan via zijn ziekenfonds terug kan vallen op de reisbijstand van de alarmcentrale MUTAS.

De terugbetaling van medische kosten wordt echter complexer wanneer de student buiten de lidstaten van de Europese Unie of de Europese Economische Ruimte studeert of stage loopt. In dit geval is het belangrijk om een onderscheid te maken tussen de landen waarmee België een akkoord heeft gesloten op het vlak van de ziekteverzekering en de landen waarmee er geen akkoord is. In het eerste geval moet de student voor zijn vertrek een specifiek document aanvragen bij het ziekenfonds. Dit document garandeert de terugbetaling van medische zorg in het buitenland gedurende een bepaalde periode. De terugbetaling van de medische zorg gebeurt dan volgens de regelgeving van het gastland waardoor het terugbetalingstarief opnieuw kan verschillen met dat van België. In het tweede geval krijgt de student enkel de kosten van een dringende en onvoorziene ziekenhuisopname terugbetaald. De terugbetaling gebeurt dan via de aangesloten mutualiteit waarbij de Belgische tarieven gehanteerd worden. Met andere woorden wordt dus enkel de hospitalisatie vergoed zoals deze in België terugbetaald zou worden.

Om hoge kosten voor medische zorg in het buitenland te vermijden, wordt een extra reisbijstandsverzekering in beide gevallen ten sterkste aangeraden.

#### D Hospitalisatieverzekering

In tegenstelling tot de ziekteverzekering, is de hospitalisatieverzekering niet verplicht. De hospitalisatieverzekering is een aanvullende verzekering en beschermt de verzekerde tegen de ziekenhuiskosten die buiten het systeem van de sociale zekerheid vallen (Partena Ziekenfonds, z.d.). Zo betaalt de verplichte ziekteverzekering slechts een deel terug van de hospitalisatiekosten waardoor een deel ten laste blijft van de patiënt. Ook kamer- en ereloonsupplementen worden door de hospitalisatieverzekering vergoed.

Er bestaan verschillende formules wat betreft de hospitalisatieverzekering. In het geval van outgoing studenten, is het belangrijk om een clause te nemen die zowel bijstand in het binnen- als buitenland voorziet. Daarbij moet de student zeker controleren of er beperkingen in bepaalde landen van toepassing zijn. Het is ook belangrijk om na te gaan wat er allemaal gedekt wordt door de hospitalisatieverzekering, zoals:

- repatriëring (van reisgenoten)
- medische transportkosten
- kosten voor het overbrengen van een naaste
- kosten voor post-operatieve zorg

Het is tevens interessant om een clause te nemen waarbij de verzekeraar het systeem van de derde betaler toepast. De derdebetalersregeling zorgt ervoor dat de bijstandsverlener onmiddellijk tussenkomt in de terugbetaling van de medische kosten waardoor de verzekerde zelf geen bedragen moet voorschieten.

## E Ongevallenverzekering

Een ongeluk is snel gebeurd en kan zich in om het even welke setting voordoen. Denk maar aan een ongeval op de werkvloer of een ongeval in de privésfeer. Ook ongevallen in openbare omgevingen zoals een verkeersongeluk, zijn niet uit te sluiten. Om te voorkomen dat de veroorzaakte schade een financiële last zou worden, is er de ongevallenverzekering. Deze verzekering biedt financiële bescherming aan verzekerden die het slachtoffer zouden worden van een ongeval veroorzaakt in de persoonlijke levenssfeer.

Deze verzekering wordt dikwijls als aanvulling genomen op een ziekte- en hospitalisatieverzekering. Mutualiteiten betalen niet altijd alle medische of andere uitgaven terug die bij een ongeval komen kijken. Om het eigen kapitaal dan te beschermen, wordt een persoonlijke ongevallenverzekering aangeraden. Met deze verzekering worden ongevallen op het thuisfront alsook ongevallen in het buitenland gedekt. Outgoing studenten beschermen met deze verzekering zichzelf tegen om het even welk ongeval die levensingrijpende veranderingen tot gevolg kunnen hebben (Verzekeringen nv, 2019).

## F Reisbijstandsverzekering

Studenten gaan dikwijls een extra reisbijstandsverzekering aan om zichzelf gerust te stellen. Door zich tegen ongevallen en ernstige gezondheidsproblemen in het buitenland te verzekeren, kunnen ze zonder zorgen naar het buitenland vertrekken. Een reisbijstandsverzekering voorziet enerzijds bijstand aan personen en anderzijds bijstand aan voertuigen. Aangezien bijstand aan voertuigen voor dit onderzoek niet relevant is, wordt dit item niet besproken.

Bijstand aan personen omvat naast de bijstand in geval van ziekte, ongeval of overlijden, ook de bijstand in niet-medische gevallen (Claus, 2012). Dit onderscheid zorgt voor een ruime dekking binnen de volledige reisbijstandsverzekering.

De waarborg omvat globaal gezien de volgende aspecten.

Bijstand aan personen in geval van ziekte, ongeval of overlijden	Bijstand aan personen in niet-medische gevallen
Terugbetaling van de medische kosten die niet vergoed worden door de ziekteverzekering.	Bijstand in geval van verlies of diefstal van identiteitsdocumenten.
Financiële bijstand wanneer de verzekerde of een persoon ten laste van de verzekerde in het buitenland komt te overlijden.	
Tussenkost in de kosten voor repatriëring van de verzekerde.	Tussenkost in geval van vervroegde terugkeer.
Expeditie van medicatie en ander ondersteunend medisch materiaal.	
Financiële steun bij reddings- en opsporingskosten wanneer de verzekerde of een meereizend gezinslid betrokken raakt bij een ongeluk.	Bijstand bij gerechtelijke vervolging (waarbij eventuele borgsommen of boetes teruggevorderd worden door de verzekeraar).
Tussenkost in de extra gemaakte verblijfs- of reiskosten omwille van gezondheidsredenen.	

Tabel 3: Overzicht bijstand aan personen (Claus, 2012)

In tegenstelling tot de ziekte- en hospitalisatieverzekering, komt de reisbijstandsverzekering overal ter wereld tussen. De terugbetalingstarieven van de reisbijstandsverzekering liggen bovendien veel hoger dan de terugbetalingstarieven van de ziekte- en hospitalisatieverzekering. Een ander pluspunt van de reisbijstandsverzekering is dat personen ten laste van de verzekerde, eveneens van de bijstand kunnen genieten.

### 3.3 Organisatie van de informatiestroom

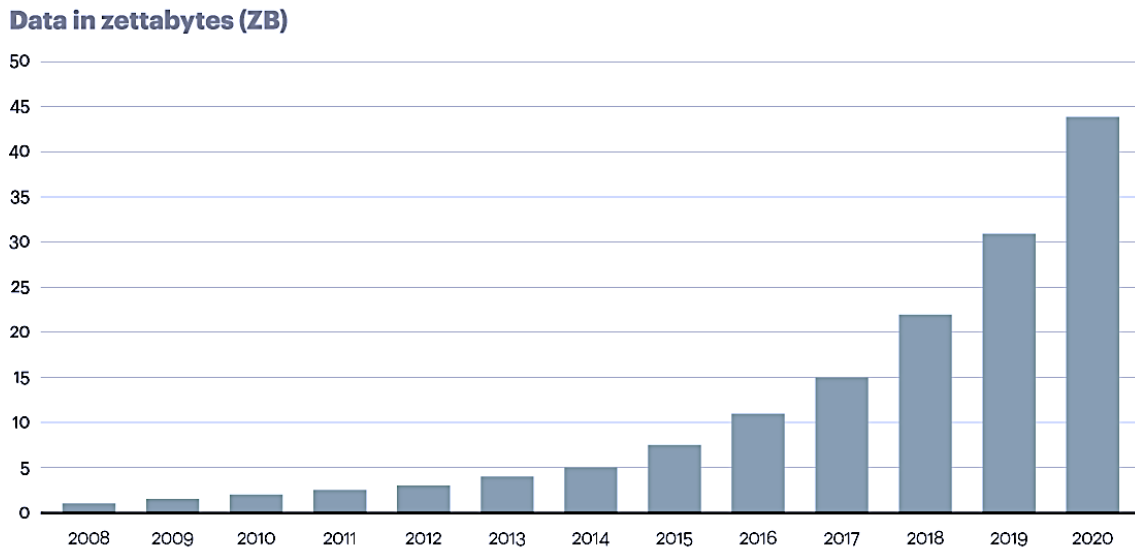
Mijn onderzoek zal aantonen dat de informatieverstrekking rond reisbijstand door de dienst internationalisering op HOGENT niet optimaal verloopt. Outgoing studenten zijn onvoldoende op de hoogte van de voorzieningen die HOGENT aanbiedt tijdens een buitenlandse studie of stage. Hierdoor gaan studenten dikwijls onnodig extra verzekeringen aan. Het is dus belangrijk om de informatiestroom vanuit HOGENT naar outgoing studenten toe te verbeteren.

#### 3.3.1 Belang van informatiemanagement

Het ontstaan van het internet, 28 jaar geleden, luidde het begin van het informatietijdperk in. Dit tijdperk bracht een informatiestroom met zich mee die het leven van de mens aanzienlijk deed veranderen.

Tegenwoordig wordt de mens overspoeld met informatie. Volgens Oracle (2012) neemt de hoeveelheid informatie waarmee de mens geconfronteerd wordt, jaarlijks toe met veertig procent. De hoeveelheid

informatie kan net zoals gewicht of inhoud gemeten worden aan de hand van eenheden. De eenheid die voor de hoeveelheid informatie gebruikt wordt, is byte. In 2014 bedroeg de hoeveelheid informatie vijf triljard bytes. In 2020 wordt er een hoeveelheid van bijna 45 triljard bytes verwacht. Dit verschil is gigantisch en toont de exponentiële groei van data aan.



*Figuur 1: Toenemende informatiestroom (Oracle, 2012)*

Hoe meer informatie er ter beschikking wordt gesteld, hoe minder aandacht eraan besteed wordt (Hoftijzer en Korte, 2013). Daarom is een goed managementsysteem van de informatiestroom van groot belang. Het is belangrijk om stil te staan bij de manier waarop de informatie verspreid alsook verwerkt wordt.

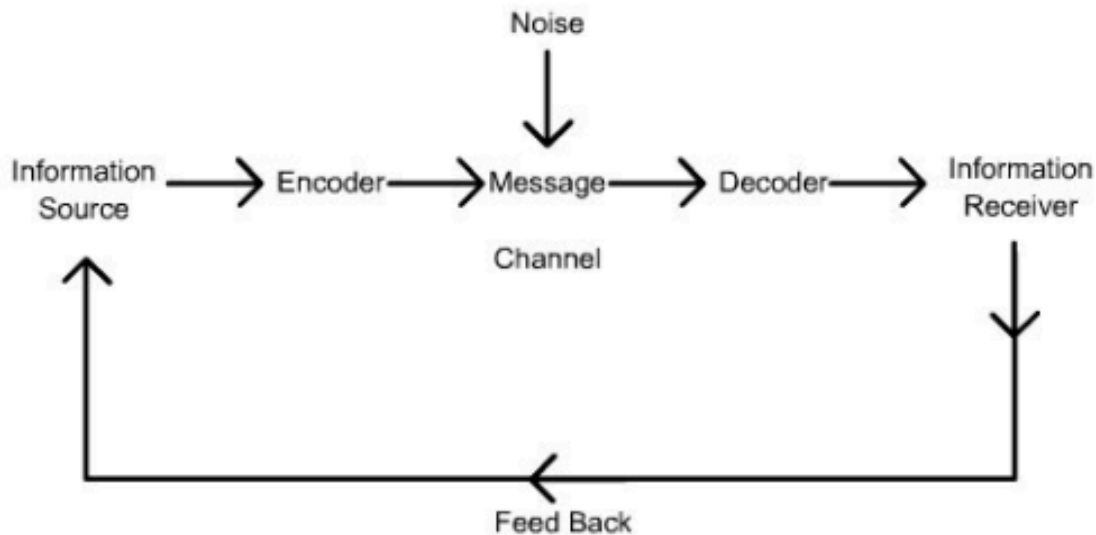
### 3.3.2 Informatieproces

Informatie helpt organisaties met het bereiken van doelen en kan daarom als een productiefactor beschouwd worden (Schiere, 2006). In het kader van dit onderzoek, betekent dit dat informatie rond reisbijstand HOGENT helpt met het bereiken van de vooropgestelde internationaliseringsdoelstelling waarbij 20 procent van de afgestudeerde HOGENT studenten een buitenlandse ervaring moet hebben (Hogeschool Gent, 2019).

Volgens het klassieke communicatiemodel (Shannon en Weaver, 1949) is de dienst internationalisering de zender en de outgoing HOGENT student de ontvanger. De boodschap is veelomvattend en houdt o.a. informatie rond reisbijstand in. De boodschap wordt voornamelijk verspreid via het online leerplatform *Chamilo* (communicatiekanaal). Feedback over de boodschap is alleen mogelijk wanneer de dienst internationalisering en de outgoing HOGENT student van rol wisselen. Concreet betekent dit dat de outgoing HOGENT student dan boodschapper is en de dienst internationalisering ontvanger (Roosen en Van Camp, 2010).

Er kan echter ruis optreden waardoor de boodschap niet langer effectief is. Ruis kan gedefinieerd worden als elke storende factor die tijdens het communicatieproces optreedt (Weyts, 2003). Hieronder volgen mogelijke ruisfactoren die de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand kunnen bemoeilijken:

- onduidelijke informatie
- onaantrekkelijke/ onoverzichtelijke informatie
- onvolledige informatie
- te veel informatie



Figuur 2: Communicatiemodel Shannon en Weaver (Research Gate, 2019)

Kwaliteit van informatie wordt beoordeeld door zowel de zender als de ontvanger (Starreveld, 2002). Deze twee partijen hebben beide een verschillende rol in de informatiestroom. Volgens Sveiby (1998) is er steeds een verschil tussen de betekenis die een zender toekent aan informatie en de betekenis die een ontvanger toekent aan informatie. Het is bijgevolg belangrijk om stil te staan bij zowel de informatiever spreider als de informatieverwerker.

#### A Informatiever spreiding (zender)

Starreveld (2002) definieert een zender als volgt: 'Een persoon die uit eigen initiatief of op vraag van een belanghebbende actie onderneemt om informatie te verzenden.' Opdat de informatiestroom effectief zou zijn, moet de informatieverstrekker rekening houden met een aantal voorwaarden die de kwaliteit van informatie bepalen. De voorwaarden hebben betrekking tot (Hoftijzer en Korte, 2012):

- Actualiteit
- Juistheid
- Volledigheid
- Betrouwbaarheid
- Controleerbaarheid

De informatiever spreider in dit onderzoek is de dienst internationalisering van HOGENT. Zij staan in voor de informatiestroom rond reisbijstand voor de outgoing HOGENT studenten. De manier waarop de informatie verspreid wordt, bepaalt in grote mate de doeltreffendheid van de informatiestroom.

#### B Informatiever werking (ontvanger)

Een ontvanger kan omschreven worden als een persoon die een welbepaald bericht ontvangt en vervolgens interpreteert (Starreveld, 2002). Interpreteren is een ander woord voor decoderen, dat terug te vinden is in het klassieke communicatiemodel van Shannon en Weaver (zie figuur 2). Decoderen is immers bepalend voor de verwerking van informatie. Een ontvanger zal enkel iets met informatie doen wanneer het decodeerproces blijkt geeft van een beloning. Anders geformuleerd: wanneer de ontvanger niet weet dat er bij het interpreteren

van de informatie een beloning volgt, is het onwaarschijnlijk dat de ontvanger iets met de informatie zal doen (Kotler, 1984).

De informatieverwerker is in dit onderzoek de outgoing HOGENT student. De interpretatie van de informatiestroom rond reisbijstand verschilt echter van persoon tot persoon. Daarnaast gaan jongeren tegenwoordig op een andere manier om met informatie. De grote hoeveelheid informatie waarmee ze dagelijks geconfronteerd worden, maakt dat ze moeilijk een onderscheid kunnen maken tussen belangrijke en minder belangrijke informatie. Ze kunnen immers moeilijk kritisch reflecteren over de relevantie van bepaalde informatiestromen (Mediawijs, z.d.). Jongeren hebben nood aan gebundelde informatie die duidelijk en overzichtelijk is.

### 3.3.3 Informatieverspreiding door middel van technologie

Mens en technologie zijn nog nooit eerder zo één geweest als nu. Deze interactie zorgt voor een goede verwerking van informatie door de mens. Dankzij technologie wordt het mogelijk om een overzicht te creëren binnen de massale hoeveelheden data waarmee de mens dagelijks geconfronteerd wordt.

Bij het verspreiden van informatie, is het belangrijk om een mensgerichte en gebruiksvriendelijke aanpak te hanteren. Informatieverspreiding is een proces dat begint bij de mens en zijn behoeften in plaats van bij technologie (Wilson, 2008). De *user-centred design (UCD) strategie* maakt deze filosofie mogelijk. Het doel van dit denksysteem is het creëren van een technologie die de mens dient. Zo richt UCD zich op het verwezenlijken van een krachtige en bevredigende gebruikservaring. Met andere woorden vertrekt UCD vanuit het standpunt van de gebruiker. Er wordt gestreefd naar een informatieverspreiding waarbij bestaande overtuigingen, attitudes en gewoontes van gebruikers ondersteund worden.

User-centred design is een term die in 1988 door Donald Norman in het leven werd geroepen. Hij gebruikte deze term om design volgens de behoeften van de gebruikers te beschrijven. Een gebruiksvriendelijk design is volgens hem belangrijker dan een esthetisch spectaculair ogend design.

Er zijn twee belangrijke processen die komen kijken bij het ontwerpen van een gebruiksvriendelijk product. Zo is er enerzijds *user research* en anderzijds *design*.

#### A User research

Tegenwoordig hebben nagenoeg alle jongeren een smartphone. De ontwikkeling van een mobiele applicatie die informatie verstrekt rond reisbijstand op HOGENT, zou er dus voor kunnen zorgen dat de informatieverstrekking vlotter verloopt. Maar alvorens een app te ontwerpen die effectief en efficiënt zou zijn, moeten een aantal vragen beantwoord worden zoals:

- Voor wie is de app bedoeld?
- Wanneer is de app nodig?
- Welke informatie moet de app verstrekken?
- Wat moet de app vervangen?

Het is van cruciaal belang om het doelpubliek in kaart te brengen. Daarnaast is het ook belangrijk aandacht te schenken aan de omgeving en de omstandigheden van de mogelijke gebruikers. Deze aspecten bepalen immers hoe een bepaalde applicatie ontworpen moet worden.

## B Design

Na de user research, volgt de ontwerpfase van de applicatie. Het design van de app bepaalt in grote mate de kwaliteit van de dienstverlening. Elementen zoals een onduidelijke navigatiestructuur, een overmaat aan informatie en een onvriendelijke toegankelijkheid doen de kwaliteit slinken. Om dit te voorkomen, moet er rekening worden gehouden met een aantal standaarden (Wilson, 2008).

Standaarden (Wilson, 2008)	
Aantrekkelijkheid	Grafische aantrekkelijkheid is één van de belangrijkste standaarden. Zo wordt er een eerste indruk gevormd die onherroepelijk is. Een visueel aantrekkelijke app zorgt voor een positieve eerste indruk.
Duidelijkheid	Een duidelijke structuur zorgt voor inzicht in en opname van informatie. Bovendien draagt duidelijkheid bij tot het dataverwerkingsproces.
Begrijpelijkheid	Het is belangrijk dat de gebruiker geen grote inspanningen moet leveren om een app te kunnen begrijpen. De begrijpelijkheid definieert met andere woorden hoe gemakkelijk/moeilijk het is om een bepaald informatiesysteem te begrijpen.
Consistentie	Lettertypes, lettercorpsen, kleuren, afbeeldingen enzovoort moeten consistent zijn. Het is belangrijk om één bepaald thema te hanteren en binnen dat thema te blijven. Op die manier straalt een app professionaliteit uit.
Eenvoud	Een app moet gemakkelijk hanteerbaar zijn. Dit betekent eenvoudige navigatiemenu's, eenvoudige tabbladen, eenvoudige visuele prikkels enzovoort. Eenvoud is de sleutel tot succes.

