



De helpende hand van de Hogeschool van Amsterdam

Leeronderzoek

Studenten hulpverlening op de Hogeschool van Amsterdam

Marieke Goede, Tjitske Klinge en Nienke Willemse

Mei 2009

Leeronderzoek

Studentenhulpverlening op de Hogeschool van Amsterdam

Door: Marieke Goede 510376
Tjitske Klinge 508340
Nienke Willemse 503867

Instituut: Hogeschool van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht

Opleiding: Maatschappelijk Werk en Dienstverlening

Datum: 13 mei 2009

Minor: Sociaal Wetenschappelijke Doorstroomminor 2008-2009

Begeleider: Agnes van Schendelen

Voorwoord

Voor u ligt het verslag van ons leeronderzoek naar de hulpverlening aan studenten van de Hogeschool van Amsterdam. Deze studie heeft plaatsgevonden binnen het kader van de Doorstroomminor Sociaalwetenschappelijk Onderzoek, welke gegeven wordt aan bovengenoemde hogeschool. Deze minor heeft als doel om onderzoeksvaardigheden aan te leren.

Nu we aan het einde staan van ons onderzoek, nu ons product voor u ligt, kunnen we vaststellen dat we de onderzoeksvaardigheden aardig onder de knie hebben gekregen. Althans, we hebben in ieder geval aan den lijve ondervonden wat er allemaal komt kijken bij onderzoek. En dat is veel! Onze ontwikkeling gedurende dit project had niet tot stand kunnen komen zonder een aantal belangrijke steunpilaren.

We willen van de gelegenheid gebruik maken om onze begeleider, Agnes van Schendelen, te bedanken voor haar bereidheid om ons met raad en daad ter zijde te staan. Tijdens besprekingen kon zij ons met praktische adviezen en prikkelende opmerkingen vaak weer in een nieuwe richting sturen, waardoor er een frisse wind door ons onderzoek bleef waaien.

Daarnaast zijn wij veel dank verschuldigd aan dhr. Hubbard. Zonder zijn adviezen en begeleiding had onze analyse vast niet het (toetsende) niveau bereikt dat het nu heeft.

Zonder Leanne en Caroline van ASVA Studentenuite¹ hadden we nooit kunnen doen wat we hebben gedaan. Het enthousiasme waarmee hun belangeloze steun gepaard ging, werkte aanstekelijk. Maar bovenal vonden wij hun geduld en goede vertrouwen inspirerend.

Ten slotte bedanken we Jeroen Knigge, algemeen directeur van de Hogeschool van Amsterdam, voor het mogelijk maken van dit onderzoek.

Dan rest ons slechts u veel plezier te wensen bij het lezen van ons onderzoeksverslag.

Marieke Goede, Tjitske Klinge en Nienke Willemse

¹ ASVA Studentenunie is in 1945 opgericht als Algemene Studenten Vereniging Amsterdam, maar in de loop der tijd gaan optreden als belangebehartiger van Amsterdamse studenten (bron: www.asva.nl)

Inhoudsopgave

Inleiding	6
Hoofdstuk 1: De populatie	9
1.1 Onderzoekspopulatie	9
1.2 Levensfase	10
1.3 Studenten	11
1.4 Samenvatting	13
Hoofdstuk 2: De Hogeschool van Amsterdam	14
2.1 De Hogeschool van Amsterdam in cijfers	14
2.2 Lokaties	15
2.3 Het hulpverleningsaanbod van de Hogeschool van Amsterdam	16
2.4 Het hulpverleningsaanbod van de Universiteit van Amsterdam	19
2.5 Het hulpverleningsaanbod van externe organisaties	20
2.6 Samenvatting	21
Hoofdstuk 3: Sociologisch perspectief en hypothesen	22
3.1 Cohesie	22
3.2 Integratie	22
3.3 Woonsituatie	23
3.4 Netwerk	24
3.5 Hypothesen	24
3.6 Samenvatting	26
Hoofdstuk 4: Methodes	27
4.1 Begeleiding	27
4.2 Vooronderzoek	28
4.3 Enquête	29
4.4 Netq	29
4.5 Toekennen incentive	30

4.6 SPSS	30
4.7 Samenvatting	31
5. Resultaten	32
5.1 Respons	32
5.2 Kenmerken respondenten	33
5.3 Toetsen hypothesen	34
5.4 Samenvatting	47
6. Conclusie	49
7. Discussie en aanbevelingen vervolgonderzoek	53
7.1 Discussie	53
7.2 Aanbevelingen	55
Geraadpleegde literatuur	57
Bijlagen	59

Inleiding

De vraag die in dit onderzoek centraal staat is, in welke mate zijn HvA-studenten op de hoogte van het aanbod in studentenhulpverlening? Daarnaast kijken we naar de verschillen op dit gebied (bekendheid) tussen verschillende groepen HvA-studenten (uit- en thuiswonend, studiecohorten, leeftijd en domeinen). Met HvA-studenten bedoelen we alle studenten die ingeschreven staan aan de zeven verschillende domeinen² van de HvA. In dit onderzoek staat niet de kwaliteit van het aanbod centraal, maar de bekendheid onder studenten.

Veel jongeren tussen 16 en 30 jaar volgen een opleiding aan een instelling waar zij een groot deel van hun tijd doorbrengen. Tijdens deze levensfase verandert er veel in het leven van de jongere. De meeste studenten maken zich los van hun jeugd en zetten de eerste schreden als volwassene. Ze wonen nog maar kort op zichzelf, krijgen minder aandacht van leerkrachten dan op de middelbare school en zijn bezig met de vraag hoe het leven in elkaar zit. Dat kan een psychisch en emotioneel roerige tijd voor de jongere zijn.

Om studenten tijdens deze fase in hun leven zo goed mogelijk bij te staan bieden veel onderwijsinstellingen naast onderwijs een ondersteunend dienstenpakket aan hun studenten aan. Ook de Hogeschool van Amsterdam (HvA) biedt haar studenten ondersteunende diensten.

Op het hbo vinden we studenten met diverse voortrajecten, leeftijden, achtergronden en mogelijkheden. In vergelijking met de universiteit is de samenstelling van de studentenpopulatie op het hbo een meer diverse mix. Dat zou wellicht kunnen betekenen dat het hulpverleningsaanbod ook uitgebreider zou moeten zijn.

Bij het samenstellen van haar hulpverleningsaanbod werkt de HvA nauw samen met de Universiteit van Amsterdam (UvA). In het dienstenaanbod van de HvA speelt de decaan een centrale rol. Nadat een student zich, volgens het officiële plan, met een probleem of vraag heeft aangemeld bij de decaan van zijn/haar domein, verwijst de decaan de hulpvragende door naar de juiste dienst. Studentenartsen, studentepsychologen en studentenpastors, in dienst van de UvA, zijn ook bereikbaar via decanen van de HvA.

² De zeven HvA-domeinen zijn : 1) Bewegen, Sport en Voeding, 2) Economie en Management, 3) Gezondheid, 4) Maatschappij en Recht, 5) Media, Creatie en Informatie, 6) Onderwijs en Opvoeding 7) Techniek.

Naast het aanbod van beide onderwijsinstellingen, kunnen HvA-studenten terecht bij externe organisaties. ASVA studentenunie actief is op het gebied van materiële en informatieve hulpverlening voor studenten. ASVA richt zich met haar diensten onder andere op rechtshulp en studentenhuisvesting.

In dit onderzoek verstaan wij het volgende onder hulpverlening: alle diensten die aangeboden worden door de HvA en andere studentenorganisaties die zich richten op het welzijn van studenten. Bijvoorbeeld het juridisch spreekuur voor en door HvA-studenten en de rouwverwerkinggroep van het studentenpastoraat. Ons onderzoek laat algemene voorzieningen buiten beschouwing om zich toe te spitsen op hulpverlening. Dit betekent dat wij geen aandacht schenken aan bijvoorbeeld sportfaciliteiten, fietsverkoopmogelijkheden en stagebureaus.

Om de hoofdvraag *In welke mate zijn HvA-studenten op de hoogte van het aanbod in studentenhulpverlening?* te kunnen beantwoorden, is een aantal deelvragen opgesteld. Deze luiden als volgt:

- Welk hulpverleningsaanbod heeft de HvA?

De activiteiten van de HvA op het gebied van hulpverlening verschillen per domein, en moeten dus per domein worden beschreven. Daarnaast werkt de HvA op dit gebied samen met de UvA. Zodoende zal het deel van de UvA-hulpverlening waar HvA-studenten aanspraak op kunnen maken, ook in kaart worden gebracht. De methode om het hulpverleningsaanbod te onderzoeken is een literatuuronderzoek.

- Welk hulpverleningsaanbod hebben externe studentenorganisaties?

Daarnaast zal het hulpverleningsaanbod van externe organisaties in kaart moeten worden gebracht. Hierbij hebben we ons met name gericht op ASVA en de algemene studentenbond.

- Hoe ziet de route naar de (juiste) hulpverlener eruit?

Uit ons vooronderzoek (interview met decaan) is gebleken dat de decaan een centrale, verwijzende positie binnen de studentenhulpverlening vervult. Studenten moeten als het ware eerst langs de decaan voordat zij terechtkomen bij een passende hulp- of dienstverlener. Om dit onderdeel van deze deelvraag te beantwoorden wordt middels literatuuronderzoek een routing in kaart gebracht.

- Ervaren HvA-studenten een drempel als zij voor hulp worden doorverwezen naar de UvA? Om deze vraag te beantwoorden wordt in de vragenlijst gevraagd: ervaren HvA-studenten een drempel als zij worden doorverwezen naar hulpverlening van de UvA? Het

strekt tot aanbeveling deze vooronderstelling voorafgaand aan ons onderzoek te testen bijvoorbeeld in een forumgesprek.

- Wat weten studenten van het hulpverleningsaanbod?
- Maken (ondervraagde) studenten gebruik van de studentenhulpverlening?
- Hoe beoordelen studenten het hulpverleningsaanbod?

Daarnaast zullen we vragen naar leeftijd, uit- of thuiswonend, aantal jaren op school en domein. Deze gegevens kunnen namelijk als verklarende variabelen gelden.

Het eerste hoofdstuk van dit onderzoek geeft ruimte aan wat de theorie zegt over onze populatie. De populatie wordt gevormd door jongeren tussen 16 en 30 jaar. Zij wonen net nog thuis of net niet meer. Daarnaast maken deeltijdstudenten ook deel uit van de populatie. Zij, vaak wat ouder, bevinden zich vaak in een andere levensfase. Wat voor spanningen levert dat? Met welke problemen worstelen zij eigenlijk? Deze vragen worden behandeld in het eerste hoofdstuk. Vervolgens kijken we in het tweede hoofdstuk naar de steun die de HvA aanbiedt. Bestaat de hulpverlening die wij willen onderzoeken eigenlijk wel? Tevens komt ook het aanbod van de Universiteit van Amsterdam en externe organisaties aan bod. In hoofdstuk drie plaatsen we het geheel in een groter (sociologisch) perspectief. Welke maatschappelijke fenomenen zijn verbonden aan de behoefte van studenten om bij de HvA hulp te vragen. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de hypothesen die in ons kwantitatieve onderzoek centraal hebben gestaan. De hypothesen zijn afgeleid uit hetgeen besproken is in de eerste drie hoofdstukken. In hoofdstuk vier leest u welke methoden we hebben gebruikt om data te verzamelen om in het volgende hoofdstuk (Resultaten) deze data per hypothese te beschrijven. Hoofdstuk zes biedt plaats aan de conclusie. Tenslotte sluiten we ons onderzoeksverslag af met een discussie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

Hoofdstuk 1: De populatie

Zoals in de inleiding al is genoemd, luidt de onderzoeksvraag:

‘Wat weten HvA-studenten over het aanbod in de studentenhulpverlening en hoe beoordelen zij dit aanbod?’

Voordat wordt ingegaan op de manier waarop deze vraag beantwoord zal worden, volgt hier een beschrijving van de populatie. Door te beschrijven wat de kenmerken zijn van de populatie, wordt een duidelijker beeld geschapen van de studenten waar dit onderzoek om draait. Deze kenmerken zijn theoretisch onderbouwd. Specifiek is gekeken naar kenmerken die invloed kunnen hebben op de resultaten van het onderzoek. Zo volgt er een beschrijving van de levensfase van de populatie, de woonsituatie en het netwerk aangezien dit variabelen zijn waarvan wij verwachten dat zij van invloed zijn op de bekendheid van het hulpverleningsaanbod onder studenten.

1.1 De onderzoekspopulatie

De populatie van dit onderzoek bestaat uit studenten van de HvA. Wanneer de snelste route tot het hbo wordt afgelegd dan begint men na de havo. De ondergrens qua leeftijd van onze doelgroep is dan ook 16 jaar³. Hierbij moet vermeld worden dat het hier dan gaat om zogenaamde ‘vroege leerlingen’. Wanneer men geen vertraging op heeft gelopen tijdens de basisschool en middelbare school dan zou een leerling die de havo afrondt 17 jaar zijn. Hiervoor wordt uitgegaan van acht jaar basisonderwijs (beginnend met een leeftijd van vier jaar) en vijf jaar havo.

Uiteraard kan het ook zo zijn dat voorafgaand aan een studie op het hbo een andere route is gevolgd zoals het mbo, het vwo, een andere hbo-studie of propedeuse, één of meerdere jaren universiteit of arbeidsjaren. Dit maakt dat de leeftijden van studenten uiteen kunnen lopen. In dit onderzoek is ervoor gekozen om de populatie onder te verdelen in de leeftijdscategorieën 15-20 jaar, 21-25 jaar, 26-30 jaar en ouder dan 30 jaar.

1.2 Levensfase

³ Opmerking: het gaat hier om een zeer klein percentage dat 16 jaar is.

Een deel van de populatie zit theoretisch gezien nog in de adolescentie. Er bestaat een onderverdeling in de fasen van adolescentie. De leeftijden die aan deze fasen verbonden zijn, moeten als benadering opgevat worden. Niet iedere adolescent vertoont de kenmerken van de fase die volgens deze indeling bij zijn of haar leeftijd moeten horen. Wat in de adolescentie gebeurt wordt beïnvloed door wat er in de kinderjaren heeft plaatsgevonden en door het perspectief dat de volwassenheid biedt.

De eerste fase (10-13 jaar) is de vroege adolescentie. Centraal staan hier lichamelijke rijping, psycho-seksuele ontwikkeling en het proces van losmaking van de ouders dat op gang komt. De tweede fase (14-18 jaar) is de midden adolescentie waarbij experimenteren met diverse keuzemogelijkheden een grote rol speelt. Sommige keuzes zijn erg belangrijk voor de toekomst, zoals het kiezen van een studie en studentenstad. Ook de keuze om wel of geen drugs te proberen, niet te roken, om te gaan met werkeloze hangjongeren of het haar groen te verven zijn voorbeelden van keuzes die jongeren in de fase al dan niet nemen. De derde fase (19-22 jaar) is de late adolescentie: jongeren beginnen verplichtingen aan te gaan met betrekking tot hun maatschappelijke positie en persoonlijke relaties. Hierbij groeien zij toe naar de volwassenheid. Er worden beslissingen genomen met betrekking tot de toekomst: over bijvoorbeeld studie en werk. Jongeren ontwikkelen een toekomstbeeld dat zij willen nastreven. Dit kan weer spanningen opleveren aangezien het verantwoordelijkheden met zich meebrengt. Ook kan het zijn dat beslissingen in eerdere ontwikkelingsfasen een obstakel zijn op de weg die men nu wil inslaan.

Als de theorie wat betreft de fasen van adolescentie als richtlijn wordt aangehouden, dan kan geconcludeerd worden dat een deel van de populatie zich in de tweede of derde fase van de adolescentie bevindt. De kenmerken van deze fasen kunnen bijdragen aan het proces van keuzes maken (zoals studiekeuze), het zelfbeeld, faalangst en andere zaken waarvoor studenten aan zouden kunnen kloppen bij studentenhulpverlening.

In de adolescentie vertonen veel meer meisjes dan jongens angstproblemen en depressieve problemen. Dit zou te maken kunnen hebben met de verschillende cognitieve stijlen die jongens en meisjes hebben. Meisjes zouden meer piekeren over hun problemen waardoor zij de greep op de situatie niet krijgen. Daarnaast zouden meisjes een negatiever beeld over hun lichaam hebben tijdens de adolescentie. Ook hormonale veranderingen bij meisjes kunnen bijdragen aan een gevoel van kwetsbaarheid.

Wat opvallend is bij allochtone adolescenten, is dat zij vaker somatoforme stoornissen vertonen dan autochtone adolescenten. Het zou kunnen zijn dat in bepaalde culturen psychische problemen taboe zijn waardoor deze geuit worden als lichamelijke klachten. Ook

zouden meisjes eerder aangeven lichamelijke klachten te hebben dan jongens. Een oorzaak hiervoor kan zijn dat meisjes lichamelijke sensaties beter opmerken dan jongens. In dit onderzoek wordt echter niet ingegaan op de verschillen tussen allochtone en autochtone studenten.

Gedurende de adolescentie is er steeds meer sprake van actieve interactie in tegenstelling tot passieve interactie. Bij actieve interactie selecteert het individu een omgeving. Men zoekt bijvoorbeeld vrienden die bij hen passen, of een werkkring waarin zij zich thuis voelen. De omgeving verandert dus als gevolg van bepaalde acties van de persoon.⁴ Deze veranderingen kunnen van invloed zijn op de hoeveelheid en soort problemen die adolescenten ervaren en op de manier waarmee zij hiermee omgaan. Anders gezegd: de copingstrategie van een adolescente student wordt beïnvloed door de omgeving waarin hij zich bevindt. Deze copingstrategie kan weer meespelen in de keuze om wel of geen hulp te willen of nodig te hebben.⁵

Er kan ook sprake zijn van protectieve factoren en risicofactoren. De factoren hebben opeenvolgend een positieve of een negatieve invloed op de ontwikkeling van een adolescent. Onder protectieve factoren vallen sociale ondersteuning en bepaalde karaktereigenschappen. Deze factoren blijken jongeren te wapenen tegen ervaren moeilijkheden tijdens de ontwikkeling en hen te helpen om een nieuwe weg in te slaan. Ze dragen bij aan het gevoel van vertrouwen dat moeilijkheden overwonnen kunnen worden. Dit gevoel hangt vaak samen met het ontmoeten van iemand die deze mogelijkheden aanreikt. In principe houdt dit in dat ondanks verschillende ervaringen – ook wel life-events genoemd – jongeren toch de veerkracht kunnen hebben om de effecten van ongunstige condities te veranderen. Onder risicofactoren vallen bijvoorbeeld het vroegtijdig schoolverlaten, traumatische ervaring, een instabiel gezinsklimaat, verkeerde vrienden, een (ongunstige) partnerkeuze etc. De verschillende factoren kunnen van invloed zijn op de latere keuze of noodzaak om wel of geen gebruik te maken van studentenhulpverlening.

1.3 Studenten

Als we HvA-studenten gaan beschrijven, los van de ontwikkelingsfase waarin zij zich bevinden, dan kan gebruik gemaakt worden van reeds uitgevoerde onderzoeken en bestaande theorieën over studenten. De manier waarop studenten denken over hun carrière, levensgeluk,

⁴ Wit, J. de, Slot, W. & Aken, M. van (2006). *Psychologie van de adolescentie*. Baarn: HBuitgevers.

⁵ Mönnink, H. De (2005). *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker*. Maarssen: Elsevier Gezondheidszorg

het belang van materiele zaken en risicovol gedrag kan invloed hebben op het gedrag van studenten. Wanneer studenten lage verwachtingen hebben van wat zij bijvoorbeeld op materieel gebied zouden moeten bezitten, dan nemen zij misschien eerder genoegen met een onderbetaald baantje en een kleine doch, naar verhouding, dure studentenkamer. Een tegengestelde situatie kan dan ook voorkomen; wanneer studenten zich hogere doelen stellen, dan zullen zij wellicht meer participeren in studieverenigingen, en bestuursfuncties, minder risicovol gedrag vertonen (zoals overmatig drinken en drugsgebruik) en meer gericht zijn op schoolprestaties.⁶

Beide situaties kunnen verbonden worden aan studentenhulpverlening. Wanneer studenten lage verwachtingen hebben van wat zij op materieel of financieel gebied zouden moeten bezitten, dan zullen zij misschien minder snel hulp zoeken om iets te bereiken, zoals hulp bij studiefinanciering. Dit kan ook te maken hebben met de perceptie van het begrip 'probleem'. Wanneer iets niet als dusdanig gezien wordt, dan is de stap om hulp te zoeken wellicht minder logisch. Aan de andere kant zou deze groep misschien sneller in de problemen komen omdat zij eerder risicovol gedrag vertonen en doordat zaken uit de hand kunnen lopen (bijvoorbeeld schulden) doordat het niet als problematisch ervaren wordt. Dit zouden redenen kunnen zijn om juist wel hulp te zoeken (Campbell, Disch, Dougan & Harlow, 1999).

Wanneer men hoge verwachtingen van wat men moet bereiken heeft en gedrag vertoont dat probeert te voldoen aan die verwachtingen, dan zou het kunnen dat men minder gauw tegen problemen aanloopt omdat zij in een vroeg stadium aangepakt worden of doordat ze voorkomen worden door bepaald gedrag. Aan de andere kant zou te bedenken zijn dat zij juist snel aan de bel trekken bij eventuele problemen, omdat de verwachtingen hoog zijn en het daarmee wenselijk is problemen te voorkomen en te verhelpen (Campbell e.a., 1999).

Onderzoek wijst ook uit dat er fluctuaties zijn wat betreft verwachtingen van studenten op het gebied van ambities, bezit en welzijn (Campbell e.a., 1999). De ideeën van studenten kunnen in de loop van de jaren sterk uiteen lopen. Het leeronderzoek dat u voor zich heeft richt zich echter niet op deze verwachtingen wat betreft HvA-studenten, maar geeft wel een impressie van de mate waarin zij kennis hebben en gebruik maken van studentenhulpverlening.

⁶ Campbell, Disch, Dougan & Harlow. (1999). *Student functielonen, concerns and socio-personal well-being*.

1.4 Samenvatting

De studentenpopulatie aan de HvA bestaat voor een groot deel uit adolescenten. De kenmerken van de fasen van adolescentie waarin zij zich bevinden kunnen invloed hebben op de manier waarop adolescenten omgaan met problemen. Er kan sprake zijn van zowel protectieve als risicofactoren die mede bepalen hoe men met moeilijkheden omgaat. Ook is gebleken dat jongens en meisjes verschillend reageren op problemen.

Studenten kunnen geconfronteerd worden met een scala van problemen en moeilijkheden. Hoe zij hiermee omgaan is afhankelijk van hun verwachtingen, de neiging tot risicovol gedrag en de mate van integratie in een netwerk (hier wordt in hoofdstuk drie verder op ingegaan). Typische studentenproblemen hebben te maken met huisvesting, financiën, studie en werk.⁷

Social Indicators Research; 51. 41-74

⁷ Onderzoek Asva: Wie is de HvA student? (2007)

Hoofdstuk 2: De Hogeschool van Amsterdam

Nu duidelijk is hoe de populatie is opgebouwd volgt enige algemene informatie over de HvA om een beter beeld te krijgen van de organisatie waarbinnen dit onderzoek heeft plaatsgevonden.

2.1 De Hogeschool van Amsterdam in cijfers⁸

Het totale aantal studenten dat studeert op de HvA is in het studiejaar 2008/2009 38.588. Deze studenten zijn verdeeld over zeven domeinen. Aangezien van 2008/2009 geen verdeling over de zeven domeinen bekend is, baseren wij ons daarvoor op de cijfers van 2007.

Domeinen	Studenten
Bewegen, Sport en Voeding	1.829
Economie en Management	11.309
Gezondheid	2.281
Maatschappij en Recht	4.715
Media, Creatie en Informatie	6.118
Onderwijs en Opvoeding	4.280
Techniek	4.240
Totaal	34.772

De studenten die op de HvA instromen, kunnen afkomstig zijn vanaf verschillende voortrajecten. In het jaarverslag HvA 2007 is te lezen hoe deze instroom verdeeld is over de domeinen. De cijfers, wederom van 2007, van de gehele HvA zijn:

Vooropleiding	Studiejaar 2007
Havo	18.156
Mbo	9.205
Vwo	3.548
21+	1.349

⁸ Cijfers zijn afkomstig uit het Jaarverslag HvA 2007.

Buitenland	800
Hbo/Wo	1.553
Overig	161

Studenten aan de HvA hebben de keuze om hun studie voltijd, deeltijd en duaal te volgen. In dit onderzoek wordt bij het beantwoorden van de hypothesen geen rekening gehouden met deze verdeling. Toch is het van nut hier enige cijfers van weer te geven. De vorm van onderwijs kan doorwerken in de leeftijd van de studenten aangezien studenten die deeltijd of duaal studeren vaak gemiddeld ouder zijn dan voltijdstudenten aangezien zij dikwijls een baan en/of gezin hebben.⁹

Studievorm	Studiejaar 2007
Voltijd	28.697
Deeltijd	4.652
Duaal	1.423
Totaal HvA	34.772

Helaas zijn er geen actuele cijfers beschikbaar wat betreft het uit- of thuiswonend zijn van studenten aan de HvA.

2.2 Locaties

De HvA is verdeeld over 14 locaties. Hiervan liggen 12 locaties in Amsterdam en 2 locaties in Almere. Een overzicht van de locaties en wat zij huisvesten¹⁰:

Amsterdam

- Locatie Spui: College van Bestuur, Juridische Zaken, Onderwijs en Onderzoek
- Locatie Rivierstaete: Informatietechnologie en Voorzieningen, Strategische Informatievoorziening.
- Locatie Europahuis: Maatschappij en Recht, Marketing en Communicatie, Personeel en Organisatie, Planning en Financiën, Onderwijs en Onderzoek, Informatietechnologie en Voorzieningen.

⁹ www.minocw.nl

¹⁰ Jaarverslag HvA 2007

- Locatie Leeuwenburg: Economie en Management, Techniek, Media, Creatie en Informatie, Centrale Medezeggenschapsraad.
- Locatie Singelgrachtgebouw: Media, Creatie en Informatie.
- Locatie Tafelbergweg: Gezondheid.
- Locatie Dr. Meurerlaan: Bewegen, Sport en Voeding.
- Locatie Mauritskade: Media, Creatie en Informatie.
- Locatie Jam Bommerhuis: Maatschappij en Recht.
- Locatie Kroonstate: Onderwijs en Opvoeding, Centrum voor Nascholing Amsterdam (in samenwerking met de UvA), Onderwijs en Onderzoek, Studentenzaken.
- Locatie Fraijlemaborg: Economie en Management.

Almere

- Locatie WTC Het Alnovum: Media, Creatie en Informatie, Techniek.
- Locatie De Aardbei: Onderwijs en opvoeding – Pabo Almere (in samenwerking met de IPABO).

2.3 Het hulpverleningsaanbod van de Hogeschool van Amsterdam

In ons onderzoek staat de hulpverlening aan studenten centraal. Hiermee doelen wij op voorzieningen waar studenten van de HvA gebruik van kunnen maken. Om een duidelijk beeld te geven van wat nu bedoeld wordt met de term ‘Studentenhulpverlening’, volgt hier een uiteenzetting van het aanbod van de HvA, inclusief de diensten van de UvA waarnaar zij doorverwijzen.

Studentenzaken

Studentenzaken is de overkoepelende naam voor diverse voorzieningen voor studenten. Onder Studentenzaken vallen studentenvoorzieningen als het decanaat, de opleidingscommissies, studentenartsen, psychologen, sport en cultuur. Sommige van deze voorzieningen zijn exclusief voor de HvA. Voorzieningen als artsen, psychologen, sport en cultuur worden gedeeld met de Universiteit van Amsterdam.

Financiële zaken die direct met studenten te maken hebben, vallen voor een deel onder Studentenzaken. Ook studenten die klachten hebben, kunnen bij deze afdeling terecht. Het

College van Beroep en de Klachtencommissie Seksuele Intimidatie vallen onder Studentenzaken. Hetzelfde geldt voor het Studentenstatuut.¹¹

Studentenvoorzieningen

Op de HvA wordt de volgende betekenis aan het woord ‘studentenvoorziening’ gegeven: ‘Regelingen die er in voorzien dat een student prettig kan studeren en naast zijn studie ook activiteiten kan doen die er toe bijdragen dat hij of zij zich goed voelt.’

Dit gaat zowel om voorzieningen die direct aan de studie gerelateerd zijn, zoals het studentendecanaat, als om voorzieningen die meer betrekking hebben op buitenschoolse activiteiten zoals sport en cultuur.¹² De Hogeschool van Amsterdam biedt de volgende voorzieningen aan:

- College van Beroep
- cultuur voor studenten
- financiële ondersteuning
- instroom anderstaligen
- studentenartsen
- studentendecanen
- studentenpastores
- studentenpsychologen
- studentensport
- vertrouwenspersonen
- studenten met functiebeperking
- werk voor studenten

De belangrijkste functies worden kort uiteengezet om duidelijk te maken met welke hulpvragen studenten eventueel bij deze voorzieningen terecht zouden kunnen.

Studentendecaan

De decaan geeft informatie, advies en begeleiding over de onderwerpen met betrekking tot de studieloopbaan of persoonlijke omstandigheden. Samen met de student zoekt de decaan naar oplossingen zodat de het functioneren van de student verbeterd wordt.

¹¹ www.sz.hva.nl

¹² www.sz.hva.nl

De studentendecaan kan studenten ook doorverwijzen naar bijvoorbeeld de studentenarts, studentenpsycholoog, maatschappelijk werker en een hulpverlener van de RIAGG. De studentendecaan heeft verstand van wet- en regelgeving en weet welke procedures men moet volgen in het geval van conflicten.¹³

In een gesprek met een der decanen, kwam naar voren dat decanen van de HvA ook de rol van studieadviseur vervullen. Dit in tegenstelling tot de UvA, waar een aparte functie van studieadviseur bestaat. Op de HvA is er sprake van maatwerk wat betreft het helpen van studenten. De individuele student staat centraal. Een beperking is wel dat de problematiek die behandeld wordt niet vakinhoudelijk is. Concreet gezien bestaat de hulpverlening uit het regelen van allerlei zaken, het geven van steun, hulp bij financiële zaken, een beperkt stuk begeleiding (door de grote werkdruk is hier weinig tijd voor) en eventueel hulp op een gebied waarin de decaan in kwestie gespecialiseerd is zoals hulp bij solliciteren. De meeste studenten worden doorverwezen naar de decaan, doorgaans door hun SLB-er.

De decaan benoemt het verschil dat blijkt te bestaan in de manier waarop decanen van verschillende instituten samenwerken met de examencommissies van de HvA. In sommige gevallen kan een student zelf contact opnemen met de examencommissie om bijvoorbeeld een verzoek in te dienen voor een extra tentamenmogelijkheid. Bij andere instituten wordt de student geacht eerst naar de decaan te gaan die vervolgens contact opneemt met de examencommissie.

Wat betreft het doorverwijzen naar de UvA ervaart de decaan geen duidelijke drempel bij studenten. Als voornaamste reden hiervan noemt zij de anonimiteit die HvA-studenten kunnen ervaren wanneer zij doorverwezen worden naar de UvA. Een ander voordeel van het doorverwijzen naar de UvA kan een snellere doorstroom naar andere hulpverlening zijn. Zo kunnen studenten voor kortdurende hulp terecht bij de studentenpsychologen van de UvA. Aangezien hier ook psychologen werken van Mentrum, een grote instelling voor geestelijke gezondheidszorg, is doorstroming naar een behandeling bij Mentrum makkelijker.

Opvallend is dat de decaan aangeeft dat er vanuit het decanaat weinig behoefte is aan verder onderzoek naar studentenhulpverlening. Zo is er ook geen behoefte aan het meer bekend maken van het decanaat aangezien de decanen reeds drukbezet zijn en een grote caseload hebben. Tevens beschikken zij al over enige cijfers en informatie vanuit de 'exit tevredenheidmonitor' (enquête die uitstromers invullen), het rapport 'Professionele

¹³ www.sz.hva.nl/decanaat

profilering van studentendecanen in het hbo en hun organisatie' en eindrapportages met gegevens van het studentendecanaat over het voorgaande jaar.

Studentenmentoren

Studentenmentoren zijn studenten van de HvA die aankomend studenten die in havo 5 en op het mbo zitten en eerstejaarsstudenten van de HvA begeleiden. Ze zijn te raadplegen met vragen over studiekeuze, leertechnieken en andere zaken die met het studeren op een hbo te maken hebben. Aangezien de mentoren zelf ook studenten zijn, kunnen zij uit hun ervaring putten om aankomend studenten en eerstejaars te helpen.

Met name voor studenten uit groepen die traditioneel moeite hebben met het niveau van het eerste jaar, is gebleken dat deze vorm van begeleiding zeer succesvol is. Bij deze groepen is te denken aan studenten van allochtone afkomst en studenten uit lage sociale klassen. Er lopen projecten bij Ergotherapie, Maatschappelijk Werk en Dienstverlening en bij het Taal- en Schakelonderwijs (TSOC).¹⁴

2.4 Het hulpverleningsaanbod van de Universiteit van Amsterdam

Zoals in de vorige paragraaf is beschreven, kunnen HvA-studenten terecht bij de decaan, die voor de student vaak het eerste hulpverleningscontact zal zijn binnen de studentenhulpverlening. De decaan kan de student doorverwijzen naar specifieke hulpverlening vanuit de HvA of UvA. Studenten kunnen ook zonder verwijzing contact opnemen met de hieronder volgende voorzieningen.

Bureau Studentenartsen

Speciaal voor studenten is er het Bureau Studentenartsen. De studentenartsen verrichten hetzelfde werk als gewone huisartsen, maar zijn daarnaast gericht op de specifieke aspecten van het studentenleven.

Studentenpastoraat

Het centrum Van Eeghenstraat 90 (vE90) staat open voor studenten die geïnteresseerd zijn in thema's als religie, spiritualiteit, filosofie, cultuur en maatschappij. Hier kan met anderen van gedachten wisselen of aan activiteiten deelnemen rond deze onderwerpen. Alle activiteiten

¹⁴ www.onderwijs.hva.nl/sms

zijn gratis en lidmaatschap is niet nodig. Ook is het niet van belang aan welke universiteit of hogeschool je studeert.

Bureau Studentenpsychologen

Studenten met problemen van psychische aard kunnen hulp vragen bij het Bureau Studentenpsychologen (BSP). Aan het BSP zijn psychologen verbonden die samenwerken met Mentrum, een Amsterdamse instelling voor geestelijke gezondheidszorg.

Vertrouwenspersonen Ongewenst Gedrag

Met vragen en klachten over ervaringen met ongewenste seksueel getinte aandacht kan men terecht bij de vertrouwenspersoon. Bij hem of haar kun je je verhaal kwijt en bespreken wat je zou kunnen doen. Een mogelijkheid is het indienen van een formele klacht. De vertrouwenspersonen zijn benoemd door het College van Bestuur, zij hebben een onafhankelijke positie en genieten daarin de bescherming van het College van Bestuur. Er zijn verschillende vertrouwenspersonen beschikbaar, afhankelijk van de locatie en het instituut of domein waaraan de student verbonden is.

Studentenzaken UvA

Studentenzaken van de UvA kan helpen bij het in- en uitschrijven, studeren, financiën en beurzen, studieplanning en vertraging, studeren en gezondheid, studiekeuze, stage, en studeren in het buitenland. HvA-studenten kunnen echter niet voor alles bij hen terecht en worden via de website soms doorverwezen naar een website die hen wel verder kan helpen.

2.5 Het hulpverleningsaanbod van externe organisaties

Er zijn ook externe organisaties waar studenten bij terecht kunnen voor hulpverlening, zoals de studentenvereniging ASVA. In dit onderzoek wordt ook gekeken naar de mate waarin HvA-studenten op de hoogte zijn en gebruik maken van het aanbod van voorzieningen van ASVA.

De ASVA noemt zichzelf *'de belangenbehartiger van studenten van de Universiteit van Amsterdam en Hogeschool van Amsterdam'*. Zij biedt bijvoorbeeld woonruimte, rechtshulp, verzekeringen en antwoord op alle vragen over het studentenleven. Daarnaast kunnen studenten invloed uitoefenen op beleid en bestuurservaring opdoen. Ook kunnen studenten via de ASVA goedkoop en legaal een fiets kopen. De organisatie van de ASVA bestaat uit ongeveer veertig UvA- en HvA-studenten.

De ASVA heeft tevens een Studentensteunpunt. Op de HvA is de frontoffice hiervan op locatie de Leeuwenburg. Hier kan men terecht voor rechtshulp en vragen over het studentenleven en de diensten van de ASVA.¹⁵

2.6 Samenvatting

Met 38.588 studenten verdeeld over zeven domeinen, ondergebracht op veertien locaties in twee steden, is te zeggen dat de HvA een grote organisatie is. Studenten kunnen verschillende trajecten volgen afhankelijk van hun vooropleiding, studievorm (voltijd, deeltijd of duaal) en de studie die zij gekozen hebben. Het aanbod van studentenhulpverlening van de HvA omvat meerdere disciplines die op verschillende probleemgebieden hulp kunnen bieden. Daarnaast kunnen studenten van de HvA ook terecht bij de hulpverlening van de UvA.

¹⁵ www.asva.nl

Hoofdstuk 3: Sociologisch perspectief en hypothesen

HvA-studenten maken deel uit van de Nederlandse maatschappij. Om te kunnen begrijpen welke invloed de maatschappij kan hebben op studenten, wordt een aantal maatschappelijke verschijnselen die betrekking kunnen hebben op studenten vanuit sociologisch perspectief nader toelicht.

3.1 Cohesie

Het al dan niet op de hoogte zijn en gebruiken maken van de studentenhulpverlening van de HvA kan samenhangen met de mate van cohesie tussen studenten. Cohesie, zoals Durkheim het bedoelde, kan als volgt omschreven worden:

- a. Iedere samenleving vertoont een bepaalde samenhang
- b. Voor zover ze uit bepaalde intermediaire groeperingen bestaan (een of andere cultuur kennen)
- c. En bepaalde algemeen gedeelde waarden en normen kent (dus een cultuur bezit)
- d. En naarmate de leden van een dergelijke samenleving hechter in deze groeperingen zijn geïntegreerd, leven ze die waarden en normen meer na
- e. Wat in meer samenhang resulteert.¹⁶

Naar mate er meer cohesie bestaat in een gezin/groeperingen in de ouderlijke woonplaats of juist in het studentenleven/studentenwoonplaats, dan is het aannemelijk dat men de voorzieningen gebruikt die gebruikelijk zijn binnen die groepering.

3.2 Integratie

Hiermee verbonden is Durkheims definitie van integratie: hoe sterker iemand in een groepering geïntegreerd is, des te groter de kans is dat zij de gedeelde normen en waarden van deze groepering delen en naleven. Een hechtere integratie in een groepering leidt tot sterkere gevoelens van verbondenheid met die groepering en dus tot sterkere naleving van de normen en waarden van die groepering.¹⁷

¹⁶ Ultee, W.C., Arts, W.A. & Flap, H.D. (2003). *Sociologie; vragen, uitspraken, bevindingen*. Gronongen; Martinus Nijhoff.

¹⁷ Ultee, W.C., Arts, W.A. & Flap, H.D. (2003). *Sociologie; vragen, uitspraken, bevindingen*. Gronongen; Martinus Nijhoff.

Als studenten geïntegreerd zijn in het studentenleven met alle voorzieningen die daarbij horen dan is de kans aanwezig dat zij hier ook gebruik van maken als dit de norm van hun groepering (studenten) is.

3.3 Woonsituatie

Niet iedere student zit op kamers in de stad waar hij of zij studeert. Van alle eerstejaars voltijdstudenten in Nederland geldt dat 31 procent van de hbo-studenten uitwonend is tegenover 58 procent van de wo-studenten. Voor de ouderejaars voltijd geldt dat 50 procent van de hbo-studenten uitwonend is tegenover 78 procent van de wo-studenten. Van alle eerstejaars hbo-studenten deeltijd is 84 procent uitwonend tegenover 94 procent van de eerstejaars deeltijd wo-studenten. Van de ouderejaars hbo-studenten deeltijd is 91 procent uitwonend tegenover 96 procent van de ouderejaars wo-studenten deeltijd. In totaal woont 55 procent van de hbo-studenten thuis tegenover 26 procent van de wo-studenten.¹⁸

	Uitwonend	Thuiswonend
Hbo 1 ^e jaars VT	31%	69%
Wo 1 ^e jaars VT	58%	42%
Hbo 1 ^e jaars DT	84%	16%
Wo 1 ^e jaars DT	94%	6%
Hbo ouderejaars VT	50%	50%
Wo ouderejaars VT	78%	22%
Hbo ouderejaars DT	91%	9%
Wo ouderejaars DT	96%	4%

Studenten van hogescholen zijn in verhouding dus vaker thuiswonend dan universiteitsstudenten. Daarnaast blijkt dat landelijk gezien 44 procent van alle studenten van het hbo en wo binnen het kernwoongebied van zijn opleiding woont. Het kernwoongebied is het gebied binnen een straal van acht kilometer van de studieplek. Voor hbo-studenten geldt dat ruim 30 procent binnen het kernwoongebied woont, voor wo-studenten is dit bijna 60 procent.¹⁹

¹⁸ ResearchNed Nijmegen, *Studentenmonitor 2006 (2006)*

¹⁹ O&S. *Onderzoek Studentenhuisvesting (2004)*

Samengevat kan gezegd worden dat de woonsituatie van studenten van invloed kan zijn op de keuze om al dan niet een beroep op de Studentenhulpverlening te doen. Een voorbeeld kan zijn dat iemand bij de huisarts blijft in zijn of haar woonplaats (wanneer dit niet Amsterdam is). Geografische afstand kan meespelen; welke afstand moet afgelegd worden (dus moeite moet gedaan worden) om toegang te hebben tot de voorzieningen?

3.4 Netwerk

Ook het netwerk van een student kan een rol spelen. Wanneer het netwerk thuis goed is en men nog bij de ouders woont, zou het aannemelijk zijn dat je gebruik blijft maken van het bestaande netwerk en de bijbehorende voorzieningen. Wanneer een student een uitgebreid netwerk om zich heen heeft dan zou het aannemelijk zijn dat deze student hier ook gebruik van maakt.²⁰

3.5 Hypothesen

Nu er een beeld is geschept van de populatie en het hulpverleningsaanbod volgen de hypothesen die aan de hand van de hoofdvraag voor dit onderzoek zijn opgesteld.

1. Veel HvA-studenten zijn niet op de hoogte welke hulpverlening de HvA aanbiedt

Uit ons vooronderzoek is naar voren gekomen dat de informatie over het hulpverleningsaanbod niet zomaar te vinden is. Wanneer men het gehele dienstenaanbod wil bekijken, moet er goed worden doorgezocht en doorgeklikt. Kortom informatie over hulpverlening is voor studenten niet in één oogopslag zichtbaar. De student moet zelf actief op zoek gaan om de informatie te achterhalen. Op basis van dit onderzoeksresultaat verwachten wij de het overgrote deel van de studentenpopulatie niet op de hoogte is van het hulpverleningsaanbod. We zullen de bekendheid vergelijken voor verschillende variabelen. Bestaat er een verschil in bekendheid tussen de domeinen? Zijn jonge studenten beter of slechter op de hoogte dan oudere studenten?

2. Studenten die op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod hebben hier gebruik van gemaakt

Studenten die gebruik hebben gemaakt van de hulpverlening zullen naar verwachting beter op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod.

²⁰ Hoeksema, K.J. & Werf, S. van der (2004). Sociologie voor de praktijk. Bussum: Coutinho

3. HvA-studenten gaan met een hulpvraag naar hun SLB-er

Naast literatuuronderzoek hebben wij in ons vooronderzoek een aantal korte interviews afgenomen bij studenten van de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening. Uit deze interviews kwam naar voren dat de studenten weten dat de HvA hulpverlening aanbiedt. Echter, zij zijn niet goed op de hoogte van de taken van een decaan. De geïnterviewde studenten wisten alleen dat zij zich tot de decaan konden melden in geval van studievertraging i.v.m. studiefinanciering. Dat lijkt ons een probleem, aangezien uit ons literatuuronderzoek is gebleken dat de decaan een centrale rol speelt in het hulpverleningsproces aan studenten. Tevens gaven de geïnterviewde studenten aan dat zij zich met een hulpvraag eerst tot hun SLB-er zouden wenden. Eén van de geïnterviewden was op de hoogte van het hulpverleningsaanbod van de UvA en had daar éénmalig gebruik van gemaakt. Ook kwam naar voren dat studenten geneigd zijn om de hulpverlening juist buiten de onderwijsinstelling te zoeken vanwege de onafhankelijkheid. Meerdere studenten gaven aan dat zij het op prijs zouden stellen op de hoogte gebracht te worden van het gehele hulpaanbod.

4. HvA-studenten ervaren een drempel wanneer zij worden doorverwezen voor hulpverlening naar de UvA

5. Veel HvA-studenten zijn niet op de hoogte dat zij gebruik kunnen maken van de hulpverlening van de UvA

Zoals bleek uit ons literatuuronderzoek maakt de HvA voor de studentenhulpverlening gebruik van een aantal diensten de UvA, zoals de studentenpsychologen en de studentenartsen. Een dergelijke doorverwijzing zou er wellicht toe kunnen leiden dat studenten besluiten geen gebruik te maken van dit aanbod. In een recent verschenen artikel in de Havana kwam naar voren dat HvA-studenten ook erg weinig gebruik maken van een andere gedeelde HvA/UvA-dienst namelijk het Universitair Sport Centrum²¹. Hieruit leiden wij de conclusie af dat HvA-studenten een drempel ervaren in het bereiken van de UvA-diensten.

6. Het hulpverleningsaanbod van de HvA wordt door studenten voldoende gewaardeerd

²¹ Havana, nummer 15, 10 december 2008

Uit ons vooronderzoek bleek dat studenten over het algemeen een goede indruk hebben van de hulpverlening.

7. Weinig HvA-studenten vragen hulp aan externe organisaties, zoals ASVA

Wat betreft de hulpverlening van ASVA waren de studenten slechts op de hoogte van de mogelijkheid tot het kopen van een fiets via ASVA. Echter, de juridische hulpverlening was bij de geïnterviewde studenten niet bekend.

3.6 Samenvatting

Zowel cohesie, integratie, de woonsituatie als het netwerk zijn variabelen die invloed kunnen hebben op de resultaten die voortvloeien uit dit onderzoek. Het kan van deze variabelen afhankelijk zijn op welke manier en waar studenten aankloppen voor hulp.

Hoofdstuk 4: Methoden

In dit hoofdstuk beschrijven we de onderzoeksopzet van ons onderzoek. Hierbij gaan we chronologisch te werk vanuit het oogpunt van onszelf als onderzoekers. Welke stappen hebben we in welke volgorde gezet die ervoor hebben gezorgd dat u dit eindproduct in handen heeft? We beschrijven alle stappen die we hebben genomen teneinde zo valide mogelijke conclusies te kunnen trekken over bekendheid van de hulpverlening aan HvA-studenten onder HvA-studenten.

4.1 Begeleiding

Alvorens met het onderzoek te beginnen, hebben we onder begeleiding van Agnes van Schendelen, docent Sociologie aan de HvA, ons onderwerp afgebakend. Al snel bleek dat onze interesse uitging naar het wel en wee van HvA-studenten en de mate waarin de hogeschool inspringt op hun hulpbehoefte.

De volgende stap, na het formuleren van onze concept hoofd- en deelvragen, was het zoeken naar een opdrachtgever. Wij dachten zelf dat het centrale decanaat van de Hogeschool van Amsterdam geïnteresseerd zou zijn om opdrachtgever te zijn van ons onderzoek, maar dat bleek onjuist. Tijdens een van onze oriënterende gesprekken met een decaan, vertelde deze dat er geen behoefte zou zijn aan data over de bekendheid van het hulpverleningsaanbod. Volgens haar had dit te maken met het feit dat de maximale belasting van de HvA-hulpverleners bijna is bereikt. Een mogelijke conclusie van onze studie zou kunnen zijn dat de bekendheid onder de doelgroep laag was, wat dan zou leiden tot de aanbeveling om meer aan promotie te doen. Echter, dit was voor de betrokkenen geen wenselijke uitkomst, daar de decanen reeds aan hun maximale work load zaten. Natuurlijk hebben wij desondanks contact opgenomen met het (toenmalige) hoofd Studentenzaken om te verifiëren of het opdrachtgeverschap uitgesloten was. Helaas is dit contact nergens op uitgelopen. Dit was achteraf gezien ook te wijten aan de persoonswisseling op de functie van hoofd Studentenzaken.

Het leek ons bevorderend voor de kwaliteit van onze studie om verder te zoeken naar een expert op het gebied van studentenhulpverlening en de problemen waar studenten mee te maken hebben. Via enig speurwerk kwamen we terecht bij het onderzoeksbureau van ASVA Studentenunie. ASVA is belangenbehartiger van studenten aan de UvA en de HvA. Ze zet

zich in voor kwalitatief goed onderwijs, betaalbare studentenwoningen, biedt verschillende diensten aan en organiseert activiteiten²². Om haar standpunten te onderbouwen, heeft ASVA een eigen onderzoeksbureau waar volop onderzoek gedaan wordt naar student- en onderwijsgerelateerde thema's in Amsterdam. In 2007 werd een ASVA onderzoek gepubliceerd “Wie is de HvA-student?”²³.

ASVA onderzoeksbureau reageerde enthousiast op onze toenadering. We spraken af dat ASVA ons zou adviseren en begeleiden bij inhoudsmatige zaken, maar ook onderzoekstechnische kanten. In ruil voor hun begeleiding, stellen wij hen onze resultaten ter beschikking. Daarnaast was ASVA geïnteresseerd in het aanhalen van de banden met de HvA. Achteraf kunnen we stellen dat de samenwerking erg goed is verlopen.

4.2 Vooronderzoek

Om ons onderwerp verder te verkennen, hebben wij een vooronderzoek verricht. Dit bestond uit een literatuuronderzoek, een focusgroep en interviews met decanen.

Het literatuuronderzoek had betrekking op wetenschappelijke literatuur over de populatie en de problemen die spelen bij jongeren. Tevens hebben wij de studentenpopulatie van de HvA in kaart gebracht. Dit is gebeurd op basis van cijfers van de HvA en theorieën over jongeren uit de literatuur. Daarnaast hebben we de dienstverlening en studentenzorg voor HvA-studenten in kaart gebracht. Hiervoor hebben wij met name gebruik gemaakt van beleidsnotities van de HvA betreffende dienstverlening en studentenzorg. De uitkomsten van beide aspecten van het literatuuronderzoek zijn verwerkt in het hoofdstuk Theoretisch kader van dit eindproduct.

Zoals hierboven beschreven, hebben wij in de oriënterende fase van ons onderzoek een focusgroep gehouden (zie bijlage 1). Volgens Bryman (2004) ligt de nadruk in een focusgroep interview op het gezamenlijk toekennen van betekenis aan een bepaald onderwerp. Een focusgroep legt de focus bij de deelnemers waarbij de uitwisseling van informatie tussen de deelnemers belangrijk is om tot een interactief vormgegeven model te komen. Door middel van deze methode wilden wij het onderwerp ‘studentenhulpverlening’ onderzoeken door de mening en kennis van studenten erover te peilen. We hebben slechts één focusgroep, gevormd omdat deze methode in ons onderzoek uitsluitend diende ter ondersteuning van onze onderzoeksvragen. In dit opzicht volgen wij Bryman (2004) niet in zijn beschrijving van het werken met focusgroepen. Wij hebben voor dit interview zeven

²² www.asva.nl op 17/04/2009

studenten van het domein Maatschappij en Recht benaderd (studenten MWD). De keuze voor dit domein had te maken met de bereikbaarheid van deze groep studenten. Tijdens het interview hebben wij een aantal vragen²⁴ gesteld over de ervaring van de studenten met het hulp- en dienstverleningsaanbod van de HvA. Andere onderwerpen die aan bod kwamen, waren de samenwerking tussen de HvA en de UvA, de routing van de hulpverlening op school, externe organisaties en een mogelijke drempel bij het benaderen van UvA-hulpverlening. Aan de hand van de uitkomsten van dit groepsinterview hebben wij de hypothesen en de enquête opgesteld.

Gedurende ons vooronderzoek hebben we één van de decanen, werkzaam op de HvA, benaderd voor een interview. In bijlage 2 vindt u een uitwerking van dit interview. Het doel hiervan was voor ons om inzicht te krijgen in het hulpverleningstraject op de HvA. Wat is de officiële routing van studenten die om hulp vragen? Wat komt er in de praktijk terecht van deze officiële route? Hoe denken de decanen dat het gesteld is met de bekendheid van het hulpaanbod? Hoeveel studenten vragen om begeleiding of hulp? Met welke vragen en problemen komen studenten bij een decaan? En verschillen de zeven domeinen erg van elkaar?

4.3 Enquête

Wij hebben gekozen voor de methode ‘enquêteren’ om data te verzamelen. Middels deze methode valt op relatief eenvoudige wijze veel data te genereren (Bryman, 2004). Het bereik van een enquête is erg groot en interviewer effecten zijn uit te sluiten (Bryman, 2004). Daarnaast wijst Bryman (2004) op het gemak van een vragenlijst voor respondenten. Zij kunnen zelf een geschikte tijd kiezen om de enquête in te vullen. Voor ons onderzoek is een zelfsturende vragenlijst geschikt, omdat wij de gehele HvA-studentenpopulatie willen meenemen. Op basis van het vooronderzoek hebben wij vragen voor de enquête geformuleerd. Uiteindelijk bestaat de vragenlijst uit dertig vragen over studentenhulpverlening. Aan de definitieve vragenlijst zijn nog negen vragen toegevoegd door het ASVA onderzoeksbureau voor een eigen onderzoek. Deze versie is ter goedkeuring voorgelegd aan zowel onze begeleider als de Algemeen Directeur van de HvA, Jeroen Knigge.

4.4 NetQ

²³ www.asva.nl op 17/04/2009

Aangezien wij de gehele populatie wilden bereiken, hebben we de enquête op internet gepubliceerd. Door onze samenwerking met het onderzoeksbureau van ASVA konden wij gebruik maken van hun faciliteiten, waartoe NetQ ook behoort. Wij hebben geprobeerd bij het ontwerpen van de vragenlijst rekening te houden met de tips in *Social Research Methods* (Bryman, 2004). Zo hebben wij getracht duidelijke instructie te geven bij de vragen, vragen en antwoorden dichtbij elkaar geplaatst en vragenlijst ruim opgezet.

Gezien het feit dat dit onze eerste enquête was, wilden wij enigszins variëren met de mogelijkheden die NetQ te bieden had. Zo konden respondenten antwoorden door middel van meerkeuze antwoordmogelijkheden, een schuifbalk, Likert-typeschalen. Achteraf gezien bleek dat niet handig voor het samenvoegen van schalen, maar daarover in de discussie meer.

De vragenlijst is via NetQ online gezet en de link naar enquête is met een inleidende e-mail naar alle HvA-studenten gestuurd. We waren heel gelukkig met de medewerking van de Algemeen directeur van de HvA, Jeroen Knigge, die ervoor heeft gezorgd dat de enquête bij alle HvA studenten (circa 38.600) terecht kwam.

4.5 Toekennen incentive

In overleg met onze statistiek docent, de heer Hubbard, hebben wij besloten om een responsverhogende maatregel te treffen. Bryman (2004) noemt dit een *incentive*. Om studenten te stimuleren om de enquête in te vullen hebben wij in de begeleidende e-mail aan de studenten laten weten dat er onder de respondenten een I-pod zou worden verloot. Respondenten die kans wilden maken op de I-pod hadden de mogelijkheid om aan het einde van de vragenlijst hun emailadres achter te laten. De loting heeft drie weken na sluiting van de enquête plaatsgevonden en de aflevering van de I-pod is succesvol verlopen.

4.6 SPSS

De resultaten van de enquête werden door NetQ automatisch doorgestuurd naar het data-analyseprogramma SPSS. Wij zijn de analyse van de gegevens gestart met een beschrijving van de hele populatie. Op die manier hoopten wij antwoord te krijgen op de vraag ‘hoe zit onze populatie in elkaar?’. Voor het toetsen van onze hypothesen hebben wij echter gewerkt met gestratificeerde steekproeven. Wij hebben bepaald hoe hoog het percentage respondenten per domein was en berekend hoe veel studenten er per domein opgenomen zouden moeten

²⁴ Zie bijlage 2.

worden in de steekproef. Zodoende kregen wij per domein een steekproef waardoor wij de verschillende domeinen konden vergelijken.

4.7 Samenvatting

Kort gezegd hebben wij door middel van een *quantitative research strategy* (Bryman, 2004) een cross-sectioneel onderzoek nader uitgewerkt met een verschilprobleemstelling op de variabele onderwijsdomein (evenals andere variabelen). Het onderscheid tussen de groepen studenten is gebaseerd op studiekeuze (domein), leeftijd, woonsituatie en studiejaar. Zoals ook bleek uit de eerdere hoofdstukken, verwachtten we namelijk dat deze groepen een onderling verschil laten zien als we kijken naar kennis over en ervaring met studentenhulpverlening. We hebben gekozen voor een online enquête om een maximale respons te genereren om zodoende conclusies te kunnen trekken over de bekendheid van het studentenhulpverleningsaanbod aan de HvA. Het volgende hoofdstuk is gewijd aan de resultaten die dit heeft opgeleverd.

Hoofdstuk 5: Resultaten

Met dit hoofdstuk zijn we toegekomen aan de toetsing van onze hypothesen. De respons op de enquête gebruiken we om te onderzoeken hoe HvA studenten denken over studentenhulpverlening. In dit hoofdstuk leest u per hypothese eerst een beschrijving van het algemene beeld dat naar voren kwam naar aanleiding van die hypothese. Vervolgens passen we op die beschrijving toetsende statistische methoden toe, zodat we elke hypothese kunnen bewijzen, danwel verwerpen.

5.1 Respons

De enquête is verstuurd naar alle HvA-studenten. Dit zijn 38.588 mensen²⁵. Wij hebben 4.227 ingevulde enquêtes teruggekregen. Deze overweldigende reactie is volgens Bryman (2004) niet acceptabel, omdat het minder dan 50 procent respons is²⁶. Het is namelijk slechts 9,13 procent. Gezien eerdere reacties op enquêtes, kunnen we alsnog spreken van een goede respons. Na overleg met onze statistische adviseur, de heer Hubbard, en het invoeren van een responsverhogende maatregel (I-pod verloten) hebben we besloten, ondanks Brymans waarschuwing, met de ingevulde vragenlijsten verder te werken. Na de I-pod verloting kwam de totale respons op 4.227 enquêtes.

De verschillende domeinen worden in de populatie gelukkig goed vertegenwoordigd, getuige tabel 1. In de eerste kolom van tabel 1 ziet u het aantal respondenten per domein. De volgende kolom geeft aan welk deel van de totale respons dit vertegenwoordigt. Dit hebben we gedaan om een nieuwe gestratificeerde steekproef te kunnen opbouwen (zie kolom vijf, en voor uitleg zie paragraaf 5.3). De derde kolom bevat het aantal studenten dat verbonden is met de verschillende domeinen. In de vierde kolom staat vermeld hoe “groot” elk domein is als onderdeel van de gehele HvA. Men mag verwachten dat het aantal reacties per domein een samenhang vertoont met het aantal studenten. Als u de tweede en vierde kolom met elkaar vergelijkt, ziet u dat deze verwachting overeind blijft. Op basis hiervan concluderen wij dat de respons representatief is voor de studentenpopulatie van Hogeschool van Amsterdam.

²⁵ Data afkomstig uit jaarboek 2009, beschikbaar gesteld door centrale administratie HvA

²⁶ Bryman, 2004 blz. 135

	Aantal respondent en	Percentage van respons	Aantal studenten ²⁷	Percentage gehele populatie	Aantal nwe steekproef
Valid Bewegen, Sport en Voeding	280	6,6	1.829	5,3	37
Economie Management en	1014	24,0	11.309	32,5	228
Onderwijs en Opvoeding	601	14,2	4280	12,3	86
Gezondheid	353	8,4	2281	6,6	46
Maatschappij en Recht	816	19,3	4715	13,6	95
Media, Creatie en Informatie	725	17,2	6118	17,6	123
Techniek	438	10,4	4240	12,2	85
Total	4227	100,0	34.772	100	700

Tabel 1

5.2 Kenmerken respondenten

Het totale aantal studenten dat de enquête volledig heeft ingevuld is 4.227. Er is hen gevraagd aan welke van de vijf domeinen zij studeren. Uit deze vraag is gebleken dat met 24 procent van de respondenten (1014 personen) het domein Economie en Management het best vertegenwoordigd is. Het domein Bewegen, Sport en Voeding levert het minste aantal respondenten, namelijk 280 (6,6 procent).

Van de respondenten zit ruim 37 procent (1575 studenten) in het eerste jaar van hun opleiding. Het aantal respondenten neemt af per studiejaar. Er zijn slechts 145 (3,4 procent) respondenten die aangeven in het vijfde jaar van hun opleiding te zitten. In overeenstemming met de resultaten op de vraag in welk jaar van de opleiding de respondent zit, zou verwacht kunnen worden dat de jongste leeftijdscategorie (15 -20 jaar) het beste vertegenwoordigd is. Uit de analyse blijkt echter dat dit niet het geval is. De leeftijdscategorie 21-25 telt 1839 respondenten. Dat is goed voor 43,5 procent van het totale aantal respondenten. De jongste leeftijdscategorie ligt daar niet ver achter. Van de respondenten geeft ruim 41 procent aan tussen de vijftien en twintig jaar oud te zijn.

Wat betreft de woonsituatie van de respondenten is veruit het grootste deel van de respondenten woonachtig bij zijn of haar ouders buiten Amsterdam. Het aantal respondenten dat aangeeft zelfstandig te wonen, al dan niet in Amsterdam, ontloopt elkaar niet veel (respectievelijk 23,8 en 24 procent).

²⁷ Data over domeinen afkomstig uit jaarverslag over 2007 (www.hva.nl), aangezien in de recente jaarboeken de verdeling over domeinen niet langer wordt gehanteerd

5.3 Toetsen hypothesen

Alvorens inductieve technieken los te laten op de dataset hebben wij de omvang van de steekproef ($N = 4227$) gereduceerd. Het gevaar van een (te) omvangrijke steekproef schuilt erin dat elk gevonden verschil of samenhang significant is (Van Peet, Van den Wittenboer, Hox, 2001). We hebben een gestratificeerde steekproef ($N=700$) genomen met de domeinen als deelpopulaties. Hiervoor hebben we allereerst een verdeling gemaakt per domein op basis van gegevens van de HvA (zie tabel 1). We hebben helaas niet de meest actuele data kunnen gebruiken, aangezien de domeinen in het jongste jaarboek zijn vervangen door instituten en gebieden, terwijl in onze enquête de domeinen een prominente rol speelden.

Voor het toetsen van de hypothesen gebruiken we voor alle toetsen $\alpha=0,05$. Per hypothese leest u een korte methodische toelichting en of de hypothese al dan niet verworpen wordt. Elke hypothese wordt afgesloten met een voorlopige inhoudelijke conclusie. Deze zal vet worden gedrukt en onderstreept.

1. Veel HvA-studenten zijn niet op de hoogte welke hulpverlening de HvA aanbiedt

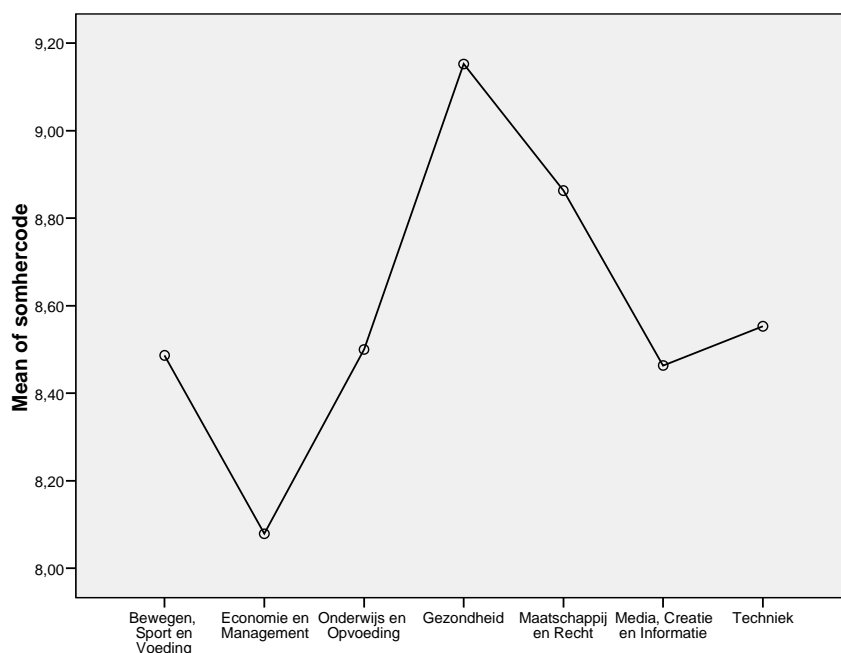
Met behulp van drie stellingen hebben we onderzocht of studenten op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod. Het ging om de volgende drie stellingen: “Als ik een persoonlijk probleem heb dan weet ik altijd een medewerker van de HvA te vinden.” “Ik weet altijd waar ik met welke problemen terecht kan.” “Ik weet waar ik informatie kan vinden over studentenhulpverlening.” De antwoordmogelijkheden varieerden volgens een vijfpunts Likert-schaal tussen “Helemaal mee eens” en “Helemaal mee oneens”. Als iemand goed op de hoogte was, scoorde hij op het totaal van de drie stellingen maximaal 15 punten. Iemand die totaal niet op de hoogte was, scoorde minimaal 3 punten. Het gemiddelde van de gehele steekproef ($N=700$) is 8,45 met een standaarddeviatie van 2,4. Ervanuitgaande dat 15 punten betekent dat iemand “maximaal” op de hoogte is en 3 punten “minimaal”, interpreteren we 8,45 als een ruime voldoende. Dit toont aan dat over het algemeen **de populatie redelijk goed op de hoogte is van het hulpverleningsaanbod.** Hieronder onderzoeken we of er verschillen bestaan tussen de domeinen, studiejaren en uit- en thuiswonende studenten.

Domeinen

De verdeling van de totale steekproef ziet er in het licht van de beschrijvende statistiek als volgt uit:

	Mean	Std. Deviation
Bewegen, Sport en Voeding	8,4865	2,06319
Economie en Management	8,0789	2,50161
Onderwijs en Opvoeding	8,5000	2,25310
Gezondheid	9,1522	1,73804
Maatschappij en Recht	8,8632	2,24372
Media, Creatie en Informatie	8,4634	2,48699
Techniek	8,5529	2,64353
Total	8,4543	2,40039

Tabel 2



Grafiek 1

De verschillen tussen de gemiddeldes zijn klein. Het maximale verschil is 1,07. Het best op de hoogte zijn studenten aan het domein Gezondheid. Het slechtst op de hoogte zijn de economen en managers in de dop. Maar heeft het verschil iets te betekenen of is het onbeduidend? Daarvoor hebben we de volgende hypothesen getoetst:

H_0 : Er bestaan geen verschillen tussen domeinen wat betreft bekendheid van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaan wel verschillen tussen domeinen wat betreft bekendheid van het hulpverleningsaanbod

Na toetsing met Anova ($\alpha = 0,05$) bleek dat we de H_0 niet konden verwerpen (overschrijdingskans = 0,053). Hieruit blijkt dat de gemeten verschillen tussen de domeinen niet significant zijn. Dat betekent dat er **geen verschil is in de bekendheid van het hulpaanbod onder studenten van verschillende domeinen.**

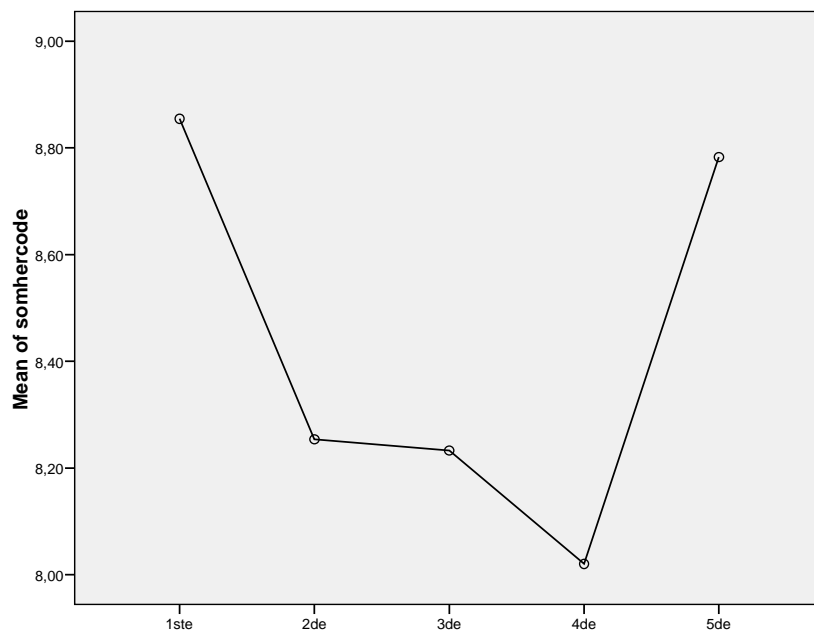
Studiejaar

Onze hypothese was dat de vierdejaars beter op de hoogte zijn dan de eerstejaars. Zij lopen immers al langer rond op de HvA. Zodoende hebben zij langer de kans gehad om kennis op te doen over het hulpverleningsaanbod. We toetsen de volgende hypothesen:

H_0 : Er bestaan geen verschillen tussen cohorten (studiejaar) wat betreft bekendheid van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaan wel verschillen tussen cohorten wat betreft bekendheid van het hulpverleningsaanbod

Na toetsing door middel van Anova, bleek post hoc dat er inderdaad een significant verschil bestaat tussen eerste en vierdejaars studenten op dit vlak. Echter, dit verschil is tegengesteld aan wat we hadden verwacht:



Grafiek 2

De vierdejaars zijn dus significant slechter op de hoogte dan de eerstejaars. Het in de grafiek zichtbare verschil met de vijfdejaars is niet significant. Dit zou te maken kunnen hebben met het kleine aantal vijfdejaars (23 binnen de steekproef).

Uit en thuis

Van de steekproef woont 363 deelnemers thuis en 337 uit. De antwoorden van deze groepen ontlepen elkaar nauwelijks. **Thuiswonende studenten zijn dus even goed op de hoogte van het hulpverleningsaanbod als uitwonende studenten.**

2. Studenten die wel op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod hebben hier gebruik van gemaakt

Afgaande op de data in tabel 3 blijkt dat een op de tien HvA-studenten gebruik heeft gemaakt van studentenhulpverlening. Is de mate van kennis (“op de hoogte zijn”) van deze mensen hoger dan die van mensen die er geen gebruik van gemaakt hebben? Aangezien dit een cirkelredenatie is, behandelen we dit punt ook in het hoofdstuk Discussie.

H₀: De “jazeggers” (gebruikmakers van hulpaanbod) zijn gelijk of meer op de hoogte van het hulpverleningsaanbod dan de “neezeggers”

H₁: De “jazeggers” (gebruikmakers van hulpaanbod) zijn minder op de hoogte van het hulpverleningsaanbod dan de “neezeggers”

Van onze 700 steekproevers heeft precies 10 procent gebruik gemaakt van het hulpverleningsaanbod. Zij scoren hoger (9,73) dan de overige 90 procent (8,31) wat betreft hun kennis over het hulpverleningsaanbod. Levene’s test voor equality of variances geeft aan dat de varianties van de twee populaties (onderscheid op wel of geen gebruik gemaakt) gelijk zijn. Daarom hebben we de t-toets voor onafhankelijke waarnemingen met gelijke varianties gebruikt. De tweezijdige overschrijdingskans is 0,000 dus kleiner dan alfa. **Zodoende kunnen we concluderen dat de gebruikmakers significant beter op de hoogte zijn dan de “niet-gebruikmakers”.**

Uit en thuis

Minder thuiswonende HvA-studenten maken gebruik van het hulpverleningsaanbod van de HvA dan uitwonende studenten

H₀: Er bestaat geen verschil tussen thuiswonende of uitwonende studenten (of per domein, leeftijd, etc.) wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaat wel verschil tussen thuiswonende of uitwonende studenten (of per domein, leeftijd, etc.) wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

In onderstaande tabel zien wij dat 32 thuiswoners (herkenbaar aan de nominale waarde 1,00) gebruik hebben gemaakt van het hulp- of dienstverleningsaanbod tegenover 38 uitwoners. In procenten uitgedrukt: 8,8 procent van de thuiswonende studenten heeft gebruik gemaakt van het aanbod tegenover 11,3 procent van de uitwonenden. Is dit een betekenisvol verschil? Dat zullen we hieronder testen.

Heb je ooit gebruik gemaakt van het hulp- of dienstverleningsaanbod van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) of de Universiteit van Amsterdam (UvA)? * Crosstabulation

		woonuitthuiser		Total	
		1,00	2,00		
Heb je ooit gebruik gemaakt van het hulp- of dienstverleningsaanbod van de Hogeschool van Amsterdam (HvA) of de Universiteit van Amsterdam (UvA)?	Ja	Count	32	38	70
		Expected Count	36,3	33,7	70,0
	Nee	Count	331	299	630
		Expected Count	326,7	303,3	630,0
Total		Count	363	337	700
		Expected Count	363,0	337,0	700,0

Tabel 3

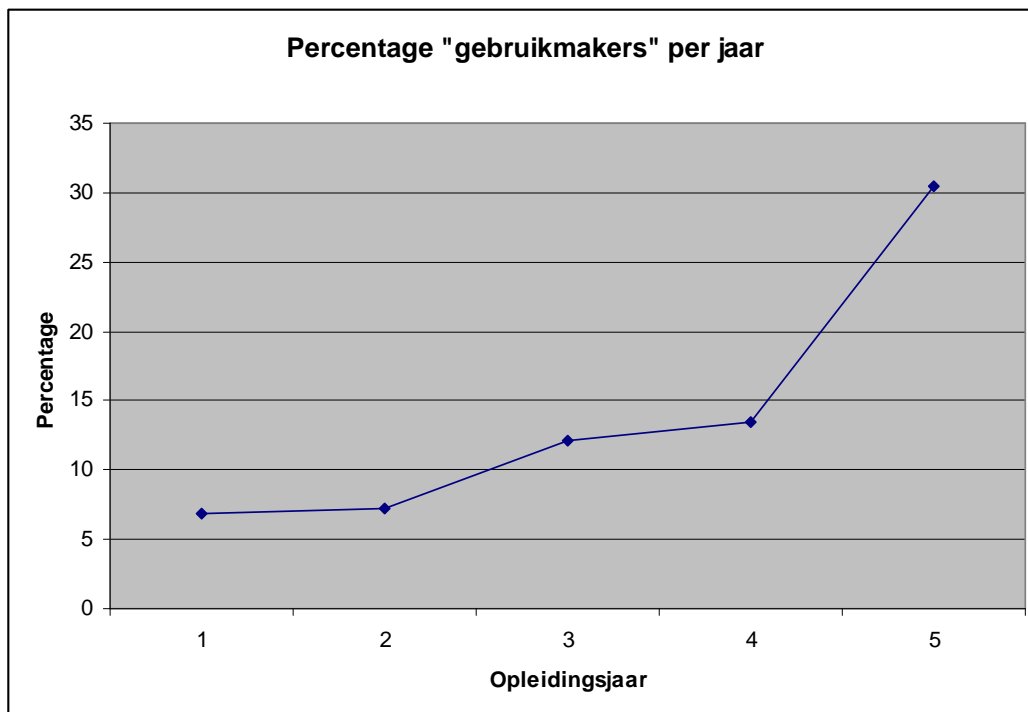
Middels een Chi^2 toets testten we de significantie van bovengenoemd verschil. Dit is toegestaan, aangezien er aan de voorwaarden van de Chi^2 toets is voldaan. Deze toetsing levert een tweezijdige overschrijdingskans van 0,278. Zodoende mag de H_0 niet verworpen worden ($0,278 > 0,05$). Het gevonden verschil is dus niet significant. ***Uitwonende studenten maken evenveel gebruik van het hulpverleningsaanbod van de HvA als thuiswonende studenten.***

Jaar van opleiding

H_0 : Er bestaat geen verschil tussen de verschillende opleidingscohorten wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaat wel verschil tussen de verschillende opleidingscohorten wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

Uit onderstaande tabel blijkt dat het percentage studenten dat gebruik heeft gemaakt van het aanbod groeit per jaar.



Grafiek 3

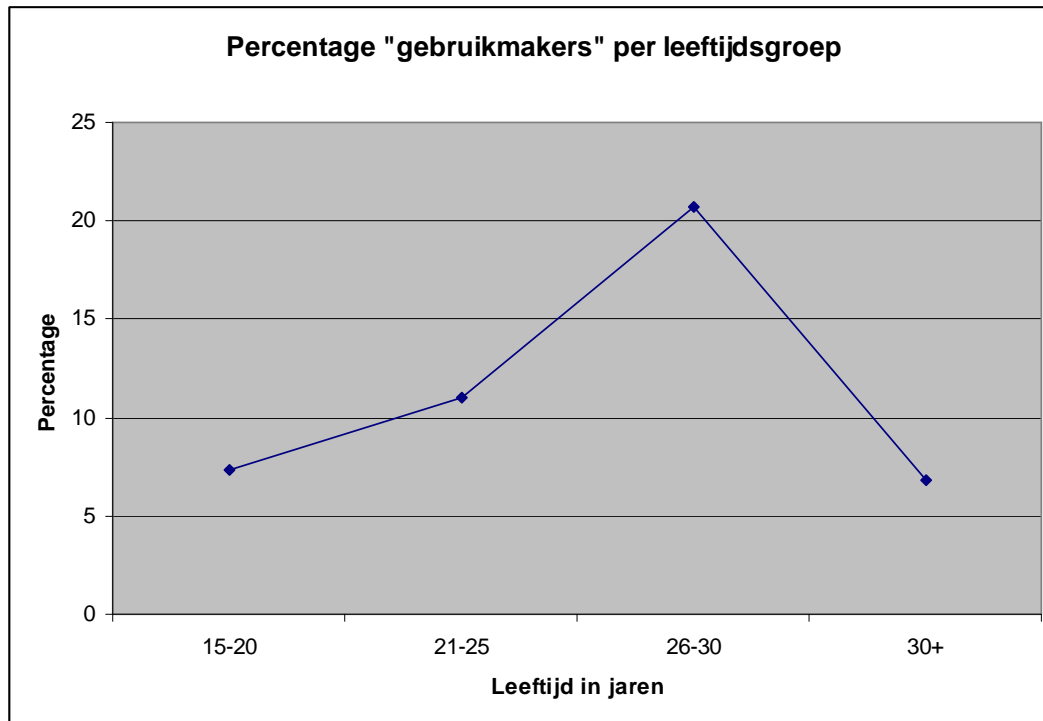
Op dezelfde wijze als hierboven hebben we het gevondene getoetst, nadat ook hier bleek dat er aan de voorwaarden van de χ^2 toets was voldaan. In tegenstelling tot hierboven bleek het echter wel significant te zijn. Dat betekent dat grafiek 3 een correcte weergave van de werkelijkheid is. **Hoe langer een student aan de HvA studeert, hoe groter de kans dat hij/zij in aanraking komt met de hulpverlening.**

Leeftijd

H_0 : Er bestaat geen verschil tussen de leeftijdsgroepen wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaat wel verschil tussen de leeftijdsgroepen wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

We onderscheiden middels de antwoordmogelijkheden vier leeftijdsgroepen: 15-20 jaar, 21-25 jaar, 26-30 jaar en ouder dan 30.



Grafiek 4

Het gevonden verschil is na toetsing, op eerder beschreven wijze, significant gebleken. **Dat betekent dat leeftijdsgroepen in verschillende mate gebruik maken van de hulpverlening.** Uit bovenstaande grafiek blijkt dat de **groep studenten tussen 26 en 30 jaar het meest gebruik maakt van de hulpverlening. De oudste studenten maken het minst gebruik van de hulpverlening.**

Domein

H_0 : Er bestaat geen verschil tussen de domeinen wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

H_1 : Er bestaat wel verschil tussen de domeinen wat betreft gebruik maken van het hulpverleningsaanbod

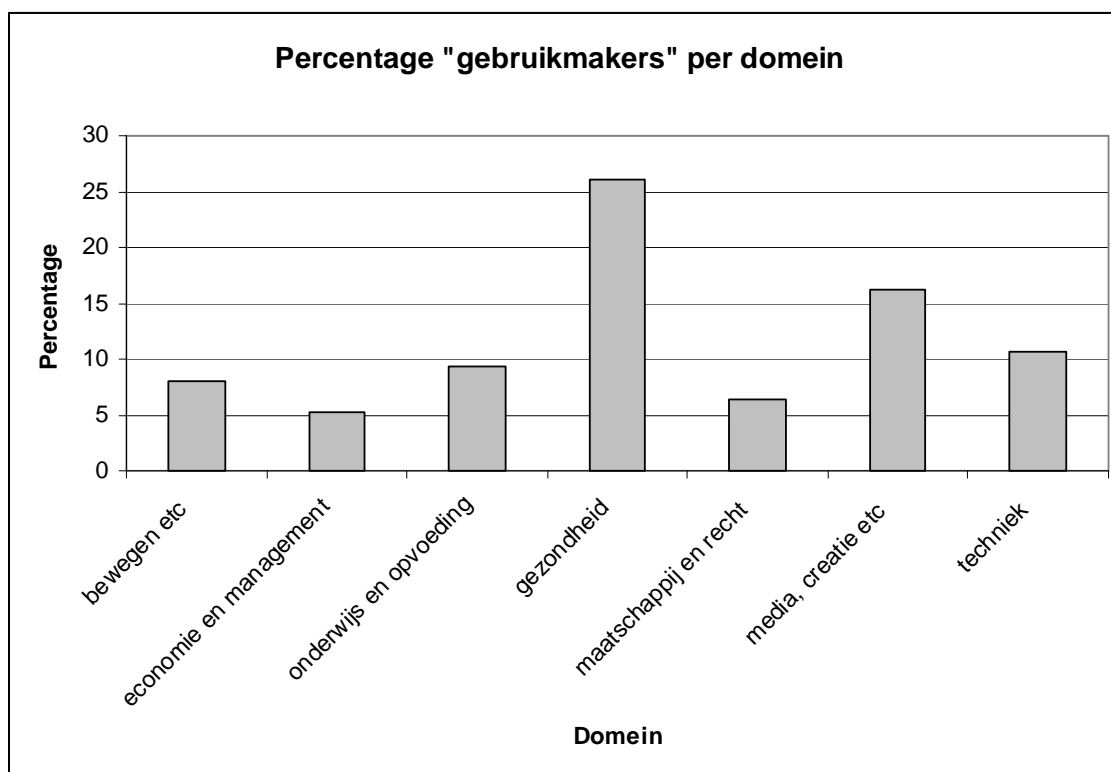


Diagram 1

26 procent van de studenten die aan het domein Gezondheid studeren hebben gebruik gemaakt van de HvA-hulpverlening. In absolute waarden gaat het om 12 personen. Dit is na toetsing een significante uitschieter gebleken. **Studenten aan het domein gezondheid maken aanmerkelijk meer gebruik van de hulpverlening dan studenten aan andere domeinen.** Welke hulp zij inroepen, zullen we bij de volgende hypothese in kaart brengen.

3. HvA-studenten gaan met een probleem naar hun SLB-er

Dit onderwerp is op twee manieren in de vragenlijst verwerkt, namelijk daadwerkelijk (vraag 15 “aan wie heb je hulp gevraagd?”) en hypothetisch (vraag 16 “naar wie zou je toegaan?”) . De vragen zijn aan aanvullende delen van de steekproef gesteld, zodat alle respondenten een van beide vragen heeft gekregen, behalve de respondenten die hebben aangegeven dat zij überhaupt geen professionele begeleiding zouden zoeken. Schematisch kunnen we dit als volgt weergeven:

Nr.	Vraag	Route	Aantal beantwoorders	Per antwoord
12	Heb je ooit gebruik gemaakt van HvA-dienstverlening?	Ja -> 15 Nee-> 13	700	70 630
13	Zou je prof steun zoeken?	Ja -> 14	630	478

		Nee -> 17		152
14	Bij welke instantie zou je hulp zoeken?	Alle antwoorden -> 15	479	Nvt
15	Van welke HvA dienst heb je gebruik gemaakt?	Alle antwoorden -> 17	70	Zie tabel
16	Welke HvA dienst zou je benaderen?	Alle antwoorden -> 17	478	Zie tabel
17	Weet je waar je terecht kunt?	Nvt	700	700

Voor diegenen die vraag 15 hebben beantwoord ziet de antwoordenverdeling er (percentueel) als volgt uit:

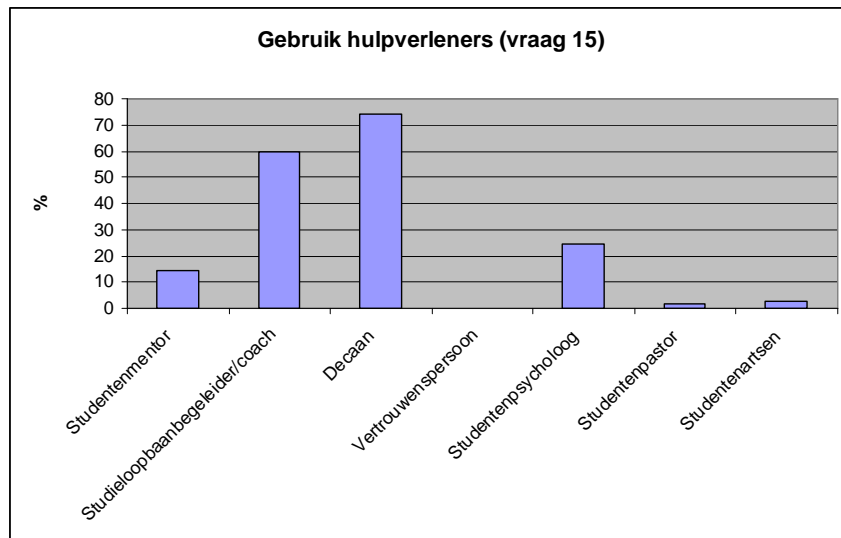


Diagram 2

Studenten die (nog) geen gebruik hebben gemaakt van de studentenhulpverlening antwoorden als volgt:

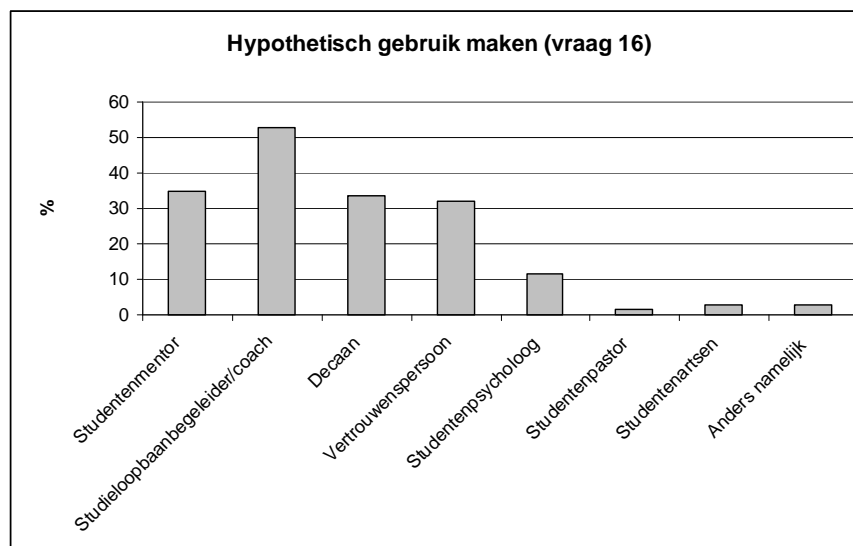


Diagram 3

Wat opvalt, is dat de gebruikers de decaan en SLB-er het beste weten te vinden. Zij zijn respectievelijk door 73 % en 60 % geantwoord. **Er heeft niemand geantwoord advies of hulp te hebben gevraagd aan de vertrouwenspersoon. De UvA-hulpverleners behalve de psycholoog zijn door weinig mensen geraadpleegd.** 22 procent van de gebruikers heeft contact gezocht met de UvA-psycholoog.

De niet-gebruikers (die wel positief tegenover hulp staan) scoren “hoog” op studentenmentor, SLB-er, decaan en vertrouwenspersoon. De percentages liggen hier een stuk lager dan bij de gebruikers. **Wat ons opviel is dat mensen in de hypothetische vraagstelling wel aangeven bij de vertrouwenspersoon aan te kloppen, maar dat dit uit de ervaringsvragen niet blijkt.** Doordat de uitvoer van de antwoorden op vraag 15 en vraag 16 in SPSS een, voor ons, weinig werkbaar geheel opleverde in de dataset, zijn we helaas niet in staat geweest om de gevonden verschillen te toetsen. Voor een uitgebreidere beschouwing van deze misrekening wil ik u verwijzen naar het hoofdstuk discussie.

4. HvA-studenten ervaren een drempel wanneer zij worden doorverwezen voor hulpverlening naar de UvA

Om te achterhalen of studenten een drempel ervaren wanneer zij worden doorverwezen naar hulp/diensten van de UvA is de hypothetische vraag ‘*stel dat je met een probleem hulp zou zoeken bij een medewerker van de HvA en deze persoon verwijst je door naar de UvA. Wat vind je van deze doorverwijzing?*’.

De helft van de respondenten geeft op deze vraag aan de doorverwijzing prima te vinden. Ongeveer dertig procent van de respondenten geeft de doorverwijzing vervelend te vinden, maar wel naar de UvA te gaan. Twintig procent vindt de doorverwijzing zo vervelend dat zij ervoor kiezen om niet naar de UvA-medewerker toe te gaan.

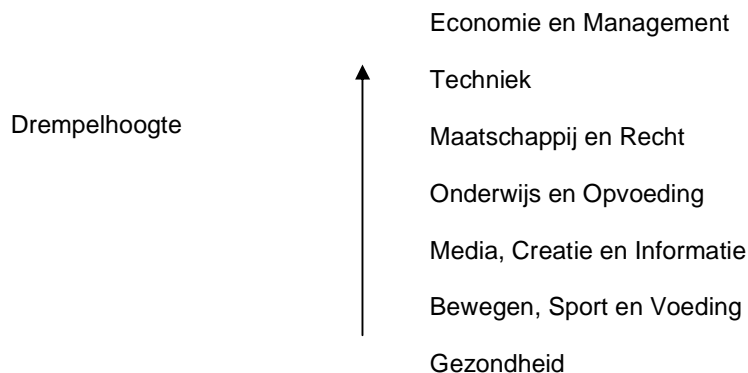
Vervolgens hebben we gekeken of er “hoogte”verschillen bestaan tussen de al eerder gebruikte deelpopulaties. Anders gezegd: hoeveel procent van de technische studenten ervaart een drempel? Vergelijk dit met de sociale studenten en sportstudenten? Aan welk domein is de drempel het hoogst? Wordt de drempel kleiner naarmate studenten ouder worden?

We hebben de volgende hypothesen getoetst met behulp van de Kruskal-Wallis.

H₀: Er bestaan geen verschillen tussen domeinen wat betreft drempel

H₁: Er bestaan wel verschillen tussen domeinen wat betreft drempel

Uit de resultaten kunnen we opmaken dat de hoogte van de drempel significant verschilt per domein, want de H_0 moet verworpen worden (immers $0,04 < 0,05$). De volgorde van de domeinen wat betreft hoogte van de drempel:



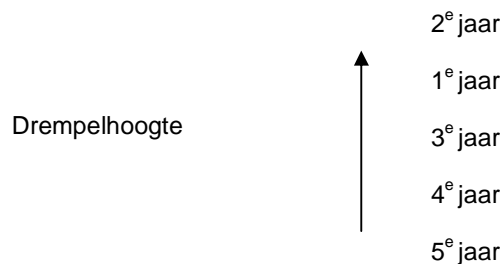
Op het domein Gezondheid ervaren studenten de laagste drempel. Studenten op het domein Economie en Management ervaren op het gebied van hulp en dienstverlening van de UvA de hoogste drempel.

Jaar

H_0 : Er bestaan geen verschillen tussen opleidingsjaren wat betreft drempel

H_1 : Er bestaan wel verschillen tussen opleidingsjaren wat betreft drempel

Ook bij het toetsen van deze drempel gebruikten we Kruskal-Wallis en was het verschil significant.



Studenten in hun vijfde studiejaar ervaren een aanmerkelijk lagere drempel dan studenten in hun tweede studiejaar.

Leeftijd

H_0 : Er bestaan geen verschillen tussen leeftijdscohorten wat betreft drempel

H_1 : Er bestaan wel verschillen tussen leeftijdscohorten wat betreft drempel

Ook bij het toetsen van deze drempel gebruikten we Kruskal-Wallis en was het verschil significant.



Uit het plaatje hierboven blijkt dat hoe jonger de student is, hoe hoger de drempel is die hij/zij ervaart.

Uit/thuis

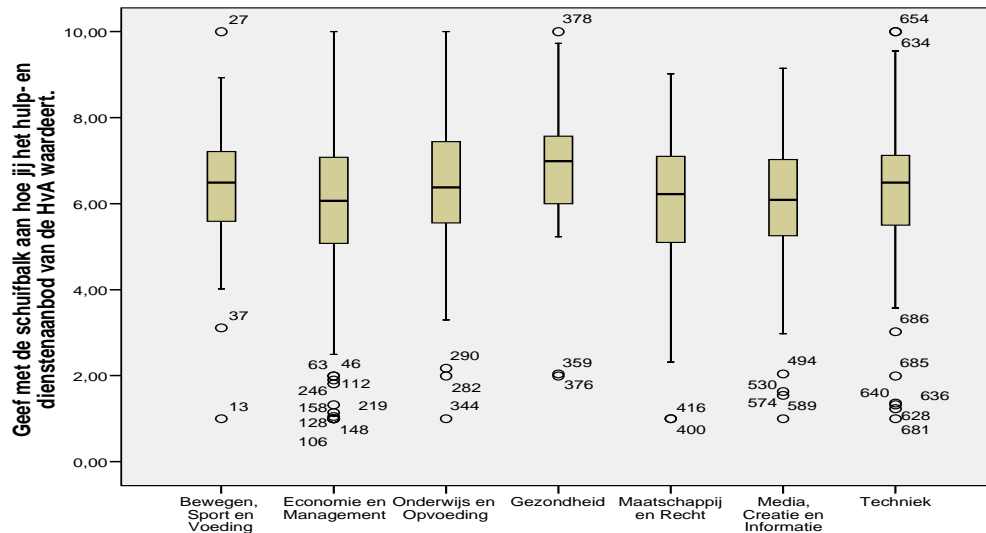
Voor deze dichotome variabele hebben we de Mann-Whitney-toets gebruikt. Het gevonden resultaat, namelijk dat **de thuiswoners een significant hogere drempel ervaren**, bleek significant.

5. Veel HvA-studenten zijn niet op de hoogte van het hulp- en dienstverleningsaanbod van de UvA

Zoals ook bij hypothese drie het geval was, waren de antwoorden van de vragen op een, voor ons, ondoorzichtige wijze genoteerd. Hierdoor was het niet mogelijk om de gevonden verschillen te toetsen. Maar wat waren die verschillen? Als we naar de staafdiagrammen bij hypothese drie kijken, zien we dat er zowel realistisch en hypothetisch **veel minder gebruik gemaakt wordt van UvA hulpverlening dan van het HvA aanbod**. Het voert echter te ver om hieraan conclusies te verbinden. Zeker als we in ogenschouw nemen dat bijna zeventig procent van de respondenten aangeeft dat ze op de hoogte is van de samenwerking tussen de HvA en UvA op het gebied van hulp- en dienstverlening.

6. Het hulpverleningsaanbod op de HvA wordt door studenten voldoende gewaardeerd

De vraag in de vragenlijst die uitsluitsel moest geven bij de beantwoording van deze hypothese was er een met een schuifbalk. “Geef met de schuifbalk aan hoe jij het hulpverleningsaanbod van de HvA waardeert.” Studenten konden tot twee cijfers achter de



komma

hun waardering aangeven. Vierendertig procent van de respondenten waardeert het totale hulpverleningsaanbod van de HvA (en UvA) met een rapportcijfer tussen de zes en zeven. Achtendertig procent scoort lager dan 6. Hoger dan zeven is door achtentwintig procent ingevuld. Verdeeld over de domeinen ziet het gecorrigeerde gemiddelde er uit zoals in diagram 4. **Over het algemeen wordt het aanbod beoordeeld met een cijfer tussen de zes en de zeven.**

7. Weinig HvA-studenten vragen hulp aan externe organisaties, zoals ASVA

Ook voor deze hypothese hebben we gevraagd naar ervaring (“heb je”) en hypothetisch (“zou je”). **Slechts 1,4 procent van de respondenten heeft wel eens gebruik gemaakt van het hulpverleningsaanbod van externe studentenorganisaties.** Van de tien mensen die aangegeven gebruik te hebben gemaakt van externe studentenhulpverlening wonen er acht zelfstandig. Ze zijn evenredig verspreid over de verschillende domeinen en zitten bijna allemaal (acht) in het eerste of tweede jaar van de opleiding. Iets meer dan de helft is tussen de 21 en 25 jaar oud.

Aan de studenten zonder ervaring met externe organisaties, vroegen we of ze daar hulp zouden vragen indien nodig (hypothetisch). 2,9 procent zei zonder meer ja. **41 procent van de respondenten zou geen advies inroepen van externe organisaties.** Het overgrote deel (56 %) antwoordde misschien. Zie diagram 5.

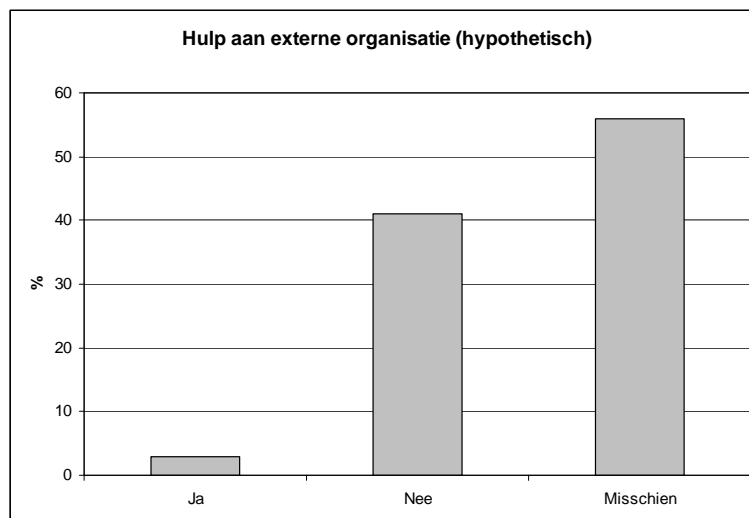


diagram 5

De mensen die de hypothetische vraag niet met misschien beantwoordden, vroegen we naar de reden voor hun antwoord. Voor de duidelijkheid er waren meerdere antwoorden mogelijk. De twintig “jazeggers” deden dit om de volgende redenen: veel verstand van studentgerelateerde zaken (80%), het is vaak gratis (20%), zijn zelf ook student (20%). Drie mensen hebben anders ingevuld. Hiervan viel een antwoord ons op “Het blijft buiten school”. De meest gegeven argumenten zijn: organisaties onbekend (61%), twijfel aan de professionaliteit van het aanbod (24%), te ver weg (21%), de rest (23%) gaf antwoord “anders”.

5.4 Samenvatting

HvA-studenten zijn naar eigen zeggen redelijk goed op de hoogte van welke hulp de HvA kan bieden voor hun welzijn. Er bestaat op dit vlak geen verschil tussen de domeinen, noch tussen uitwonende en thuiswonende studenten. Wel zien we dat eerstejaars beter geïnformeerd zijn dan vierdejaars. In het volgende hoofdstuk proberen we te verklaren hoe dit komt. Tevens zullen we de overige bevindingen toelichten en eventueel onderbouwen.

Hoofdstuk 6: Conclusie

In dit onderzoek heeft de vraag centraal gestaan in hoeverre HvA-studenten op de hoogte zijn van het aanbod in studentenhulpverlening. Ook hebben we gekeken hoe dit verschilt tussen verschillende groepen HvA-studenten (uit- en thuiswonend, studiecohorten, leeftijd en domeinen). