

Het toegankelijker maken van de dienstverlening voor studenten aan Howest: onderzoek en aanpak

Academiejaar: 2008 – 2009

Scriptie voorgedragen door:
Karlien ANDRIES
tot het behalen van het diploma
Sociaal werk, Syndicaal werk; waarvoor de graad van
bachelor in het sociaal werk wordt verleend.

Inleiding	5
1 Het beleid van Howest en sovowes.....	7
1.1 Howest: de Hogeschool West-Vlaanderen.....	7
1.1.1 Missie.....	7
1.1.2 Strategisch plan.....	8
1.1.3 Onderwijsprocessen en studentenbegeleiding	8
1.1.4 Geïntegreerde campussen.....	8
1.2 Sovowes: de studentenvoorziening van Howest	9
1.2.1 Doelstellingen van de organisatie.....	10
1.2.2 Visie en missie van sovowes: de student centraal	10
1.3 Samenwerking tussen hogeschool en studentenvoorziening	11
1.4 Besluit.....	11
2 Opmaak van een theoretisch model.....	12
2.1 Begrippenverklaringen	12
2.1.1 De begrippen laagdrempelig en toegankelijk	12
2.1.2 Integrale toegankelijkheid.....	13
2.1.3 Universal Design, een nieuw ontwerpparadigma	14
2.2 De toegankelijkheidscriteria	14
2.2.1 Bruikbaarheid	15
2.2.2 Betrouwbaarheid	15
2.2.3 Begrijpbaarheid	16
2.2.4 Bekendheid	16
2.2.5 Bereikbaarheid	16
2.2.6 Beschikbaarheid	16
2.2.7 Betaalbaarheid	17
2.2.8 Toepassing van de criteria	17
2.3 Actieterreinen om in te spelen op toegankelijkheidsproblemen.....	17
2.3.1 Communicatie	17
2.3.2 Proactief handelen	18
2.3.3 Loketwerking en ruimtelijke inbedding.....	18
2.3.4 Participatie.....	18
2.4 Klantgerichte dienstverlening	19
2.5 Besluit: Vanuit drie niveaus werken aan een toegankelijke dienstverlening...	20

3	Onderzoeksvragen en methodologie	21
4	Het cliëntniveau	22
4.1	Werkwijze van de bevraging.....	22
4.1.1	Bekendheid	23
4.1.2	Bereikbaarheid algemeen.....	23
4.1.3	Bereikbaarheid locatie	23
4.1.4	Beschikbaarheid	24
4.1.5	Elektronisch bereikbaar/beschikbaar	24
4.1.6	Effectief gebruikt	25
4.1.7	Betrouwbaarheid	25
4.1.8	Begrijpbaarheid	25
4.1.9	Bruikbaarheid.....	26
4.2	Algemene vragen uit de bevraging	26
4.3	Bijkomende opmerkingen van de respondenten	27
4.4	Gemiddelde score van alle criteria.....	27
4.5	Toetsen van de kennis.....	28
4.6	Besluit.....	28
5	Voorzieningenniveau	29
5.1	Kiezen voor een éénloketfunctie in de dienstverlening	29
5.1.1	Het sociaal huis	29
5.2	De begeleiding van studenten aan Howest optimaliseren via een stip	30
5.2.1	Stageproject	30
5.2.2	Definitie van het stip	31
5.3	Feedback op presentatie van 30 januari 2009.....	33
5.4	Toetsen aan de toegankelijkheidscriteria.....	34
5.5	Een stip per campus realiseren via een stappenplan	35
5.5.1	Campus Sint Jorisstraat (Onderwijs en Psychologie)	36
5.5.2	Campus Rijselstraat (Simon Stevin)	36
5.5.3	Campus Karel de Goedelaan (PIH)	37
5.5.4	Campus Renaat de Rudderlaan (Hiepso)	37
5.6	Mening van studenten over het stip.....	37
5.7	Vergelijking met studentenbegeleiding aan twee andere hogescholen.....	38
5.7.1	't Stip In Mechelen	38
5.7.2	Stuvokatho	38
5.7.3	Vergelijking met Howest	39

6	Beleidsniveau	40
6.1	Het belang van een toegankelijke dienstverlening	40
6.2	Aandachtspunten op het vlak van communicatie	40
6.3	Aandachtspunten op vlak van loketwerking en ruimtelijke inbedding	41
6.4	Aandachtspunten op cliëntniveau	42
6.5	Aandachtspunten op voorzieningenniveau	42
6.6	Aandachtspunten op beleidsniveau: de geïntegreerde campus	43
6.6.1	Moderne infrastructuur op de geïntegreerde campus	43
6.6.2	Een uitgebreid aanbod aan voorzieningen	44
6.7	Besluit.....	44
7	Besluit	45
	Bibliografie	46
	Bijlage 1: toegepaste methodiek van de enquête	47
	Bijlage 2: resultaten van de enquête.....	50

Inleiding

Howest, de Hogeschool West-Vlaanderen, stelde in 2008 een strategisch plan met een visie op de toekomst op. Een belangrijke strategische doelstelling uit dit plan is dat Howest naar een optimale begeleiding van haar studenten streeft. De hogeschool gaat ervan uit dat iedere student kans moet krijgen op individuele begeleiding. Bovendien moet laagdrempeligheid centraal staan bij het contact met faciliterende diensten en het onderwijzend personeel. Achterliggende gedachte is dat de student aan Howest centraal staat.

Ik heb mijn stage gedaan bij sovowes, de studentenvoorziening van Howest. Sovowes wenst mee te werken aan het realiseren van doelstellingen uit het strategisch plan van Howest. In deze scriptie wil ik nagaan op welke manier de bovengenoemde doelstelling gerealiseerd kan worden in de praktijk. Om deze doelstelling te halen, is het belangrijk dat de dienstverlening naar studenten toe, optimaal toegankelijk is. Ik wil dan ook onderzoeken wat het begrip toegankelijkheid inhoudt en hoe de dienstverlening voor studenten aan Howest, toegankelijker gemaakt kan worden.

Ik begin deze scriptie met kort het beleid van Howest en sovowes te schetsen. Het beleidskader is namelijk belangrijk om mijn onderzoeksvraag te kaderen. Om op mijn onderzoeksvraag een antwoord te formuleren, heb ik gerichte literatuur opgezocht over het toegankelijker maken van een dienstverlening in verschillende sectoren. In hoofdstuk twee verklaar ik dan ook eerst een aantal belangrijke begrippen. Vervolgens beschrijf ik een theoretisch model waarmee getoetst kan worden in welke mate een dienstverlening toegankelijk is. Verder beschrijf ik vier actiedomeinen om in te spelen op toegankelijkheidsproblemen. Ik eindig dit hoofdstuk met een beschrijving van de verschillende niveaus waarop gewerkt kan worden om de dienstverlening toegankelijker te maken. Bij het toegankelijker maken van de dienstverlening, kan er op drie verschillende niveaus worden gewerkt: het cliëntniveau, het voorzieningenniveau, en het beleidsniveau. In hoofdstuk drie toon ik aan dat deze drie niveaus de leidraad vormen voor de volgende hoofdstukken.

Hoofdstuk vier behandelt het cliëntniveau. Hier wil ik nagaan hoe studenten vandaag de dag de toegankelijkheid van de dienstverlening ervaren. Dit doe ik aan de hand van een online enquête. Deze enquête heb ik verspreid onder alle Howest studenten. Met de analyse van de gegevens wil ik per campus van Howest een beeld krijgen over de perceptie van de studenten die deelgenomen hebben. Deze bevraging heeft geenszins het opzet van een wetenschappelijk onderzoek. Ik gebruik de resultaten wel als indicaties om mogelijke probleemgebieden te detecteren. Omdat de student aan Howest centraal staat, vind ik het bovendien extra belangrijk om na te gaan hoe studenten zelf de dienstverlening ervaren.

Vanuit het voorzieningenniveau, heeft sovowes, de studentenvoorziening van Howest, een voorstel geformuleerd om de begeleiding van studenten aan Howest te optimaliseren. In hoofdstuk vijf behandel ik dit voorstel. De studentenvoorziening stelt namelijk voor om per campus een studentinformatiepunt (stip) op te richten. Dit stip is een onthaalconcept. Om dit onthaalconcept te concretiseren, heb ik tijdens mijn stage een voorstel geformuleerd over hoe dit concept in de praktijk eruit kan zien. Dit prototype heb ik voorgelegd aan een aantal sleutelfiguren in de begeleiding van studenten, en aan de studentenvertegenwoordigers van de studentenraad. In deze scriptie wil ik dan ook met een kritische blik hun opmerkingen integreren. Bovendien ben ik ook in twee andere hogescholen nagegaan hoe de begeleiding van studenten georganiseerd wordt. Hierbij doe ik inspiratie op aan de hand van concrete voorbeelden in het hogeschoollandschap.

Met dit onderwerp werk ik een beleidsaspect uit dat belangrijk is voor de interne beleidsontwikkeling van Howest. In hoofdstuk zes wil ik het beleid sensibiliseren om

rekening te houden met een aantal aandachtspunten bij het streven naar een optimale begeleiding van studenten.

Er zijn een heleboel factoren die onderzocht kunnen worden om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren. Het uitdiepen van alle aangehaalde factoren ligt evenwel buiten het bereik van deze scriptie. Ik schenk veel aandacht aan wat er vanuit het voorzieningenniveau kan gebeuren. Het is immers op dit niveau dat ik vanuit mijn stage bij sovowes in aanraking gekomen ben met het onderwerp van deze scriptie. Hierbij beperk ik me ook tot de context van Howest. Er bestaat namelijk geen kant en klare oplossing voor het oplossen van toegankelijkheidsproblemen aan een hogeschool tout court. De voorstellen die worden gegeven in deze scriptie kunnen hoogstens dienen als inspiratiebron voor andere hogescholen, maar bieden geen oplossing voor het hele hogeschoollandschap

1 Het beleid van Howest en sovowes

In dit hoofdstuk geef ik de belangrijkste beleidslijnen weer van Howest en sovowes. Hierbij geef ik kort de missie van de hogeschool weer, en focus ik me op haar strategisch plan. Vervolgens geef ik het beleid van sovowes weer. Ik beschrijf de doelstellingen van de organisatie, alsook de missie en visie. Ik wil namelijk een aantal doelstellingen, waar beide organisaties voor staan, naar voor brengen. Hierbij wil ik het beleidskader schetsen waarin het streven naar een optimale begeleiding van studenten, bekrachtigd wordt.

1.1 Howest: de Hogeschool West-Vlaanderen

Howest is opgericht in 1995 door een fusie van zes onderwijsinstellingen in Brugge, Kortrijk, De Haan en Oostende.¹ Het decreet betreffende de hogescholen in de Vlaamse Gemeenschap bepaalde immers dat bestaande onderwijsinstellingen zich moesten verenigen in grotere multidisciplinaire entiteiten.²

Howest maakt deel uit van de Associatie Universiteit Gent, of kortweg AUGent. De andere leden van de AUGent zijn de Universiteit Gent, de Arteveldehogeschool en Hogeschool Gent. Vandaag de dag heeft Howest vijf verschillende campussen in drie verschillende steden. Campus Onderwijs en Psychologie, en campus Simon Stevin in Brugge, campus Hiepso en campus PIH in Kortrijk, en 'campus Oostende' in Oostende.

1.1.1 Missie

De missie van de hogeschool bevat heel wat verschillende doelstellingen. Onderstaande doelstellingen zijn belangrijk voor het onderwerp dat wordt behandeld in deze scriptie.

*"Howest wil een studentgerichte en flexibele organisatie zijn, die streeft naar voortdurende kwaliteitsverbetering. Hierin stelt de hogeschool de student centraal in het onderwijsproces en wordt hij/zij als partner in het bestuur betrokken. Howest staat actief voor pluralisme, democratie en vernieuwing, waarin waarden als toegankelijkheid, verdraagzaamheid, respect voor andere meningen, samenwerking, solidariteit en creativiteit centraal staan"*³

¹ Vrij naar: AUGENT, [vzw Associatie Universiteit Gent](#). internet, 20 april 2009.

² Ibid., 20 april 2009.

³ HOWEST, [De missie van de Hogeschool](#). internet, 20 april 2009.

1.1.2 Strategisch plan

Howest keurde in april 2008 een strategisch plan met een visie op de toekomst goed. In dit plan staan er binnen zeven thematisch groepen 31 strategische en 146 operationele doelstellingen. Het strategisch plan is heel belangrijk voor de toekomst van Howest. Het zet namelijk de beleidslijnen uit en de doelstellingen die de hogeschool wil realiseren in de komende 8 jaar. Eén van de prioritaire doelstellingen van het strategisch plan is dan ook om de beste omstandigheden te creëren om de medewerkers en studenten maximale ontplooiingskansen te bieden.⁴

De thematische groepen zijn: onderwijs en onderwijsaanbod, onderwijsprocessen en studentenbegeleiding, onderzoek en dienstverlening, internationalisering, communicatie, uitbouw van geïntegreerde campussen, management en structuur. Hieronder zal ik de twee groepen beschrijven die van toepassing zijn voor deze scriptie.

1.1.3 Onderwijsprocessen en studentenbegeleiding

In de thematische groep 'onderwijsprocessen en studentenbegeleiding' staat volgende strategische doelstelling vermeld:

*"Howest streeft naar een optimale begeleiding van haar studenten. Het streven naar een voldoende schaalgrootte mag geen nadelige effecten hebben op de kleinschalige en laagdrempelige begeleiding, wat ons doelpubliek van studenten verwacht".*⁵

Bij deze prioriteit bepaalde Howest enkele operationele doelstellingen. Volgende doelstellingen zijn belangrijk voor studenten en studentenbegeleiding:

- Iedere student moet kans krijgen op individuele begeleiding
- Laagdrempeligheid staat centraal bij het contact met faciliterende diensten en het onderwijzend personeel⁶

1.1.4 Geïntegreerde campussen

De 'uitbouw van geïntegreerde campussen' is een andere thematische groep uit het strategisch plan. De Raad van Bestuur van Howest nam in dit kader op 26 maart 2009 een aantal belangrijke beslissingen. Vooreerst kiest de hogeschool ervoor om haar opleidingsaanbod te verruimen in Brugge. Dit houdt in dat vanaf september 2009 Howest vier campussen zal hebben in plaats van vijf. Bovendien keurde de Raad van

⁴ DE GEYTER, L., (lode.degeyter@howest.be), e-mail aan vzw sovowes, (sovowes@howest.be), 27 maart 2009.

⁵ HOWEST, Strategisch Plan Howest. niet-gepubliceerde tekst, , Kortrijk, 10 april 2008, blz. 6.

⁶ Ibid., blz. 7.

Bestuur een nieuwe departementale structuur goed. Deze nieuwe structuur zal toelaten om op middellange termijn de opleidingen op twee geïntegreerde campussen te centraliseren, met een satellietmogelijkheid in Oostende. Hierdoor zal de hogeschool nog meer als één hogeschool naar buiten kunnen treden.⁷ Zo zal, met ingang van het academiejaar 2009-2010, een nieuwe departementale structuur worden ingevoerd: er zullen drie departementen zijn: departement professionele bacheloropleidingen Howest-Brugge, departement professionele bacheloropleidingen Howest-Kortrijk, en departement academische bachelor- en masteropleidingen. Voor de toekomstige realisatie van de geïntegreerde campussen stelt Howest volgende strategische doelstellingen voorop:⁸

"Howest wil aantrekkelijke, moderne en duurzame infrastructuur. Howest wil een geïntegreerde campus die meer is dan een verzameling gebouwen op een aaneengesloten gebied. Howest wil op de geïntegreerde campussen een uitgebreid aanbod aan voorzieningen uitbouwen."

Het verhaal van de geïntegreerde campussen zal een belangrijke rol spelen in het vervolg van deze scriptie.

1.2 Sovowes: de studentenvoorziening van Howest

Sovowes is de studentenvoorziening van Howest, de Hogeschool West-Vlaanderen. Het is een professionele dienst met als doelstelling alle studenten de kans te geven in optimale omstandigheden te studeren. Ze wil het leven aan de hogeschool boeiend, aangenaam en zorgeloos maken.

Studenten kunnen bij sovowes terecht voor een brede waaier van diensten:

- studiefinanciering: studietoelagen, financiële vragen, informatie over uitkeringen, kinderbijslag e.d.
- psychosociale begeleiding en groepstrainingen (bv. faalangst, relaxatie, gezond vermageren, koken op kot)
- informatie over studentenhuisvesting
- laptopverhuur
- ondersteuning van studentenorganisaties en -activiteiten
- ondersteuning van de studentenparticipatie
- informatie over studentenjobs
- mobiliteit: verhuur fietsen en tussenkomst in Buzzy Pazz
- studentensteden: stimuleren van een studentvriendelijk stadsbeleid
- studenten met een speciaal statuut

⁷ De dislocatie van de verschillende campussen met een versnippering over 3 verschillende steden is voor sovowes een knelpunt.

⁸ HOWEST, Strategisch Plan Howest. niet-gepubliceerde tekst, Kortrijk, 10 april 2008, blz. 17.

1.2.1 Doelstellingen van de organisatie

De algemene doelstellingen van de organisatie zijn de democratisering van het hoger onderwijs, en de optimalisering van de fysieke, sociale en culturele randvoorwaarden van de studieomgeving. In het decreet betreffende de studentenvoorzieningen staat het als volgt te lezen:

"De sociale voorzieningen ten behoeve van de studenten van het hoger onderwijs, hierna voorzieningen genoemd, hebben tot doel een bijdrage te leveren tot :
*1. De democratisering van het hoger onderwijs, waarbij aan alle studenten volledige kansen worden gegeven tot vorming en intellectuele ontplooiing, ongeacht afkomst, financiële mogelijkheden of sociaal-cultureel milieu. 2. De verbetering van de randvoorwaarden voor het studeren."*⁹

Deze algemene doelstellingen worden in het beleidsplan van sovowes aangevuld met verdere strategische doelstellingen:¹⁰

- Studentenparticipatie bevorderen: hiertoe stimuleert sovowes de studentenvertegenwoordigers om een zo actief mogelijke rol op te nemen binnen de vzw en gebruik te maken van het adviesrecht van de studentenraad.
- Goede relaties onderhouden met de onderwijsinstelling, en elkaars werking onderling af te stemmen, zodat de student hiervan zoveel mogelijk baten ondervindt.
- Samenwerkingsakkoorden met andere studentenvoorzieningen aangaan.
- Sovowes wil haar werking vertalen naar meetbare instrumenten.

Deze strategische doelstellingen vormen het raamwerk voor het beleid van de organisatie. Het zijn belangrijke doelstellingen die in het beleidsplan van sovowes geoperationaliseerd worden in operationele doelstellingen.

1.2.2 Visie en missie van sovowes: de student centraal

Sovowes wil een rechtvaardig en transparant beleid met kansen voor de meest kwetsbaren. Hierbij wordt aandacht besteed aan het bevorderen van de zelfredzaamheid van de student en wordt zorgafhankelijkheid vermeden.¹¹

Sovowes stelt in haar beleid de student centraal. Er wordt in de werking dan ook prioriteit gegeven aan de individuele sociale dienstverlening aan studenten. Op een laagdrempelige manier krijgen alle studenten de kans om hun studieloopbaan op een aangename manier door te brengen. De student staat dus werkelijk centraal in de dienstverlening van sovowes. Het beleid van sovowes is dan ook afgestemd op de noden van studenten.

⁹ DECREET van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering en studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, art. 4

¹⁰ VZW SOVOWES, Beleidsplan 2008-2012. Brugge, 2008, blz. 5.

¹¹ Ibid., blz. 3.

1.3 Samenwerking tussen hogeschool en studentenvoorziening

Zoals hierboven beschreven, is één van de strategische doelstellingen uit het beleidsplan van sovowes, goede relaties onderhouden met de onderwijsinstelling. Hierbij wil sovowes haar beleid af stemmen op dat van de hogeschool. Op deze manier komt de student centraal te staan in de hogeschool.

Als de hogeschool bepaalde beleidskeuzes maakt, kan dit gevolgen hebben voor sovowes. Zoals vermeld in 2.1.2, keurde Howest in april 2008 een strategisch plan met een visie op de toekomst goed. De campusmedewerkers van sovowes hebben dan ook het strategisch plan van Howest onder de loep genomen. Op basis van haar eigen beleidsplan selecteerde de studentenvoorziening hieruit vijf prioriteiten die belangrijk zijn voor studenten en studentenvoorzieningen.

Eén van die prioriteiten is het streven naar een optimale begeleiding van studenten. De studentenvoorziening wenst dan ook mee te werken om deze doelstelling in de praktijk te realiseren. Bij de begeleiding van studenten zijn er veel verschillende diensten betrokken. De student moet vlot zijn weg vinden in dit kluwen. Bij de toegang tot de dienstverlening moet de student centraal staan. Hierbij is het heel belangrijk dat de dienstverlening toegankelijk is, en dat deze op maat van de student is. Vanuit sovowes wordt dan ook voorgesteld om per campus een studentinfopunt op te richten. Het studentinfopunt is een onthaalconcept waarmee een antwoord wordt gegeven op het oplossen van toegankelijkheidsproblemen.

1.4 Besluit

In dit hoofdstuk heb ik het beleidskader geschetst waarin het streven naar een optimale begeleiding van studenten, bekrachtigd wordt. Dit heb ik gedaan door zowel het beleid van Howest als van sovowes toe te lichten. Hierbij heb ik willen aantonen dat beide organisaties ernaar streven om de begeleiding van studenten te optimaliseren. Sovowes suggereert om in het kader hiervan een studentinfopunt op te richten. Om dit onthaalconcept verder uit te werken, is het belangrijk dat er nagedacht wordt over de manier waarop de dienstverlening naar studenten toe, toegankelijker gemaakt kan worden. In een volgend hoofdstuk geef ik weer hoe vanuit de literatuur geschetst wordt op welke manier er gewerkt kan worden aan een toegankelijke dienstverlening.

2 Opmaak van een theoretisch model

In deze scriptie wil ik onderzoeken hoe de dienstverlening voor studenten aan Howest, toegankelijker gemaakt kan worden. In dit hoofdstuk wil ik eerst even stilstaan bij enkele belangrijke begrippen die rechtstreeks met het onderwerp te maken hebben. Vervolgens beschrijf ik een theoretisch model waarmee getoetst kan worden in welke mate een dienstverlening toegankelijk is. Verder benoem ik concrete actieterreinen waarop gewerkt kan worden om toegankelijkheidsproblemen in een dienstverlening op te lossen. Tenslotte geef ik nog enkele beschouwingen weer vanuit een nieuw ontwerpparadigma uit de architectuur, namelijk Universal Design.

2.1 Begrippenverklaringen

2.1.1 De begrippen laagdrempelig en toegankelijk

Het begrip 'laagdrempelig' komt zowel voor in het strategisch plan van Howest, waar de hogeschool schrijft dat de begeleiding van studenten laagdrempelig moet zijn.¹² Ook sovowes onderschrijft dit gegeven. De organisatie ijvert er namelijk voor dat haar dienstverlening zo laagdrempelig mogelijk is. Maar wat betekent dit begrip?

In de Van Dale wordt het begrip laagdrempelig uitgelegd als "gemakkelijk toegankelijk, bereikbaar".¹³

'Een laagdrempelige dienstverlening' houdt dan ook in dat er letterlijk geen drempels moeten overwonnen worden om gebruik te maken van de dienstverlening. Mensen met een functiebeperking, ouders met een buggy, leveranciers, mensen die niet meer vlot te been zijn, moeten vlot de dienstverlening kunnen bereiken. In de brochure 'toegankelijkheid van sociale diensten', die opgesteld is om sociale diensten tips en richtlijnen te geven om hun dienstverlening toegankelijk, bereikbaar en bruikbaar te maken voor iedereen, staat het als volgt te lezen:

"Een doelstelling van een sociale dienst is dat de dienstverlening ervan zo laagdrempelig mogelijk is. Dat veronderstelt eveneens dat cliënten ook letterlijk geen drempels moeten overwinnen om gebruik te kunnen maken van de hulpverlening. Het uitgangspunt is dus dat mensen met een beperking op een zelfstandige en onafhankelijke wijze naar de dienst kunnen komen. Aandacht voor toegankelijkheid betekent voor alle cliënten een hoger gebruikscomfort maar is een noodzaak voor ouderen en mensen met een beperking."

Wat hier echter niet vermeld staat, maar wat volgens mij ook onder laagdrempeligheid valt, is dat er ook geen 'mentale' drempels mogen zijn om gebruik te maken van een dienstverlening. Er mag geen hoge psychologische inspanning gevergd worden om de

¹²HOWEST, Strategisch Plan Howest. niet-gepubliceerde tekst, , Kortrijk, 10 april 2008, blz. 6.

¹³GEERTS, G., en DEN BOON, T., Van Dale groot woordenboek der Nederlandse taal. Deel 2, 13^{de} herziene druk, Utrecht/Antwerpen, Van Dale Lexicografie, 1999, 1485 blz.

hulpvraag effectief te stellen. Achterliggend speelt dan ook de gedachte van 'integrale toegankelijkheid' mee. In de volgende paragraaf diep ik deze gedachte verder uit.

2.1.2 Integrale toegankelijkheid

Het 'Vlaams Expertisecentrum Toegankelijkheid', alias vzw Enter, heeft het over 'integrale toegankelijkheid'. Integrale toegankelijkheid voor iedereen steunt op vier evenwaardige pijlers: fysieke toegankelijkheid, psychosociale toegankelijkheid, toegang tot informatie en toegang tot communicatie.

*"Een integraal toegankelijke leefomgeving en dienstverlening zijn basisrechten en vormen de sleutel tot een volwaardige maatschappelijke integratie en participatie van iedereen. Integrale toegankelijkheid betekent dat gebouwen, omgeving en dienstverlening bereikbaar, betreedbaar en bruikbaar moeten zijn voor iedereen. Iedereen moet deze bovendien op een onafhankelijke en gelijkwaardige manier kunnen gebruiken. Verschillende behoeften van mensen worden zo op een vanzelfsprekende wijze geïntegreerd in voorzieningen die bruikbaar zijn voor iedereen."*¹⁴

*"Veel mensen associëren toegankelijkheid enkel met fysieke toegankelijkheid. Maar toegankelijkheid omvat méér dan dat. Toegankelijkheid gaat ook over het gebruik van een goede communicatie, duidelijke informatieverstrekking, klantvriendelijkheid, dienstverlening, logische signalisatie enzovoort. Deze aspecten kunnen worden gevat onder de noemer 'toegankelijkheid van informatie en communicatie'."*¹⁵

Concreet verwijst fysieke toegankelijkheid naar de toegankelijkheid van gebouwen en open ruimten, transport, toestellen, enz. Psychosociale toegankelijkheid heeft te maken met sociale interactie, verdraagzaamheid, bewustzijn, beschaafde omgangsvormen, klantvriendelijkheid, imagovorming in de media, kennis en inzicht. Toegang tot informatie verwijst naar het toegankelijker maken via diverse media: auditief, visueel, beeld met ondertiteling, braille, pictogrammen. Toegang tot communicatie kan gerealiseerd worden via diverse aangepaste kanalen.

Maar meer en meer zijn er stemmen die vinden dat het begrip 'toegankelijkheid' een verouderd begrip is. Dit illustreer ik aan de hand van een nieuw ontwerpparadigma in de architectuur, namelijk 'Universal Design'.

¹⁴ VLAAMS EXPERTISECENTRUM TOEGANKELIJKHEID, [Wat is integrale toegankelijkheid?](#). internet, 2 mei 2009.

¹⁵ Ibid., 2 mei 2009.

2.1.3 Universal Design, een nieuw ontwerpparadigma

2.1.3.1 Toegankelijkheid versus Universal Design¹⁶

Het ontwerpparadigma 'Universal Design' (Amerikaanse term) of 'Design for All' (Europese term) verschilt wezenlijk met 'toegankelijk bouwen', of 'Design for Special Needs'. Dit laatste heeft te maken met voorschriften, regels en minimumnormen die letterlijke toegankelijkheid en bruikbaarheid voor mensen met specifieke beperkingen garanderen. Universal design, Design for All, is de kunst en de praxis om zo te ontwerpen dat het ruimst mogelijke aantal en de grootst mogelijke verscheidenheid van mensen optimaal geholpen worden, doorheen alle fasen van de levenscyclus. Universal Design wil de attitude van de mensen veranderen. Zo moet er niet ontworpen worden vanuit het standpunt dat iets toegankelijk moet zijn voor mensen met een beperking, maar je moet iets ontwerpen vanuit het standpunt dat iedereen er toegang tot kan hebben.

Volgens Polly Welch zijn 'toegankelijkheid' en 'toegankelijk ontwerp' eigenlijk gedateerde begrippen.¹⁷ Zij maakten de laatste twee decennia opgang om een gebouwde omgeving te typeren die bruikbaar is of wordt gemaakt voor mensen met hoofdzakelijk functionele beperkingen. Een gebouw wordt hierbij gezien als 'toegankelijk' als mensen met een functionele beperking er makkelijk toegang tot hebben. Hier wordt weer vooral de fysieke toegankelijkheid benadrukt. 'Toegankelijk bouwen' beoogt namelijk bruikbaarheid voor een specifieke doelgroep, Universal Design echter beoogt voordelen voor de hele bevolking. Niet alleen toegankelijkheid en bruikbaarheid zijn het doel, er is evenveel aandacht voor esthetiek en een positieve sociale perceptie. Een goed ontworpen lift bijvoorbeeld neemt iedereen mee en laat niemand gestigmatiseerd achter. Een goed ontworpen trap, met leuning, dient ook een hoogzwangere vrouw in haar waardigheid en elegantie. Dit kan ook gezegd worden over de andere pijlers van integrale toegankelijkheid. Toegang tot informatie en communicatie kan ook op een zodanige manier opgesteld worden dat iedereen er toegang tot heeft.

*"Universal Design is geen eufemisme voor het begrip 'toegankelijkheid'. Meer nog dan de term toegankelijkheid, in de diepere zin van toegang of geen toegang verlenen, is Universal Design een ambigu begrip. Juist de dubbelzinnigheid die verscholen ligt in de term zelf, verleent Universal Design zijn slagkracht en deugdelijkheid. Universal Design lokt discussie uit en daar is het om te doen bij attitudevorming en -verandering."*¹⁸

2.2 De toegankelijkheidscriteria

Wat houdt nu een toegankelijke dienstverlening in? Hoe kan er nagegaan worden of een dienstverlening toegankelijk is? Volgens Bouverne-De Bie, moet maatschappelijke

¹⁶ Vrij naar: ARCHITECTUUR PHILMBURG, Ontwerpen voor Iedereen. internet, 5 mei 2009.

¹⁷ Ibid.

¹⁸ UD EDUCATION TOOLKIT. Van drempel tot toegang: opbouw van een verstaanbaar UD-begrippenkader. internet, 5 mei 2009.

dienstverlening aan een aantal voorwaarden voldoen.¹⁹ Dit wordt ook bevestigd door Roose.²⁰ Toegankelijkheid is, samen met onder meer participatie, één van de werkingsprincipes van de integrale jeugdhulp. 'Toegankelijk' wordt daarbij omschreven als maximaal bekend, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar en betaalbaar. Dit zijn relevante en te onderzoeken basisvoorwaarden voor toegankelijkheid van het hulpaanbod. Het gaat hier om de zogenaamde vijf B's: bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid, bruikbaarheid, begrijpbaarheid. In de praktijk is het zo dat er vaak zeven criteria gehanteerd worden om na te gaan of een dienst-of hulpverleningsaanbod toegankelijk is of niet.²¹ Deze toegankelijkheidscriteria worden aangeduid als de zeven B's: bruikbaarheid, betrouwbaarheid, begrijpbaarheid, bekendheid, bereikbaarheid, beschikbaarheid, betaalbaarheid. Er worden dus twee criteria toegevoegd, namelijk de criteria betrouwbaar en bruikbaar. Aan de hand van deze criteria kan nagegaan worden in hoeverre concrete dienst-en hulpverleningsproducten toegankelijk zijn. Toegepast op de context van de hogeschool, waar het voornamelijk over dienstverlening voor studenten gaat, en minder over hulpverlening, kunnen deze criteria een middel zijn om na te gaan in hoeverre de dienstverlening toegankelijk is. Hieronder geef ik kort wat uitleg bij elk criterium.

2.2.1 Bruikbaarheid

Bruikbaarheid verwijst naar de mate waarin het aanbod bruikbaar is voor de gebruiker, de mate waarin het aan de behoeften voldoet. Een concreet actieterrein bij dit criterium is het werken aan een klantgerichtheid.²² Vertaald naar de context van de hogeschool moet de dienstverlening afgestemd worden op de behoeften van de student om zo de bruikbaarheid te bevorderen. Clientparticipatie is een middel om de dienstverlening te evalueren en bij te sturen in de richting van meer bruikbaarheid en effectiviteit.

2.2.2 Betrouwbaarheid

Via de wijze waarop de dienstverlening georganiseerd is kan men inspelen op betrouwbaarheid. Het imago van de dienstverlening is hierbij heel belangrijk. Werken aan het imago veronderstelt een goeie communicatiestrategie en het communiceren van de missie en visie van de organisatie.

¹⁹ BOUVERNE-DE BIE, Geciteerd in: SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, blz. 13.

²⁰ Roose heeft onderzoek uitgevoerd naar kwaliteitsvolle dienstverlening in de integrale jeugdhulp. In: MESTDAGH, C., Online welzijnswerk en sociale integratie van jongeren. Ontwikkeling van een theoretisch model en empirisch onderzoek. niet-gepubliceerde tekst, Brugge, 24 april 2008, blz. 7.

²¹ SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, blz. 13.

²² Ibid., blz. 14.

2.2.3 Begrijpbaarheid

Begrijpbaarheid verwijst naar de mate dat informatie over het aanbod begrijpbaar is, en ook naar de mate dat er in de dienstverlening zelf op een begrijpbare wijze gecommuniceerd wordt.

2.2.4 Bekendheid

Bekendheid sluit nauw aan bij begrijpbaar: de mate waarin het aanbod bekend is bij de doelgroep is essentieel voor de toegankelijkheid. Om het aanbod bekend te maken, moet er doelgroepgericht en via verschillende kanalen gecommuniceerd worden. Een goede externe communicatie vereist een effectieve interne communicatie. Hierbij is het ook belangrijk dat de gebruikers van de dienstverlening ook geïnformeerd worden over de diensten die mogelijk ook een antwoord kunnen vormen op zijn behoefte of vraag, maar waar de gebruiker niet op expliciete wijze naar gevraagd heeft. Diensten die de gebruiker niet kent, worden zo toch toegankelijk gemaakt.

2.2.5 Bereikbaarheid

Bereikbaarheid duidt op de mate dat het aanbod fysiek, ruimtelijk en in de tijd toegankelijk is. Het heeft te maken met de gebouwen toegankelijk maken voor personen met een fysieke handicap, voorzien in voldoende openingsuren, voldoende telefonische bereikbaarheid en bereikbaarheid per e-mail. Loketwerking en ruimtelijke inbedding zijn concrete actieterreinen om de bereikbaarheid van de dienstverlening te bevorderen.

2.2.6 Beschikbaarheid

Beschikbaarheid verwijst naar de mate dat het aanbod makkelijk beschikbaar is en in welke mate er drempels zijn zoals wachtlijsten en administratieve drempels. Toegankelijkheid houdt in dat er geen al te lange wachtlijsten of leemtes mogen zijn in het aanbod. Het betekent dat er voldoende aanbod beschikbaar moet zijn om te voldoen aan de vraag. Administratieve drempels of een verre afstand tussen gebruiker en aanbod, kunnen maken dat het aanbod onbeschikbaar wordt.

2.2.7 Betaalbaarheid

Betaalbaarheid stelt de vraag in hoeverre de prijs van het aanbod een drempel vormt. Hierbij kan ook de psychologische kost, of de inspanning in rekening genomen worden die de gebruiker moet leveren om van het aanbod te genieten.

2.2.8 Toepassing van de criteria

Ik zal deze criteria gebruiken om na te gaan hoe studenten vandaag de dag de dienstverlening aan Howest ervaren. Dit komt aan bod in hoofdstuk vier. Deze criteria vormen ook de achtergrond waartegen het concrete voorstel van sovowes, namelijk het oprichten van een studentinfopunt, moet belicht worden. In hoofdstuk vijf zal ik het studentinfopunt toetsen aan deze criteria.

2.3 Actieterreinen om in te spelen op toegankelijkheidsproblemen

Peter Sels, stafmedewerker van VVSG, heeft onderzoek uitgevoerd naar het toegankelijker maken van de dienstverlening in de sociale sector.²³ Hij stelt dat er vier grote actieterreinen zijn om in te spelen op toegankelijkheidsproblemen: communicatie, proactief handelen, loketwerking en ruimtelijke inbedding, en participatie. Hieronder omschrijf ik bondig elk actieterrein.

2.3.1 Communicatie

Communicatie is een belangrijk actieterrein om te werken aan een toegankelijke dienst- en hulpverlening. Een doordacht communicatiebeleid opzetten is dan ook een noodzaak. Een goede interne communicatie is de voorwaarde voor een goede externe communicatie. Een goede externe communicatie heeft te maken met het vinden van een evenwicht tussen communiceren over de organisatie en het beleid enerzijds en communiceren over de concrete dienstverlening anderzijds. Bovendien omvat communicatie ook het sensibiliseren en werven, voorlichten, en bevragen van klanten.²⁴ Concreet gesteld moet voor een gebruiker van een dienstverlening de informatie over het aanbod begrijpbaar zijn. Maar vooraleer hij gebruik maakt van de

²³ SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, 159 p.

²⁴ SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, blz. 24.

dienstverlening, moet het aanbod vooreerst kenbaar zijn. Ook hier speelt een goede communicatie een cruciale rol.

2.3.2 Proactief handelen

'Proactief handelen' betekent dat de overheid op eigen initiatief het proces van dienstverlening opstart voor een bepaalde doelgroep.²⁵ Het is belangrijk met het oog op een meer klantgerichte dienstverlening. Immers, doelgroepen die niet meteen de stap durven, willen of kunnen zetten naar de dienstverlening, worden proactief gewezen op diensten waar ze aanspraak op kunnen maken. Hierbij kan het gaan om het louter proactief informeren van een bepaalde doelgroep of om het automatisch toekennen van rechten aan een doelgroep.

2.3.3 Loketwerking en ruimtelijke inbedding

Door middel van acties op het vlak van communicatie en proactief handelen kan ervoor gezorgd worden dat de potentiële klant zijn weg vindt tot aan het loket. Zodra dat gebeurd is, start de eigenlijke dienstverlening. Die moet kwaliteitsvol en klantgericht georganiseerd worden. Maar ook door wijzigingen aan te brengen in de structuur of inbedding van de loketten, kan de toegankelijkheid bevorderd worden.²⁶ Om te komen tot begrijpbaarheid en bekendheid van de dienstverlening is er communicatie nodig over het aanbod en over waar dit te verkrijgen is. Dit laatste, de loketinformatie, zal makkelijker te communiceren zijn in een situatie waarbij het aanbod zodanig in de ruimte is gestructureerd dat het ook logisch aansluit bij de behoeften van de klant.

2.3.4 Participatie

Participatie heeft te maken met het bevragen van klanten, als verbruikers van de dienstverlening, en als ontvangers van de communicatie over het aanbod, met het oog op de verbetering van die aspecten.²⁷ Ontoegankelijkheid van de dienstverlening is onder andere te wijten aan onbetrouwbaarheid, onbruikbaarheid, onbegrijpbaarheid en onbekendheid van het aanbod. Via klantparticipatie kan er aan deze factoren gewerkt worden. Werken aan een toegankelijke dienstverlening betekent het aanbod bruikbaar maken voor diegene waarvoor het bedoeld is. Dit houdt in bepaalde aspecten van dienstverlening, beter proberen afstemmen op de behoeften van de klant.

²⁵ Ibid., blz. 55.

²⁶ Ibid., blz. 79.

²⁷ Ibid., blz. 147.

Klantenparticipatie kan als middel gebruikt worden om de dienstverlening te evalueren en bij te sturen in de richting van meer bruikbaarheid en effectiviteit. Participatie kan aan het licht brengen in welke aspecten van het aanbod er weinig vertrouwen is. Verder kan het bijdragen aan de bekendheid en begrijpbaarheid van de dienstverlening. Er kan via participatie methoden nagegaan worden in hoeverre het aanbod bekend is en in hoeverre de communicatie over het aanbod begrijpbaar is. Klantenparticipatie kan gebeuren via interviews, enquêtes, behoefteonderzoeken, klachtenprocedures, tevredenheidsmetingen, enz.

De resultaten van klantenparticipatie worden gebruikt voor de bijsturing van het aanbod of de communicatie over het aanbod. Maar de daad zelf van participatie organiseren geeft aan de gebruiker het signaal dat er naar hem geluisterd wordt. Dit kan het beeld wijzigen dat de gebruiker heeft van de organisatie in positieve zin en kan dus drempelverlagend werken.²⁸

2.4 Klantgerichte dienstverlening

Besturen kunnen werken aan toegankelijkheid door een aangepast communicatiebeleid te voeren, door proactief te handelen, en door loketten te reorganiseren. Wat er aan het loket zelf gebeurt, en de wijze waarop dit gebeurt, heeft ook invloed op de toegankelijkheid.²⁹ Hier moet er gewerkt worden aan 'klantgerichtheid'. Dit is heel belangrijk voor éerstelijnsvoorzieningen. Dit is namelijk doorgaans het eerste niveau van dienstverlening waar de klant mee te maken krijgt. Door te werken aan klantgerichtheid wordt de dienstverlening afgestemd op de behoeften van de klant, waardoor de bruikbaarheid vergroot. De mate van klantgerichtheid bepaalt ook mee het imago van de organisatie, wat ook een impact heeft op toegankelijkheid. Het is dan ook belangrijk dat 'de klant' gekend is. De ene klant is echter de andere niet. Dit kan ook gezegd worden van studenten. Het profiel van de student kennen is dan ook belangrijk om te werken aan toegankelijkheidsproblemen in een hogeschoolcontext. De huidige generatie jongeren zijn sociaal, maatschappelijk betrokken, functioneel ingesteld, op zoek naar intimiteit, media-smart, veeleisend, mondig en zelfstandig.³⁰ Deze beschrijving hangt volgens mij nauw samen met een tendens in de maatschappij: 'de burger' is namelijk ook mondiger geworden. Maar anderzijds zijn er ook studenten die niet sociaal en mondig genoeg zijn om vlot de weg naar de dienstverlening te vinden. Bovendien blijkt vanuit de dienst diversiteit aan Howest dat het publiek van studenten heel divers is, en dat dit alleen maar toeneemt. Als het publiek diverser wordt, neemt het belang van een toegankelijke dienstverlening uiteraard ook toe.

²⁸ Ibid., blz. 147.

²⁹ Ibid., blz. 94.

³⁰ MESTDAGH, C., private e-mail aan ANDRIES, K., 29 mei 2009.

2.5 Besluit: Vanuit drie niveaus werken aan een toegankelijke dienstverlening

In dit hoofdstuk heb ik een aantal belangrijke begrippen verklaard over toegankelijkheid en toegankelijke dienstverlening. Om de toegankelijkheid van een dienstverlening in de praktijk te realiseren, moet er op verschillende niveaus acties ondernomen worden om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren. Concreet gaat het over het cliëntniveau, het voorzieningenniveau en het beleidsniveau.³¹ In het volgende hoofdstuk leg ik mijn onderzoeksvraag toe op deze drie niveaus.

³¹ SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, blz. 19.

3 Onderzoeksvragen en methodologie

Mijn grote vraag waar ik in deze scriptie een antwoord op wil geven, is op welke manier er gewerkt kan worden aan een toegankelijke dienstverlening voor studenten aan Howest. Zoals aangehaald in vorig hoofdstuk, kunnen er op verschillende niveaus acties ondernomen worden om te werken aan het toegankelijker maken van de dienstverlening. Vertaald naar de hogeschoolcontext, en meer specifiek naar Howest, houdt dit in dat voor de optimalisering van de toegankelijkheid van de dienstverlening voor studenten, ik zal nagaan wat er kan gebeuren op deze drie niveaus.

Mijn onderzoeksvraag splits ik dan ook op in drie deelvragen. Vooreerst wil ik onderzoeken hoe Howeststudenten vandaag de dag de dienstverlening ervaren. Hierbij wil ik ook hun kennis over de dienstverlening toetsen. Dit doe ik aan de hand van de zeven toegankelijkheidscriteria die ik in vorig hoofdstuk beschreven heb. Deze criteria heb ik geoperationaliseerd om een enquête op te stellen. Deze enquête heb ik verspreid onder alle studenten van Howest. Dit heeft 280 respondenten opgeleverd. Bedoeling is om per criterium te weten te komen in hoeverre de toegankelijkheid van de dienstverlening vandaag de dag ervaren wordt door studenten. Bovendien wil ik nagaan in hoeverre de respondenten de diensten kennen, en in welke mate ze gebruikt worden door de studenten.

Vervolgens geef ik weer wat er op het niveau van de voorzieningen kan gebeuren om de dienstverlening toegankelijker te maken. Sovowes, de studentenvoorziening van Howest, heeft een voorstel geformuleerd om de begeleiding van studenten aan Howest te optimaliseren. De studentenvoorziening stelt namelijk voor om per campus een studentinformatiepunt (stip) op te richten. Ik wil vooreerst dit onthaalconcept uitleggen en kritisch bevragen. Tijdens mijn stage bij sovowes, heb ik een voorstel geformuleerd over hoe dit concept er in de praktijk kan uitzien. Dit prototype heb ik voorgelegd aan een aantal sleutelfiguren in de begeleiding van studenten, en aan de studentenvertegenwoordigers van de studentenraad. Ik wil dan ook met een kritische blik hun opmerkingen integreren. Bij de uitwerking van het stip fungeren de toegankelijkheidscriteria en het idee van integrale toegankelijkheid als toetssteen. Verder integreer ik ook de resultaten van hoe aan twee andere hogescholen, namelijk de Katholieke Hogeschool Mechelen, en het Katho, de begeleiding van studenten georganiseerd wordt. In Mechelen heb ik het diensthoofd van 't stip in Mechelen, geïnterviewd. In het Katho heb ik de coördinator van de studentenvoorziening telefonisch bevestigd.

Met mijn bevindingen vanuit het cliëntniveau en het voorzieningenniveau, formuleer ik adviezen aan het beleid van Howest. Hierbij toon ik aan met welke elementen het bestuur rekening moet houden bij het optimaliseren van de dienstverlening. Om een optimale begeleiding van studenten te garanderen, moet er werk gemaakt worden van 'toegankelijkheid' in al haar facetten.

4 Het cliëntniveau

In dit hoofdstuk toets ik de gebruikte concepten uit het theoretisch model bij de studenten. Omdat de student centraal staat aan Howest, vind ik het belangrijk om na te gaan bij de studenten zelf hoe ze de dienstverlening aan Howest ervaren. Dit doe ik aan de hand van een online enquête die ik zelf heb opgesteld en verwerkt. Ik heb ze via e-mail aan alle studenten van Howest verspreid. Van de ruim 4600 studenten die Howest telt hebben er 280 studenten de enquête ingevuld. Dit is 6 % van de populatie. Dit is geen relevant aantal om te voldoen aan een steekproef. Met deze enquête heb ik geenszins de bedoeling om een wetenschappelijk onderzoek op te stellen. Ik vind het echter wel belangrijk om na te gaan hoe studenten vandaag de dag de dienstverlening aan Howest ervaren.

4.1 Werkwijze van de bevraging

Ik heb de zeven toegankelijkheidscriteria geoperationaliseerd naar de context van de hogeschool. Hieronder worden bij elk gebruikt criterium de vragen weergegeven uit de enquête. De enquête bevat twee delen. In het eerste deel moeten de respondenten binnen één vraag telkens voor elf verschillende diensten hun mening geven. Dit zijn gesloten vragen. Het tweede luik van de enquête is een korte quiz. Hier wordt hun kennis getoetst. Bedoeling van dit deel is om te beoordelen in hoeverre hun kennis over de verschillende diensten daadwerkelijk juist is. Er vallen hierdoor heel wat vragen onder het criterium 'bekendheid'. Tenslotte konden de respondenten ook nog afsluitende opmerkingen en bedenkingen invullen.

De antwoorden werden bij elk criterium geclusterd per dienst en per campus. De scores werden uitgedrukt in een percentage van het aantal antwoorden per campus. Ook het effectief gebruik van een dienst werd afgeleid uit de vragen. Tenslotte werd een algemene score berekend uit alle criteria voor Howest in zijn geheel.³²

Op 17 oktober 2008 waren er aan Howest in het totaal 4639 studenten. In onderstaande tabel worden per campus het aantal studenten weergegeven.

Howest studenten	Simon Stevin	Ond en Psy	Hiepso	PIH	Oostende
4639	1006	533	829	2010	261

Van de 280 respondenten, waren er 26% van de campus Simon Stevin, 11 % uit de campus Onderwijs en Psychologie, 31 % uit de campus Hiepso, 24 % van de campus PIH, en 8 % uit campus Oostende.

Respondenten	Simon Stevin	Ond en Psy	Hiepso	PIH	Oostende
280	74	32	86	67	21

³² In bijlage 2, blz. 50, zijn alle resultaten terug te vinden.

4.1.1 Bekendheid

- Van welke diensten of personen weet je wat ze concreet aanbieden?
- Welke diensten ken je van naam?

Meest bekend zijn sovowes, het studentensecretariaat en de mediatheek. Minst bekend zijn de talentcoach, de studietoestelcoach en de ombudsdienst. De scores per dienst zijn vrij gelijklopend voor de campussen. Gemiddeld is de bekendheidscore van de diensten op Howest 56,8%, en dit is ook vrij gelijklopend voor alle campussen.³³

4.1.2 Bereikbaarheid algemeen

- Van welke diensten/personen weet je waar je ze op de campus kan vinden?
- Welke diensten/personen heb je al gecontacteerd via telefoon?
- Van welke diensten/personen vind je het lokaal makkelijk bereikbaar?
- Van welke diensten/personen die je al contacteerde per e-mail, kreeg je snel een antwoord?

Meest bereikbaar zijn het studentensecretariaat en sovowes. Minst bereikbaar zijn de talentcoach, de ombudsdienst, de studietoestelcoach en de trajectbegeleider. De scores per campus zijn hier wel meer verschillend, wat wijst dat de locatie van de diensten op de verschillende campussen anders is. Gemiddeld is de bereikbaarheidscore van de diensten op Howest 26,49 %. Enkel in Oostende is de bereikbaarheid iets beter.³⁴

4.1.3 Bereikbaarheid locatie

Meest bereikbaar zijn het studentensecretariaat, sovowes en de mediatheek. Minst bereikbaar zijn de talentcoach, de ombudsdienst, de studietoestelcoach. De scores van de diensten over de campussen heen zijn hier en daar verschillend, wat erop zou kunnen wijzen dat de toegang tot de dienst op de verschillende campussen anders is. Gemiddeld is de bereikbaarheidscore qua locatie van de diensten op Howest 42,7 %. Enkel in Oostende is de bereikbaarheid iets beter. Voor de talentcoach, de ombudsdienst en de studietoestelcoach valt dit resultaat samen met de lage bekendheid. Dit

³³ (zie: bijlage 2, tabel 1, blz. 50)

³⁴ (zie: bijlage 2, tabel 2, blz. 50)

criterium kan dus een bijkomende oorzaak zijn. De trajectbegeleider is wel bekend maar duidelijk minder bereikbaar.³⁵

4.1.4 Beschikbaarheid

- Bij welke dienst/persoon kwam je pas terecht na eerder te zijn doorverwezen door een andere dienst/persoon?
- Welke diensten heb je al eens op de website van Howest opgemerkt?
- Bij welke diensten/personen ben je al effectief langsgeweest?

Meest beschikbaar zijn sovowes, het studentensecretariaat en de ombudsdienst. Minst beschikbaar is de opleidingscoördinator, de talentcoach en de mediatheek. De scores zijn vrij gelijklopend voor de campussen. Gemiddeld is de beschikbaarheidsscore van de diensten op Howest 28,6%. Enkel in Oostende is de beschikbaarheid iets beter.

Voor de ombudsdienst staat de relatief hoge score hier recht tegenover de lage bekendheid en bereikbaarheid. Duidelijk weinig beschikbaar is de opleidingscoördinator ondanks zijn vrij hoge bekendheid. Ook de mediatheek scoort niet zo goed ondanks zijn ruime bekendheid, wat te wijten kan zijn aan de weinig flexibele openingsuren.³⁶

4.1.5 Elektronisch bereikbaar/beschikbaar

- Welke diensten heb je al eens op de website van Howest opgemerkt?
- Van welke diensten/personen die je al contacteerde per e-mail kreeg je snel een antwoord?

De hoogste score ligt bij sovowes en de mediatheek. De monitor/docent en het studentensecretariaat liggen in de middenmoot. De andere diensten scoren laag, tot zeer laag voor de talentcoach. De scores van de diensten zijn min of meer dezelfde per campus. Het gemiddelde van deze score op Howest is 16,3%, wat vrij laag is. Voor sovowes zijn de scores op de campussen Simon Stevin en PIH lager dan op de andere campussen. Dit is ook zo voor de netwerkbeheerder, terwijl voor de mediatheek de tendens net omgekeerd is (daar scoren campus Onderwijs en Psychologie en campus PIH hoger).³⁷

³⁵ (zie: bijlage 2, tabel 3, blz. 51)

³⁶ (zie: bijlage 2, tabel 4, blz. 51)

³⁷ (zie: bijlage 2, tabel 5, blz. 52)

4.1.6 Effectief gebruikt

- Bij welke diensten ben je al effectief langsgeweest?
- Welke diensten/personen heb je al gecontacteerd via telefoon?
- Van welke diensten/personen die je al contacteerde per e-mail kreeg je snel een antwoord?

De meest gebruikte dienst zijn het studentensecretariaat, sovowes, de monitor/docent en de mediatheek. Minst gebruikt zijn de talentcoach en de ombudsdienst, terwijl de studietoelichting en de trajectbegeleider ook nog vrij laag liggen in gebruik. De scores van de diensten liggen min of meer gelijk per campus. Het gemiddelde van deze score op Howest is 54,6% van de ondervraagden.³⁸

4.1.7 Betrouwbaarheid

- Bij welke diensten/personen ben je vlot geholpen?
- Bij welke diensten/personen was je tevreden van het antwoord op je e-mail?

Meest betrouwbaar zijn de mentor, de opleidingscoördinator, de monitor/docent, de mediatheek. In de middenmoot liggen de netwerkbeheerder, sovowes en het studentensecretariaat. De scores van de talentcoach en de ombudsdienst zijn niet representatief vanwege het lage gebruik. De scores van de diensten zijn per campus meer verschillend. Gemiddeld is de betrouwbaarheidsscore van de diensten op Howest 38,2%.

Op de campus Onderwijs en Psychologie is de algemene betrouwbaarheidsscore het laagst, vooral door een lagere score van de studietoelichting. In de campus Oostende wordt de algemene betrouwbaarheidsscore naar omlaag getrokken door een lagere score van het studentensecretariaat. Op de campus Onderwijs en Psychologie scoort de trajectbegeleider dan weer duidelijk lager dan op andere campussen. De netwerkbeheerder op diezelfde campus scoort daar dan wel hoger dan op andere campussen. Sovowes scoort hoog op de campus Simon Stevin en de campus Hiepso terwijl laagst in PIH. De gemiddelde betrouwbaarheidsscore van Howest is 38,2 %.³⁹

4.1.8 Begrijpbaarheid

- Bij welke dienst communiceerde de persoon die je te woord stond begrijpbaar?

Meest begrijpbaar zijn de studietoelichting, de trajectbegeleider, de mediatheek en het studentensecretariaat. Sovowes scoort middelmatig. Minst begrijpbaar zijn de mentor

³⁸ (zie: bijlage 2, tabel 6, blz. 52)

³⁹ (zie: bijlage 2, tabel 7, blz. 53)

en de netwerkbeheerder. De scores van de talentcoach en de ombudsdienst zijn niet representatief vanwege het lage gebruik. De scores van de diensten zijn per campus meer verschillend. Gemiddeld is de begrijpbaarheidscore van de diensten op Howest 41,7%.

Op de campus Oostende is de score van de mentor zeer laag. Op de campus Onderwijs en Psychologie scoort de studietoelichting zeer laag maar is er dan ook weinig gebruikt. Sovowes scoort enkel relatief gezien lager op campus PIH.⁴⁰

4.1.9 Bruikbaarheid

- Welke van de onderstaande diensten/personen vind je echt nuttig?

Meest bruikbaar zijn het studentensecretariaat, de mediatheek en sovowes. Minst bruikbaar zijn de talentcoach en de ombudsdienst. Gemiddeld is de bruikbaarheidscore van de diensten op Howest 42,9%. De scores van een dienst over de campussen zijn vrij verschillend.

De score van sovowes is zeer hoog in Oostende, terwijl merkbaar laag in de campus PIH en in Simon Stevin. Het studentensecretariaat in Onderwijs en Psychologie scoort op bruikbaarheid laag. Tenslotte scoort de mediatheek heel hoog in Oostende en lager in campus Hiepso.⁴¹

4.2 Algemene vragen uit de bevraging

Tenslotte heb ik ook enkele algemene vragen gesteld over de dienstverlening⁴²:

- Hoeveel inspanning kost het volgens jou om te weten te komen waar je met je vraag terecht kan op de campus?

Voor 7 % van de respondenten kost het veel inspanning, voor 62% gemiddeld en voor 31 % weinig. Deze vraag valt onder het criterium 'betaalbaarheid'.

- Vind je de dienstverlening voor studenten aan Howest laagdrempelig?

Hierop antwoorden 55 % van de respondenten ja en 45% nee.

- In welke mate ben je tevreden over de dienstverlening naar studenten toe aan Howest?

⁴⁰ (zie: bijlage 2, tabel 8, blz.53)

⁴¹ (zie: bijlage 2, tabel 9, blz. 54)

⁴² (zie: bijlage 2, tabel 11,12,13 blz. 55)

13,1 % van de respondenten is "zeer tevreden", 68,5 % is "tevreden", 14,7 % is "minder tevreden" en 1,4 % is "ontevreden".

4.3 Bijkomende opmerkingen van de respondenten

De respondenten konden indien ze dit wilden, nog bijkomende opmerkingen of bedenkingen geven. Hieronder geef ik enkele opmerkingen weer.

"Er zijn blijkbaar wel voldoende diensten, maar het is niet duidelijk genoeg wie wat doet en waar je ze kan vinden."(campus onderwijs en psychologie)

"Er wordt niet voldoende geïnformeerd waar je terecht kan en hoe je er kan geraken of hoe je ze kan bereiken. Er is niet voldoende informatie over wat ze doen. Je wordt dikwijls van het kastje naar de muur gestuurd."(campus Simon Stevin)

"Leerlingen die nieuw zijn in school weten vaak deze dingen niet, misschien een begeleiding voor studenten die nieuw zijn in tweede of derde jaar?" (campus Simon Stevin)

"Er is een vlotte bediening, het studentensecretariaat verwijst je goed door. De student moet zelf ook initiatief durven nemen om iets te vragen..."(campus Hiepso)

"Als student heb ik genoeg aan het studentensecretariaat + opleidingscoördinator + sovowes en af en toe de mediatheek."(campus Hiepso)

"Misschien is het handig om een lijst op te stellen van elke persoon binnen het departement met een duidelijke functieomschrijving en de mogelijke contact opties."(campus PIH)

"E-mails worden aan iedereen gestuurd. Wie het schoentje past trekke het aan."(campus Oostende)

4.4 Gemiddelde score van alle criteria

Deze score dient vooral als een algemene indicatie om tussen de diensten en de campussen verschillen te detecteren. De specifieke oorzaken dienen in de resultaten per criterium zelf te worden gezocht.

Toch blijkt dat Howest gemiddeld niet bijzonder hoog scoort. De spreiding van de gemiddelden van alle diensten over de campussen is vrij klein. Enkel de resultaten van de campussen Hiepso en Simon Stevin liggen boven dit gemiddelde. De verschillen tussen de diensten afzonderlijk zijn echter wel significant. Sovowes, het studentensecretariaat en de mediatheek scoren het hoogst. De talentcoach,

studiecoach en ombudsdienst scoren het laagst. Verder liggen de resultaten van de trajectbegeleider en de mentor over de meeste criteria net onder het gemiddelde, terwijl de netwerkbeheerder, de opleidingscoördinator, de monitor/docent en het onthaal vaak net boven het gemiddelde scoren.

4.5 Toetsen van de kennis

In het tweede deel van de enquête toets ik hun feitelijke kennis over deelaspecten van de dienstverlening van de verschillende diensten. Dit heb ik gedaan via een quiz van 11 vragen. Het gemiddeld aantal correcte antwoorden bedraagt 51%, terwijl er 36% foute scores zijn. Aangezien op alle vragen van de quiz uitgerekend 13% van de studenten niet antwoordt, kan dit worden beschouwd als het percentage dat geen zin meer had om de quiz te beantwoorden.

4.6 Besluit

In het eerste deel van de enquête, waar de ervaring van de respondenten getoetst wordt, blijkt dat de dienstverlening voor studenten aan Howest niet optimaal toegankelijk ervaren wordt. Deze resultaten moeten begrepen worden als een indicatie over hoe de respondenten de dienstverlening vandaag de dag ervaren. Uit dit eerste deel van de enquête kunnen geen conclusies getrokken worden over feitelijkeheden. In het tweede deel, waar de feitelijke kennis over de dienstverlening wordt bevraagd, is de dienstverlening maar voor 51 % gekend. Het algemeen beeld dat naar voor komt uit de antwoorden is dat de toegankelijkheid van de dienstverlening niet optimaal scoort. Om de resultaten nog representatiever te maken, zou het aantal studenten gekend moeten zijn dat effectief nood heeft aan een bepaalde dienst. Bovendien is 6 % van de populatie een te klein aantal om een relevante steekproef te hebben.

Ik vond het echter wel belangrijk om de mening van studenten te bevragen. Door het afnemen van deze enquête wordt immers aan studenten een signaal gegeven dat er naar hen geluisterd wordt. Dit kan het beeld al wijzigen dat de studenten hebben van Howest in positieve zin en kan zo drempelverlagend werken. Bovendien zijn er nu ook 280 studenten die even stilgestaan hebben bij de verschillende diensten die instaan voor de begeleiding van studenten.

In dit hoofdstuk ben ik op het niveau van de cliënt, nagegaan hoe studenten de dienstverlening aan Howest ervaren. In het volgend hoofdstuk ga ik na wat er op het niveau van de voorzieningen kan gebeuren om de dienstverlening toegankelijker te maken.

5 Voorzieningenniveau

In dit hoofdstuk wil ik op het niveau van de voorzieningen, nagaan wat er kan gebeuren om de dienstverlening toegankelijker te maken. Ik schets hierbij eerst een tendens in het welzijnswerk waarbij er gekozen wordt voor een éénloketfunctie in de dienstverlening. Hierbij ga ik dieper in op het begrip 'het sociaal huis'. Daarna zal ik de mogelijkheid verkennen om een 'studentinformatiepunt' op te richten. Dit is een voorstel vanuit sovowes om de dienstverlening naar studenten toe te optimaliseren. Ik wil vooreerst dit onthaalconcept uitleggen, theoretisch aftoetsen aan de toegankelijkheidscriteria, en kritisch bevragen. Bij dit laatste wil ik namelijk een aantal zaken aan het licht brengen waar op gelet moet worden als er in de toekomst een stip zou gerealiseerd worden op elke campus van Howest.

5.1 Kiezen voor een éénloketfunctie in de dienstverlening

Er is een tendens in het welzijnswerk om te kiezen voor een éénloketfunctie in de dienstverlening. Voorbeelden zijn het sociaal huis, de werkwinkel, de opvoedingswinkel, het justitiehuis. Achterliggende gedachte is dat op deze wijze de dienstverlening voor burgers toegankelijker gemaakt wordt. De term 'éénloketfunctie' dekt echter niet helemaal de juiste lading. Ik licht dit hieronder toe met één van de voorbeelden, namelijk het sociaal huis.

'Loket' wordt omschreven als een contactpunt tussen de dienstverlener en de gebruiker waarlangs een informatie- en doorverwijfsfunctie kan worden georganiseerd'.⁴³ Het loket kan volgens deze definitie dus verschillende vormen aannemen.

5.1.1 Het sociaal huis

De lokale besturen kregen vanuit het Decreet Lokaal Sociaal Beleid de opdracht om een sociaal huis te realiseren met een informatie- loket- en doorverwijfsfunctie. Het lokaal sociaal beleid is hierbij gericht op een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en op een optimaal bereik van de beoogde doelgroep. De term 'sociaal huis' is echter niet meteen duidelijk. De term roept op het eerste zicht de noodzaak van een gebouw op.⁴⁴ Minister Vervotte ziet het sociaal huis eerder als een systeem waarbij tussen het OCMW, het gemeentebestuur en andere lokale partners, afspraken worden gemaakt. Doelstelling is dat de burger met zijn vraag op de juiste plaats terecht kan en zo snel mogelijk het juiste antwoord krijgt.⁴⁵ Het is hierbij niet de

⁴³ SELS, P.,e.a., Het Sociaal huis, werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, blz. 80.

⁴⁴ Ibid., blz 9.

⁴⁵ Ibid.

bedoeling om nog een speler op het sociale veld bij te creëren. Het is juist de samenwerking tussen de verschillende spelers die de meerwaarde inhoudt.

Peter Sels beschrijft het sociaal huis als volgt:

*"Het sociaal huis is een concept dat een antwoord moet bieden op toegankelijkheidsproblemen in de brede betekenis zoals ze zich specifiek in desbetreffende gemeente stellen. De uiteindelijke uitwerking kan zeer verschillende vormen aannemen, waarvan een fysieke uitwerking één van de mogelijkheden is."*⁴⁶

Vrij vertaald is het sociaal huis dus een toegankelijkheidsconcept dat op lokaal niveau wordt uitgewerkt en dat een antwoord biedt op de specifieke toegankelijkheidsproblemen in de lokale dienst- en hulpverlening. De nadruk op het feit dat het sociaal huis een concept is, neem ik mee naar het voorstel vanuit Sovowes om een studentinfopunt op te richten. Analooq met het concept het sociaal huis, is het stip namelijk ook een onthaalconcept om een toegankelijke dienstverlening na te streven. Het stip heeft een informatie- loket en doorverwijsfunctie. Het wordt ook op lokaal niveau uitgewerkt om een antwoord te bieden op specifieke toegankelijkheidsproblemen.

5.2 De begeleiding van studenten aan Howest optimaliseren via een stip

Bij de begeleiding van studenten zijn er heel wat verschillende diensten betrokken. Om een optimale begeleiding van studenten na te streven, is het opportuun dat deze diensten elkaar onderling goed kennen en afgestemd zijn op elkaar. Bovendien is het belangrijk dat studenten weten bij welke dienst ze terecht kunnen met hun vragen.

5.2.1 Stageproject

Tijdens mijn stage heb ik een inventarisatie opgesteld van de betrokken actoren bij de begeleiding van studenten. Als we deze diensten inventariseren, kom ik tot volgende onderverdeling: diensten die onder te verdelen zijn bij de rubriek 'randvoorwaarden voor het studeren', diensten die instaan voor de begeleiding van de studies, diensten die betrokken zijn bij de studies en opleiding van de student, en dan andere diensten aan de hogeschool.⁴⁷

⁴⁶ Ibid., blz. 10.

Randvoorwaarden voor het studeren	Studiebegeleiding	Betrokken bij studies	Andere diensten
sovowes	monitor/docent	opleidingscoördinator	cafeteria
talentcoach	mentor	trajectbegeleider	beheer
onthaal	studiecoach		mediatheek
studentensecretariaat			
ombudsdienst			
netwerkbeheerder			

Sovowes meent dat de student centraal moet staan bij de toegang tot deze diensten. Daarom is het aangewezen dat de diensten onderling elkaar goed kennen en afgestemd zijn op elkaar, en dat een aantal diensten zich idealiter in elkaars fysieke nabijheid bevinden. Om dit te realiseren, stelt sovowes voor om per campus een 'studentinfopunt' (stip) op te richten. Dit stip wordt door sovowes voorgesteld als een manier om te werken aan het optimaliseren van de begeleiding van studenten aan Howest. Bedoeling is dat met het stip de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten beter betrokken worden op elkaar. Anderzijds zal dankzij het stip voor de student duidelijker zijn waar hij moet zijn met welke vraag.

Tijdens mijn stage heb ik dit concept verder uitgediept en een mogelijk scenario uitgetekend van hoe dit in de praktijk gerealiseerd kan worden. Ik heb dit prototype voorgelegd aan verschillende betrokken actoren bij de begeleiding van studenten: het diensthoofd van sovowes en de campusmedewerkers, talentcoaches, studiecoaches, opleidingscoördinatoren, en de departementshoofden van de campussen Howest Brugge. Hun feedback zal ik dan ook verder verwerken in dit hoofdstuk. Bij de uitbouw van een stip laat ik me verder ook inspireren door het ontwerpparadigma Universal Design, de gedachte van integrale toegankelijkheid, en de zeven toegankelijkheidscriteria.

5.2.2 Definitie van het stip

Het 'Stip' is een onthaalconcept voor een toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening voor studenten aan Howest. Hoe dit onthaalconcept vertaald wordt naar de praktijk, verschilt in Howest per campus. De verschillen van de campussen onderling moeten dan ook gerespecteerd worden bij de uitwerking van een stip.

5.2.2.1 Doelstellingen van het stip

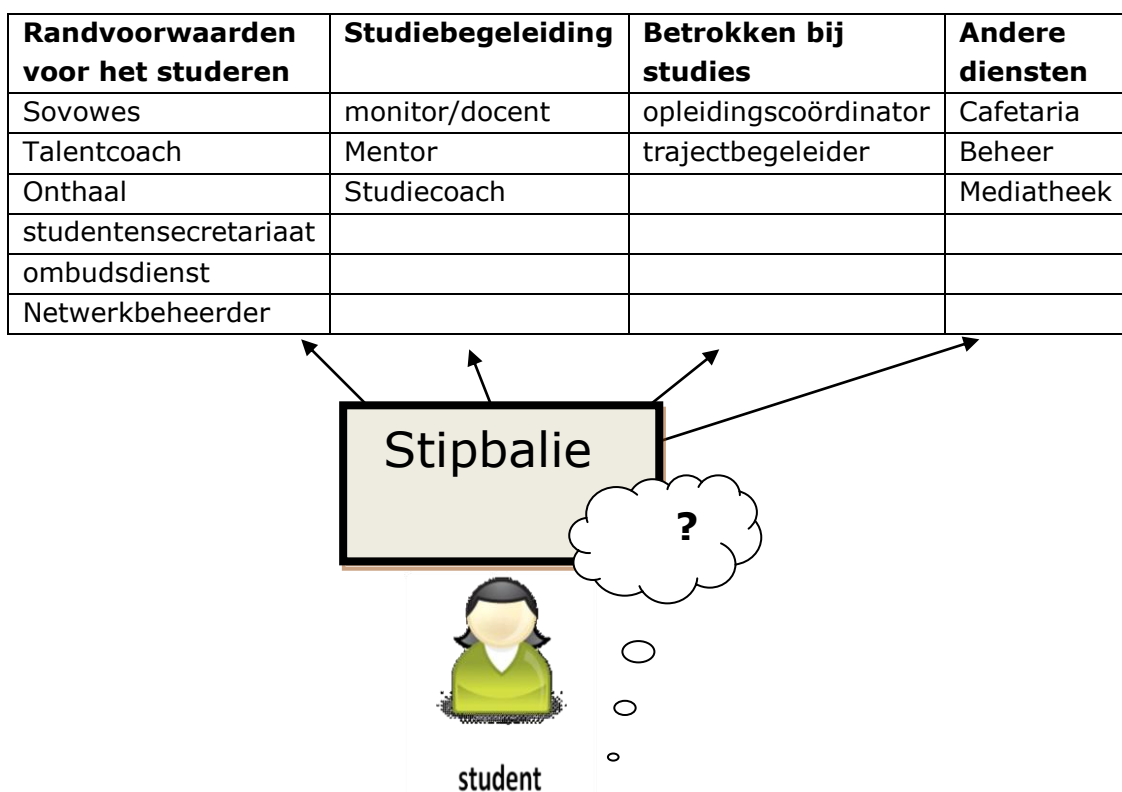
Doelstelling van het stip is dat de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, beter betrokken worden op elkaar. Op een laagdrempelige manier moeten studenten vlot een antwoord krijgen op hun vraag. Bij het streven naar een toegankelijke en kwaliteitsvolle dienstverlening moet de student centraal staan. De

uitwerking van een stip op elke campus past dan ook binnen de doelstellingen van zowel Howest als sovowes.

5.2.2.2 Een mogelijke voorstelling van het stip

Hieronder geef ik een visuele voorstelling weer van hoe het stip in de praktijk gerealiseerd kan worden. In dit model wordt er gekozen voor een éénloketfunctie, namelijk de 'stipbalie'. Bij deze balie kan de student terecht voor allerlei vragen. Aan deze toegangspoort wordt de student op een laagdrempelige en toegankelijke manier verder geholpen met zijn vraag. Bovendien wordt de student waar nodig gericht doorverwezen naar de juiste contactpersoon.

Visuele voorstelling:



Belangrijk hierbij is dat deze balie 'integraal toegankelijk' ontworpen wordt. Iedereen moet er op een vlotte manier toegang tot hebben. Voorstel hierbij is om op een centrale plaats op de campus deze infobalie te plaatsen. Hier kan de student (en bezoekers) terecht met zijn eerstelijns vragen. De persoon die aan de infobalie staat registreert hierbij de vraag, geeft antwoord en verwijst waar nodig door. Bepaalde diensten die instaan voor de begeleiding van studenten zouden idealiter fysiek in elkaars buurt moeten gerealiseerd worden: sovowes, het studentensecretariaat, de talentcoach en de studiecoach. Dit zou een opstap zijn naar een betere samenwerking en doorverwijzing tussen deze diensten onderling. Bovendien zal het zo duidelijker zijn waar de student terecht kan met zijn vraag. Hij stelt zijn vraag namelijk eerst aan de infobalie, en vervolgens wordt hij gericht doorverwezen naar de juiste contactpersoon.

Deze voorstelling van het stip, zal echter niet op elke campus op precies dezelfde wijze gerealiseerd kunnen worden. Het stip zal vertaald moeten worden naar de verschillende campussen. Elke campus is immers anders, heeft een eigen cultuur en een specifieke inplanting. Bovendien moet er ook rekening gehouden worden met de strategische planning van de hogeschool. Als Howest namelijk in de toekomst ijvert om geïntegreerde campussen te realiseren, kan er nu niet enorm veel geïnvesteerd worden in het veranderen van de huidige structuur van de campussen. Maar als Howest in de toekomst streeft naar geïntegreerde campussen, en er mogelijks bijvoorbeeld een nieuwe campus wordt gebouwd, kan het prototype van het stip wel meegegeven worden als voorbeeld hoe het stip idealiter gerealiseerd moet worden: mét een infobalie in de inkomhal, waarbij de balie, lokalen van de medewerkers, kortom eigenlijk heel het gebouw, geconstrueerd wordt met het Universal Design model als ontwerpparadigma.

5.2.2.3 Digitaal stip

Het stip zou bovendien ook via het digitaal leerplatform van de hogeschool gerealiseerd worden. Studenten zouden binnen één rubriek op het digitaal leerplatform vlot de verschillende diensten binnen de hogeschool moeten kunnen terugvinden. Omdat dokeos een leerplatform is van Howest, en de individuele campussen dus overschrijdt, moet er voor de realisatie hiervan minder rekening gehouden worden met de verschillen op de campussen onderling.

5.3 Feedback op presentatie van 30 januari 2009

Op 30 januari 2009 heb ik een presentatie gegeven over het stip. In deze presentatie heb ik het concept toegelicht, en een mogelijk scenario uitgetekend van hoe het stip in de praktijk gerealiseerd zou kunnen worden. Op deze presentatie waren volgende mensen aanwezig: sovowesmedewerkers, het team studiebegeleiders aan Howest, en de talentcoaches. Van deze personen heb ik heel wat constructieve feedback gehad. Deze personen vonden globaal genomen het stip een zeer positief concept.⁴⁸ Er waren wel wat bedenkingen rond de stipbalie. De vraag die hierbij oprijst is namelijk wie deze balie zal moeten bemannen? Er zal dan ook vorming nodig zijn voor deze onthaalpersoon. Hierbij werd gesuggereerd dat een vaste onthaalpersoon te verkiezen is. Deze kan eventueel bijgestaan worden door andere 'stippersonen' op drukke momenten. De onthaalpersoon heeft dus een heel belangrijke functie: het is de cruciale sleutelfiguur die heel goed op de hoogte moet zijn van het reilen en zeilen in de hogeschool. Een handig hulpmiddel aan de infobalie is dan ook een soort draaiboek, of een FAQ-lijst.⁴⁹ Deze lijst kan ook gebruikt worden door de andere betrokkenen van het stip. Een andere opmerking is dat op vandaag de dag het huidige onthaal en de studentenadministratie al een grote onthaalfunctie vervullen. Moet dit onthaal

⁴⁸ ANDRIES, K., Stip overleg verslag van 30 januari 2009 niet-gepubliceerd verslag, Brugge, 2009, blz. 1.

⁴⁹ Een FAQ-lijst is een 'Frequently Asked Questions', oftewel een 'Veelgestelde vragen'lijst.

behouden blijven met de komst van een stipbalie? Kan dit onthaal eventueel omgebouwd worden tot een stip? Teneur op de vergadering is dan ook om het huidige onthaal op de campus om te bouwen tot een stip. Maar ook de studentenadministratie heeft nu al een grote onthaalfunctie. Dit gegeven mag niet genegeerd worden. Een andere suggestie is dat de onthaalpersoon toegang zou kunnen hebben tot de agenda's van de stippersonen. Wat betreft het digitale luik van het stip, is het zo dat er via Dokeos, dit is het digitaal leerplatform van de hogeschool, gekeken zal moeten worden hoe alle diensten voor studenten op één webpagina geplaatst kunnen worden. Tenslotte werd ook het voorstel geopperd om een infobord te plaatsen in de inkomhal. Op dit bord moet vermeld staan welke diensten er in staan voor de begeleiding van studenten, waarvoor men er terecht kan, geïllustreerd met foto en contactgegevens van de desbetreffende persoon. Maar los van een nieuwe infobalie, werd dan ook gesteld dat door het geven van bijkomende vorming en meer afstemming tussen de verschillende diensten al een grote stap gezet kan worden in de richting van het stip.

5.4 Toetsen aan de toegankelijkheidscriteria

Het stip wordt vanuit het voorzieningenniveau voorgesteld als een manier om de dienstverlening voor studenten aan Howest toegankelijker te maken. Nu ga ik bij elk toegankelijkheids criterium na of met het stip de beoogde doelstelling bewerkstelligd wordt. Met andere woorden, zal de dienstverlening voor studenten beter bereikbaar, bekend, betrouwbaar, begrijpbaar, beschikbaar, bruikbaar, en betaalbaar worden?

Met de komst van een stip zullen de diensten beter bereikbaar worden. Als een aantal diensten fysiek bij elkaar geplaatst worden, wordt de toegankelijkheid vergroot. Ook de bekendheid van het aanbod van diensten kan vergroot worden door het samenzetten van een aantal diensten. Als er een infobord komt in de inkomhal, staan hier bovendien alle diensten op, dus ook de diensten waar de student niet direct een beroep op gaat doen. Op deze manier wordt het aanbod van deze laatste diensten ook bekend gemaakt aan de student. Om de betrouwbaarheid van de dienstverlening te vergroten, speelt de onthaalpersoon die aan de stipbalie staat, een cruciale rol. Maar ook alle andere stipmedewerkers moeten idealiter een betrouwbare indruk geven aan de student en effectief betrouwbaar zijn. Hierbij is het belangrijk dat de info die de student krijgt, begrijpbaar is: zo moeten studenten vooreerst begrijpbare info verkrijgen aan de stipbalie, en natuurlijk ook bij alle stipmedewerkers. Als er een infobord komt in de inkomhal moet dit bord in duidelijke, begrijpbare taal opgesteld worden. Een goede communicatie is dan ook cruciaal! Zowel tussen de stipmedewerkers onderling, als tussen het stip en de studenten. Met het stip moet de info beschikbaar worden voor studenten: hier moet er opgelet worden dat er geen nieuwe drempel gecreëerd wordt met de komst van een stipbalie. Om dit te vermijden, moeten studenten de diensten, zowel in de fysieke ruimte als per e-mail, ook nog rechtstreeks kunnen contacteren. Bovendien is het belangrijk dat de diensten ook voldoende beschikbaar blijven in de tijd. Voldoende openingsuren, contact via e-mail, zijn dan ook belangrijke aandachtspunten. Met het stip wordt de dienstverlening voor studenten bruikbaar. Over de concrete bruikbaarheid van de diensten, kan volgens de enquête gezegd worden dat ze goed is. Er kan echter moeilijk gezegd worden dat met de komst van een

stip, de dienstverlening 'bruikbaar' wordt voor studenten. Werken aan een bruikbare dienstverlening is de dienstverlening afstemmen op de behoefte van de student. Dit is iets waar op niveau van het beleid aan gewerkt moet worden. Daar moet immers afgevraagd worden of de huidige diensten bruikbaar zijn voor de studenten. Is er voor studenten aan Howest nood aan een talentcoach, sovowes, een studentensecretariaat, een trajectbegeleider, enz.? Dit kan bevestigd worden aan de studenten.

Betaalbaar kan vertaald worden naar de inspanning die het voor een student vergt om op zijn vraag een antwoord te krijgen. Het houdt verband met de psychologische kost die het vergt om zijn vraag te stellen. In die zin is het de bedoeling dat met de komst van het stip de dienstverlening voor studenten laagdrempelig aangeboden wordt.

5.5 Een stip per campus realiseren via een stappenplan

Vanaf volgend academiejaar heeft Howest vier verschillende campussen: twee in Brugge, namelijk campus Sint Jorisstraat, (Onderwijs en Psychologie) en campus Rijselstraat, (Simon Stevin) en twee in Kortrijk, namelijk campus Renaat de Rudderlaan (Hiepso) en campus Karel de Goedelaan. (PIH). Er zal hierbij geen sprake meer zijn van de huidige benamingen van de campussen. Per campus wil ik een aantal belangrijke aandachtspunten weergeven die in acht genomen moeten worden bij de mogelijke realisatie van het stip.⁵⁰

Om een optimale begeleiding van studenten te garanderen, meent sovowes dat de verschillende diensten zich idealiter in elkaars fysieke nabijheid moeten bevinden. Dit is ook mijn mening. Dit wordt ook benadrukt in de literatuur.⁵¹ Dit is niet op alle campussen even haalbaar. Dit is het resultaat van mijn bevraging bij de betrokkenen. Als dit in eerste instantie niet mogelijk is, is het mijns inziens heel belangrijk dat er een gemeenschappelijke communicatie rond het stip wordt ontwikkeld. De verschillende diensten voor studenten moeten beter gevisualiseerd worden. Een goede interne bewegwijzering is hierbij een must. De diensten die onder het stip vallen, zouden op deze manier toch als één geheel naar buiten kunnen treden. Zo wordt er stap voor stap gewerkt aan het toegankelijker maken van de dienstverlening voor studenten. Op korte termijn zijn er een aantal stappen haalbaar voor het afstemmen van de verschillende diensten onderling, en door het geven van bijkomende vorming. Zo is het wenselijk dat de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, regelmatig samenkomen. Maar ook de studenten hebben nood aan een vorming over de verschillende diensten die instaan voor hun begeleiding.

⁵⁰ Aangezien de opleidingen uit de campus Oostende volgend jaar verhuizen naar Brugge, zal ik deze campus niet meer bespreken.

⁵¹ (zie: 2.3.3, blz.17)

5.5.1 Campus Sint Jorisstraat (Onderwijs en Psychologie)

Op de campus in de Sint Jorisstraat (Onderwijs en Psychologie) kan er op korte termijn een stip gerealiseerd worden. De nood is hier ook erg groot. Uit de resultaten van de enquête blijkt dat studenten niet tevreden zijn over het huidige onthaal en het studentensecretariaat. Deze diensten zijn immers vaak gesloten. Bovendien liggen de verschillende diensten allemaal ver verspreid van elkaar. Het zou dan ook beter zijn als een aantal diensten bij elkaar geplaatst kunnen worden. In de inkomhal van het gebouw kan hiervoor de nodige ruimte gecreëerd worden. Het departementshoofd is alvast enthousiast om in de nabije toekomst een stip in de inkomhal te realiseren. Sovowes, de studietoetscoach, de talentcoach en het studentensecretariaat, zullen bij elkaar geplaatst worden. Er wordt ook uitgekeken om een stipbalie te ontwerpen.

5.5.2 Campus Rijselstraat (Simon Stevin)

Op de campus in de Rijselstraat, (Simon Stevin) is er nood om de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, beter te visualiseren. Dat blijkt uit de resultaten uit de enquête en uit bevraging bij betrokken actoren. Op 16 maart 2009 heb ik mijn voorstel van het stip voorgelegd aan de departementale werkgroep studiebegeleiding. Hier zijn opleidingscoördinatoren, studietoetscoach, en talentcoach aanwezig. Ook het departementshoofd heeft tijdens deze werkgroep mijn presentatie bijgewoond. Er werd hierbij met de aanwezigen gebrainstormd over hoe een stip op deze campus eruit kan zien. Tijdens de opendeurdagen traden sovowes, de talentcoach, en de studietoetscoach, als 'studenteninfopunt' naar buiten. Dit werd zeer goed onthaald door de bezoekers. Er is echter nood aan een duidelijke interne bewegwijzering naar de betrokken diensten. Hierbij kwam de idee uit de bus om een soort logo te ontwikkelen waarmee kan aangeduid worden dat een bepaalde dienst tot het stip behoort. Dit logo moet ontwikkeld worden volgens de interne huisstijl van Howest. De piste om de verschillende diensten samen te plaatsen, werd overwogen maar blijkt een delicaat thema. Het is op deze campus dan ook niet zo evident om diensten te verplaatsen naar een andere locatie. Op middellange termijn kan er wel gestreefd worden om een onthaal te creëren bij het studentensecretariaat. Het huidige onthaal ligt immers aan een andere ingang van het gebouw dan de studenteningang. Een goed idee is wel om op deze campus ook te werken met een infobord. Dit bord kan geplaatst worden in de inkomhal of in het studentensecretariaat. Wat duidelijk bleek in de werkgroep is dat een goede communicatie noodzakelijk is tussen de verschillende diensten. Hierbij is het wenselijk dat de verschillende diensten op regelmatige tijdstippen overleg hebben. Hoewel het plaatsen van een bemande stipbalie in eerste instantie niet realiseerbaar is, vond de werkgroep dit wel een uitstekend idee.

5.5.3 Campus Karel de Goedelaan (PIH)

Hier zijn er nog geen concrete stappen ondernomen om een mogelijk scenario te ontwikkelen om het stip te realiseren. Sovowes zit op deze campus als enigste dienst in de cafetaria. Aan de ene kant is dit een goed gegeven aangezien sovowes hierdoor erg bereikbaar en dus meer toegankelijk is geworden. Aan de andere kant blijkt uit de enquête dat de verhoogde zichtbaarheid ook voor een hogere drempel kan zorgen.

5.5.4 Campus Renaat de Rudderlaan (Hiepso)

Op deze campus is het zo dat er al een aantal diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, fysiek bij elkaar zitten. Het huidige onthaal, het studentensecretariaat, de talentcoach, de studietoetscoach, en sovowesmedewerker zitten bij elkaar. Het is zo dat de campusmedewerker van sovowes een lokaal deelt met de talentcoach. (de talentcoach is op deze campus tevens studietoetscoach). Hier verloopt de samenwerking dan ook al heel vlot. De campusmedewerker van sovowes werkt nauw samen met de talentcoach en studietoetscoach en zijn gekend onder de naam 'studentenbegeleiding'.

5.6 Mening van studenten over het stip

Maar ook de mening van studenten is belangrijk om de concrete uitwerking van het stip bij te sturen. Het stip wordt namelijk in het leven geroepen om de dienstverlening naar studenten toe, te optimaliseren. Hun stem en inbreng is dan ook belangrijk. Daarom heb ik mijn voorstel van het stip voorgelegd aan de leden van de studentenraad. Aangezien zij de studenten van Howest vertegenwoordigen, heb ik hun om advies gevraagd bij de uitwerking van het stip. Over het algemeen vinden de leden van de studentenraad het stip een heel goed initiatief. Het valt op dat de studentenvertegenwoordigers eigenlijk ook niet alle diensten kennen die instaan voor de begeleiding van studenten. Zo wist er niemand wat een talentcoach was, wie dit is en hoe die te bereiken is. Dit werd ook bevestigd in de resultaten van de enquête. Er wordt ook opgemerkt dat alle campussen heel erg verschillen en dat voor een ontwikkeling van een stip hier rekening mee gehouden moet worden. Voorts menen de studentenvertegenwoordigers dat er nood is aan duidelijke communicatie. Er wordt soms nodeloos doorverwezen omdat niet elke dienst weet heeft van een andere dienst. Op de campus Renaat de Rudderlaan (PIH) vinden de studenten het een beetje vreemd dat sovowes als enigste dienst zijn lokaal heeft in het restaurant. Veel studenten weten niet goed wat sovowes allemaal te bieden heeft. Het infobord is ook een heel goed idee: er wordt gesuggereerd om hierop ook het departementshoofd te vermelden.

5.7 Vergelijking met studentenbegeleiding aan twee andere hogescholen.

Ik ben op zoek gegaan naar hoe de begeleiding van studenten georganiseerd wordt aan andere hogescholen. Hiervoor heb ik de diensthoofden van twee andere studentenvoorzieningen bevroegd. Vooreerst heb ik overleg gehad met het diensthoofd van 't Stip in Mechelen. Verder heb ik overleg gehad met de coördinator van stuvokatho in Kortrijk.

5.7.1 't Stip In Mechelen

Het hoofdkwartier van de studentenvoorziening heet het 'Stiphuis'. Op elke campus van de KHMechelen bevindt zich bovendien een stip. Hier is een stipmedewerker elke dag over de middag aanwezig. Het stiphuis is een plaats waar studenten met al hun vragen en problemen terecht moeten kunnen. Het bevindt zich in een apart huis aan de overkant van de campus. Er zijn vier stipmedewerkers in dienst. Deze studentenbegeleiders staan in voor sociale begeleiding, psycho-sociale begeleiding en studiebegeleiding. Verder is er één medewerker die alles rond sport en cultuur op zich neemt. Deze persoon is over de middag te vinden aan de 'stiptoog', waar studenten alle info over sport en cultuur kunnen vinden en waar er gezelschapsspellen uitgeleend worden.⁵²

Het grootste verschilpunt tussen 't Stip aan de KHMechelen en het stip aan Howest, is dat 't Stip in Mechelen eigenlijk de studentenvoorziening zelf is, terwijl de studentenvoorziening aan Howest een onderdeel van het stip vormt. Bovendien verschilt de taakbelasting van de stipmedewerkers in Mechelen met de campusmedewerkers van sovowes.

5.7.2 Stuvokatho

StuvoKatho, de studentenvoorziening van Katho, is centraal gelegen op de campus in Kortrijk. Het bevindt zich in 't Forum, een grote ontmoetingshal waar ook de centrale diensten van de hogeschool, het onthaal van het Katho, de bibliotheek, een aula, en een bistro is voorzien. De studentenvoorziening werkt met een eigen onthaal, waar alle informatie te vinden is voor studenten. Deze infobalie is permanent bemand door een vaste onthaalmedewerker. Studenten kunnen bij deze persoon terecht voor al hun vragen. Deze persoon heeft toegang tot de agenda's van de medewerkers. De medewerkers hebben geen rechtstreeks nummer waarop ze door studenten

⁵² ANDRIES, K., Verslag KHMechelen van 24 maart 2009. niet-gepubliceerd verslag, Brugge, 2009.

gecontacteerd kunnen worden. Afspraken worden doorgaans via de persoon aan het onthaal gemaakt. De medewerkers zijn wel rechtstreeks per e-mail bereikbaar. De lokalen van de medewerkers bevinden zich ruimtelijk allemaal bij elkaar. De studentenvoorziening heeft twee medewerkers in dienst die de sociale dienstverlening op zich nemen, en twee medewerkers, de studentenpsychologen, die de psychosociale begeleiding verzorgen. Verder is er een medewerker die verantwoordelijk is voor huisvesting, en een sport en cultuurmedewerker. Katho heeft ook nog 3 campussen in andere steden. Hier is er één dag in de week een stuvomedewerker aanwezig. De studentenvoorziening zit jaarlijks samen met de studiebegeleiders en trajectbegeleiders van het Katho. Deze dienstverlening behoort dus niet tot het takenpakket van een 'stuvomedewerker'.⁵³

5.7.3 Vergelijking met Howest

Het belangrijkste verschil met de andere hogescholen, is dat de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, anders georganiseerd zijn. Dit valt vooral op bij de studentenvoorzieningen zelf. De verschillende diensten die op het éerstelijnsniveau aangeboden worden bij de studentenvoorzieningen, zijn dus bij elke studentenvoorziening anders georganiseerd. Binnen sovowes is het zo dat elke campusmedewerker heel wat verschillende taken op zich neemt. Elke campusmedewerker helpt op zijn campus de student verder op vlak van sociale begeleiding, psychosociale begeleiding, sport, cultuur en huisvesting. Dit komt omdat sovowes op vijf verschillende campussen actief is. Wat betreft de psychosociale begeleiding, werkt sovowes samen met externe therapeuten. Sovowes heeft dus zelf geen psychologen in dienst. De stipmedewerkers in Mechelen zijn van opleiding psycholoog of hebben een bijkomende vorming voor therapeut gevolgd. Zij staan ook in voor de studiebegeleiding van studenten. Bij stuvokatho zijn er dan weer twee studentenpsychologen in dienst.

Positieve aandachtspunten zijn volgens mij in Mechelen dat, ondanks het stiphuis zich niet op de campus bevindt, de stipmedewerkers wel permanentie op de campus hebben. De stiptoog vind ik ook een leuke manier om zo sport en cultuur dichterbij studenten te brengen. In het Katho is de ligging van de studentenvoorziening uitstekend. De gedachte dat de student centraal staat, wordt hier daadwerkelijk gerealiseerd in de praktijk. Zowel de ligging van de stuvo, de ruime openingsuren, en de laagdrempelige manier van werken aan de onthaalbalie, wijst op een toegankelijke dienstverlening voor studenten. De organisatie van stuvokatho benadert het dichtst het concept van het stip dat sovowes in gedachten heeft.

Wat ik vooral onthoud uit deze korte vergelijkende studie, is dat de diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, op elke hogeschool anders georganiseerd zijn. Een algemeen pasklaar antwoord op de vraag hoe de dienstverlening voor studenten toegankelijker gemaakt kan worden, is er dan ook niet. Binnen elke hogeschool, en zelfs op elke campus binnen Howest, blijkt dat elke campus anders is, met een eigen cultuur en een specifieke inplanting.

⁵³ Vrij naar: DHONDT, H., Mondelinge mededeling, via telefoongesprek, d.d. 27 mei 2009.

6 Beleidsniveau

'Het streven naar een optimale begeleiding van studenten', is een belangrijke doelstelling binnen de interne beleidsontwikkeling van Howest. In dit hoofdstuk wil ik vooreerst het beleid sensibiliseren om rekening te houden met een aantal aandachtspunten bij de mogelijke realisatie van deze doelstelling in de praktijk. Dit doe ik aan de hand van mijn bevindingen die ik heb vanuit het cliëntniveau en het voorzieningenniveau.

6.1 Het belang van een toegankelijke dienstverlening

Het eerste aandachtspunt is het belang van een toegankelijke dienstverlening. Zoals aangetoond in hoofdstuk drie, is laagdrempelig een begrip dat nauw aansluit bij het begrip toegankelijk. De gedachte dat de dienstverlening toegankelijk moet zijn, hangt dan ook samen met de operationele doelstelling dat 'laagdrempeligheid centraal staat bij het contact met de faciliterende diensten en het onderwijzend personeel'.

Het is duidelijk dat er nood is om de dienstverlening voor studenten te optimaliseren. Dit blijkt uit een bevraging bij de personen die instaan voor de begeleiding van studenten aan Howest.⁵⁴ Dit blijkt ook uit de resultaten van de enquête. Het feit dat een optimale begeleiding van studenten een operationele doelstelling is uit het strategisch plan van Howest, toont aan dat Howest hier de komende jaren werk van wil maken. Een stap in de goede richting hierbij is de dienstverlening voor studenten toegankelijker maken. Hierbij moet er gewerkt worden op vier domeinen: communicatie, proactief handelen, loketwerking en ruimtelijke inbedding, en participatie.⁵⁵ Hieronder zal ik een aantal aandachtspunten weergeven op het vlak van communicatie, en op vlak van loketwerking en ruimtelijke inbedding. Verder geef ik ook aandachtspunten weer op de verschillende niveaus waarop gewerkt moet worden om de dienstverlening toegankelijker te maken: het cliëntniveau, het voorzieningenniveau, en het beleidsniveau.

6.2 Aandachtspunten op het vlak van communicatie

Howest heeft dit academiejaar veel gewerkt aan haar imago. Zo heeft de hogeschool een naamsverandering ondergaan en is ze met een nieuw logo naar buiten getreden. Er is dan ook sprake van een nieuwe huisstijl. Maar wat betreft de interne communicatie, zijn er een aantal zaken die zeker nog geoptimaliseerd kunnen worden. Zo ontbreekt er op een aantal campussen een goede interne bewegwijzering. Als bezoeker is het

⁵⁴ANDRIES, K., Stip overleg verslag van 30 januari 2009 niet-gepubliceerd verslag, Brugge, 2009

⁵⁵ (zie 2.3., blz. 16)

bijvoorbeeld heel moeilijk om vandaag de dag het sovoweslokaal op de campussen aan Howest Brugge, terug te vinden. Bovendien moet er ook werk gemaakt worden om het online leerplatform te optimaliseren. Uit de resultaten van mijn enquête blijkt namelijk dat studenten hier niet optimaal tevreden over zijn. Zo worden er vaak berichten geplaatst voor een bepaalde doelgroep (bijvoorbeeld laatstejaarsstudenten), maar dit bereikt eigenlijk ook de studenten van de andere jaren. Bovendien ijver ik voor de uitbouw van een 'digitaal stip'. Op deze manier vinden studenten gericht de personen terug die ze nodig hebben op hun campus. Immers, de verschillende diensten waar een student beroep op kan doen, zouden hierbij op één pagina verschijnen. Uit de enquête komt duidelijk naar voor welke diensten beter vermeld moeten worden op de website: op de vraag, 'Welke diensten heb je al eens op de website van Howest opgemerkt', scoren talentcoach, onthaal, ombudsdienst, netwerkbeheerder, monitor, mentor, studiecoach, opleidingscoördinator, en de trajectbegeleider slecht. Dit zijn 9 van de 11 diensten die konden aangeduid worden.

6.3 Aandachtspunten op vlak van loketwerking en ruimtelijke inbedding

Werken aan een betere ligging van de diensten is een belangrijk aandachtspunt bij het optimaliseren van de begeleiding voor studenten. Hierdoor wordt de dienstverlening beter bereikbaar voor studenten. Maar het aanbod wordt zo ook beter bekend. Uit de resultaten van mijn enquête blijkt dat de talentcoach, de ombudsdienst, de studiecoach, de trajectbegeleider, diensten zijn die in het algemeen slecht te vinden zijn door studenten op de campus.⁵⁶ Twee diensten hiervan, namelijk de studiecoach en de talentcoach, zouden bij de uitbouw van een stip fysiek bij elkaar geplaatst worden.

Howest vindt het belangrijk dat laagdrempeligheid centraal staat. Op de vraag 'Vind je de dienstverlening voor studenten aan Howest laagdrempelig?', antwoorden 152 van de 280 respondenten ja, en 122 respondenten nee. Dit betekent dat slechts 55 % de huidige dienstverlening laagdrempelig vindt. Het streven naar een laagdrempelige dienstverlening is dan ook een blijvend aandachtspunt. Een mogelijke stap in de goede richting is dan ook de oprichting van een stip per campus. Bedoeling is namelijk dat hiermee de dienstverlening laagdrempelig en kwaliteitsvol wordt aangeboden. Een belangrijk aandachtspunt hierbij is dat er geen nieuwe drempels gecreëerd mogen worden met de oprichting van een stip. Dit kan vermeden worden door er voor te zorgen dat de diensten nog steeds rechtstreeks door de studenten bereikt kunnen worden. Bovendien is de persoon die het onthaal verzorgt, een cruciale sleutelfiguur. Deze persoon moet vertrouwen inboezemen.

⁵⁶ (zie: 4.2.1 blz. 21)

6.4 Aandachtspunten op cliëtniveau

Bij het werken aan een toegankelijke dienstverlening, is het de bedoeling dat een zo groot mogelijke diversiteit van studenten wordt bereikt. Eigenlijk moeten alle studenten worden bereikt. Het is dus heel belangrijk dat Howest het profiel van haar studenten kent. Een doelstelling van het stip is dan ook om zoveel mogelijk studenten te bereiken. Dit komt overeen met de operationele doelstelling dat Howest meent dat iedere student kans moet krijgen op individuele begeleiding. Maar misschien zijn er wel groepen studenten die extra aandacht moeten krijgen: ik denk hierbij aan de vier kansengroepen uit het diversiteitsbeleid van Howest. Dit beleid is er voor alle studenten, maar heeft speciale aandacht voor vier doelgroepen. Deze vier doelgroepen werden gedefinieerd door de cel diversiteit in december 2006.⁵⁷ Het gaat over studenten met een functiebeperking, studenten die het financieel moeilijk hebben, studenten van buitenlandse afkomst of met een andere culturele achtergrond, en studenten met een specifiek studieverleden of studieheden. Bovendien is het zo dat de studenten, ondanks een optimaal toegankelijke dienstverlening, ook een inspanning moeten leveren. De toegankelijkheid van een dienstverlening kan zo optimaal mogelijk zijn, maar dan nog zullen niet alle studenten er optimaal gebruik van maken. Om toch een zo groot mogelijk aantal studenten te bereiken, is het goed om een soort opleiding te geven aan de studenten over het stip. Dit wordt ook gesuggereerd bij de extra opmerkingen die de respondenten gaven in de enquête.⁵⁸ Er is een gerichte vorming nodig over het aanbod van de verschillende diensten die instaan voor de begeleiding van studenten. Niet enkel eerstejaars, maar ook studenten die nieuw zijn in de daaropvolgende studiejaar, blijven nood hebben aan duidelijke info hieromtrent.

6.5 Aandachtspunten op voorzieningenniveau

Op het niveau van de voorzieningen is er overleg en afstemming nodig tussen de verschillende voorzieningen voor studenten. De diensten die instaan voor de begeleiding van studenten, de diensten die onder het stip vallen, zouden regelmatig overleg moeten hebben om elkaars werking te leren kennen en om hun werking onderling op elkaar af te stemmen. Een FAQ-lijst zou bovendien voor elke dienst een handig hulpmiddel zijn. Idealiter moeten een aantal diensten fysiek bij elkaar geplaatst worden. Ik denk hierbij aan het onthaal, het studentensecretariaat, de talentcoach, de studiecoach en sovowes. Bovendien is het uitbouwen van een digitaal stip een belangrijk instrument om de toegankelijkheid van de dienstverlening via digitale weg te realiseren.

⁵⁷ MESTDAGH, C., private e-mail aan ANDRIES, K., 29 mei 2009.

⁵⁸ (zie: 4.3, blz. 25.)

6.6 Aandachtspunten op beleidsniveau: de geïntegreerde campus

Op het beleidsniveau is er een brede aanpak op lange termijn nodig. Het werken aan een toegankelijke dienstverlening is dan ook een doelstelling die belangrijk is als Howest in de toekomst geïntegreerde campussen wil uitbouwen. Hieronder wil ik een aantal aandachtspunten weergeven die te maken hebben met het aanbieden van een toegankelijke dienstverlening op de geïntegreerde campussen. Ik herneem enkele doelstellingen uit het strategisch plan van Howest zoals beschreven in 1.1.4.

"Howest wil aantrekkelijke, moderne en duurzame infrastructuur. Howest wil een geïntegreerde campus die meer is dan een verzameling gebouwen op een aaneengesloten gebied. Howest wil op de geïntegreerde campussen een uitgebreid aanbod aan voorzieningen uitbouwen."

6.6.1 Moderne infrastructuur op de geïntegreerde campus

Howest wil aantrekkelijke, moderne en duurzame infrastructuur. Als Howest in de toekomst campussen zou verbouwen, of een nieuwe campus zou bouwen, meen ik dat het belangrijk is om deze 'integraal toegankelijk' te ontwerpen. Hierbij speelt het ontwerpparadigma 'Universal Design' een belangrijke rol. Er zijn heel wat aandachtspunten die in rekening gebracht kunnen worden om de toegankelijkheid van de dienstverlening van de hogeschool en haar infrastructuur te optimaliseren. Hieronder haal ik er een aantal aan.⁵⁹

Het onthaal moet zich bevinden in de onmiddellijke buurt van de ingang en moet duidelijk aangegeven zijn. Er is een visuele (kleurpatroon in de vloer) of tactiele geleiding (materiaalcontrast in de vloer) naar het onthaal. Bij voorkeur is het onthaal open. Glas wordt vermeden omwille van reflectie. Boven de balie hangt accentverlichting. De toegang is duidelijk aangegeven via verstaanbare en logische signalisatie. Een goed bereikbaar overzichtsplan, bij voorkeur uitgevoerd in reliëf, is handig voor iedereen. Contactgegevens zijn duidelijk bij de ingang weergegeven. De ingang is drempelvrij of de drempel is lager dan 2 cm. Voor en achter de deur is een vlakke opstelruimte van 1,50 op 1,50 meter en een zijdelingse opstelruimte naast de deurkruk van 50 cm. Automatische deuren genieten de voorkeur omdat ze door iedereen gebruikt kunnen worden. Matten aan de ingang mogen geen obstakel vormen, zijn kortharig en liggen bij voorkeur verzonken in de vloer. In de leslokalen en aula's wordt een ringleiding aangelegd. Zo kunnen personen met een hoorapparaat het geluid van de microfoon versterkt ontvangen. De ringleiding wordt aan de ingang aangegeven met het universele pictogram. Informatie over de hogeschool of universiteit wordt aangeboden in verschillende vormen (digitaal, in grootschrift, braille ...). Informatie en cursussen zijn voor alle studenten beschikbaar via een toegankelijk digitaal leerplatform. Het rookverbod wordt strikt toegepast en tapijten worden vermeden, zeker in auditoria waar studenten langere tijd verblijven. Alle lokalen zijn duidelijk

⁵⁹ Vrij naar: Toegankelijkheid van Hogescholen en Universiteiten. brochure, Brussel, ministerie van de Vlaamse Overheid, Gelijke Kansen in Vlaanderen.

aangegeven met de naam of het lokaalnummer. Bij voorkeur worden letters en pictogrammen uitgevoerd in reliëf zodat blinde en slechtziende personen de bewegwijzering kunnen betasten. In het hele gebouw is er voldoende en gelijkmatige verlichting.

6.6.2 Een uitgebreid aanbod aan voorzieningen

Onder de voorzieningen die Howest wil aanbieden, vallen uiteraard ook de voorzieningen die instaan voor de begeleiding van studenten. Als de gelegenheid zich aandient om een campus te reorganiseren of als er een nieuwe campus zou komen, moet het stipverhaal hier een prominente plaats innemen. Als de structuur van het gebouw het toelaat, meen ik dat de realisatie van een stip op de campus, er kan uitzien zoals ik geschetst heb in paragraaf 5.2.2.2. Het ideaal scenario is volgens mij een bemande infobalie, op een centrale plaats op de campus, met daar dicht in de buurt liggend een aantal belangrijke diensten die instaan voor de begeleiding van studenten. Dit is bovendien het visualiseren van het daadwerkelijk centraal stellen van de student.

6.7 Besluit

In dit hoofdstuk heb ik een aantal punten beschreven waar het beleid van Howest op moet letten bij het toegankelijker maken van de dienstverlening voor studenten. Dit heb ik gedaan aan de hand van bevindingen op het cliënt-en voorzieningenniveau. Er zijn heel wat aandachtspunten, op heel wat verschillende vlakken, die in rekening gebracht moeten worden om de dienstverlening voor studenten te optimaliseren. Als Howest werk wil maken van geïntegreerde campussen, is het volgens mij belangrijk dat deze aandachtspunten in rekening genomen worden.

7 Besluit

Howest streeft naar een optimale begeleiding van haar studenten. Om dit te realiseren in de praktijk, is het belangrijk dat de dienstverlening voor studenten toegankelijk is. In deze scriptie heb ik onderzocht hoe de dienstverlening voor studenten aan Howest, toegankelijker gemaakt kan worden. Mijn eerste vraag die hierbij rees is wat het begrip 'toegankelijkheid' inhoudt. Toegankelijkheid moet opgevat worden als 'integrale toegankelijkheid'. Dit concept hangt nauw samen met het principe van 'Universal Design'. Beide begrippen stellen namelijk dat toegankelijkheid ruimer is dan enkel fysieke toegankelijkheid. Een toegankelijke dienstverlening is een dienstverlening die bekend, bruikbaar, bereikbaar, beschikbaar, begrijpbaar, betrouwbaar, en betaalbaar is. Deze criteria gebruiken onderzoekers in de praktijk om na te gaan of een dienstverlening al dan niet toegankelijk is. Om de dienstverlening toegankelijker te maken moet er bovendien gewerkt worden op drie niveaus: het cliëntniveau, het voorzieningenniveau en het beleidsniveau. Op niveau van de cliënt, heb ik via een enquête nagegaan hoe studenten vandaag de dag de dienstverlening ervaren. De resultaten van de enquête bieden een indicatie dat de dienstverlening vandaag de dag niet optimaal toegankelijk ervaren wordt. Acties die op dit niveau genomen kunnen worden is bijvoorbeeld een vormingsmoment geven voor studenten over alle diensten die instaan voor de begeleiding aan Howest. Belangrijk hierbij is dat Howest het profiel van haar studenten kent. Het is dan ook aangewezen om hierrond blijvend onderzoek te voeren. Op niveau van de voorzieningen kan er heel wat gebeuren om de dienstverlening te optimaliseren. De diensten die instaan voor de begeleiding van studenten moeten meer betrokken worden op elkaar. Bovendien moet het duidelijker worden waar de student terecht kan met zijn vragen. Het voorstel van sovowes, namelijk de uitbouw van een stip per campus, blijkt hiervoor een goede oplossing. Zowel studenten als betrokkenen in de begeleiding van studenten, vinden het stip een uitstekend idee. De realisatie van een stip per campus is een actie om in te spelen op toegankelijkheidsproblemen, die ondernomen wordt op het vlak van ruimtelijke inbedding en loketwerking. Een ander belangrijk actiedomein is communicatie. Het lijkt mij noodzakelijk dat op dit vlak een goede interne bewegwijzering uitgewerkt wordt op de verschillende campussen om de diensten vlot te vinden. Bovendien is een FAQ-lijst een must. Deze lijst met veelgestelde vragen is een handig hulpmiddel om te weten waar een student terecht kan met zijn vraag. Ook een infobord waarop vermeld staat welke personen instaan voor welke dienst, en waar ze te vinden zijn op de campus, is een goed voorstel om problemen rond toegankelijkheid te verbeteren.

Op niveau van het beleid, heb ik het bestuur van Howest willen sensibiliseren om de nood aan het toegankelijker maken van de dienstverlening te erkennen. Het is belangrijk dat het bestuur achter de acties staat die ondernomen worden op cliënt- en voorzieningenniveau. Bij het werken aan het toegankelijker maken van de dienstverlening, is er namelijk een brede aanpak op lange termijn nodig. Deze aanpak moet gedragen worden door een visie. Als Howest bovendien in de toekomst geïntegreerde campussen wil uitbouwen, is dit de uitgelezen mogelijkheid om een stip te realiseren volgens de principes van integrale toegankelijkheid en Universal Design. Zo wordt de gedachte dat de student centraal staat aan Howest daadwerkelijk in praktijk gerealiseerd.

Bibliografie

ANDRIES, K., Stip overleg verslag van 30 januari 2009 niet-gepubliceerd verslag, Brugge, 2009, 2 blz.

ANDRIES, K., Verslag KHMechelen van 24 maart 2009. niet-gepubliceerd verslag, Brugge, 2009, 2 blz.

DECREET van 8 juni 2007 betreffende de studiefinanciering en studentenvoorzieningen in het hoger onderwijs van de Vlaamse Gemeenschap, art. 4

GEERTS, G., en DEN BOON, T., Van Dale groot woordenboek der Nederlandse taal. Deel 2, 13^{de} herziene druk, Utrecht/Antwerpen, Van Dale Lexicografie, 1999, 1485 blz.

GYSEN, K., Hoe toegankelijk is sociale dienstverlening? Sociaal welzijnsmagazine, nr. 9, 2006, blz. 6-9.

HOWEST, Strategisch Plan Howest 2008-2016,. niet-gepubliceerde tekst, , Kortrijk, 10 april 2008, 20 blz.

MESTDAGH, C., Online welzijnswerk en sociale integratie van jongeren. Ontwikkeling van een theoretisch model en empirisch onderzoek. niet-gepubliceerde tekst, Brugge, 24 april 2008, 10 blz.

SELS, P., e.a., Het sociaal huis: Werken aan een toegankelijke dienst-en hulpverlening. Brussel, Politeia, 2008, 159 blz.

STAELENS, D., BAEYENS A., Eén zorgloket? Sociaal huis nooit enigste toegangspoort. Sociaal welzijnsmagazine, nr. 5, 2007, blz. 12-15.

Toegankelijkheid van Hogescholen en Universiteiten. brochure, Brussel, ministerie van de Vlaamse Overheid, Gelijke Kansen in Vlaanderen, 6 blz.

VZW SOVOWES, Beleidsplan 2008-2012. Brugge, 2008, 18 blz.

DHONDT, H., Mondelinge mededeling, via telefoongesprek, d.d. 27 mei 2009.

ARCHITECTUUR PHILMBURG, Ontwerpen voor Iedereen. internet, 5 mei 2009. (http://architectuur.phlimburg.be/onderzoek/universal_design/cd/nl/index.html)

AUGENT, <http://www.augent.be>

HOWEST, <http://www.howest.be>

MESTDAGH, C., private e-mail aan ANDRIES, K., 29 mei 2009.

VLAAMS EXPERTISECENTRUM TOEGANKELIJKHEID, Wat is integrale toegankelijkheid?. internet, 2 mei 2009 (<http://www.entervzw.be/index.php?id=13>)

UD EDUCATION TOOLKIT. Van drempel tot toegang: opbouw van een verstaanbaar UD-begrippenkader. internet, 5 mei 2009. (http://architectuur.phl.be/onderzoek/universal_design/cd/nl/ctbegrippen.html)

Bijlage 1: toegepaste methodiek van de enquête

In vraag 1 wordt gevraagd van welke campus de student is omdat in deze studie vooral gezocht wordt naar scores en verschillen per campus.

Voor deze studie zijn volgende criteria niet weerhouden: het studiejaar, het verschil man/vrouw of de leeftijd van de student. De reden hiervoor is dat de opsplitsing academisch wel interessant zou zijn, maar aan het doel voorbijgaat om adviezen te formuleren over een stip, specifiek voor elke campus.

Perceptie van de student: Vragen 2 tot en met 17

In dit deel van de enquête worden vragen over de perceptie van de student gesteld en geanalyseerd op basis van de toegankelijkheidscriteria "de zeven B's" zoals toegelicht in het theoretisch kader (hoofdstuk 2).

Nr	Vraag	Criterium B's	Type B	Gebruikt	Elektronisch / Locatie
2	Van welke diensten of personen weet je wat ze concreet aanbieden?	Bekendheid	Functioneel		
3	Welke van deze diensten ken je van naam?	Bekendheid	Functioneel		
4	Welke diensten heb je al eens op de website van Howest opgemerkt?	Beschikbaarheid	Functioneel		Elektronisch
5	Van welke diensten/personen weet je waar je ze op de campus kan vinden?	Bereikbaarheid	Functioneel		Locatie
6	Bij welke diensten/personen ben je al effectief langsgeweest?	Beschikbaarheid	Functioneel	Gebruikt	
7	Bij welke diensten/personen ben je vlot geholpen?	Betrouwbaarheid	Kwaliteit		
8	welke van de onderstaande diensten/personen vind je echt nuttig?	Bruikbaarheid	Kwaliteit		
9	welke diensten/personen heb je al gecontacteerd via telefoon?	Bereikbaarheid	Functioneel	Gebruikt	
10	Bij welke dienst communiceerde de persoon die je te woord stond begrijpbaar?	Begrijpbaarheid	Kwaliteit		
11	Van welke diensten/personen vind je het lokaal makkelijk bereikbaar?	Bereikbaarheid	Kwaliteit		Locatie
12	Van welke diensten/personen die je al contacteerde per e-mail kreeg je snel een antwoord?	Bereikbaarheid	Functioneel	Gebruikt	Elektronisch
13	Bij welke diensten/personen was je tevreden van het antwoord op je e-mail?	Betrouwbaarheid	Kwaliteit		
14	Bij welke diensten/personen kwam je pas terecht na eerder te zijn doorverwezen door een andere dienst/persoon?	Beschikbaarheid	Kwaliteit		
15	Vind je de dienstverlening voor studenten aan Howest laagdrempelig?	Laag	Hoog		
16	In welke mate ben je tevreden over de dienstverlening naar studenten toe aan Howest?	Zeer tevreden	Tevreden	Minder tevreden	Ontevreden
17	Hoeveel inspanning kost het volgens jou om te weten te komen waar je met je vraag terecht kan op de campus?	Weinig	Gemiddeld	Veel	

De ruwe informatie van alle antwoorden is niet opgenomen in dit document gezien de grootte ervan.

Verwerking van de resultaten

De berekeningen werden uitgevoerd in Microsoft Office 2003 Excel.

Scores per vraag

Alle resultaten van elke vraag werden eerst gefilterd per campus. Vervolgens werd het aantal antwoorden op een vraag telkens gedeeld door het aantal studenten van die campus die deelnam aan de enquête en uitgedrukt in een percentage.

Vb. Campus Simon Stevin telt 74 relevante enquêtes. Op de eerste vraag: "Welke van deze diensten ken je van naam?", zijn er 48 antwoorden voor sovowes. Het percentage bedraagt dus $48/74=64,86\%$

Scores per criterium

Voor de criteriumvragen die niet gerelateerd zijn aan het gebruik van de dienst (functionele B's) is het gemiddelde van de scores per vraag in %, de score voor het criterium.

Vb. Voor het criterium bekendheid zijn vraag 2 en vraag 3 relevant. Op Campus Simon Stevin is de score voor vraag 2: 64,86% en voor vraag 3: 83,78%. Dit levert als score voor het criterium bekendheid 74,32 % op, of het gemiddelde van 64,86% en 83,78%.

		SIMON STEVIN Brugge	74	
criterium	Vraag	dienst	aantal antwoorden	%
bekendheid	Van welke diensten of personen weet je wat ze concreet aanbieden?	SOVOWES	48	64,86%
bekendheid	Welke van deze diensten ken je van naam?	SOVOWES	62	83,78%
bekendheid	gemiddelde	SOVOWES	55	74,32%

Het gebruik werd bepaald op basis van vraag 6 (gebruik op locatie), vraag 9 (gebruik per telefoon) en vraag 12 (gebruik per e-mail). Het aantal antwoorden per vraag werd opgeteld en vervolgens gedeeld door het aantal relevante enquêtes voor een bepaalde campus.

Vb. Voor het criterium gebruik zijn vraag 6, 9 en 12 relevant. Op Campus Simon Stevin zijn de aantal antwoorden voor vraag 6: 23, voor vraag 9: 3 en voor vraag 12: 16. De dienst is dus 42 maal gebruikt. Omgerekend in percentage levert dit $42/74$ of 56,76%.

		SIMON STEVIN Brugge	74	
criterium	vraag	Dienst	aantal antwoorden	%
gebruikt	Bij welke diensten/personen ben je al effectief langs geweest?	SOVOWES	23	31,08%
gebruikt	welke diensten/personen heb je al gecontacteerd via telefoon?	SOVOWES	3	4,05%
gebruikt	Van welke diensten/personen die je al contacteerde per e-mail kreeg je snel een antwoord?	SOVOWES	16	21,62%
gebruikt	totaal	SOVOWES	42	56,76%

De spreidingen per criterium

De spreiding werd berekend voor de resultaten van de campussen van een criterium en voor één specifieke dienst. Voor het berekenen van de spreiding werd de "standaard deviatie" (STDEV) gebruikt.

Vb. Voor het criterium bekendheid is de spreiding voor sovowes over de campussen 4,01% en voor de talentcoach 12,95%. Aangezien de resultaten voor sovowes per campus dezelfde orde grootte zijn, is er weinig spreiding en de standaard deviatie laag. Bij de talentcoach zijn de resultaten meer gespreid en de standaard deviatie dus groter.

<i>Bekendheid</i>	<i>gemiddelde vraag 2 en 3</i>	<i>Simon Stevin Brugge</i>	<i>Ond & Psy Brugge</i>	<i>Hiepso Kortrijk</i>	<i>PIH Kortrijk</i>	<i>Oostende</i>	STDEV
Bekendheid	SOVOWES	74,3%	81,3%	83,7%	77,6%	83,3%	4,01%
Bekendheid	TALENTCOACH	35,8%	10,9%	10,5%	4,5%	4,8%	12,95%

Feitelijke kennis van de student: Vragen 18 tot en met 28

In dit deel van de enquête wordt de kennis van de student getoetst door middel van vragen over een specifieke dienstverlening die aan een dienst moet worden toegewezen (diensten quiz). Voor elke vraag is er één correct antwoord. Alle antwoorden anders dan het juiste antwoord worden als fout beschouwd. Hier is het aantal onbeantwoorde vragen ook relevant. (zie resultaten)

Bijlage 2: resultaten van de enquête

Tabel 1: Bekendheid

Bekendheid	gemiddelde vraag 2 en 3	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
Bekendheid	SOVOWES	74,3%	81,3%	83,7%	77,6%	83,3%	80,0%	4,01%
Bekendheid	TALENTCOACH	35,8%	10,9%	10,5%	4,5%	4,8%	13,3%	12,95%
Bekendheid	ONTHAAL	55,4%	53,1%	50,0%	69,4%	54,8%	56,5%	7,49%
Bekendheid	STUDENTENSECRETARIAAT	72,3%	65,6%	76,7%	79,1%	69,0%	72,6%	5,50%
Bekendheid	OMBUDSDIENST	50,7%	26,6%	41,9%	36,6%	59,5%	43,0%	12,70%
Bekendheid	NETWERKBEHEERDER	71,6%	53,1%	75,0%	70,9%	71,4%	68,4%	8,70%
Bekendheid	MEDIATHEEK	82,4%	89,1%	52,3%	57,5%	81,0%	72,4%	16,41%
Bekendheid	MONITOR / DOCENT	62,8%	59,4%	66,9%	77,6%	59,5%	65,2%	7,56%
Bekendheid	MENTOR	58,8%	60,9%	62,8%	61,2%	26,2%	54,0%	15,60%
Bekendheid	STUDIECOACH	41,9%	39,1%	37,2%	29,1%	57,1%	40,9%	10,26%
Bekendheid	OPLEIDINGSCOORDINATOR	49,3%	62,5%	68,0%	61,9%	71,4%	62,6%	8,43%
Bekendheid	TRAJECTBEGELEIDER	62,8%	54,7%	52,9%	40,3%	50,0%	52,1%	8,16%
Bekendheid	Gemiddelde	59,9%	54,7%	56,5%	55,5%	57,3%	56,77%	9,81%

Tabel 2: Bereikbaarheid algemeen

Bereikbaar	gemiddelde vraag 5,9,11,12	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
Bereikbaar	SOVOWES	35,1%	51,6%	52,3%	35,8%	60,7%	47,1%	11,21%
Bereikbaar	TALENTCOACH	8,4%	3,1%	3,2%	1,1%	1,2%	3,4%	2,99%
Bereikbaar	ONTHAAL	32,8%	36,7%	34,0%	47,8%	40,5%	38,3%	6,04%
Bereikbaar	STUDENTENSECRETARIAAT	39,5%	39,1%	56,7%	57,5%	58,3%	50,2%	9,99%
Bereikbaar	OMBUDSDIENST	14,2%	4,7%	2,9%	4,9%	14,3%	8,2%	5,58%
Bereikbaar	NETWERKBEHEERDER	32,1%	17,2%	29,9%	34,3%	39,3%	30,6%	8,24%
Bereikbaar	MEDIATHEEK	41,6%	46,9%	26,2%	25,7%	52,4%	38,5%	12,11%
Bereikbaar	MONITOR / DOCENT	22,0%	33,6%	31,4%	34,7%	44,0%	33,1%	7,90%
Bereikbaar	MENTOR	18,2%	23,4%	12,5%	20,5%	6,0%	16,1%	6,96%
Bereikbaar	STUDIECOACH	8,4%	7,8%	8,7%	4,9%	19,0%	9,8%	5,41%
Bereikbaar	OPLEIDINGSCOORDINATOR	15,5%	30,5%	33,7%	20,1%	41,7%	28,3%	10,51%
Bereikbaar	TRAJECTBEGELEIDER	18,2%	10,2%	8,4%	7,5%	26,2%	14,1%	7,99%
Bereikbaar	Gemiddelde	23,8%	25,4%	25,0%	24,6%	33,6%	26,49%	7,91%

Tabel 3: Bereikbaarheid locatie

bereikbaar locatie	gemiddelde vraag 5,11	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
bereikbaar plaats	SOVOWES	57,4%	76,6%	81,4%	64,2%	90,5%	74,0%	13,26%
bereikbaar plaats	TALENTCOACH	14,9%	4,7%	5,8%	2,2%	2,4%	6,0%	5,19%
bereikbaar plaats	ONTHAAL	57,4%	62,5%	59,9%	81,3%	59,5%	64,1%	9,79%
bereikbaar plaats	STUDENTENSECRETARIAAT	66,2%	64,1%	88,4%	86,6%	88,1%	78,7%	12,39%
bereikbaar plaats	OMBUDSDIENST	27,0%	7,8%	5,8%	8,2%	26,2%	15,0%	10,63%
bereikbaar plaats	NETWERKBEHEERDER	49,3%	29,7%	50,0%	56,0%	71,4%	51,3%	15,00%
bereikbaar plaats	MEDIATHEEK	80,4%	85,9%	48,3%	49,3%	90,5%	70,9%	20,50%
bereikbaar plaats	MONITOR / DOCENT	36,5%	45,3%	40,7%	47,8%	59,5%	46,0%	8,73%
bereikbaar plaats	MENTOR	31,8%	26,6%	20,9%	29,9%	9,5%	23,7%	8,94%
bereikbaar plaats	STUDIECOACH	14,9%	15,6%	12,8%	6,7%	31,0%	16,2%	8,96%
bereikbaar plaats	OPLEIDINGSCOORDINATOR	26,4%	43,8%	52,9%	32,8%	69,0%	45,0%	16,87%
bereikbaar plaats	TRAJECTBEGELEIDER	28,4%	18,8%	13,4%	11,2%	40,5%	22,4%	12,07%
bereikbaar plaats	Gemiddelde	40,9%	40,1%	40,0%	39,7%	53,2%	42,77%	11,86%

Tabel 4: Beschikbaarheid

Beschikbaar	gemiddelde vraag 4,6,(14/2)	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
Beschikbaar	SOVOWES	32,4%	48,4%	48,6%	31,6%	50,8%	42,4%	9,51%
Beschikbaar	TALENTCOACH	7,9%	1,0%	2,7%	0,5%	0,0%	2,4%	3,22%
Beschikbaar	ONTHAAL	19,4%	24,5%	14,7%	31,3%	19,0%	21,8%	6,36%
Beschikbaar	STUDENTENSECRETARIAAT	32,2%	29,2%	39,1%	41,3%	35,7%	35,5%	4,95%
Beschikbaar	OMBUDSDIENST	7,4%	3,1%	3,9%	4,0%	3,2%	4,3%	1,78%
Beschikbaar	NETWERKBEHEERDER	26,8%	8,3%	22,5%	21,6%	18,3%	19,5%	6,95%
Beschikbaar	MEDIATHEEK	39,6%	48,4%	23,1%	20,9%	50,8%	36,6%	13,97%
Beschikbaar	MONITOR / DOCENT	15,8%	13,5%	23,6%	22,9%	18,3%	18,8%	4,40%
Beschikbaar	MENTOR	11,7%	13,5%	11,8%	15,7%	1,6%	10,9%	5,43%
Beschikbaar	STUDIECOACH	5,6%	4,7%	9,3%	3,7%	11,1%	6,9%	3,16%
Beschikbaar	OPLEIDINGSCOORDINATOR	11,7%	17,2%	21,5%	14,2%	11,9%	15,3%	4,12%
Beschikbaar	TRAJECTBEGELEIDER	13,1%	10,4%	9,9%	4,5%	12,7%	10,1%	3,44%
Beschikbaar	Gemiddelde	24,8%	29,2%	26,2%	26,3%	34,7%	18,71%	5,61%

Tabel 5: Elektronisch bereikbaar/beschikbaar

<i>elektronisch beschikbaar / bereikbaar</i>	<i>gemiddelde vraag 4,12</i>	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
elektronisch	SOVOWES	32,9%	53,1%	62,2%	41,8%	57,1%	49,4%	11,92%
elektronisch	TALENTCOACH	10,1%	0,0%	2,9%	0,7%	0,0%	2,8%	4,29%
elektronisch	ONTHAAL	8,1%	7,8%	7,0%	14,2%	7,1%	8,8%	3,02%
elektronisch	STUDENTENSECRETARIAAT	20,3%	14,1%	24,4%	29,1%	16,7%	20,9%	6,02%
elektronisch	OMBUDSDIENST	8,8%	6,3%	3,5%	5,2%	4,8%	5,7%	1,99%
elektronisch	NETWERKBEHEERDER	21,6%	4,7%	24,4%	17,2%	9,5%	15,5%	8,25%
elektronisch	MEDIATHEEK	25,0%	34,4%	19,8%	13,4%	40,5%	26,6%	10,90%
elektronisch	MONITOR / DOCENT	16,9%	18,8%	26,7%	24,6%	21,4%	21,7%	4,06%
elektronisch	MENTOR	9,5%	17,2%	11,0%	14,9%	2,4%	11,0%	5,71%
elektronisch	STUDIECOACH	6,1%	4,7%	12,2%	3,7%	4,8%	6,3%	3,41%
elektronisch	OPLEIDINGSCOORDINATOR	9,5%	21,9%	22,1%	11,9%	16,7%	16,4%	5,71%
elektronisch	TRAJECTBEGELEIDER	15,5%	4,7%	8,7%	5,2%	16,7%	10,2%	5,65%
elektronisch	Gemiddelde	15,4%	15,6%	18,8%	15,2%	16,5%	16,27%	5,91%

Tabel 6: Effectief gebruikt

Dit geeft een indicatie over het gebruik op locatie, telefonisch en per e-mail.

<i>gebruikt</i>	<i>vraag 6+9+12</i>	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
gebruikt	SOVOWES	56,8%	118,8%	97,7%	32,8%	133,3%	87,9%	42,17%
gebruikt	TALENTCOACH	10,8%	6,3%	4,7%	0,0%	0,0%	4,3%	4,56%
gebruikt	ONTHAAL	59,5%	84,4%	52,3%	100,0%	100,0%	79,2%	22,38%
gebruikt	STUDENTENSECRETARIAAT	86,5%	90,6%	132,6%	140,3%	147,6%	119,5%	28,80%
gebruikt	OMBUDSDIENST	9,5%	3,1%	3,5%	6,0%	9,5%	6,3%	3,10%
gebruikt	NETWERKBEHEERDER	82,4%	31,3%	53,5%	70,1%	57,1%	58,9%	19,22%
gebruikt	MEDIATHEEK	79,7%	106,3%	44,2%	43,3%	119,0%	78,5%	34,76%
gebruikt	MONITOR / DOCENT	43,2%	81,3%	90,7%	94,0%	104,8%	82,8%	23,65%
gebruikt	MENTOR	35,1%	75,0%	27,9%	58,2%	9,5%	41,2%	25,73%
gebruikt	STUDIECOACH	10,8%	3,1%	18,6%	10,4%	42,9%	17,2%	15,37%
gebruikt	OPLEIDINGSCOORDINATOR	31,1%	68,8%	68,6%	41,8%	52,4%	52,5%	16,56%
gebruikt	TRAJECTBEGELEIDER	39,2%	28,1%	23,3%	14,9%	42,9%	29,7%	11,46%
gebruikt	Gemiddelde	45,4%	58,1%	51,5%	51,0%	68,3%	54,83%	20,65%

Tabel 7: Betrouwbaarheid

<i>betrouwbaar relatief gebruik</i>	<i>gemiddelde vraag 7,13 /gebruik</i>	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
betrouwbaar	SOVOWES	42,9%	36,8%	44,6%	27,3%	39,3%	38,2%	6,81%
betrouwbaar	TALENTCOACH	43,8%	-1,0%	37,5%	-1,0%	-1,0%	15,7%	22,91%
betrouwbaar	ONTHAAL	31,8%	35,2%	41,1%	29,1%	23,8%	32,2%	6,49%
betrouwbaar	STUDENTENSECRETARIAAT	31,3%	32,8%	37,7%	34,6%	21,0%	31,5%	6,34%
betrouwbaar	OMBUDSDIENST	35,7%	-1,0%	50,0%	37,5%	-1,0%	24,2%	23,69%
betrouwbaar	NETWERKBEHEERDER	33,6%	45,0%	43,5%	36,2%	41,7%	40,0%	4,88%
betrouwbaar	MEDIATHEEK	39,0%	39,7%	44,7%	46,6%	36,0%	41,2%	4,34%
betrouwbaar	MONITOR / DOCENT	51,6%	38,5%	37,8%	44,4%	34,1%	41,3%	6,84%
betrouwbaar	MENTOR	42,3%	35,4%	45,8%	46,2%	50,0%	43,9%	5,49%
betrouwbaar	STUDIECOACH	43,8%	0,0%	37,5%	50,0%	22,2%	30,7%	20,02%
betrouwbaar	OPLEIDINGSCOORDINATOR	45,7%	38,6%	42,4%	44,6%	40,9%	42,4%	2,83%
betrouwbaar	TRAJECTBEGELEIDER	53,4%	22,2%	32,5%	45,0%	50,0%	40,6%	13,00%
betrouwbaar	Gemiddelde	41,2%	35,4%	41,3%	40,1%	32,6%	35,16%	10,30%

Tabel 8: Begrijpbaarheid

<i>begrijpbaar relatief gebruik</i>	<i>vraag 3 /gebruik</i>	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
Begrijpbaar	SOVOWES	40,5%	39,5%	41,7%	31,8%	42,9%	39,3%	4,35%
Begrijpbaar	TALENTCOACH	4,1%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	1,3%	1,85%
Begrijpbaar	ONTHAAL	36,4%	40,7%	51,1%	37,3%	42,9%	41,7%	5,89%
Begrijpbaar	STUDENTENSECRETARIAAT	50,0%	41,4%	53,5%	47,9%	38,7%	46,3%	6,12%
Begrijpbaar	OMBUDSDIENST	9,5%	3,1%	3,5%	6,0%	9,5%	6,3%	3,10%
begrijpbaar	NETWERKBEHEERDER	29,5%	50,0%	43,5%	25,5%	33,3%	36,4%	10,13%
begrijpbaar	MEDIATHEEK	45,8%	44,1%	50,0%	48,3%	44,0%	46,4%	2,64%
begrijpbaar	MONITOR / DOCENT	46,9%	34,6%	35,9%	31,7%	36,4%	37,1%	5,75%
begrijpbaar	MENTOR	30,8%	33,3%	62,5%	33,3%	0,0%	32,0%	22,13%
begrijpbaar	STUDIECOACH	62,5%	50,0%	56,3%	28,6%	44,4%	48,4%	12,96%
begrijpbaar	OPLEIDINGSCOORDINATOR	52,2%	45,5%	45,8%	32,1%	36,4%	42,4%	8,03%
begrijpbaar	TRAJECTBEGELEIDER	24,1%	44,4%	50,0%	40,0%	77,8%	47,3%	19,58%
begrijpbaar	Gemiddelde	39,2%	43,1%	56,1%	32,4%	40,6%	35,39%	8,54%

Tabel 9: Bruikbaarheid

<i>bruikbaar</i>	<i>vraag 8</i>	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	<i>STDEV</i>
Bruikbaar	SOVOWES	48,6%	71,9%	70,9%	35,8%	90,5%	63,6%	21,45%
Bruikbaar	TALENTCOACH	24,3%	18,8%	11,6%	6,0%	14,3%	15,0%	6,97%
Bruikbaar	ONTHAAL	41,9%	46,9%	30,2%	44,8%	38,1%	40,4%	6,56%
Bruikbaar	STUDENTENSECRETARIAAT	63,5%	59,4%	82,6%	73,1%	71,4%	70,0%	9,01%
bruikbaar	OMBUDSDIENST	36,5%	25,0%	26,7%	16,4%	23,8%	25,7%	7,21%
bruikbaar	NETWERKBEHEERDER	59,5%	43,8%	59,3%	46,3%	47,6%	51,3%	7,52%
bruikbaar	MEDIATHEEK	66,2%	81,3%	40,7%	41,8%	90,5%	64,1%	22,58%
bruikbaar	MONITOR / DOCENT	47,3%	50,0%	51,2%	47,8%	52,4%	49,7%	2,18%
bruikbaar	MENTOR	33,8%	43,8%	27,9%	32,8%	23,8%	32,4%	7,50%
bruikbaar	STUDIECOACH	31,1%	31,3%	27,9%	16,4%	28,6%	27,0%	6,12%
bruikbaar	OPLEIDINGSCOORDINATOR	32,4%	53,1%	43,0%	23,9%	42,9%	39,1%	11,21%
bruikbaar	TRAJECTBEGELEIDER	45,9%	40,6%	31,4%	22,4%	42,9%	36,6%	9,64%
bruikbaar	Gemiddelde	44,3%	47,1%	42,0%	34,0%	47,2%	42,91%	9,83%

Tabel 10: Totale toegankelijkheidsscore

<i>Totale B-Score</i>		Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	<i>STDEV</i>
Totaal	SOVOWES	43,3%	51,7%	54,3%	37,1%	57,7%	48,8%	8,42%
Totaal	TALENTCOACH	21,7%	4,2%	13,4%	1,3%	2,3%	8,6%	8,74%
Totaal	ONTHAAL	34,4%	37,9%	36,0%	41,1%	34,3%	36,7%	2,83%
Totaal	STUDENTENSECRETARIAAT	44,2%	41,6%	54,1%	52,2%	45,6%	47,5%	5,36%
Totaal	OMBUDSDIENST	24,7%	7,8%	22,2%	18,0%	14,2%	17,4%	6,70%
Totaal	NETWERKBEHEERDER	39,1%	34,1%	42,5%	37,1%	40,2%	38,6%	3,18%
Totaal	MEDIATHEEK	48,7%	54,0%	38,0%	38,5%	54,9%	46,8%	8,18%
Totaal	MONITOR / DOCENT	39,2%	36,5%	38,7%	41,2%	39,1%	38,9%	1,67%
Totaal	MENTOR	31,2%	32,7%	34,5%	33,8%	20,0%	30,4%	5,98%
Totaal	STUDIECOACH	30,1%	17,0%	27,5%	23,1%	27,1%	25,0%	5,11%
Totaal	OPLEIDINGSCOORDINATOR	32,9%	38,6%	40,3%	31,9%	39,3%	36,6%	3,91%
Totaal	TRAJECTBEGELEIDER	35,3%	26,3%	27,7%	25,9%	41,1%	31,3%	6,69%
Totaal	Gemiddelde	35,39%	31,86%	35,77%	31,77%	34,66%	33,89%	5,56%

Tabel 11: Betaalbaarheid

Weinig betekent "weinig inspanning", gemiddeld betekent "gemiddelde inspanning" en veel betekent "veel inspanning".

Betaalbaarheid vraag 17	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
veel	5,6%	21,9%	6,2%	6,0%	0,0%	7,9%	7,3%
gemiddeld	63,4%	62,5%	51,9%	58,2%	76,2%	62,4%	8,0%
weinig	23,9%	15,6%	40,7%	34,3%	23,8%	27,7%	8,8%

Tabel 12: Laagdrempeligheid

Laagdrempeligheid vraag 15	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
Laagdrempelig	42,3%	53,1%	61,7%	46,3%	90,5%	58,8%	17,2%
Hoogdrempelig	47,9%	43,8%	43,2%	49,3%	4,8%	37,8%	16,7%

Tabel 13: Tevredenheid

Tevredenheid vraag 16	Simon Stevin Brugge	Ond & Psy Brugge	Hiepso Kortrijk	PIH Kortrijk	Oostende	HOWEST	STDEV
zeer tevreden	19,7%	0,0%	19,8%	16,4%	9,5%	13,1%	7,5%
tevreden	62,0%	68,8%	71,6%	68,7%	71,4%	68,5%	3,5%
minder tevreden	9,9%	25,0%	6,2%	13,4%	19,0%	14,7%	6,7%
ontevreden	1,4%	3,1%	2,5%	0,0%	0,0%	1,4%	1,3%

Tabel 14: Feitelijke kennis

nr	Kennis Quiz	<i>oplossing</i>	<u>JUIST</u>	FOUT	GEEN antwoord
18	Waar moet je zijn om geschillen over je studiecontract op te lossen?	<i>ombudsdienst</i>	13%	74%	13%
19	Bij welke dienst/persoon moet je zijn om info te krijgen over studietoelagen?	<i>sovowes</i>	49%	38%	13%
20	Bij wie moet je zijn om je te helpen met studieplanning en methode?	<i>studiecoach</i>	69%	19%	12%
21	Bij welke dienst/persoon moet je zijn om faciliteiten aan te vragen?	<i>talentcoach</i>	5%	82%	13%
22	Bij wie moet je zijn als je vrijstellingen wil aanvragen?	<i>trajectbegeleider</i>	30%	57%	13%
23	Bij wie moet je zijn als je problemen met je laptop hebt?	<i>netwerkbeheerder</i>	76%	12%	12%
24	Waar moet je zijn om een studentenkaart te verkrijgen?	<i>studentensecretariaat</i>	80%	7%	13%
25	Bij welke dienst/persoon moet je zijn om ondersteuning te krijgen voor het organiseren van studentenactiviteiten?	<i>sovowes</i>	47%	41%	12%
26	Waar moet je zijn om boeken uit te lenen?	<i>mediatheek</i>	84%	4%	12%
27	Waar moet je zijn als je cultuurcheques wil verkrijgen?	<i>sovowes</i>	42%	45%	13%
28	Bij welke dienst/persoon moet je zijn als je vragen hebt ivm de leerstof?	<i>monitor/docent</i>	66%	21%	13%
	TOTAAL SCORE KENNIS		51%	36%	13%