Tabel 4: Design standaarden app (Wilson, 2008)



## 4 Methode

Mijn onderzoek is geïnspireerd op een probleem uit de praktijk. Ik heb bijgevolg een toegepast onderzoek en meer specifiek een ontwerponderzoek uitgevoerd. Zoals de term het zelf al zegt, bestaat een ontwerponderzoek uit twee fases:

Ontwerponderzoek	
<b>Fase 1: Onderzoek</b>	De eerste fase van het ontwerponderzoek is een beschrijvende, verklarende en evaluerende analyse van het probleem. Het is belangrijk om de ontwerpeisen in kaart te brengen die nodig zijn om de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand te optimaliseren.
<b>Fase 2: Ontwerp</b>	In een volgende fase gebeurt het eigenlijke ontwerp. In mijn onderzoek is dit het ontwikkelen van een nieuwe manier van informatieverspreiding.

*Tabel 5: Fases ontwerponderzoek*

Een ontwerponderzoek moet uitgevoerd worden volgens de ontwerpende onderzoeksmethode. Dergelijke benadering richt zich op het ontwikkelen van een oplossing aan de hand van literatuuronderzoek, interviews, enquêtes, observaties enzovoort.

### 4.1 Literatuuronderzoek

Een literatuurstudie is het doen van een studie op basis van wetenschappelijke literatuur om op die manier een onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden. Tijdens een literatuuronderzoek wordt er gepeild naar de reeds aanwezige kennis over een bepaald onderwerp. Deze kennis is terug te vinden in verschillende bronnen zoals boeken, papers, wetenschappelijke artikels enzovoort.

Mijn literatuuronderzoek is opgesplitst in drie onderdelen. Deze drie aspecten bespreken het theoretisch kader van de hoofdvraag van dit onderzoek.

Hieronder volgen de onderdelen van mijn literatuurstudie:

- 1 De toenemende internationale studentenmobiliteit.
- 2 De aanbevolen verzekeringen voor een buitenlandse studie of stage.
- 3 De organisatie van de informatiestroom.

De verschillende onderdelen van mijn literatuuronderzoek vereisen verschillende zoekstrategieën. Voor de eerste twee onderdelen heb ik actuele informatie nodig. Hiervoor val ik terug op internetsites van hoogwaardige instanties zoals Europa, de Vlaamse overheid, Erasmus+, HOGENT, verzekeringsmaatschappijen enzovoort. Het laatste facet van mijn literatuurstudie vereist echter een andere aanpak. Hiervoor moet ik een beroep doen op wetenschappelijke literatuur uit wetenschappelijke databanken zoals Google Scholar.

## 4.2 Interview

Een interview is een vooraf gepland formeel gesprek dat aangestuurd wordt door een interviewer. De interviewer streeft daarmee informatie m.b.t. de onderzoeksvraag na en hoopt op die manier gebruik te kunnen maken van andermans kennis en expertise.

Om te weten te komen hoe de informatiestroom rond reisbijstand ervaren wordt door de coördinatoren internationalisering, heb ik op 6 maart 2019 een interview afgenomen van Pablo Decock (coördinator internationalisering Office Management en Retailmanagement). Om een zo waarheidsgetrouw mogelijk beeld te creëren, heb ik ervoor gezorgd dat er geen suggestieve vragen werden gesteld. Bovendien heb ik een semigestructureerde interviewvorm gehanteerd. Naast enkele gerichte vragen, werd er ruimte gelaten voor een vrije aanvulling.

Het interview is afgenomen via Skype. Opdat ik het interview achteraf zou kunnen verwerken en analyseren, moesten de gegevens vastgelegd worden. Om deze reden heb ik het interview opgenomen met een audioapparaat. Dit maakte het mogelijk om het interview achteraf te herbeluisteren.

## 4.3 Enquête

Een enquête is een onderzoeksmethode waarbij eenzelfde vragenlijst wordt voorgelegd aan een welomschreven doelgroep. Het is de bedoeling dat de bevroegde individuen afzonderlijk, al dan niet anoniem, antwoorden geven op eensluitende vragen die in een bepaalde volgorde staan. Er wordt veelal gebruik gemaakt van gesloten vragen. Op die manier kunnen de resultaten statistisch verwerkt worden, wat het trekken van een conclusie bevordert.

Ik heb een enquête verspreid om een beeld te krijgen van de tekortkomingen binnen de informatieverbreiding m.b.t. reisbijstand. Met deze vragenlijst wilde ik voornamelijk te weten komen hoe de outgoing studenten de informatiestroom ervaren. Zij zijn immers een belangrijke partij in dit onderzoek aangezien zij de informatieverstrekking beleven als ze naar het buitenland gaan voor studie of stage. Hun perceptie is belangrijk om de informatiestroom te kunnen optimaliseren.

De vragenlijst werd verspreid binnen de opleidingen Office Management (OM) en Bedrijfsmanagement (BM). Ik heb een steekproef genomen van honderd studenten. Opdat ik deze steekproefgrootte zou kunnen verzekeren, moest ik minstens 485 studenten aanspreken. Dit aantal is gebaseerd op een geschatte respons van twintig procent rekening houdend met een foutenmarge van twee procent. Dit getal verzekert tevens een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent. De enquête is uiteindelijk verstuurd geweest naar 495 studenten OM en BM die tussen 2013 – 2018 op buitenlandse studie of stage zijn geweest. De enquête werd verspreid via sociale media en ging rond tussen 17 maart 2019 en 2 mei 2019.

## 5 Resultaten

### 5.1 Interview

Op woensdag 6 maart 2019 heb ik een interview afgenomen van Pablo Decock, coördinator internationalisering Office Management en Retailmanagement. Het interview werd opgenomen met een audioapparaat. Op die manier kon het interview achteraf herbeluisteren en vewerken.

Met dit interview wilde ik voornamelijk te weten komen hoe de coördinatoren internationalisering de informatiestroom rond reisbijstand ervaren. Daarnaast wilde ik ook peilen naar de begeleiding en de reisbijstand die bij een buitenlandse mobiliteit komen kijken. Hoe begeleidt een coördinator internationalisering een outgoing HOGENT student? Welke bijstand voorziet HOGENT voor een outgoing student? Op welke manier helpt een coördinator internationalisering een outgoing HOGENT student die reisbijstand nodig heeft? De coördinatoren internationalisering vormen een belangrijke schakel in dit onderzoek.

Pablo Decock kreeg de vragen op voorhand zodat hij zich goed kon voorbereiden. Tijdens het interview merkte ik dat dhr. Decock zich goed had voorbereid waardoor ik vlot kon doorvragen. Ik kreeg tevens de kans om enkele bijvragen te stellen.

Het interview werd onderverdeeld in drie grote delen:

- 1 Algemene informatie over de dienst internationalisering op HOGENT.
- 2 De begeleiding door de coördinatoren internationalisering.
- 3 Het systeem van de informatieverstrekking.

Hieronder volgt een samenvatting per onderdeel. Het volledige interview is terug te vinden in bijlage 1.

#### 5.1.1 Algemene informatie over de dienst internationalisering op HOGENT

Er zijn twee instanties die instaan voor internationalisering op HOGENT. Zo is er enerzijds het centraal gestuurd orgaan *International Office* en anderzijds zijn er de *coördinatoren internationalisering*. Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen deze twee organen. Hieronder volgt een tabel waarin de verschillen duidelijk worden gemaakt.

International Office	Coördinator internationalisering
Orgaan dat centraal gestuurd wordt en voor geheel HOGENT moet dienen.	Orgaan dat lokaal gestuurd wordt en dicht bij de opleidingen staat. Alle opleidingen binnen de faculteit Bedrijf en Organisatie hebben minstens één coördinator internationalisering.
Valt onder onderwijsvernieuwing, onderwijs-ondersteuning en directieonderwijs.	Ondersteunt studenten alsook docenten bij een buitenlandse mobiliteit.
Zorgt voor de administratieve ondersteuning bij een buitenlandse mobiliteit.	Vervult een motiverende en ondersteunende rol ten aanzien van de outgoing HOGENT studenten.
Helpt het internationaliseringsbeleid op te stellen voor HOGENT.	Vertaalt het internationaliseringsbeleid van HOGENT op het niveau van de opleidingen.
Regelt de praktische uitbetaling van Erasmus+ beurzen.	Creëert netwerken en onderhoudt contacten met partnerinstellingen.

Tabel 6: Verschil tussen International Office en een coördinator internationalisering

De communicatie tussen deze twee instanties verloopt niet altijd even optimaal. International Office staat te ver van de opleidingen waardoor ze onvoldoende op de hoogte zijn van de verschillende curricula. Dit maakt dat ze soms onmogelijke ideeën in bepaalde opleidingen willen doorvoeren. Ze houden immers geen rekening met de noden en de wensen van de verschillende opleidingen. Daarnaast gebeurt het dikwijls dat er dubbel werk verricht wordt. Zowel International Office als de coördinatoren internationalisering ontfermen zich dan over dezelfde taken. Zo gebeurt er soms overlappend werk in de administratie of de rapportering. Een betere interne communicatie zou de bedrijfsvoering efficiënter maken.

### 5.1.2 Begeleiding door de coördinatoren internationalisering

Aangezien de coördinatoren internationalisering een ondersteunende rol hebben, moeten ze de outgoing HOGENT studenten begeleiden voor, tijdens en na het internationaliseringsproces. Op het online leerplatform *Chamilo* staat een document waarin alle stappen vanaf het prille begin beschreven staan die de outgoing HOGENT student moet ondernemen, zoals het aanmelden voor Erasmus, het registreren van outgoing mobiliteit enzovoort. Bovendien helpen de coördinatoren internationalisering de studenten keuzes maken. Veel studenten twijfelen of ze wel effectief naar het buitenland willen gaan om te studeren of om stage te lopen. Het is dan aan de coördinatoren internationalisering om de studenten te motiveren en te overtuigen om de uitdaging aan te gaan. De coördinatoren internationalisering zorgen er ook voor dat de administratieve verplichtingen met de buitenlandse partnerinstellingen in orde worden gebracht. Zo moet er een Learning Agreement worden opgesteld, moeten ze ervoor zorgen dat de punten bij de terugkeer van de student binnenkomen enzovoort.

Alvorens de studenten naar het buitenland vertrekken om te studeren of om stage te lopen, moeten ze op de hoogte gebracht worden van een aantal formaliteiten. Outgoing HOGENT studenten moeten weten bij wie ze

terecht kunnen als er problemen zouden optreden omtrent studie, gezondheid of andere zaken. Problemen aangaande studie worden verholpen door de coördinatoren internationalisering zelf. Problemen aangaande gezondheid of andere zaken zoals diefstal, ongeval, oplichting enzovoort zijn een bevoegdheid van de reisbijstandsverzekering die HOGENT aanbiedt. Aangezien het in deze gevallen over een verzekeringskwestie gaat, kunnen de coördinatoren internationalisering niet veel meer doen dan de outgoing HOGENT student doorverwijzen naar de reisbijstandsverzekering. Hoewel het niet vaak voorkomt dat de outgoing HOGENT student nood heeft aan reisbijstand, is het toch van uiterst groot belang om de student hiervan op de hoogte te brengen. Sommige studenten vertrekken immers naar het buitenland zonder te weten of ze verzekerd zijn. Natuurlijk is het merendeel van de jongeren wel verzekerd door een verzekering van de ouders. Dit maakt dat outgoing HOGENT studenten vaak dubbel of zelfs driedubbel verzekerd zijn.

### 5.1.3 Systeem van informatieverstrekking

De outgoing HOGENT studenten krijgen voor hun vertrek naar het buitenland een Chubb Assistance Card via mail toegestuurd. Dit is een kaart waarop alle contactgegevens van de reisbijstandsverzekering Chubb terug te vinden zijn. Extra informatie omtrent de reisbijstandsverzekering is op Chamilo beschikbaar.

De informatiestroom rond reisbijstand komt uit van International Office. De reisbijstandsverzekering is een centrale algemene verzekering die HOGENT afsluit voor zowel docenten als voor studenten. Aangezien het over één centrale verzekering gaat, verloopt de informatieverstrekking eenduidig: de informatie is overal dezelfde.

De huidige informatieverstrekking rond reisbijstand verloopt niet optimaal en is zeker voor verbetering vatbaar. Zo is het niet duidelijk waar de informatie terug te vinden is en is er te weinig informatie aanwezig. Het zou goed zijn mochten de outgoing HOGENT studenten een memo of een bericht krijgen met de belangrijkste zaken zodat ze weten waarvoor ze verzekerd zijn, wat er niet onder de verzekering valt, wie ze moeten contacteren in geval van nood enzovoort. Er vertrekken elk semester zoveel studenten naar het buitenland waardoor meer informatie rond reisbijstand zeker wenselijk is. Net zoals er informatie over het internationaliseringsproces wordt gegeven, zou er ook informatie over reisbijstand moeten gegeven worden.

De coördinatoren internationalisering voelen de tekortkomingen aan. Het is zo dat studenten die naar het buitenland vertrekken zich niet echt bewust zijn van hoe ze verzekerd zijn. Het is pas als een probleem zich voordoet, dat men zich de vraag stelt of men al dan niet verzekerd is.

## 5.2 Enquête

Hoe wordt de informatiestroom rond reisbijstand door de outgoing HOGENT studenten ervaren? De outgoing studenten vormen immers een tweede belangrijke schakel in dit onderzoek. Opdat ik deze vraag zou kunnen beantwoorden, moest ik een enquête verspreiden.

Dankzij de hulp van de coördinatoren internationalisering, kon ik mijn doelpubliek aanspreken. Via een namenlijst kon ik de juiste personen bereiken. De enquête werd gepubliceerd via Google Forms en vervolgens via sociale media tot bij de outgoing studenten gebracht.

De enquête circuleerde tussen 17 maart 2019 en 2 mei 2019. Vervolgens heb ik alle gegevens statistisch verwerkt met behulp van het programma Microsoft Excel.

De enquête bestaat uit 7 onderdelen:

- 1 dienstverlening van de coördinatoren internationalisering
- 2 competenties van de coördinatoren internationalisering
- 3 bereikbaarheid van de coördinatoren internationalisering
- 4 informatiestroom rond reisbijstand
- 5 verzekeringen aangeboden door HOGENT
- 6 ervaring van de reisbijstand door de outgoing HOGENT studenten
- 7 algemene beoordeling ten aanzien van de dienst internationalisering

Enkele opmerkingen bij de vragenlijst voor de studenten:

- De naam alsook de leeftijd van de student wordt gevraagd. Dit is louter om een overzicht te krijgen van de bevroegde studenten. Geen enkele naam zal in het onderzoek vermeld worden.
- In totaal hebben 109 studenten de enquête ingevuld. Om de steekproefgrootte van honderd studenten te behouden, heb ik willekeurig honderd antwoorden statistisch verwerkt.
- De vragenlijst is opgedeeld in zeven onderdelen. Per onderdeel worden er een aantal vragen gesteld die over een bepaald onderwerp gaan.
- Er worden hoofdzakelijk gesloten vragen zoals schaalvragen en ja/nee-vragen gesteld. Op het einde van de enquête wordt er één open vraag gesteld waarin de studenten een eventuele opmerking kunnen nalaten.

Hieronder volgt een overzicht per onderdeel van de enquête.

### 5.2.1 Dienstverlening coördinatoren internationalisering

De coördinatoren internationalisering vormen het aanspreekpunt voor de outgoing HOGENT studenten aangezien zij heel dicht bij de opleidingen staan. Binnen de faculteit Bedrijf en Organisatie heeft iedere opleiding één of meerdere coördinator(en). Zo hebben de opleidingen Bedrijfsmanagement en Office Management elk één coördinator.

De rol van de coördinatoren internationalisering bestaat uit het enthousiasmeren en het ondersteunen van de outgoing HOGENT studenten bij een internationale mobiliteit. Een servicegerichte benadering is hierbij noodzakelijk aangezien een buitenlandse studie of stage heel wat voorbereidend werk vereist. De coördinatoren moeten de outgoing HOGENT studenten wegwijzen maken in het internationaliseringsproces.

Voor mijn onderzoek was het interessant om de servicegerichtheid van de coördinatoren internationalisering in kaart te brengen. Hoe wordt de dienstverlening van de coördinatoren internationalisering door de outgoing HOGENT student ervaren? Om deze vraag te kunnen beantwoorden, moest er getoetst worden naar vier aspecten die de kwaliteit van dienstverlening bepalen. De aspecten worden als volgt omschreven:

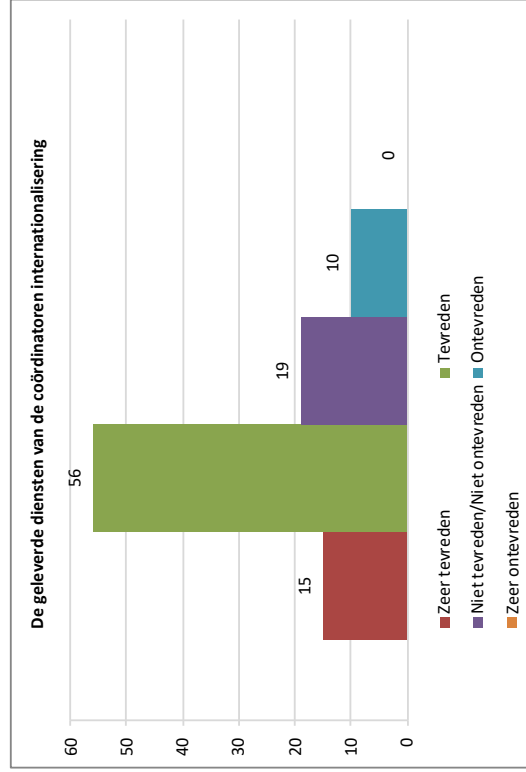
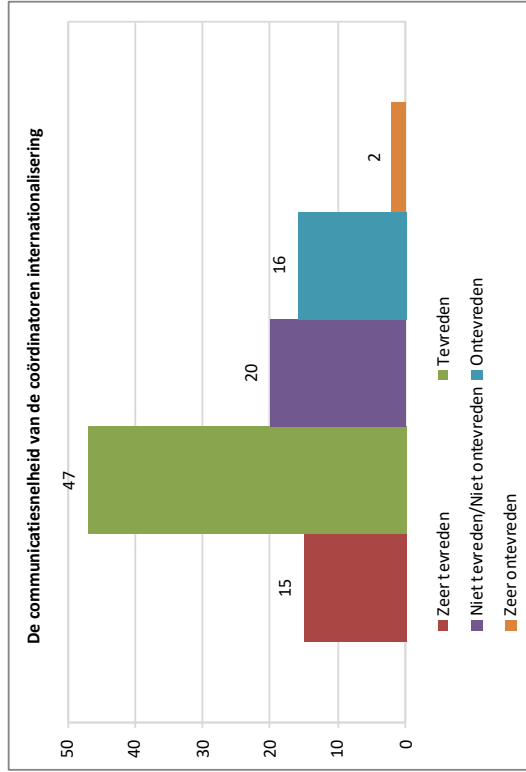
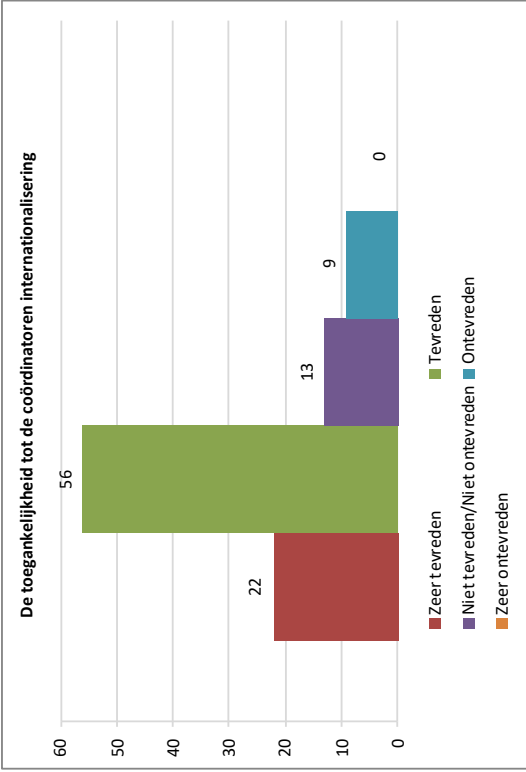
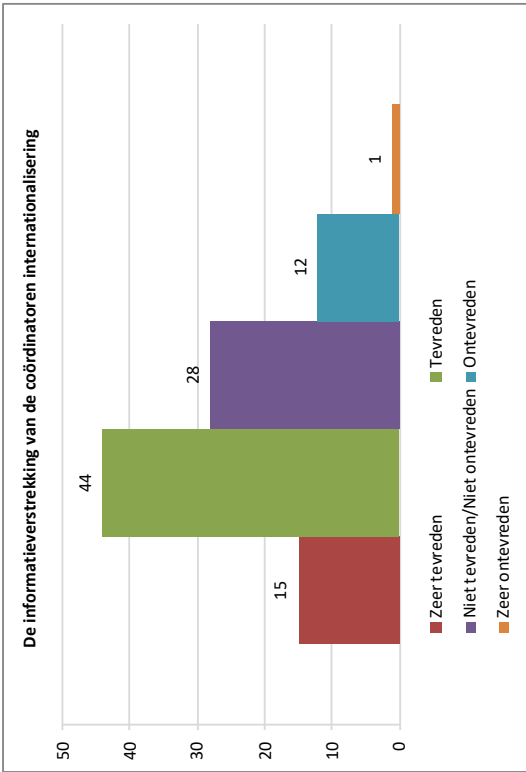
- toegankelijkheid tot de coördinatoren internationalisering
- geleverde diensten van de coördinatoren internationalisering
- communicatiesnelheid van de coördinatoren internationalisering
- informatieverstrekking van de coördinatoren internationalisering

De studenten hebben de servicegerichtheid van de coördinatoren internationalisering beoordeeld aan de hand van schaalvragen gaande van zeer tevreden tot zeer ontevreden.

**Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 1).**

Uit de enquête is gebleken dat de meerderheid van de studenten tevreden of zelfs zeer tevreden is over de servicegerichtheid van de coördinatoren internationalisering. Zo scoren de coördinatoren heel goed bij toegankelijkheid en bij geleverde diensten.

Toch zien we een grote onuitgesproken mening wat de informatieverstrekking door de coördinatoren betreft. Ook de communicatiesnelheid waarmee de coördinatoren internationalisering opereren, kan als een werkpunt beschouwd worden aangezien 18 procent van de studenten aangeeft dat deze niet optimaal is. Dit wil zeggen dat bijna één op de vijf studenten klachten heeft over de communicatiesnelheid. Dit is een aanzienlijk groot aantal en impliceert dat de communicatiesnelheid extra aandacht nodig heeft.



Grafiekenstelsel 1: Dienstverlening coördinatoren internationalisering



### 5.2.2 Competenties coördinatoren internationalisering

Een competentie wordt omschreven als een verzameling van kennis, vaardigheden en attitudes die congruent zijn aan een bepaalde functie (Verso, 2019). Competenties hebben dus betrekking op het functioneren van medewerkers. Het is hierbij belangrijk om op voorhand te bepalen welke competenties er nodig zijn om een bepaalde activiteit te kunnen uitoefenen. Op die manier worden medewerkers met de juiste competenties aangeworven.

Voor mijn onderzoek was het zinvol om naar de competenties van de coördinatoren internationalisering te peilen. Hun functioneren bepaalt immers het imago van de dienst internationalisering op HOGENT. Aangezien zij hoofdzakelijk een ondersteunende functie hebben, moeten zij kundig in het werkveld staan. Dit betekent dat ze juiste informatie omtrent internationalisering moeten kunnen overbrengen naar de outgoing HOGENT studenten. Daarnaast moeten ze over een aantal soft skills zoals empathie en hulpvaardigheid beschikken. Deze competenties zorgen ervoor dat de communicatie met de outgoing HOGENT studenten effectiever verloopt. Tot slot moeten de coördinatoren internationalisering ook in staat zijn om problemen of moeilijkheden binnen een bepaalde tijdslimiet te verhelpen.

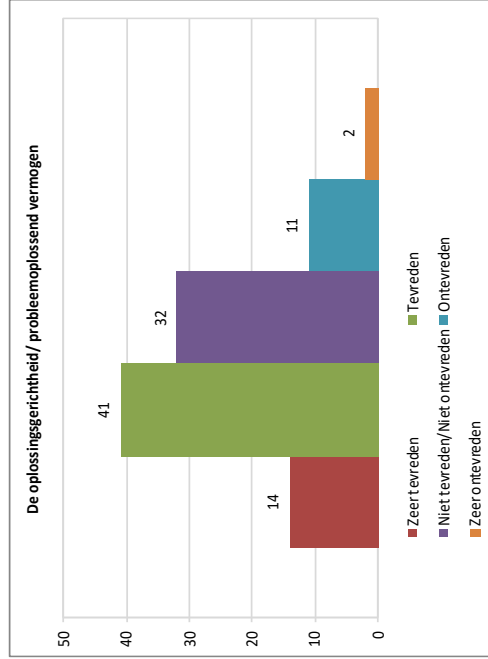
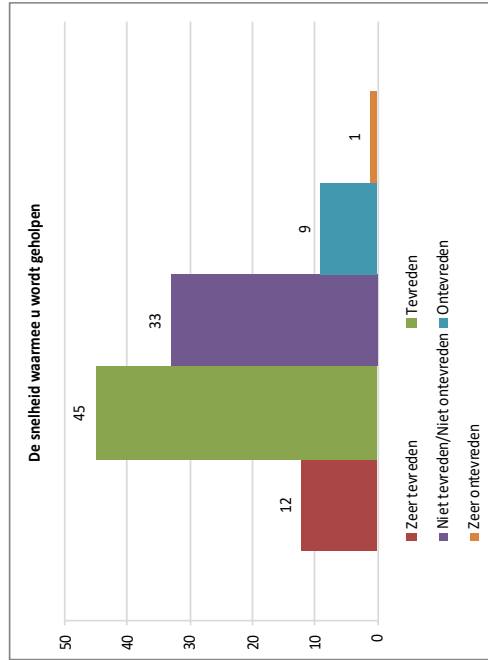
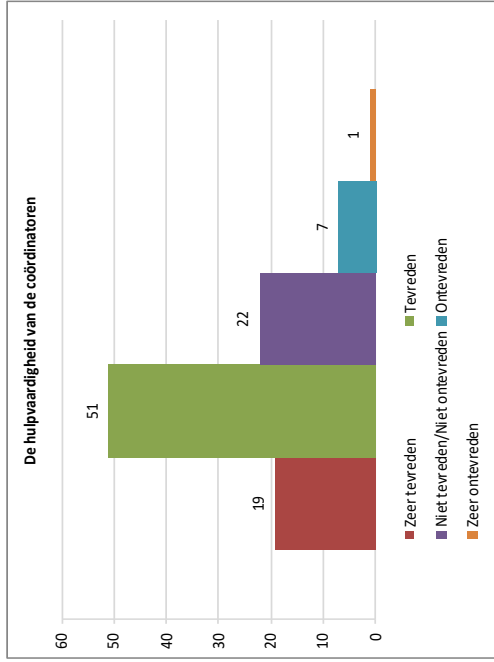
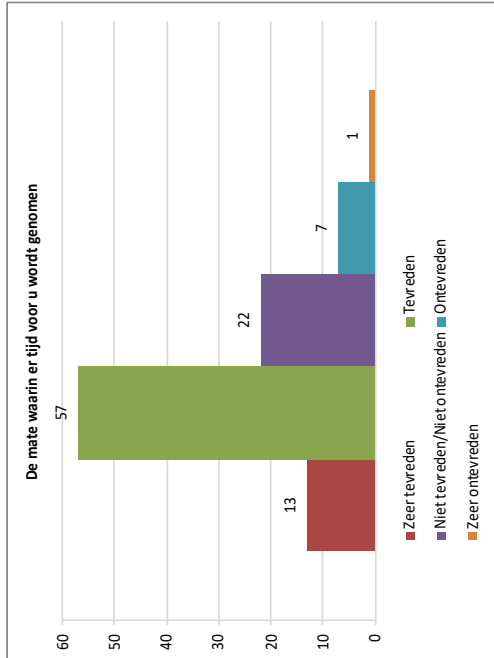
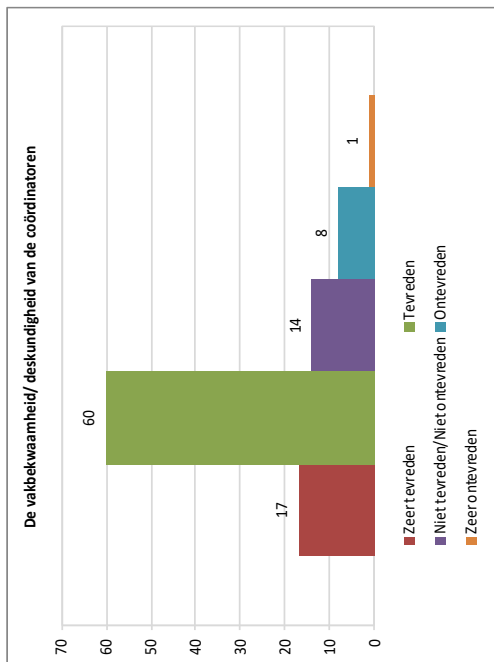
De outgoing HOGENT studenten vormden de ideale maatstaf om deze competenties aan te toetsen. Hieronder volgen nog eens kort de vijf competenties die het functioneren van een coördinator internationalisering beïnvloeden:

- de vakbekwaamheid/kundigheid van de coördinatoren
- de mate waarin de coördinatoren tijd nemen voor de student
- de hulpvaardigheid van de coördinatoren
- de snelheid waarmee de coördinatoren de student helpen
- de oplossingsgerichtheid/probleemoplossend vermogen van de coördinatoren

#### **Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 2).**

De grafieken tonen aan dat de coördinatoren internationalisering zeer kundig in het werkveld staan. Zo blijkt dat 77 procent van de ondervraagde studenten tevreden of zelfs zeer tevreden is over de vakbekwaamheid/deskundigheid van de coördinatoren. De meeste studenten geven daarnaast aan dat de coördinatoren internationalisering voldoende tijd nemen om hen te begeleiden en te ondersteunen. Bovendien zijn de coördinatoren steeds bereid hulp te bieden waardoor ze bij hulpvaardigheid hoog scoren.

Wanneer er gevraagd wordt naar de snelheid waarmee de coördinatoren internationalisering de studenten helpen, onthoudt 33 procent van de bevroegde studenten zich van een mening. Dezelfde trend is waarneembaar wanneer er naar de oplossingsgerichtheid/het probleemoplossend vermogen van de coördinatoren internationalisering wordt gevraagd. Een onuitgesproken mening beschouw ik als een werkpunt aangezien er geen tevredenheid wordt uitgedrukt.



Grafiekstelsel 2: Competenties coördinatoren internationalisering

### 5.2.3 Bereikbaarheid coördinatoren internationalisering

Outgoing HOGENT studenten moeten steeds bij de coördinatoren internationalisering terecht kunnen voor inlichtingen en informatie. Zoals eerder al vermeld, heeft iedere opleiding binnen de faculteit Bedrijf en Organisatie één of meerdere coördinator(en) internationalisering. Afhankelijk van de grootte van de opleiding, worden er meer of minder coördinatoren ingeschakeld.

Aangezien de coördinatoren internationalisering het contactpunt vormen voor de outgoing HOGENT studenten, moeten ze gemakkelijk bereikbaar zijn. Bereikbaarheid kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Eerst en vooral is er de bereikbaarheid via e-mail of telefoon. Goed mail- en telefoonverkeer dragen immers bij tot de algemene tevredenheid van de outgoing HOGENT studenten. Bereikbaarheid kan tevens betrekking hebben op de transparantie van de interne organisatie. Het moet voor de outgoing HOGENT studenten duidelijk zijn waar ze moeten zijn voor hun vragen en bekommernissen. Ten slotte kan bereikbaarheid ook duiden op de aanwezigheid van de nodige informatie. De bereikbaarheid van de coördinatoren internationalisering is optimaal wanneer er rekening wordt gehouden met deze drie interpretaties van bereikbaarheid.

Om de bereikbaarheid van de coördinatoren internationalisering in kaart te brengen, moet er dus gekeken worden naar:

- de bereikbaarheid via e-mail/telefoon
- de transparantie van de interne organisatie
- de aanwezigheid van de nodige informatie

Een slechte bereikbaarheid leidt steeds tot een ineffektieve bedrijfsvoering. Het vormt één van de belangrijkste aspecten die kwaliteit bepaalt.

#### **Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 3).**

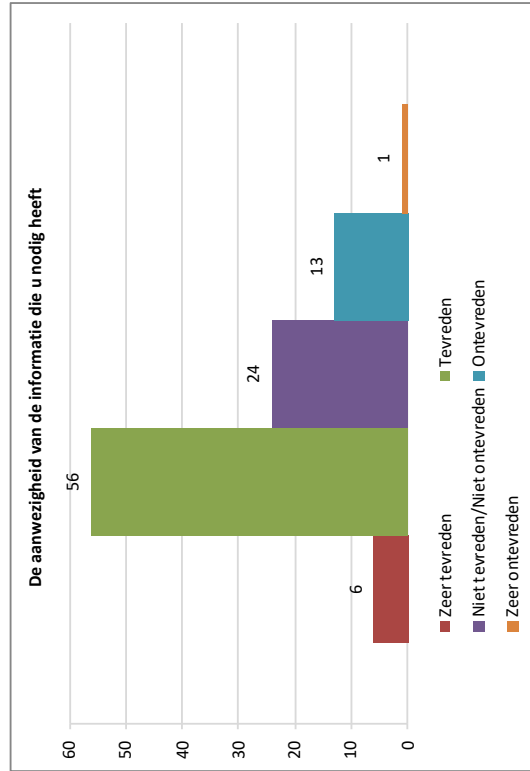
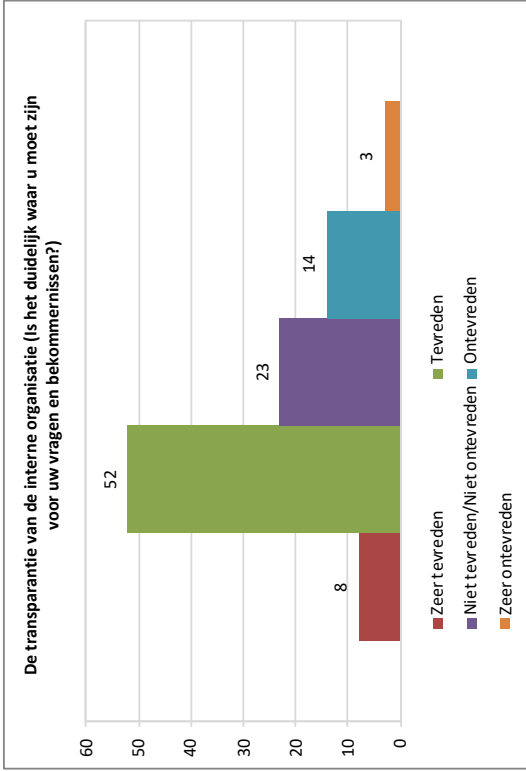
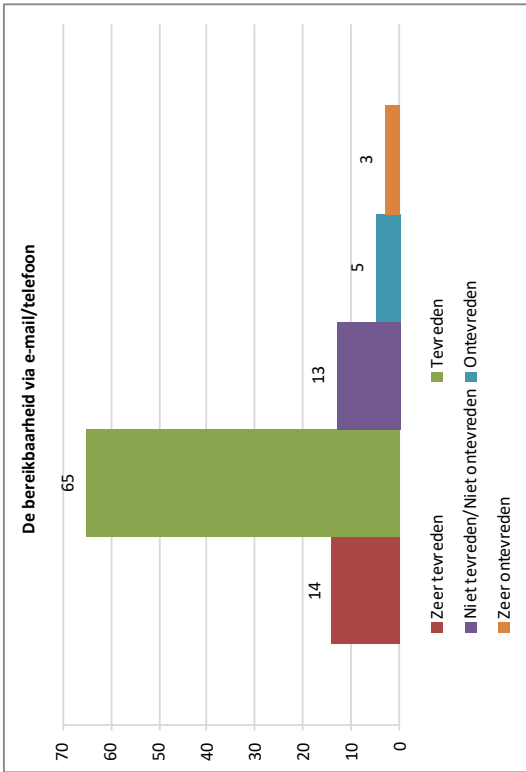
Uit de grafieken is een goede bereikbaarheid af te leiden. Net geen tachtig procent geeft aan dat de bereikbaarheid via e-mail of telefoon goed tot zelfs zeer goed is. Desondanks is er toch een bepaalde ontevredenheid waarneembaar. Acht procent van de bevroegde studenten laat een negatieve beoordeling na.

Het merendeel, namelijk zestig procent, van de bevroegde studenten geeft aan dat het duidelijk is waar ze moeten zijn voor hun vragen of bekommernissen. De andere veertig procent heeft geen mening of is (zeer) ontevreden wat de transparantie van de interne organisatie betreft. Dit hoge percentage benadrukt het belang om de interne organisatie transparanter te organiseren.

De studenten moesten tot slot ook de aanwezigheid van de nodige informatie beoordelen. Dit is de informatie die nodig is om een buitenlandse studie of stage praktisch te regelen en te organiseren. Er wordt opnieuw een grote tevredenheid vastgesteld. Een kleine veertig procent onthoudt zich echter van een mening of laat een negatieve beoordeling na. De volgende opmerkingen verduidelijken dit percentage:

*“Ik had de indruk dat er te veel documenten waren met informatie, want wanneer ik iets wou opzoeken, vond ik het niet direct terug tussen al de documenten die we kregen. Een overzicht van wat onder welke map staat op Chamilo had wel handig kunnen zijn.”*

*“Het was soms moeilijk om de juiste informatie te krijgen en je moest deels zelf informatie opzoeken.”*



Grafiekenset 3: Bereikbaarheid coördinatoren internationalisering

#### 5.2.4 Informatiestroom rond reisbijstand

Outgoing studenten zijn door HOGENT verzekerd als ze naar het buitenland gaan om te studeren of om stage te lopen. Toch zijn heel wat studenten hiervan niet op de hoogte. Ze gaan dikwijls onnodig extra verzekeringen aan. Daarnaast weten ze vaak ook niet wat ze moeten doen als ze in het buitenland ziek worden, een ongeval tegenkomen, bestolen worden enzovoort.

De coördinatoren internationalisering hebben aangegeven dat de informatiestroom rond reisbijstand al enige tijd gebrekkig verloopt. Het is dus belangrijk om een manier te vinden om die informatiestroom te optimaliseren. Hiervoor is het noodzakelijk om de beleving van de informatiestroom door de outgoing studenten te analyseren. De beleving van de informatiestroom wordt getoetst aan de hand van vijf factoren:

- de duidelijkheid van de informatie
- de aantrekkelijkheid/overzichtelijkheid van de informatie
- de volledigheid van de informatie
- de mate waarin de student op de hoogte wordt gehouden van nieuwe ontwikkelingen tijdens het internationaliseringsproces
- de hoeveelheid informatie die HOGENT aanbiedt

#### **Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 4).**

Van de bevroagde studenten heeft 64 procent een uitgesproken positieve mening over de duidelijkheid van de informatie die HOGENT verstrekt omtrent reisbijstand. De overige 36 procent onthoudt zich van een mening of is (zeer) ontevreden. Aangezien een relatief grote groep de duidelijkheid van de informatie in twijfel trekt, moet er een doorlichting van de aanwezige informatie gebeuren.

Wat de aantrekkelijkheid en de overzichtelijkheid van de aangeboden informatie betreft, is er een kleine daling van de tevredenheid waarneembaar. Zo geeft 55 procent duidelijk aan dat de informatie aantrekkelijk en overzichtelijk is. De andere 45 procent is eerder neutraal of ontevreden over de visuele aantrekkelijkheid. Dit is een hoog percentage en daarom beschouw ik de aantrekkelijkheid als een aandachtspunt. Er moet een attractievere manier van informatieverstrekking ontwikkeld worden.

De dalende trend is tevens te zien bij het aspect die de volledigheid van de informatie bespreekt. Hier kan een duidelijk fifty-fifty onderscheid gemaakt worden:

- Vijftig procent van de bevroagde studenten is tevreden of zelfs zeer tevreden over de volledigheid van de aangeboden informatie rond reisbijstand.
- Vijftig procent heeft geen mening of is (zeer) ontevreden over de volledigheid van de aangeboden informatie rond reisbijstand.

Uit verschillende opmerkingen heb ik kunnen afleiden dat sommige studenten de vraag niet goed gelezen of geïnterpreteerd hebben. Veel studenten geven aan dat er een tekort is aan informatie omtrent het Erasmus+ programma en de beursmogelijkheden. Ze zeggen echter niets over de volledigheid van de informatie rond reisbijstand. De volgende opmerkingen staven de verkeerde interpretatie:

*“Meer info geven over Erasmus. Heb hier zelf naar geïnformeerd.”*

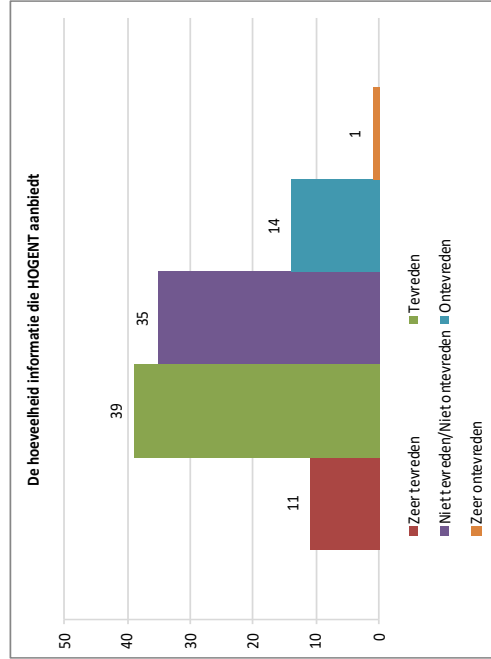
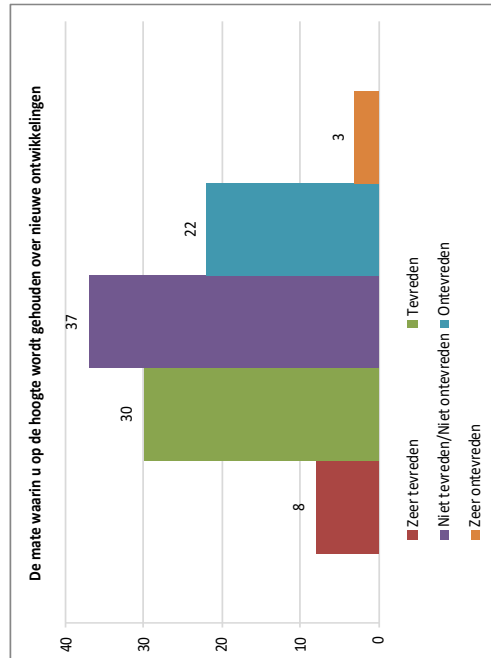
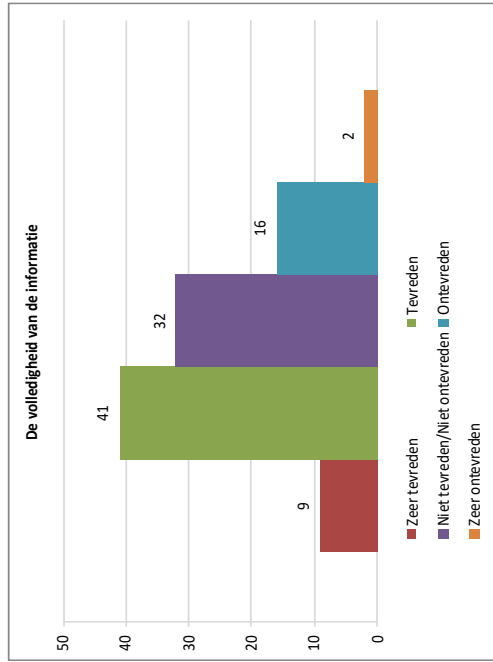
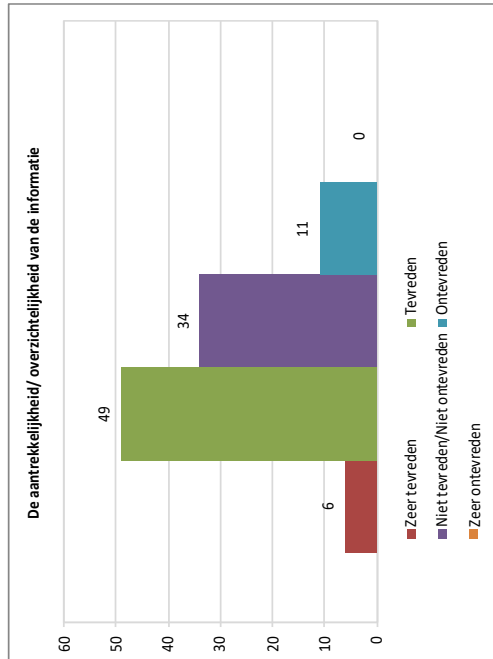
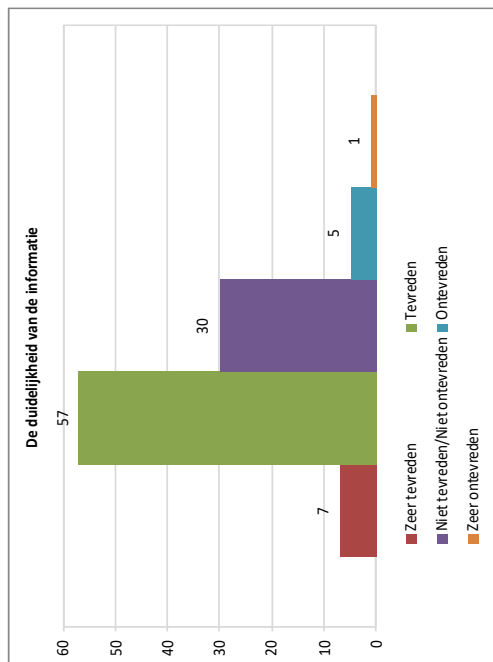
*“Onduidelijk over Erasmus beurs buiten Europa. Ik hoorde van andere hogescholen dat zij toch in aanmerking kwamen voor een beurs, maar daarvoor extra aanvragen moesten doen. Over de beursmogelijkheden buiten Europa was de communicatie gebrekkig”*

Er is een opvallend gegeven waarneembaar in de grafiek die iets zegt over de mate waarin de studenten op de hoogte worden gehouden van nieuwe ontwikkelingen tijdens het internationaliseringsproces. Een outgoing HOGENT student moet immers verschillende stappen ondernemen voor, tijdens en na de buitenlandse mobiliteit. 37 procent van de studenten is niet tevreden of niet ontevreden over de mate waarin ze op de hoogte worden gehouden van het internationaliseringsproces. 25 procent is echter wel ontevreden of zelfs zeer ontevreden. Dit resulteert in een meerderheid van 62 procent die niets positiefs kan zeggen over de mate waarin de studenten up-to-date worden gehouden over nieuwe ontwikkelingen tijdens het internationaliseringsproces.

Tot slot is er opnieuw een duidelijke verdeeldheid te zien in de grafiek waarin de hoeveelheid informatie rond reisbijstand besproken wordt. Slechts één op de twee studenten is (zeer) tevreden over de aangeboden hoeveelheid informatie. Studenten geven aan dat er te veel informatie op het online leerplatform *Chamilo* staat waardoor het onduidelijk wordt welke documenten relevant zijn en welke niet. De volgende opmerkingen werden nagelaten:

*“Ik had wel de indruk dat er te veel documenten waren met informatie, want wanneer ik iets wou opzoeken, vond ik het niet direct terug tussen al de documenten die we kregen.”*

*“De hoeveelheid informatie die de Hogeschool Gent via de email verstrekt is zo groot dat ik de e-mails nauwelijks meer lees. Ik krijg bijzonder veel e-mails in mijn inbox die niet voor mij van toepassing zijn en daardoor lees ik de e-mails die wel belangrijk zijn vaak te laat.”*



Grafiekstelsel 4: Informatiestroom rond reisbijstand

### 5.2.5 Verzekeringen aangeboden door HOGENT

HOGENT voorziet naast de standaard schoolverzekering, ook een reisbijstandsverzekering voor de outgoing studenten. Deze verzekering biedt een grotere dekking dan de standaard schoolverzekering. HOGENT heeft een globale reisbijstandsverzekering afgesloten bij Chubb European Group Limited. Hoewel de verzekering enkel bijstand van personen voorziet, is de dekking ruim genoeg. Het doel van deze verzekering is dat de outgoing HOGENT student geen onnodige kosten moet maken voor noodzakelijke zorg of andere hulp in het buitenland.

Aangezien de Chubb reisbijstandsverzekering een centrale en algemene verzekering is, wordt de informatie omtrent de reisbijstand verspreid vanuit het centrale orgaan International Office. De informatie rond reisbijstand is bijgevolg terug te vinden op het online leerplatform *Chamilo* in de cursus *International Office*.

Voor mijn onderzoek leek het mij interessant om na te gaan of de outgoing studenten effectief op de hoogte zijn van de voorzieningen die HOGENT aanbiedt. Daarnaast wilde ik de kennis over de reisbijstandsverzekering testen. Ik heb hiervoor de outgoing HOGENT studenten enkele inhoudelijke elementen van de Chubb reisbijstandsverzekering voorgelegd. De studenten moesten aan de hand van ja/nee-vragen aangeven of de stelling juist of fout was. Een laatste belangrijk aspect dat ik wilde onderzoeken, was of de outgoing studenten de Chubb Assistance Card bij zich hadden tijdens de buitenlandse mobiliteit. Deze kaart is noodzakelijk wanneer er nood zou zijn aan reisbijstand.

De vragen die de studenten moesten beantwoorden aangaande de verzekeringen aangeboden door HOGENT, werden als volgt geformuleerd:

- Bent u op de hoogte van de voorzieningen zoals de school- en reisbijstandsverzekering die HOGENT ter beschikking stelt voor outgoing studenten?
- Bent u in de volgende gevallen verzekerd: ja of nee? (De antwoorden op deze stellingen zijn terug te vinden in bijlage 2.)
  - Tandheelkundige behandeling op grond van acute medische noodzaak.
  - Ziekte als gevolg van insectenbeet of –steek zoals malaria, vlektyfus, pest.
  - De extra gemaakte reis- en verblijfskosten in geval van overlijden of van een in levensgevaar verkerend niet-meereizend familielid (partner, kind, ouder, broer, zuster, grootouder of kleinkind).
  - Verlies of diefstal van paspoorten, visa, reisbiljetten, bank- of kredietkaarten, rijbewijzen, inschrijvingsbewijs enzovoort.
  - Ziekenhuisopname ten gevolge van het innemen van medicijnen, drugs, verdovingsmiddelen en alcohol.
  - Diefstal van munten, bankbiljetten.
  - Verlies van bagage geregistreerd bij de vervoersmaatschappij(en).
  - Ernstige schade aan het verblijfsadres of het studie-/stageadres, waardoor de geplande studiereis/stage niet langer kan doorgaan.
  - Gemaakte kosten voor medicijnen zonder voorschrift.
- Had u tijdens uw studie/stage in het buitenland de “Chubb Assistance Card” bij?

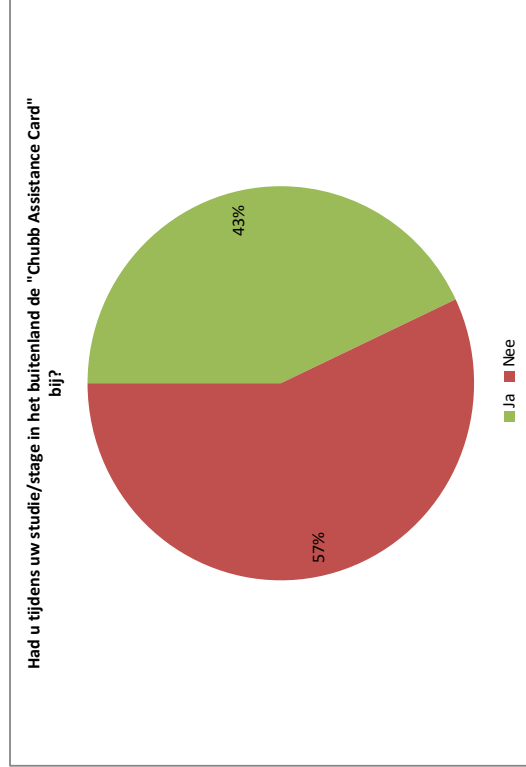
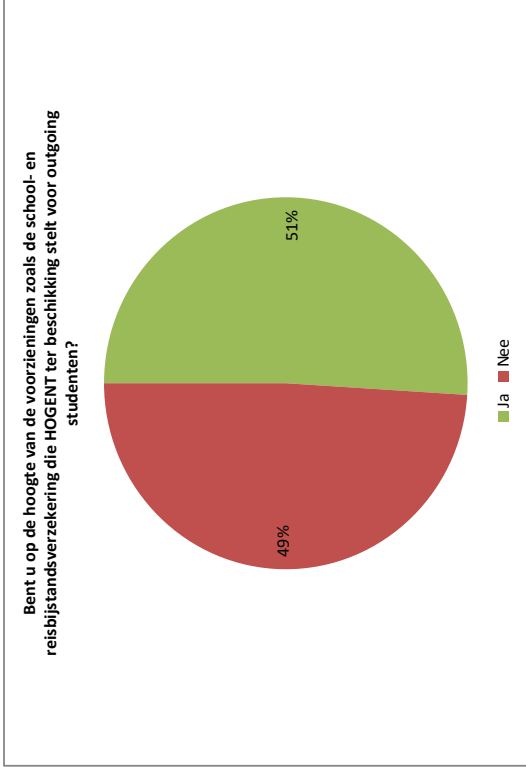
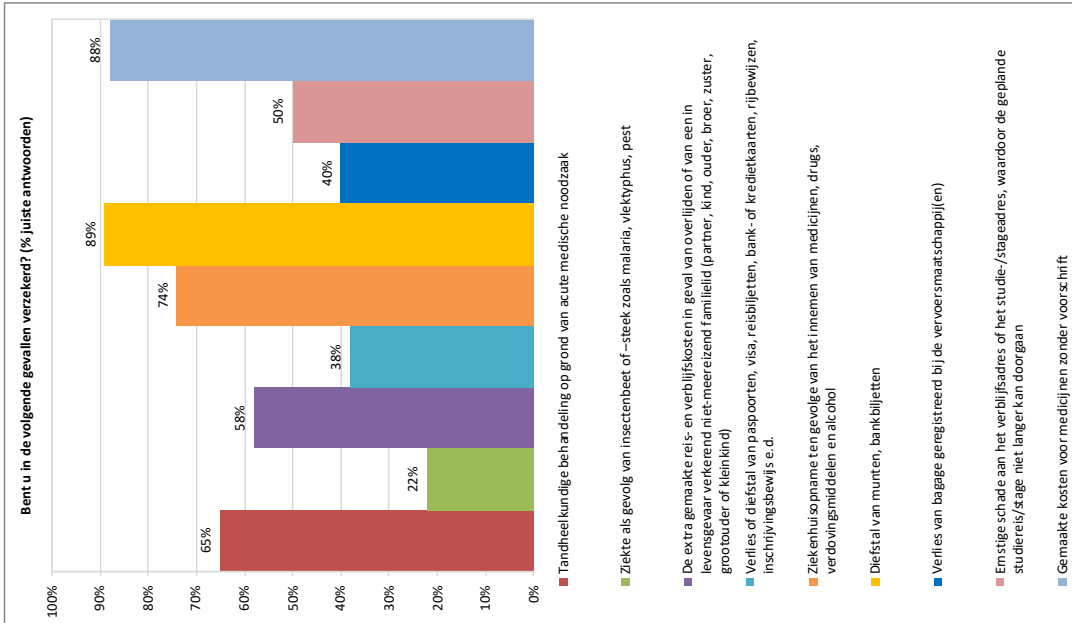


**Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 5).**

Net geen vijftig procent van de bevroagde studenten geeft aan dat ze niet op de hoogte zijn van de voorzieningen die HOGENT aanbiedt bij een buitenlandse mobiliteit. Dit wil zeggen dat één op de twee outgoing HOGENT studenten niet weet dat ze tijdens de buitenlandse studie of stage gedekt zijn door de Chubb reisbijstandsverzekering.

Uit de inhoudelijke bevraging is tevens gebleken dat de studenten onvoldoende geïnformeerd zijn over de reisbijstandsverzekering. Gemiddeld 58 procent van de bevroagde studenten kon de stellingen correct beantwoorden. Dit aantal is veel te klein en bevestigt het kleine percentage van studenten die op de hoogte zijn van de reisbijstandsverzekering.

Een ander belangrijk aspect dat duidelijk wordt, is dat de meerderheid van de bevroagde studenten, met name 57 procent, de Chubb Assistance Card niet bij zich had tijdens de buitenlandse mobiliteit. Dit percentage is ontoelaatbaar hoog aangezien de Chubb Assistance Card een belangrijk document is voor het verkrijgen van reisbijstand.



Grafiekstelsel 5: Verzekeringen aangeboden door HOGENT

## 5.2.6 Reisbijstand ervaren door outgoing HOGENT studenten

Reisbijstand is tijdens een buitenlandse studie of stage onmisbaar. Iedereen kan betrokken raken bij een ongeval, iedereen kan ziek worden, iedereen kan het slachtoffer worden van diefstal enzovoort. In eigen land kan de outgoing student steeds rekenen op hulp en steun uit de dichte omgeving. In het buitenland is dat net iets moeilijker en moet de student zichzelf uit de nood kunnen helpen.

De reisbijstandsverzekering die HOGENT aanbiedt, zorgt voor een ruime dekking van de outgoing student. De globale reisbijstandsverzekering zorgt voor o.a. (Hogeschool Gent, z.d.):

- bijstand van personen tijdens een buitenlandse mobiliteit
- een tegemoetkoming in de medische kosten
- een uitkering bij overlijden of blijvende invaliditeit
- een verzekering voor bagage
- een verzekering voor inboedel bij een verblijf van lange duur
- een verzekering voor huuraansprakelijkheid van de accommodatie
- een verzekering voor burgerlijke aansprakelijkheid in de privésfeer

HOGENT wil met deze reisbijstandsverzekering de outgoing student beschermen tegen onnodige hoge kosten voor medische zorg of andere bijstand. Opdat de bescherming door HOGENT effectief zou zijn, moeten de outgoing studenten op de hoogte gebracht worden van de reisbijstandsverzekering.

Voor mijn onderzoek vond ik het belangrijk om na te gaan hoe de reisbijstand door de outgoing HOGENT studenten ervaren wordt. Bovendien wilde ik te weten komen hoe vaak de studenten terugvallen op de reisbijstandsverzekering die HOGENT aanbiedt. Deze twee aspecten geven immers een beeld van de effectiviteit van de informatiestroom rond reisbijstand.

Om de ervaringen van de studenten in kaart te brengen, heb ik onderstaande vragen gesteld:

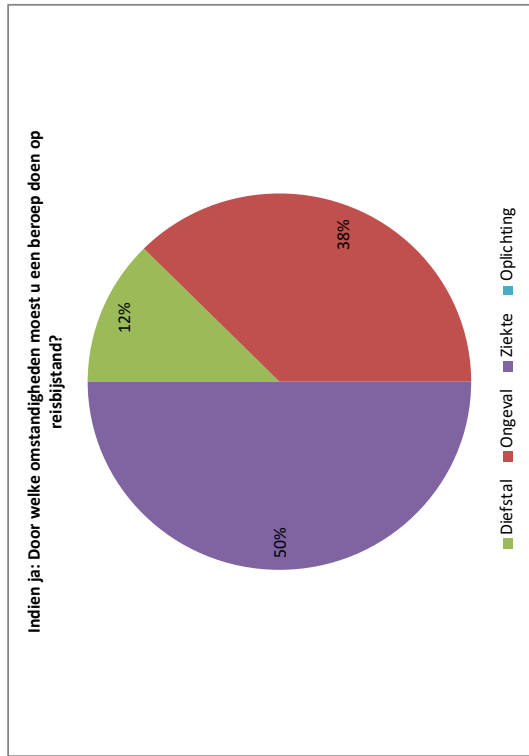
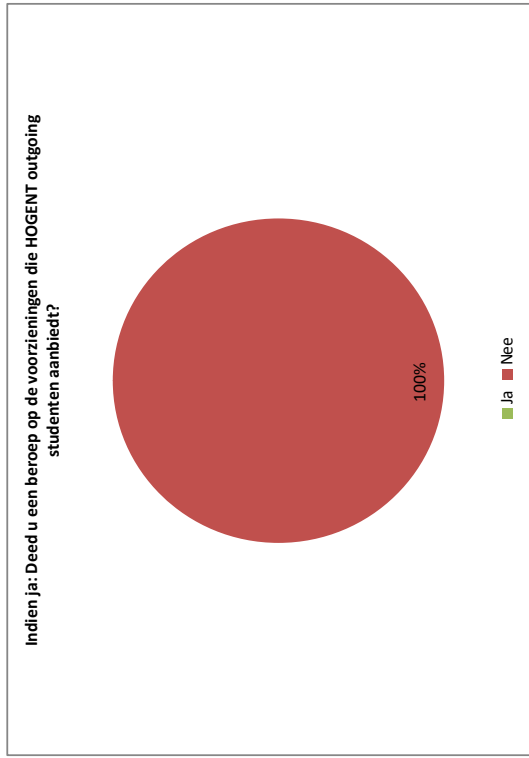
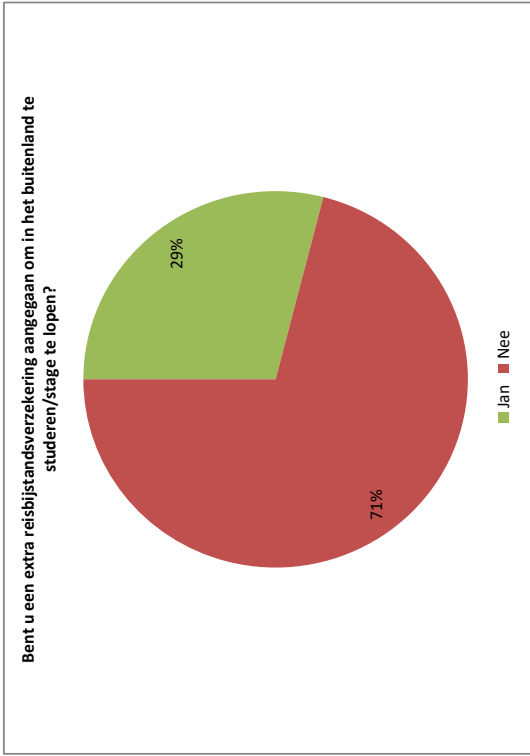
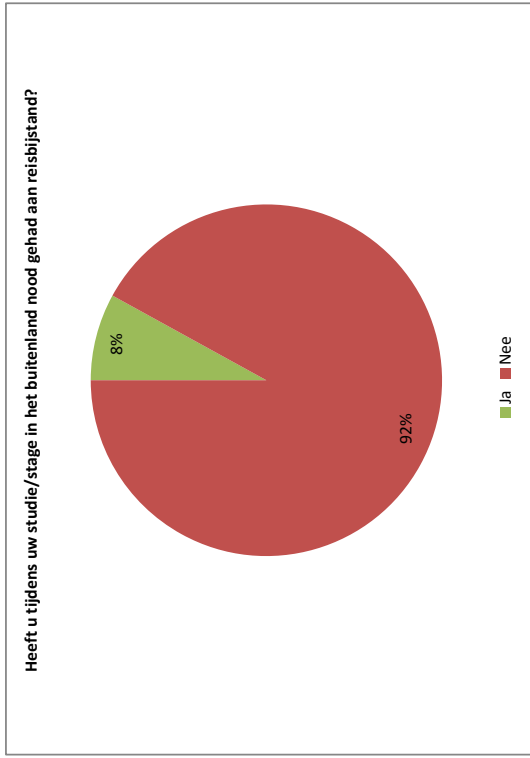
- Bent u een extra reisbijstandsverzekering aangegaan om in het buitenland te studeren of stage te lopen?
- Heeft u tijdens uw studie of stage in het buitenland nood gehad aan reisbijstand?
  - Indien ja: Door welke omstandigheden moest u een beroep doen op reisbijstand?
  - Indien ja: Deed u een beroep op de voorzieningen die HOGENT outgoing studenten aanbiedt?
  - Indien ja: Hoe zou u de kwaliteit beoordelen van de geleverde reisbijstand door HOGENT?
  - Indien ja: Was u tevreden met de outcome van de reisbijstand door HOGENT?

### **Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 6).**

Uit mijn onderzoek is gebleken dat bijna één op de drie outgoing HOGENT studenten een extra reisbijstandsverzekering aangaat om in het buitenland te studeren of stage te lopen. Dit is een aanzienlijk groot aantal maar toont echter aan dat de jongeren hun verantwoordelijkheden willen opnemen.

Slechts acht procent van de bevroegde studenten heeft effectief nood gehad aan reisbijstand tijdens de buitenlandse mobiliteit. De redenen waarom de outgoing studenten een beroep doen op reisbijstand variëren. Ziekte is de voornaamste reden, gevolgd door ongeval en diefstal.

De vragenlijst heeft een merkwaardig gegeven aan het licht gebracht: de outgoing HOGENT studenten die reisbijstand nodig hadden, hebben geen beroep gedaan op de voorzieningen die HOGENT aanbiedt. Dit toont duidelijk aan dat de studenten onvoldoende op de hoogte zijn van de reisbijstandsverzekering. De kwaliteit alsook de outcome van de geleverde reisbijstand door HOGENT kan bijgevolg niet beoordeeld worden.



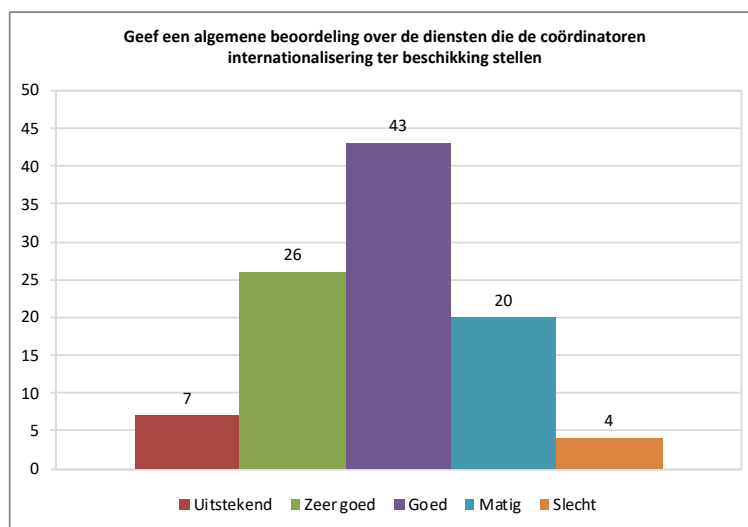
Grafiekenstelsel 6: Reisbijstand ervaren door outgoing HOGENT studenten

### 5.2.7 Algemene beoordeling dienst internationalisering

De outgoing HOGENT studenten moesten op het einde van de enquête een algemene beoordeling geven over de diensten die de coördinatoren internationalisering ter beschikking stellen. Deze beoordeling schetst een beeld van de totaalervaring die de outgoing studenten hebben. Daarnaast kregen de studenten de kans om een opmerking na te laten.

**Hieronder volgen de resultaten uit de vragenlijst (zie grafiekenstelsel 7 + bijlage 3).**

Over het algemeen zijn de outgoing HOGENT studenten tevreden over de dienst internationalisering. 76 procent laat een positieve beoordeling na. 24 procent is echter ontevreden.



Grafiekenstelsel 7: Algemene beoordeling dienst internationalisering

In totaal zijn er 26 outgoing HOGENT studenten die een opmerking hebben nagelaten. De opmerkingen zijn niet altijd relevant voor mijn onderzoek, maar kunnen wel interessant zijn voor andere researches. Uit de nagelaten opmerkingen kan ik volgende bevindingen concluderen.

- 23 procent van de bevroagde studenten laat een positieve reactie na en is tevreden over de werking van de dienst internationalisering.
- 27 procent van de bevroagde studenten laat een opmerking na over communicatie. De outgoing HOGENT studenten vinden de communicatie gebrekkig en te traag.
- 8 procent van de bevroagde studenten geeft een opmerking over de hoeveelheid informatie die de dienst internationalisering aanbiedt. Ze vinden de informatiestroom rond internationalisering in het algemeen te groot.
- 15 procent van de bevroagde studenten geeft aan dat ze moeilijkheden hadden met de informatiestroom rond reisbijstand.
- De overige 27 procent laat een opmerking na die niet relevant is voor mijn onderzoek.

## 6 Discussie

In dit hoofdstuk worden de resultaten uit hoofdstuk 5 besproken. Dankzij de literatuurstudie kunnen de resultaten geïnterpreteerd worden.

### 6.1 Huidige informatiestroom rond reisbijstand

Mijn onderzoek heeft aangetoond dat de informatiestroom rond reisbijstand niet optimaal verloopt. Als gevolg hiervan doen outgoing HOGENT studenten die nood hebben aan reisbijstand tijdens een buitenlandse studie of stage, geen beroep op de reisbijstand die HOGENT aanbiedt. De slechte informatiestroom maakt de reisbijstand bijgevolg ineffectief.

#### 6.1.1 Organisatie informatiestroom rond reisbijstand

De huidige informatiestroom rond reisbijstand kan vanuit twee standpunten besproken worden. Zo is er enerzijds de dienst internationalisering van HOGENT die de informatie aanbiedt en anderzijds de outgoing HOGENT student die de informatie ontvangt.

#### A Dienst internationalisering van HOGENT (zender)

Deze paragraaf geeft een antwoord op deelvraag 1: *Hoe verloopt de huidige informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand?*

De informatie rond reisbijstand wordt door het centrale orgaan *International Office* aangeboden. *International Office* valt onder directieonderwijs waardoor de instantie ver van de studenten staat. *International Office* wordt centraal aangestuurd door het Nationaal Agentschap voor Erasmus+ en is verantwoordelijk voor de uitvoering van het Vlaamse internationaliseringsbeleid binnen HOGENT. Vlaanderen heeft een actieplan voor buitenlandse mobiliteit opgesteld om de Europese norm, waarbij twintig procent van de studenten tegen 2020 een buitenlandse ervaring moet hebben, te bereiken. *International Office* moet dus onrechtstreeks bijdragen aan de Europese internationaliseringsdoelstelling.

Opdat *International Office* in deze opzet zou slagen, moeten ze HOGENT studenten overtuigen en motiveren om naar het buitenland te gaan voor studie of stage. Hiervoor kan *International Office* rekenen op de hulp van de coördinatoren internationalisering. De coördinatoren internationalisering vertalen immers het internationaliseringsbeleid van HOGENT op het niveau van de opleidingen waardoor ze heel dicht bij de studenten staan. Aangezien de coördinatoren internationalisering nauw samenwerken met de outgoing HOGENT studenten, zou er verwacht worden dat de informatie omtrent reisbijstand door hen verspreid wordt. Dit is echter niet het geval. De informatie rond reisbijstand wordt onpersoonlijk via het online leerplatform *Chamilo* aangeboden en is terug te vinden in de cursus van *International Office*. Dit is een algemene cursus die volgende onderdelen bevat:

- beurzen
- paspoort en visum
- verzekeringen
- praktische informatie
- opleidingsspecifieke informatie
- contact

Voor mijn onderzoek is het interessant om het onderdeel 'Verzekeringen' te bespreken. Binnen dit onderdeel wordt er een overzicht gegeven van alle documenten die deel uitmaken van de informatiestroom rond reisbijstand. Hoewel het overzicht een duidelijk idee geeft van de aanwezige informatie, verloopt de informatieverstrekking niet zoals het zou moeten. Dit komt omdat een overzicht een selectieve houding veroorzaakt: studenten openen enkel de documenten die volgens hen belangrijk zijn. Dit maakt dat belangrijke informatie gemakkelijk over het hoofd kan worden gezien. De inhoud van de documenten wordt besproken in hoofdstuk 6.2.



Beurzen	Paspoort en visum	Verzekeringen	Praktische informatie
Agro- en biotechnologie	Bedrijfsmanagement	Biomedische laboratorium technologie	Chemie
Elektromechanica	Ergotherapie	Houttechnologie	Logopedie en audiologie
Mode- en textieltechnologie	Office management	Onderwijs: Kleuter- en lager onderwijs	Onderwijs: Secundair onderwijs
Orthopedagogie	Retailmanagement	Sociaal werk	Toegepaste informatica
Vastgoed	Verpleegkunde	Voedings- en dieetkunde	CONTACT

Figuur 3: Cursus International Office – Overzicht (Chamilo, 2019)

	Titel	Beschrijving	Gepubliceerd	Gewijzigd	Gepubliceerd door	Gepubliceerd voor
	HOGENT reisbijstandsverzekering CHUBB - Verzekeringskaart	Kaartje met telefoonnummer verzekering; meenemen in je portefeuille	21/03/2019 om 11:06	09/05/2019 om 12:48	DE BAETS Marian	Iedereen
	Aanvullende verzekeringsinfo voor Verenigde Staten	-	06/02/2018 om 16:45	06/02/2018 om 16:45	VANHEEL Sarah	Iedereen
	Overzicht verzekeringen voor studenten in het buitenland (binnen Europa).	Overzicht van de verzekeringen die HoGent biedt voor studie/stage binnen Europa.	23/01/2017 om 16:46	09/05/2019 om 12:47	DE BAETS Marian	Iedereen
	Overzicht verzekeringen voor studenten in het buitenland (buiten Europa).	Overzicht van de verzekeringen die HOGENT biedt voor studie/stage buiten Europa.	16/06/2017 om 09:01	10/05/2019 om 10:37	STEEGMANS Dorien	Iedereen
	HOGENT reisbijstandsverzekering CHUBB - overzicht	Beknopte informatie over de reisbijstandspolis CHUBB	21/03/2019 om 11:22	09/05/2019 om 12:03	DE BAETS Marian	Iedereen
	Ethias schoolverzekering	Volledige verzekeringspolis Ethias	07/07/2016 om 10:17	07/07/2016 om 10:17	MERCXX Marieke	Iedereen
	Ethias arbeidsongevallenverzekering stagiairs	Volledige polis Ethias arbeidsongevallen	07/07/2016 om 10:26	07/07/2016 om 10:20	MERCXX Marieke	Iedereen
	Checklist documenten Studie of stage binnen Europa	-	16/06/2017 om 14:25	16/06/2017 om 14:24	DE BAETS Marian	Iedereen
	HoGent reisbijstandsverzekering CHUBB - algemene voorwaarden (Nederlands)	Volledige verzekeringspolis CHUBB - Student Insurance Program (Nederlands)	21/02/2017 om 16:33	04/10/2017 om 11:08	STEEGMANS Dorien	Iedereen
	HoGent reisbijstandsverzekering CHUBB - algemene voorwaarden (Engels)	Volledige polis reisbijstand (Engels)	21/02/2017 om 16:36	04/10/2017 om 11:08	STEEGMANS Dorien	Iedereen
	Aangifteformulier CHUBB - Student Insurance Program	-	16/06/2017 om 08:50	04/10/2017 om 11:09	STEEGMANS Dorien	Iedereen

Figuur 4: Cursus International Office - Verzekeringen (Chamilo, 2019)

## B Outgoing HOGENT student (ontvanger)

Deze paragraaf geeft een antwoord op deelvraag 2: *Hoe wordt de informatiestroom rond reisbijstand door de outgoing HOGENT student ervaren?*

De informatie rond reisbijstand moet tot bij de outgoing HOGENT student geraken. Het is belangrijk dat de outgoing student zich bewust is van hoe hij verzekerd is door HOGENT omwille van twee redenen:

- 1 De outgoing HOGENT student voorkomt dat hij onnodig extra kosten maakt voor bijkomende verzekeringen.
- 2 De outgoing HOGENT student weet wat er hem te doen staat wanneer hij tijdens een buitenlandse studie of stage nood heeft aan reisbijstand.

Één op de twee outgoing HOGENT studenten is effectief op de hoogte van de reisbijstandsverzekering die HOGENT aanbiedt. Dit aantal is veel te klein en toont duidelijk aan dat de informatiestroom rond reisbijstand tekortschiet.

De ineffektieve informatiestroom impliceert meerdere gevolgen. Een mogelijk gevolg is dat internationale mobiliteit extra kosten met zich meebrengt waardoor een buitenlandse studie of stage minder toegankelijk wordt. Extra kosten zoals de kosten voor een bijkomende reisbijstandsverzekering, leggen meer druk op het budget van de outgoing student waardoor minder studenten zich een buitenlandse studie of stage kunnen veroorloven. Een ander mogelijk gevolg is dat de gebrekkige informatie rond reisbijstand uiteindelijk resulteert in een slechte buitenlandse ervaring. Wanneer de outgoing student tijdens de buitenlandse studie of stage nood heeft aan reisbijstand, maar hij niet weet wat te doen, dan kan de slechte informatiestroom de totaalervaring van de outgoing student negatief beïnvloeden. Hieruit kan evenzeer slechte reclame voor HOGENT als onderwijsinstelling volgen.

Opdat de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand geoptimaliseerd zou kunnen worden, moet er gekeken worden naar hoe de ontvanger de informatie verwerkt. Volgens Kotler (1984) doet een ontvanger enkel iets met informatie wanneer de informatie een boodschap is die blijkt geeft van een beloning. De beloning is in het kader van dit onderzoek de reisbijstand die de outgoing HOGENT student zou ontvangen op het moment dat hij nood zou hebben aan hulp. Aangezien de outgoing student onvoldoende geïnformeerd wordt over het belang van reisbijstand, ziet hij het nut van deze informatie niet in. Het is pas op het moment dat de outgoing student nood zou hebben aan reisbijstand, hij zich de vraag zou stellen hoe de reisbijstand vanuit HOGENT georganiseerd is.

Bovendien heeft de huidige generatie jongeren nood aan gebundelde informatie (Mediawijs, z.d.). Jongeren kunnen moeilijk omgaan met grote hoeveelheden informatie waardoor informatiestromen tegenwoordig goed gestructureerd moeten zijn. Één op de twee outgoing HOGENT studenten heeft echter moeilijkheden met de hoeveelheid informatie. Daarnaast vindt 45 procent van de studenten de informatiestroom vanuit HOGENT onoverzichtelijk. Deze percentages tonen aan dat de huidige informatieverstrekking beter gedoseerd en gestructureerd moet worden.

## C Kwaliteit informatiestroom rond reisbijstand

Deze paragraaf geeft een antwoord op deelvraag 3: *Welke criteria bepalen een goede informatiestroom?*

Hoewel de coördinatoren internationalisering aangeven dat er te weinig informatie omtrent reisbijstand beschikbaar is, biedt International Office alle nodige informatie aan. Dit wordt immers bevestigd door de outgoing HOGENT studenten: 62 procent is tevreden of zelfs zeer tevreden over de aanwezigheid van de nodige informatie rond reisbijstand. De andere 38 procent onthoudt zich van een mening of laat een negatieve beoordeling na. Dit percentage is te wijten aan:

- De onwetendheid van de outgoing HOGENT student over de aanwezigheid van informatie rond reisbijstand;
- De te grote hoeveelheid aangeboden informatie;
- De gebrekkige begeleiding bij de informatiestroom rond reisbijstand.

De volgende informatie rond reisbijstand en verzekering wordt door International Office ter beschikking gesteld van de outgoing HOGENT student.

Beschikbare documenten rond verzekering en reisbijstand	
Verzekeringskaart HOGENT reisbijstandsverzekering Chubb	Een kaart met belangrijke contactgegevens van de reisbijstandsverzekering Chubb waarbij HOGENT is aangesloten. De outgoing HOGENT student moet deze kaart tijdens de buitenlandse mobiliteit steeds bij zich hebben.
Algemene voorwaarden (Nederlands) HOGENT reisbijstandsverzekering Chubb	Een gedetailleerde beschrijving van de Chubb verzekeringspolis in het Nederlands. In dit document staat tot in detail beschreven wat er wel en niet onder de reisbijstandsverzekering valt.
Algemene voorwaarden (Engels) HOGENT reisbijstandsverzekering Chubb	Een gedetailleerde beschrijving van de Chubb verzekeringspolis in het Engels. In dit document staat tot in detail beschreven wat er wel en niet onder de reisbijstandsverzekering valt.
Overzicht HOGENT reisbijstandsverzekering Chubb	Een beknopte beschrijving van de Chubb verzekeringspolis. In dit document staat de belangrijkste informatie omtrent reisbijstand.
Aangifteformulier CHUBB HOGENT reisbijstandsverzekering Chubb	Een formulier dat de outgoing HOGENT student dient in te vullen wanneer hij nood heeft aan reisbijstand.

Overzicht verzekeringen voor studenten in het buitenland binnen Europa	Een beschrijving van de verzekeringen die HOGENT aanbiedt tijdens een buitenlandse studie of stage binnen Europa.
Overzicht verzekeringen voor studenten in het buitenland buiten Europa	Een beschrijving van de verzekeringen die HOGENT aanbiedt tijdens een buitenlandse studie of stage buiten Europa.
Aanvullende verzekeringsinfo voor de Verenigde Staten	Een beschrijving van de te nemen maatregelen die bij een buitenlandse studie of stage naar de Verenigde Staten komen kijken.
Checklist documenten buitenlandse studie of stage	Een overzicht van de belangrijke documenten die de outgoing HOGENT student dient in orde te brengen voor, tijdens en na de buitenlandse mobiliteit.
Algemene voorwaarden Ethias schoolverzekering	Een gedetailleerde beschrijving van de Ethias schoolverzekering. In dit document staat tot in detail beschreven wat er wel en niet onder de schoolverzekering valt.
Algemene voorwaarden Ethias arbeidsongevallenverzekering stagiairs	Een gedetailleerde beschrijving van de Ethias arbeidsongevallenverzekering voor stagiairs. In dit document staat tot in detail beschreven wat er wel en niet onder de arbeidsongevallenverzekering voor stagiairs valt.

*Tabel 7: Beschikbare informatie rond reisbijstand en verzekeringen*

Opdat de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand kwaliteitsvol zou zijn, moet er volgens Hoftijzer en Korte (2012) aan vijf voorwaarden voldaan worden. Hieronder volgt een overzicht van de kwaliteitscriteria en de mate waarin de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand aan deze criteria voldoet:

#### 1 De actualiteit van de informatie

De informatie die International Office omtrent reisbijstand en verzekering aanbiedt, is recent. De oudste informatie dateert van 2016 en de meest recente van 2019. Hoewel het hierover een kleine tijdspanne gaat, zou het toch interessant zijn om de informatiestroom jaarlijks te herbekijken. Dit zou de kwaliteit van de informatiestroom kunnen verhogen.

## 2 De juistheid van de informatie

Het doel van de informatiebron is het informeren van de outgoing HOGENT student. Juiste en objectieve informatie is dus van groot belang. Als onderwijsinstelling slaagt HOGENT in deze opzet. International Office vermeldt steeds gebruikte bronnen. Hierdoor kan de juistheid van de informatie gegarandeerd worden.

## 3 De volledigheid van de informatie

De informatiestroom bevat volledige verzekeringspolissen, overzichten van de nodige verzekeringen binnen én buiten Europa, checklists enzovoort. De aangeboden informatie is dus zeker volledig. Een grote hoeveelheid informatie vereist immers wel een duidelijke structuur en een bepaalde overzichtelijkheid. Dit ontbreekt echter in de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand en moet in de toekomst veranderen.

## 4 De betrouwbaarheid van de informatie

International Office wordt aangestuurd door het Nationaal Agentschap voor Erasmus+ en kan bijgevolg als een betrouwbare bron beschouwd worden.

## 5 De controleerbaarheid van de informatie

De outgoing HOGENT student kan steeds bij de verzekeringsmaatschappijen (waarbij HOGENT is aangesloten) terecht. Dit maakt de informatiestroom rond reisbijstand controleerbaar.

Hoewel de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand op inhoudelijk vlak kwaliteitsvol is, is er op organisatorisch vlak verbetering nodig. De huidige informatieverstrekking is volgens 45 procent van de outgoing HOGENT studenten onaantrekkelijk. Daarnaast trekt 36 procent van de outgoing HOGENT studenten de duidelijkheid van de informatie in twijfel. Deze percentages tonen aan dat de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand geoptimaliseerd moet worden.

### 6.1.2 Effectiviteit informatiestroom rond reisbijstand

Als maatschappelijk geëngageerde instelling, ontfermt HOGENT zich over het welzijn van de outgoing student tijdens de buitenlandse mobiliteit. Om het welbevinden van de outgoing HOGENT student in een zo hoog mogelijke mate te kunnen garanderen, voorziet HOGENT naast de standaard schoolverzekering ook een reisbijstandsverzekering. Met de reisbijstandsverzekering wil HOGENT de outgoing student beschermen tegen onnodige hoge kosten voor medische hulp of andere bijstand tijdens de buitenlandse studie of stage. Opdat de reisbijstand voor de outgoing student effectief zou zijn, is een goede informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand noodzakelijk.

Mijn onderzoek heeft aangetoond dat de informatieverstrekking rond reisbijstand tekortschiet waardoor slechts 51 procent van de bevroegde outgoing HOGENT studenten op de hoogte is van de reisbijstandsverzekering die HOGENT aanbiedt. Daarnaast gaat bijna één derde van de bevroegde studenten een bijkomende reisbijstandsverzekering aan. Een bijkomende reisbijstandsverzekering is niet nodig aangezien HOGENT reeds voor reisbijstand zorgt. Ook de andere verzekeringen die de verzekeringsmaatschappijen nodig achten voor een buitenlandse studie of stage, zijn overbodig. De Chubb reisbijstandsverzekering alsook de Ethias schoolverzekering zorgen voor een ruime algemene dekking (zie tabel 8). In sommige gevallen zijn de studenten zelfs dubbel verzekerd (bijvoorbeeld in het geval van burgerlijke aansprakelijkheid).

Ethias schoolverzekering	Chubb reisbijstandsverzekering
Burgerlijke aansprakelijkheid	Burgerlijke aansprakelijkheid privéleven
	Huurdersaansprakelijkheid
Lichamelijke ongevallen	Medische bijstand
	Familiale bijstand
Rechtsbijstand	Reisbijstand
	Rechtsbijstand

Tabel 8: Dekking schoolverzekering + reisbijstandsverzekering HOGENT

De ruime dekking van de outgoing HOGENT student maakt dat extra reisbijstandsverzekeringen niet nodig zijn. Bijkomende verzekeringen zoals een familiale verzekering en een brandverzekering zijn niet nodig aangezien de Chubb reisbijstandsverzekering tussenkomt in de burgerlijke aansprakelijkheid en de huurdersaansprakelijkheid van de outgoing HOGENT student. Ook de kosten voor medische bijstand worden via de reisbijstandsverzekering van HOGENT gerecupereerd. Dit betekent dat de verplichte ziekte- en invaliditeitsverzekering en de facultatieve hospitalisatie- en ongevallenverzekering niet tussenkomen. Deze verzekeringen worden alleen maar aangewend wanneer er geen reisbijstandsverzekering zou zijn afgesloten.

## 6.2 Geoptimaliseerde informatiestroom rond reisbijstand

Mijn onderzoek heeft aangetoond dat de bestaande informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand ineffectief is omwille van drie redenen:

- 1 De informatieverstrekking verloopt passief;
- 2 De informatie is onvoldoende gedoseerd;
- 3 De informatiestroom is onaantrekkelijk.

Het optimalisatieproces van de informatiestroom moet bijgevolg rekening houden met deze drie aspecten.

### 6.2.1 Van passieve naar actieve informatieverstrekking

Informatie kan via verschillende media verspreid worden. De kracht van het medium bepaalt in grote mate de doeltreffendheid van de informatiestroom. Het gekozen medium hangt immers af van de boodschap alsook de doelgroep. Ook financiële middelen spelen een rol bij de keuze van een medium.

Verzekeringen en reisbijstand zijn een ingewikkelde materie waardoor outgoing studenten zich hier minder graag over ontfermen. Dit neemt echter niet weg dat de informatiestroom rond reisbijstand erg belangrijk is. Opdat meer outgoing HOGENT studenten de informatie rond reisbijstand effectief zouden raadplegen, moet de informatieverstrekking actiever worden. Een mobiele applicatie is hiervoor de ideale oplossing. Een app die outgoing HOGENT studenten informeert over de reisbijstand die bij een buitenlandse studie of stage komt kijken, is actiever dan een overzicht van de belangrijke documenten rond reisbijstand op het online leerplatform

*Chamilo*. De app moet dus met andere woorden de aanwezige informatie rond reisbijstand en verzekering op *Chamilo* vervangen.

Tegenwoordig hebben bijna alle jongeren een smartphone of tablet waardoor de informatieverstrekking via een app zeker realiseerbaar is. Bovendien is een app toegankelijker dan een online leerplatform: studenten hoeven zich niet langer aan te melden om zich vervolgens naar de juiste cursus te navigeren. Een app werkt minder gecompliceerd waardoor de informatiestroom vlotter en actiever verloopt.

Gezien de beperkte financiële middelen, was het onmogelijk om een volledige app te programmeren. Ik moest bijgevolg op zoek gaan naar een alternatieve manier om de mobiele applicatie tot stand te kunnen brengen. Via WordPress heb ik de mobiele applicatie kunnen ontwikkelen. WordPress is een systeem om websites te maken. Ik moest dus eerst een website ontwerpen om vervolgens de site naar een app te converteren. Het uiteindelijke resultaat is de mobiele *Outgoing Student Guide*. Zoals de term reeds zegt, is het een gids voor studenten die naar het buitenland gaan voor studie of stage. De app verstrekt alle belangrijke informatie rond reisbijstand en is op ieder moment raadpleegbaar.



Figuur 5: Icoon en startpagina *Outgoing Student Guide*

### 6.2.2 Informatie doseren

Jongeren hebben moeilijkheden met het verwerken van grote hoeveelheden informatie. Om het verwerkingsproces voor hen gemakkelijker te maken, moet de informatieverstrekker de informatiestroom gestructureerd en overzichtelijk organiseren. Tijdens de opbouw van de *Outgoing Student Guide*, moest ik

hiermee rekening houden. Ik moest de reeds aanwezige informatie rond reisbijstand herstructureren en op een logische wijze bundelen.

Hieronder volgen de structuurmarkers die de applicatie ondersteunen.

- Eenvoudig navigatiemenu

Een eenvoudige navigatiekolom met een duidelijke structuur draagt bij aan de gehele informatieverwerking. Figuur 6 toont o.a. de structuur van het navigatiemenu.

- Koppen (titel, subtitel)

Titels en subtitels zorgen ervoor dat een lezer een tekst diagonaal kan lezen. Verschillende koppen maken het verschil tussen titels en subtitels duidelijk.

- Gekleurde kaders

Belangrijke alinea's zijn steeds in een gekleurd kader terug te vinden. Het kleurverschil trekt de aandacht van de lezer.

- Typografie

Belangrijke woorden worden vet weergegeven. Het vette lettertype trekt de aandacht van de lezer.

- Hyperlinks

Hyperlinks maken externe verwijzingen naar websites of contactgegevens duidelijk.





Figuur 6: Structuurmarkers Outgoing Student Guide

### 6.2.3 Informatiestroom aankleden

Volgens Wilson (2008) moet er bij het ontwerpen van een applicatie, rekening worden gehouden met een aantal standaarden. Deze standaarden hebben betrekking tot aantrekkelijkheid, duidelijkheid, begrijpelijkheid, consistentie en eenvoud.

Deze standaarden zijn terug te vinden in de aankleding van de *Outgoing Student Guide*:

- Aantrekkelijkheid

De meerwaarde van een mobiele applicatie zit hem in de grafische aantrekkelijkheid. Gebruik van kleuren en vormen zijn hierbij belangrijk. De *Outgoing Student Guide* is zo ontwikkeld dat kleur en wit elkaar afwisselen. Dit oogt professioneel en zorgt voor een overzichtelijk geheel. Daarnaast worden vormen gebruikt om download links weer te geven. Via download links kan verdiepende informatie (bijvoorbeeld de algemene voorwaarden van de Chubb reisbijstandsverzekering) geraadpleegd worden.

- Duidelijkheid

De app is zodanig gestructureerd dat de outgoing HOGENT student gemakkelijk en snel informatie kan terugvinden. Via het eenvoudige navigatiemenu dat hierboven beschreven staat, kan de student moeiteloos de informatie raadplegen die hij nodig heeft.

- Begrijpelijkheid

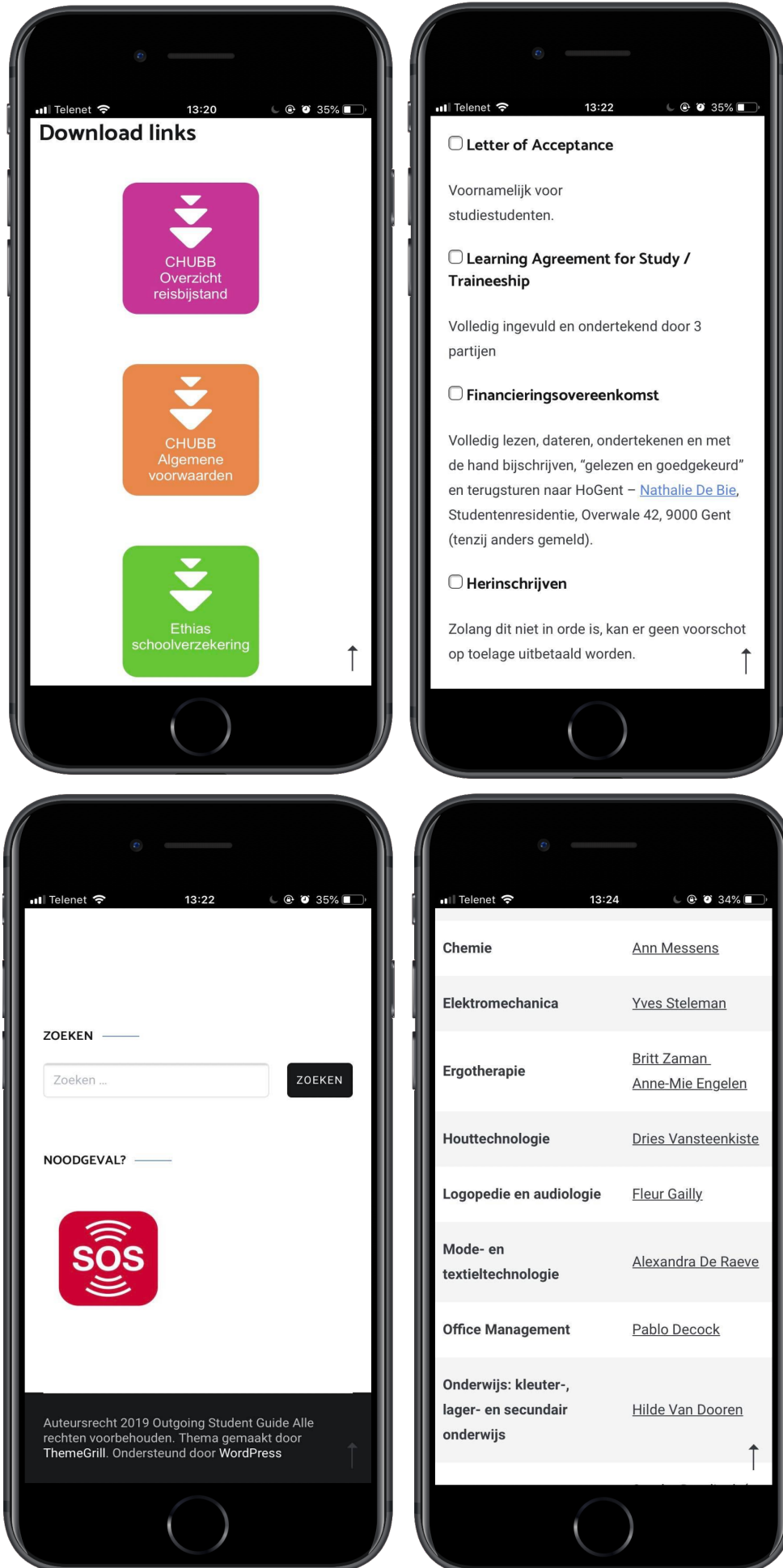
De *Outgoing Student Guide* is gemakkelijk toegankelijk voor iedereen. Het informatiesysteem is gemakkelijk te begrijpen door gebruik te maken van een duidelijke navigatie, een zoektool, aanvinkvakjes, aanklikbare links en universeel geldende uitdrukkingen zoals "SOS". De gebruiker hoeft geen grote inspanningen te leveren om het werkingsmechanisme van de app te begrijpen.

- Consistentie

In de app wordt overal hetzelfde lettertype gehanteerd. Daarnaast wordt er op een consistente manier omgegaan met illustraties. Zo zijn de download links steeds te herkennen aan hetzelfde pictogram. Consistentie zorgt voor een coherent geheel en maakt een app herkenbaar.

- Eenvoud

De app moet de informatieverstrekking rond reisbijstand vergemakkelijken. Een app die snel begrepen wordt, is effectief en vergemakkelijkt de informatieverwerking. Het ganse design van de *Outgoing Student Guide* berust op eenvoud: eenvoudige kleuren, eenvoudige lettertypes, eenvoudige pictogrammen enzovoort.



Figuur 7: Aankleding Outgoing Student Guide

## 7 Conclusie

Zoals in de inleiding reeds geschreven staat, wilde ik met dit onderzoek de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand analyseren en optimaliseren. Een goede informatiestroom is nodig opdat de reisbijstand die HOGENT bij een buitenlandse studie of stage aanbiedt, effectief zou zijn. Een effectieve informatiestroom betekent in het kader van dit onderzoek dat de outgoing HOGENT student weet wat er hem te doen staat wanneer hij tijdens een buitenlandse studie of stage nood heeft aan reisbijstand. Daarnaast voorkomt een goede informatiestroom vanuit HOGENT dat de outgoing student onnodig kosten maakt voor bijkomende verzekeringen.

De informatiestroom rond reisbijstand werd vanuit twee verschillende invalshoeken geanalyseerd. In eerste instantie werd de inhoud van de informatiestroom beoordeeld. Volgens de kwaliteitscriteria van Hoftijzer en Korte (2012), is de aangeboden informatie rond reisbijstand kwaliteitsvol. Dit betekent dat de informatie actueel, juist, volledig, betrouwbaar en controleerbaar is. In tweede instantie werd de organisatie van de informatiestroom geëvalueerd. Hoewel de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand inhoudelijk sterk is, schiet hij op organisatorisch vlak tekort. Zo is er een passieve informatieverstrekking, is de aanwezige informatie onvoldoende gedoseerd en is de informatiestroom visueel onaantrekkelijk. Rekening houdend met deze drie aspecten, heb ik de informatiestroom rond reisbijstand geoptimaliseerd.

Eerst en vooral moest de informatiestroom rond reisbijstand actiever georganiseerd worden. Een mobiele applicatie leek mij hiervoor de ideale oplossing aangezien apps tegenwoordig alom populair zijn. Een app sluit zeer goed aan bij de leefwereld van jongeren en is bijgevolg een effectieve manier om informatie te verspreiden. Dankzij apps kunnen informatiestromen ook interactief georganiseerd worden. Om de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand te optimaliseren, werd de *Outgoing Student Guide* ontwikkeld. Deze app informeert de outgoing HOGENT studenten over reisbijstand en verzekeringen voor, tijdens en na een buitenlandse mobiliteit. Vervolgens moest de informatiestroom rond reisbijstand beter gedoseerd worden. Bij het ontwerpen van de *Outgoing Student Guide* moest ik hiermee rekening houden. Door de verschillende documenten die HOGENT rond reisbijstand aanbiedt in kaart te brengen, slaagde ik erin de aanwezige informatie op een logische wijze te structureren. De structuur werd vervolgens gebruikt om een navigatiemenu voor de *Outgoing Student Guide* op te stellen. Ook door andere structuurmarkers zoals koppen, gekleurde kaders, typografie en hyperlinks te gebruiken, werd er een overzichtelijke informatiestroom gecreëerd. Tot slot moest de informatiestroom visueel aantrekkelijker worden aangekleed. Een mobiele applicatie gaf mij de ruimte en de mogelijkheden om dit te doen. Rekening houden met de standaarden van Wilson (2008), ontwikkelde ik voor de *Outgoing Student Guide* een design dat aantrekkelijk, duidelijk, begrijpelijk, consistent en eenvoudig is. Deze standaarden maken dat de app professioneel maar toch grafisch aantrekkelijk is.

Concreet kan ik stellen dat mijn onderzoek geslaagd is. Ik heb de informatiestroom vanuit HOGENT rond reisbijstand kunnen optimaliseren. Verder onderzoek naar hoe de informatiestroom rond reisbijstand met behulp van de *Outgoing Student Guide* ervaren wordt, is echter wel nog nodig. Wegens tijdsgebrek was het onmogelijk om dit bijkomend onderzoek te doen. Een andere piste die verder onderzocht kan worden, is kijken hoe de geoptimaliseerde informatiestroom voor de volledige informatieverstrekking rond internationalisering kan worden ingezet. De informatiestroom die ik geoptimaliseerd heb, is enkel geldig voor de informatie rond reisbijstand. Het optimalisatieproces zou ook geïmplementeerd kunnen worden in de volledige informatieverstrekking rond internationalisering.

## **8 Lijst met tabellen, grafiekenstelsels en figuren**

### **8.1 Tabellen**

Tabel 1: Probleemstelling aan de hand van de 5xW+H-methode .....	10
Tabel 2: Overzicht Chubb reisbijstandsverzekering .....	16
Tabel 3: Overzicht bijstand aan personen .....	20
Tabel 4: Design standaarden app .....	24
Tabel 5: Fases ontwerponderzoek .....	25
Tabel 6: Verschil tussen International Office en een coördinator internationalisering.....	28
Tabel 7: Beschikbare informatie rond reisbijstand en verzekeringen .....	52
Tabel 8: Dekking schoolverzekering + reisbijstandsverzekering HOGENT .....	54
Tabel 9: Antwoorden stellingen enquête .....	72
Tabel 10: Opmerkingen enquête .....	73

### **8.2 Grafiekenstelsels**

Grafiekenstelsel 1: Dienstverlening coördinatoren internationalisering .....	32
Grafiekenstelsel 2: Competenties coördinatoren internationalisering .....	34
Grafiekenstelsel 3: Bereikbaarheid coördinatoren internationalisering .....	36
Grafiekenstelsel 4: Informatiestroom rond reisbijstand .....	39
Grafiekenstelsel 5: Verzekeringen aangeboden door HOGENT .....	42
Grafiekenstelsel 6: Reisbijstand ervaren door outgoing HOGENT studenten.....	45
Grafiekenstelsel 7: Algemene beoordeling dienst internationalisering .....	46

### **8.3 Figuren**

Figuur 1: Toenemende informatiestroom .....	21
Figuur 2: Communicatiemodel Shannon en Weaver.....	22
Figuur 3: Cursus International Office – Overzicht .....	49
Figuur 4: Cursus International Office – Verzekeringen .....	49
Figuur 5: Icoon en startpagina Outgoing Student Guide .....	55
Figuur 6: Structuurmarkers Outgoing Student Guide .....	57
Figuur 7: Aankleding Outgoing Student Guide .....	59

## 9 Bibliografie

### 9.1 Eindwerken

Claus, M. (2012). *De reisverzekering* [bachelorproef]. Hogeschool Gent, Faculteit Bedrijf en Organisatie. Geraadpleegd op 4 april 2019 via [http://scriptie.hogent.be/2011-2012/1061\\_000904167\\_PBA-BM2\\_scriptie.pdf](http://scriptie.hogent.be/2011-2012/1061_000904167_PBA-BM2_scriptie.pdf)

Verheye, J. (2015). *Communicatie optimaliseren op materniteit: digitale communicatie als bondgenoot van de vroedvrouw* [bachelorproef]. Arteveldehogeschool. Geraadpleegd op 18 mei 2019 via <https://www.kennisplein.be/Documents/Jane%20Verheye%20-%20Communicatie%20optimaliseren%20op%20materniteit.pdf>

### 9.2 Artikels

Berting, J. (2002). *Globalisering, maatschappijbeelden en democratie*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://ugp.rug.nl/sogi/article/download/28973/26329/>

Novoseltseva, E. (2017, 23 mei). *User-Centered Design: An Introduction*. Geraadpleegd op 15 april 2019 via <https://usabilitygeek.com/user-centered-design-introduction/>

Schiere, C. (2006). *Informatievoorziening in goede banen geleid*. Geraadpleegd op 18 mei 2019 via [https://essay.utwente.nl/55958/1/Scriptie\\_Schiere.pdf](https://essay.utwente.nl/55958/1/Scriptie_Schiere.pdf)

Selleslagh, D. (2018, 7 juni). *Waarom een reisverzekering niet voor elke reis nuttig is*. *De Tijd*. Geraadpleegd op 4 april 2019 via <https://www.tijd.be/netto/verzekeren/waarom-een-reisverzekering-niet-voor-elke-reis-nuttig-is/10015681.html>

Vlogaert, H. (2016, 8 maart). *Erasmus maakt je mondiger, kritischer en socialer. En toch is het niet voor iedereen een goed idee*. Geraadpleegd op 10 april 2019 via <https://www.demorgen.be/nieuws/erasmus-maakt-je-mondiger-kritischer-en-socialer-en-toch-is-het-niet-voor-iedereen-een-goed-idee~baccf757/>

Weyts, K. (2003). *Communicatieplanning van theorie naar praktijk*. Geraadpleegd op 18 mei 2019 via [https://www.velekleintjes.be/wp-content/uploads/Handleiding\\_Cultuurnet\\_communicatieplan.pdf](https://www.velekleintjes.be/wp-content/uploads/Handleiding_Cultuurnet_communicatieplan.pdf)

Wilson, J. (2008). *Applying a User-Centered Design Approach to Data Management: Paper and Computer Testing*. Geraadpleegd op 15 april 2019 via <https://pdfs.semanticscholar.org/b902/3b3698a2c469e539c0925c89ffce04c24e28.pdf>

### 9.3 E-boeken

Carvalho, M. et al. (2015). *Studying and Training Abroad: Student Guidebook*. Geraadpleegd op 5 april 2019 via [https://esn.org/sites/default/files/pages/Student%20Guidebook%202015%20by%20Erasmus%20Student%20Network\\_0.pdf](https://esn.org/sites/default/files/pages/Student%20Guidebook%202015%20by%20Erasmus%20Student%20Network_0.pdf)

Grit, R. (2012). *Informatiemanagement*. Geraadpleegd op 15 april 2019 via <https://www.managementboek.nl/code/inkijkexemplaar/9789001809751/informatiemanagement-roel-grit.pdf>

Hoftijzer, M. & Korte, P. (2013). *Managementinformatiesysteem*. Geraadpleegd op 15 april 2019 via [hoadd.noordhoff.nl/sites/7895/\\_assets/7895d14.pdf](http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7895/_assets/7895d14.pdf)

Verhoeven, J. et al. (2005). *McOnderwijs in Vlaanderen: internationalisering en commercialisering van het hoger onderwijs*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via [data-onderwijs.vlaanderen.be/documenten/bestand.ashx?nr=7267](http://data-onderwijs.vlaanderen.be/documenten/bestand.ashx?nr=7267)

#### 9.4 Webpagina's

AG Insurance. (2018). Goed verzekerd op Erasmus. Geraadpleegd op 8 april 2019 via <https://www.aginsurance.be/Retail/nl/gezin/reisbijstand/Paginas/goed-verzekerd-op-erasmus.aspx>

Associatie KU Leuven. (2019). Hoe bereid ik mij praktisch voor op een mobiliteitservaring. Geraadpleegd op 8 april 2019 via <https://associatie.kuleuven.be/p/isbi/gps-gids-internationalisering/uitgaand/voorbereiding/hoe-bereid-ik-mij-praktisch-voor-op-een-mobiliteitservaring#section-10>

CM Ziekenfonds. (2019). *Ziekte- en invaliditeitsverzekering*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.cm.be/over-cm/wie-zijn-we/ziekteverzekering>

Ethias nv. (z.d.). Verzekering schoolongevallen. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.ethias.be/pro/nl/public/verzekeringen/schoolverzekering.html>

Ethias nv. (2018). *Wat is/wat dekt een familiale verzekering*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.ethias.be/part/nl/tips-weetjes/familie/familiale-verzekering/wat-dekt-een-familiale-verzekering.html>

European Commission. (z.d.). *Wat is Erasmus Plus*. Geraadpleegd op 5 april 2019 via [https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about\\_nl](https://ec.europa.eu/programmes/erasmus-plus/about_nl)

European Union. (2019). *Naar een dokter of een ziekenhuis in het buitenland*. Geraadpleegd op 5 april 2019 via [https://europa.eu/youreurope/citizens/health/unplanned-healthcare/going-to-doctor-hospital-abroad/index\\_nl.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/health/unplanned-healthcare/going-to-doctor-hospital-abroad/index_nl.htm)

Flanders Knowledge Area vzw. (2015). *Studie en stage in het buitenland*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <http://www.studeerinhetbuitenland.be>

FOD Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking. (2016). *Reisverzekeringen*. Geraadpleegd op 8 april 2019 via [https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op\\_reis\\_in\\_het\\_buitenland/Reisverzekeringen](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/Reisverzekeringen)

FOD Economie. (2018). *Erasmusstudenten in het buitenland*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://economie.fgov.be/nl/themas/financiele-diensten/verzekeringen/specifieke-situaties/erasmusstudenten-het>

Hogeschool Gent. (2019). *Internationalisering*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://www.hogent.be/over-hogent/beleid/internationalisering/>

International Exchange Erasmus Student Network. (z.d.). *Erasmus+ Programma*. Geraadpleegd op 5 april 2019 via <https://www.esn.org/erasmus>

KU Leuven. (2019). Voltijds verder studeren in het buitenland – ziekteverzekering. Geraadpleegd op 9 april 2019 via [https://www.kuleuven.be/studentenvoorzieningen/afstuderensociaalstatuut/studeren\\_buitenland/ziekteverzekering.html](https://www.kuleuven.be/studentenvoorzieningen/afstuderensociaalstatuut/studeren_buitenland/ziekteverzekering.html)

Mediawijs. (z.d.). *Hoe zoeken kinderen en jongeren naar informatie*. Geraadpleegd op 18 mei 2019 via <https://mediawijs.be/dossiers/dossier-nieuws-en-informatiegeletterdheid/hoe-zoeken-kinderen-en-jongeren-informatie>

Oracle. (2012). *Big Data and the Creative Destruction of Today's Business Models*. Geraadpleegd op 18 mei 2019 via [http://www.atkearney.ch/most-popular-article/-/asset\\_publisher/i2dVshhjMVn3/content/big-data-and-the-creative-destruction-of-today-s-business-models/10192](http://www.atkearney.ch/most-popular-article/-/asset_publisher/i2dVshhjMVn3/content/big-data-and-the-creative-destruction-of-today-s-business-models/10192)

Partena Ziekenfonds. (z.d.). *Is een hospitalisatieverzekering verplicht*. Geraadpleegd op 11 april 2019 via <https://www.partena-ziekenfonds.be/nl/gezondheidsadvies/advies/is-een-hospitalisatieverzekering-verplicht>

Roularta Media Group. (2009). *Is een reisverzekering altijd nodig*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via [https://plusmagazine.knack.be/recht-en-geld/is-een-reisverzekering-altijd-nodig/article-normal-656629.html?cookie\\_check=1558665985](https://plusmagazine.knack.be/recht-en-geld/is-een-reisverzekering-altijd-nodig/article-normal-656629.html?cookie_check=1558665985)

Test Aankoop. (2018). *Wat is een reisbijstandsverzekering*. Geraadpleegd op 4 april 2019 via <https://www.test-aankoop.be/geld/reisbijstandsverzekeringen/dossier/wat-is-reisbijstandsverzekering>

Test Aankoop. (2019). *Personenbijstand via je reisbijstandsverzekering*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.test-aankoop.be/geld/reisbijstandsverzekeringen/dossier/personenbijstand>

Verso vzw. (z.d.). *Talenten en Competenties*. Geraadpleegd op 8 april 2019 via <http://hrwijs.be/thema/ontwikkeling-personeel/talenten-competenties>

Verzekeringen nv. (2019). *Brandverzekering*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.verzekeringen.be/brandverzekering>

Verzekeringen nv. (2019). *Hospitalisatieverzekering*. Geraadpleegd op 11 april 2019 via <https://www.verzekeringen.be/alles-over-hospitalisatieverzekeringen>

Verzekeringen nv. (2019). *Persoonlijke ongevallenverzekering*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.verzekeringen.be/persoonlijke-ongevallenverzekering>

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming. (z.d.). *Actieplan mobiliteit*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/actieplan-mobiliteit>

Vlaams Ministerie van Onderwijs en Vorming. (z.d.). *Veiligheid en verzekeringen*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/veiligheid-en-verzekeringen>



Vlaamse overheid. (2013). *Brains on the move – actieplan mobiliteit 2013*. Geraadpleegd op 2 april 2019 via <https://www.vlaanderen.be/publicaties/brains-on-the-move-actieplan-mobiliteit-2013>

Vlaamse overheid. (z.d.). Ziekteverzekering. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <https://www.vlaanderen.be/ziekteverzekering>

Willis Towers Watson nv. (2018). *Student Insurance Program (SIP)*. Geraadpleegd op 9 april 2019 via <http://www.grassavoye.be/nl/oplossingen/student-insurance-program-sip>

## 10 Bijlagen

### 10.1 Bijlage 1: Uitgeschreven interview

<b>Naam geïnterviewde:</b>	Pablo Decock
<b>Functie:</b>	Coördinator internationalisering Office Management en Retailmanagement
<b>Datum:</b>	6 maart 2019
<b>Start:</b>	21u00
<b>Einde:</b>	21u27

#### Deel 1: Algemene informatie over de dienst internationalisering op HOGENT

Goeieavond meneer Decock. Bedankt voor uw deelname aan dit onderzoek. Dit is alvast een grote hulp. Zoals u al weet, doe ik onderzoek naar de informatieverstrekking m.b.t. reisbijstand en verzekering voor Outgoing Erasmusstudenten binnen de Hogeschool Gent. Aangezien u één van de coördinatoren internationalisering bent, leek u mij de geschikte kandidaat om te interviewen. Ik ga beginnen met een aantal algemene vragen zodat ik een duidelijk beeld kan schetsen van de coördinatoren internationalisering.

*Ik heb eens gekeken op de site van de Hogeschool Gent alsook op het online leerplatform Chamilo, maar ik vind nergens duidelijk wat de coördinatoren internationalisering precies doen of hoe deze werkgroep georganiseerd is. Daarnaast bestaat er ook nog eens International Office, een ander orgaan binnen de Hogeschool Gent dat zich ook bezighoudt met internationalisering. Ik denk dat het voor de studenten zeker interessant kan zijn om te weten wie wat doet en daarom luidt mijn eerste vraag als volgt: Wat is het verschil tussen International Office en de coördinatoren internationalisering?*

Ik zal kort het verschil uitleggen tussen International Office en een coördinator internationalisering. International Office wordt voornamelijk centraal gestuurd. Het is een orgaan dat voor de ganse Hogeschool Gent moet dienen. International Office valt onder onderwijsvernieuwing en onderwijsondersteuning, wat dan eigenlijk ook onder directieonderwijs valt. Dit is het beknopte organigram. Zij zitten ook niet echt fysiek bij ons, zij zitten op Overwale. Zij zorgen voor de administratieve ondersteuning en deels ook voor het beleid binnen internationalisering op HOGENT.

*Wat voor taken voert een coördinator internationalisering doorgaans uit? Daarmee bedoel ik: Wat zit er WEL in uw takenpakket en wat NIET?*

In de eerste plaats staan wij als coördinatoren heel dicht bij de opleidingen. We kennen de studenten, de docenten alsook het curriculum van de opleidingen. Onze taak is voor een stuk de studenten enthousiasmeren en ondersteunen bij hun buitenlandse mobiliteit. Dit doen we niet alleen voor studenten, maar ook voor collega-docenten die naar het buitenland gaan. We hebben dus een belangrijke motiverende en ondersteunende rol. Het kan gaan van gesprekken met studenten of collega's tot het opstellen van bv. een Learning Agreement of het in orde brengen van een buitenlands stagecontract. Een ander belangrijk aspect is het vertalen van het beleid van HOGENT op het niveau van de opleidingen. Alle coördinatoren internationalisering zitten in de verschillende opleidingscommissies. Bij mij zijn dat dan de opleidingscommissies voor Office Management en Retailmanagement. We proberen daar dan het beleid van HOGENT op internationaal vlak mee te implementeren in de opleiding. Een derde belangrijk punt waarover wij ons ontfermen is het creëren van een

internationaal netwerk: partnerinstellingen dus hogescholen en universiteiten binnen en buiten Europa alsook binnen het interessegebied van onze opleidingen. We willen heel graag studenten uitsturen naar het buitenland, maar ook studenten ontvangen en ons dus bezighouden met de inkomende mobiliteit. We krijgen studenten van overal ter wereld dus we moeten ervoor zorgen dat ons internationaal curriculum voor een groot stuk in het Engels (maar het kunnen ook andere talen zijn zoals Frans, Spaans en dergelijke meer) is. We moeten er bovendien voor zorgen dat ons aanbod interessant is. Het is dus niet alleen outgoing maar ook incoming.

*U heeft al heel goed uitgelegd wat een coördinator internationalisering precies doet. Is er ook iets wat niet tot het takenpakket van een coördinator internationalisering behoort terwijl studenten daar wel van uitgaan?*

Een goed voorbeeld daarvan is het regelen van de beurzen. Wij als coördinatoren geven daar algemene informatie over. Zo kunnen we aangeven dat een student bv. €300 of €400/maand zal krijgen al naargelang de locatie maar wij bepalen niet wie wel of wie niet een beurs krijgt. Wij zorgen niet voor de praktische regelingen of uitbetaling. Dit is iets voor International Office.

*Ik vraag me ook af of er een vooropleiding nodig is om de functie van coördinator internationalisering te kunnen uitoefenen. Moet er een soort van opleiding gevolgd worden zodat je weet wat er van een coördinator internationalisering verwacht wordt?*

De functie van coördinator internationalisering komt eigenlijk vrij als een vacante ambt. Er is een sollicitatie met de decaan, de opleidingsvoorzitter van de opleiding waarvoor je gaat werken en andere collega's. Er wordt getoetst naar je kennis: Ken je het internationaliseringsbeleid van HOGENT? Ben je vertrouwd met tendensen op internationaal vlak? Ken je de opleidingen? Vervolgens word je dan aangesteld voor een periode van vier jaar. Het is dus niet echt een specifieke opleiding. Het is wel mogelijk om je bij te scholen, maar in principe kan je starten als je door de sollicitatieprocedure geraakt. Bovendien zit je samen met andere coördinatoren internationalisering waarbij je altijd terecht kan voor vragen.

*Een opleiding is dus niet vereist?*

Nee zeker niet. Wat ik wel probeer te doen is af en toe een internationaal congres meepikken. Zo heb ik laatst een internationaal congres bijgewoond in Genève, één van de grootste congressen op dat vlak. Daar zie je dan tendensen, regelgeving, beleid, wat er allemaal speelt in andere universiteiten en hogescholen. Je wordt voldoende gevoed door alles wat erbuiten speelt, maar een kant-en-klare opleiding is er niet.

*Hoe zou u de communicatie omschrijven tussen de coördinatoren internationalisering en International Office?*

Op menselijk vlak is de communicatie zeer goed want we kennen elkaar allemaal goed. Maar soms is het zo dat International Office bepaalde ideeën heeft en deze ideeën dan vervolgens wil uitrollen in alle faculteiten, alle opleidingen terwijl die materie dikwijls heel opleidings specifiek is. Zo heeft een opleiding Office Management een totaal andere mobiliteit dan een opleiding Verpleegkunde. Zo is Office Management voornamelijk studiemobiliteit (ook stage maar in mindere mate) en Verpleegkunde voornamelijk stagemobiliteit. Nog andere opleidingen zoals bv. Hout- en Bouwtechnologie gaan bijna niet naar het buitenland. Zo zie je dat er een groot verschil zit tussen de noden en wensen van de verschillende opleidingen. Bij OM is de training van de talen heel erg belangrijk en bij MD dan ook de medische context. International Office kan wel ideeën geven, maar dit werkt niet altijd voor alle opleidingen. Het gebeurt ook dat er dubbel werk wordt verricht. Zowel de coördinatoren als International Office doen soms hetzelfde werk zoals bv.

dubbele dingen in de administratie. Soms overlapt de rapportage van de mobiliteit elkaar ook. Er is dus zeker verbetering nodig wat de communicatie betreft.

*Niet elke opleiding heeft een coördinator internationalisering zoals wij dat nu hebben voor Office Management. Hoe gebeurt het proces van internationalisering dan in de opleidingen zonder coördinator(en)?*

Het is zo dat alle opleidingen binnen onze faculteit een coördinator hebben. In andere faculteiten zijn die opdrachten meer versnipperd. Er wordt dan gewerkt met ankerpersonen die internationalisering meer beschouwen als 'één van de vele taken'. Internationalisering omvat dan bv. slechts vijf procent van het curriculum en is dus veel kleiner in omvang. Bij ons daarentegen zien we een coördinator internationalisering als een echte functie omdat dit bij ons veel groter is en dus meer aandacht vergt.

*Wat is de grootste uitdaging voor een coördinator internationalisering?*

Ik denk het evenwicht vinden tussen enerzijds het ondersteunende werk om studenten (en ook collega's) op weg te helpen. Dus zorgen dat ze een goede partnerinstelling vinden, een goed programma hebben, dat de punten op IbamaFlex komen en dergelijke meer. En langs de andere kant ook het grote plaatje zien en meer werken op het beleidsniveau: Wat zijn de tendensen? Hoe kunnen we de opleiding internationaler maken? De uitdaging bestaat dus uit het microscopische en macroscopische niveau. Je moet het volledige plaatje kunnen zien en dat vind ik toch wel een uitdaging. Zo moet je in staat zijn om een student in nood (bv. door het overlijden van een grootouder) te kunnen helpen terwijl alle andere zaken gewoon verder blijven lopen.

## **Deel 2: Begeleiding door de coördinatoren internationalisering**

*Nu ga ik over naar een ander onderdeelje dat meer gaat over de begeleiding zelf. Mijn eerste vraag hierbij is: Op welke manier begeleidt een coördinator internationalisering een student die naar het buitenland trekt?*

De begeleiding start vanaf het prille begin als de student nog aan het twijfelen is van: 'Wil ik naar het buitenland? Waar wil ik naartoe?'. Eens die beslissing dan genomen is, beginnen we aan het opstellen van een Learning Agreement. Vervolgens melden we de student aan bij de buitenlandse partnerinstelling. Ondertussen beantwoorden we ook alle vragen van de Erasmusstudent. Wanneer de student dan terugkeert zorgen we ervoor dat de punten binnenkomen (we noemen dit de Transcript of Records) en op Ibamaflex verschijnen. Het is dus eigenlijk een proces van een jaar. Op Chamilo staat er ook een heel mooi document waarin alle stappen (vanaf het begin) beschreven staan die de Erasmusstudent moet ondernemen zoals bv. het aanmelden voor Erasmus, het registreren van outgoing en dergelijke meer.

*Van welke informatie moet iedere Erasmusstudent op de hoogte worden gebracht vooraleer hij/zij naar het buitenland trekt? Wat is de basis?*

Het basispakket is dus de Learning Agreement voor studie. Dit is heel erg belangrijk omdat dit het studiecontract is tussen HOGENT, de partnerinstelling en de student zelf. Het is ook belangrijk dat de student weet bij wie hij/zij terecht kan als er problemen zijn. Dit kunnen problemen zijn omtrent de studie maar ook ernstigere problemen omtrent gezond of andere zaken. Dit is zowat de belangrijkste informatie.

*Zoals u daarnet vertelde, moeten studenten weten bij wie ze terechtkunnen wanneer er een probleem zou optreden. Maar welke bijstand voorziet de Hogeschool Gent voor Erasmusstudenten?*

Als studenten naar het buitenland vertrekken, krijgen ze via mail denk ik een Chubb Assistance Card. Ik heb vernomen dat studenten geen andere informatie krijgen, wat ik wel een beetje vreemd vind. Hierdoor kan ik ook niet echt veel extra informatie geven aan de student.

*De Hogeschool Gent biedt enerzijds de Chubb-verzekering aan, maar daarnaast bieden ze ook nog een verzekering van Ethias aan. Hoe komt het dat er twee verzekeringen nodig zijn?*

Het zou kunnen dat één deel van het verhaal gedaan wordt door Ethias en dat Chubb dan bv. zorgt voor repatriëring. Misschien werken ze samen, maar ik ben daar zelf eigenlijk niet zo goed van op de hoogte.

*Wat dekt de reisbijstandsverzekering die de Hogeschool Gent aanbiedt? Wat valt er allemaal onder deze verzekering?*

Ik denk als iemand bestolen wordt bijvoorbeeld. Onlangs hadden we een student die in Granada zat en hij mailde en belde mij om te zeggen dat hij bestolen was. De student heeft gebruik gemaakt van de Chubb Assistance Card. Hij heeft naar het nummer van de verzekering gebeld waar ze hem dan uiteindelijk verder hebben geholpen. Het kan ook gaan om een medisch probleem bv. iemand dat plots ter plaatse een ernstig tandprobleem heeft en dringend een tandarts nodig heeft. In geval van repatriëring komt de verzekering ook tussen. Ook als er thuis ernstige familiale problemen optreden (zoals bv. een sterfgeval), dan komt de verzekering tussen. Het zijn de klassieke zaken die gedekt worden, net zoals bij andere verzekeringen.

*Komt het vaak voor dat de Erasmusstudent reisbijstand nodig heeft tijdens zijn studie/stage in het buitenland?*

Dat komt niet vaak voor, maar het gebeurt wel. Kijk maar naar het voorbeeld van de student in Granada. Het gebeurt ook soms dat een student ziek wordt. Sommige studenten moeten ook naar huis wegens een sterfgeval in de dichte familie. Dit zijn allemaal zaken die al zijn voorgekomen, maar het komt niet vaak voor.

Op welke manier helpt een coördinator internationalisering een Erasmusstudent die in het buitenland reisbijstand nodig heeft (bv. door ziekte, ongeval, diefstal)? De student kan bellen naar het nummer van Chubb, maar wat is de rol van de coördinator internationalisering?

In het voorbeeld dat ik daarnet gaf van de student in Granada, belde de student mij op omdat hij in paniek was. Hij was bestolen dus al zijn geld, papieren, identiteitsdocumenten was hij kwijt. Ik ben dan het eerste evidente aanspreekpunt voor de student. Mijn rol is dan de student geruststellen en doorverwijzen naar de verzekering. Inhoudelijk ondersteunen doen we in dit geval niet echt. We hebben echter wel een inhoudelijk ondersteunende rol wanneer er zich problemen voordoen met een bepaald studievak in het buitenland. Als een student bv. niet slaagt voor een bepaald vak en hij slaagt ook niet voor het herexamen, dan moeten wij ervoor zorgen dat de student hier in Gent een gelijkwaardig vak kan volgen. Dit is soms wel wat lastig. Maar als het dus gaat om bv. een medisch probleem, dan is het eerder een verzekeringskwestie en moeten wij eerder doorverwijzen dan echt helpen.

*Zijn er soms klachten over de extra kosten die de Erasmusstudent moet maken door ongeval/ziekte/diefstal omdat ze onvoldoende op de hoogte waren van de verzekering van de Hogeschool Gent?*

Neen, dat heb ik nog niet meegemaakt. Je moet weten dat bepaalde studenten vertrekken zonder nauwelijks te weten of ze verzekerd zijn. Maar natuurlijk is het merendeel van de jongeren wel verzekerd door een verzekering van de ouders. Denk maar aan EuropaAssistance, dit is een familiale verzekering waar van alles onder zit. Dus eigenlijk zijn veel studenten vaak dubbel of zelfs driedubbel verzekerd.

### **Deel 3: Stelsel van de informatieverstrekking**

*Hoe worden de Erasmusstudenten geïnformeerd over de reisbijstand?*

Ik dacht dat de studenten de Chubb Assistance Card via mail toegestuurd kregen en dat ze dan ook nog een mail met extra informatie zouden krijgen maar blijkt dat die informatie er nog niet op dit moment is. Er staat wel extra informatie omtrent de reisbijstandsverzekering op Chamilo.

*Wat vindt u goed aan het huidige systeem van informatieverstrekking en wat zou u willen veranderen? Waarom wilt u dit veranderen?*

Het zou goed zijn mochten de studenten een memo of een bericht krijgen met de belangrijkste zaken zodat ze weten waarvoor ze verzekerd zijn, wat er niet onder de verzekering valt, wie ze moeten contacteren,... Ikzelf zou toch voorstander zijn om iets meer informatie te verstrekken. De huidige informatieverstrekking is zeker voor verbetering vatbaar aangezien ze niet voor honderd procent naar behoren verloopt.

*Wat is volgens u de reden dat de studenten die naar het buitenland trekken onvoldoende op de hoogte zijn van de reisbijstand? Ligt de oorzaak eerder bij de coördinatoren of eerder bij de studenten zelf (omdat ze onvoldoende opzoekwerk doen)?*

Ik denk dat de studenten zichzelf wel de vraag stellen. Ook de ouders stellen zich waarschijnlijk die vraag. Vanuit International Office zou er wel meer informatie mogen verstrekt worden. Er vertrekken elk semester zoveel studenten naar het buitenland. Net zoals er informatie wordt gegeven over Mobility Online, zou er ook

informatie mogen gegeven worden over de reisbijstand. De coördinatoren en international Office spelen hier dus zeker een rol in.

*Is er voldoende toezicht op de huidige informatieverstrekking? Is er sprake van éénduidige informatie? Is er sprake van recente informatie? Komt de gegeven informatie van de verschillende coördinatoren overeen?*

De informatie van de reisbijstand komt niet van de coördinatoren, maar wel vanuit International Office, het centrale punt. De reisbijstandsverzekering is een centrale, algemene verzekering die HOGENT afsluit voor zowel collega's als voor studenten. Ik denk dat er niet echt toezicht is op de informatieverstrekking, maar de informatie is wel eenduidig. De informatie is overal dezelfde, maar ik denk dat er gewoon te weinig informatie is.

*Hoe reageert en anticipeert de Hogeschool Gent op tekortkomingen van het huidige systeem van informatieverstrekking?*

De coördinatoren voelen de tekortkomingen wel aan. Het is zo dat collega's en studenten die naar het buitenland vertrekken niet echt bewust zijn van hoe ze nu verzekerd zijn tot er zich natuurlijk een probleem voordoet. Nu anticipeert men daar dus niet echt op denk ik. Het is inderdaad wel reactief: als er zich een probleem voordoet, dan zal men zich de vraag stellen of men al dan niet verzekerd is. Men is er wel mee bezig denk ik maar op dit moment is er geen echte duidelijke informatie naar studenten en collega's toe die naar het buitenland gaan. De informatieverstrekking over de reisbijstand kan dus zeker beter vind ik.

We zijn aan het einde gekomen van het interview. Ik ben alvast wat wijzer geworden wat betreft de werking binnen internationalisering. Ik hoop aan het einde van dit onderzoek met een leuk, vernieuwend systeem te komen om de informatie m.b.t. reisbijstand en verzekering te verspreiden. Bedankt voor uw tijd en ik wens u nog een prettige avond!

## 10.2 Bijlage 2: Antwoorden stellingen enquête

De antwoorden op de stellingen uit de enquête zijn als volgt:

Bent u in de volgende gevallen verzekerd?	Ja	Nee
Tandheelkundige behandeling op grond van acute medische noodzaak.	X	
Ziekte als gevolg van insectenbeet of –steek zoals malaria, vlektyfus, pest.		X
De extra gemaakte reis- en verblijfskosten in geval van overlijden of van een in levensgevaar verkerend niet-meereizend familielid (partner, kind, ouder, broer, zuster, grootouder of kleinkind).	X	
Verlies of diefstal van paspoorten, visa, reisbiljetten, bank- of kredietkaarten, rijbewijzen, inschrijvingsbewijs enzovoort.	X	
Ziekenhuisopname ten gevolge van het innemen van medicijnen, drugs, verdovingsmiddelen en alcohol.		X
Diefstal van munten, bankbiljetten.		X
Verlies van bagage geregistreerd bij de vervoersmaatschappij(en).	X	
Ernstige schade aan het verblijfsadres of het studie-/stageadres, waardoor de geplande studiereis/stage niet langer kan doorgaan.	X	
Gemaakte kosten voor medicijnen zonder voorschrift.		X

Tabel 9: Antwoorden stellingen enquête



### 10.3 Bijlage 3: Overzicht nagelaten opmerkingen bij de enquête

Opmerkingen enquête
<p>Wij hebben elk jaar een reisbijstandsverzekering voor het hele gezin, dus ik had geen verzekering van HoGent nodig. Daarom kan ik dus niet echt oordelen over de kwaliteit hiervan.</p>
<p>De internationale coördinator in Noorwegen vond ik (zeer) goed: ze nam tijd om iedereen persoonlijk te helpen en was vriendelijk en geïnteresseerd. De internationale coördinator hier bij HoGent voor de faculteit FBO vond ik niet goed. Communicatie ging moeizaam, en toen ik enkele problemen had met mijn opleidingsprogramma, heeft ze mij niet echt geholpen.</p>
<p>Ik wist dat we een verzekering hadden, maar wat het precies inhoudt was niet zo duidelijk.</p>
<p>Over het algemeen ben ik tevreden maar de communicatie vanuit HoGent kan soms beter en sneller naar mijn mening.</p>
<p>De communicatie is verschrikkelijk, om je aan te ergeren. Toen ik vertrok op studie naar Noorwegen had ik de toestemming gekregen van mijn coördinator. Op het moment dat ik me moest herinschrijven en hierdoor contact opnam met de studietrajectbegeleiding bleek dat ik niet mocht vertrekken of alleszins er niets gecommuniceerd was. Ik heb zelf nog moeten mailen en bellen om uiteindelijk bericht te krijgen of ik al dan niet mocht blijven (ik was reeds vertrokken naar Noorwegen). Voor studie viel de bijstand wel al bij al nog goed mee, buiten dat voorval dus. Daarnaast, voor mijn stage nu werd ik vrijwel volledig aan mijn lot overgelaten. Zeker wat betreft het verkrijgen van een beurs. Heel onduidelijk en geen hulp van Internationalisering. Het is bijna demotiverend om nog eens te vertrekken wetende welke papierenhandel er moet in orde gebracht worden. Duidelijkheid over welke stappen moeten worden ondernomen is een must en de bereikbaarheid van Internationalisering moet veel beter.</p>
<p>Mijn coördinator is zeer chaotisch in haar communicatie en informatieverstrekking. Als ik haar een mail stuur met vragen, antwoordt ze heel snel maar dan heeft ze wel maar op één vraag geantwoord. Of ze antwoordt gewoon met haar antwoord als onderwerp van de mail. Voor de rest ben ik wel heel tevreden over de toegankelijkheid en mogelijkheid van Erasmus</p>
<p>Niet 100% zeker dat het een Chubb kaart betrof.. alleszins een kaartje van HoGent met de nodige gegevens indien nodig.</p>
<p>Onduidelijk over erasmus beurs buiten Europa. Ik hoorde van andere hogescholen dat zij toch in aanmerking kwamen voor een beurs, maar daarvoor extra aanvragen moesten doen. Over de beursmogelijkheden buiten Europa was de communicatie gebrekkig</p>

<p>De coördinator was moeilijk te bereiken en de antwoorden heel kort. Een uitgebreide duidelijke bundel hadden we ook niet, we hadden enkel een ppt met puntjes om op terug te vallen.</p>
<p>Ik geef toe dat ik destijds minder aandacht schonk aan formaliteiten zoals verzekeringen, dit vooral met het bijkomende vertrouwen dat ik er geen nood aan zou hebben. De bestemming, zijnde Noorwegen, bracht dan ook geen vergrootte risico's met zich mee. We kregen wel voldoende informatie mee dat ik kon doornemen als ik dat wél nodig had geacht, dus op zich was de informatieverstrekking wel voldoende!</p>
<p>Ik weet dat ik bijna overal uitstekend aanduidde maar de hulp door de coördinator was vlekkenloos en ik had niet beter kunnen wensen</p>
<p>Ik heb een vrij negatieve ervaring gehad omtrent mijn erasmus, omdat ik praktisch alles zelf moest ontdekken, opzoeken of horen van anderen. Ik ben daarbij ook nog 2 keer na elkaar voor het verkeerde vak ingeschreven...</p>
<p>Zeer afhankelijk van de persoon, bij mij was dat zeer goed. Anderen uit andere richtingen hebben slechte begeleiding gekregen.</p>
<p>De coördinatie was vooral niet 'klantvriendelijk' en subjectief</p>
<p>De coördinatoren van Hogent hebben mij heel goed begeleid. Daarnaast was er een heel goede band tussen Hogent en de school in Denemarken, dus van mij geen klachten.</p>
<p>Wist het maar heel laat of ik mocht vertrekken of niet (hing ook van herexamen af natuurlijk maar dan nog..)</p>
<p>De hoeveelheid informatie die de Hogeschool Gent via de e-mail verstrekt is zo groot dat ik de e-mails nauwelijks meer lees. Ik krijg bijzonder veel e-mails in mijn inbox die niet voor mij van toepassing zijn en daardoor lees ik de e-mails die wel belangrijk zijn vaak te laat.</p>
<p>Het is al een tijdje geleden bij mij maar alles werd goed geregeld door mijn coördinator.</p>
<p>Ik had meer hulp verwacht in verband met het zoeken van een verblijfplaats.</p>
<p>Meer info geven over Erasmus. Heb hier zelf naar geïnformeerd. Bestemming beter afstemmen met student. Geen hulp bij zoeken van verblijfplaats. Ik moest daar eerst op hotel en dan gingen ze daar zen slaappleaats zoeken, maar heb dit zelf op voorhand geregeld. Zelf was ik beter naar een deel in Spanje gegaan waar er Catalaans wordt gesproken ipv Baskisch want daar ben ik niets mee. Foute bestemming voor mij.</p>

Ik herinner me nog steeds zeer goed mijn coördinator hoewel ik al twee jaar afgestudeerd ben. Zij heeft mij enorm geholpen tijdens de zoektocht naar een stageplaats maar ook om de hele papierwerk in orde te krijgen. Geen enkele vraag was te veel. Ze gaf ook voldoende informatie over de bijstand!
Het was soms moeilijk om de juiste informatie te krijgen en je moest deels zelf opzoeken.
Overgang oude naar nieuwe coördinator waardoor ik veel zelf heb moeten regelen
Ik was over het algemeen vrij positief dankzij de uitstekende bijstand van mijn coördinator. Zij stond op elk moment klaar voor mij, gaf me vrij duidelijke informatie wanneer ik ernaar vroeg en antwoordde zelfs op zondagavond een kwartier nadat ik haar mailde. In 2018 werd alle uitleg ook nog op papier gegeven in een hele bundel, waardoor ik meer geneigd was om alle informatie te doorlezen (o.a. ivm reisbijstand). Doordat in 2019 alles elektronisch verloopt, is het nu moeilijker om die info duidelijk terug te vinden.
Mijn coördinator in Spanje heeft mij niet veel geholpen. De organisatie was daar niet zo goed geregeld dus het was allemaal een beetje zelf uitzoeken. Mijn coördinator in België heeft wel het nodige gedaan om mij te helpen, al was de communicatie wel niet altijd even duidelijk.
Ik had wel de indruk dat er te veel documenten waren met informatie, want wanneer ik iets wou opzoeken, vond ik het niet direct terug tussen al de documenten die we kregen. Een overzicht van wat onder welke map staat op Chamilo had wel handig kunnen zijn.

Tabel 10: Opmerkingen enquête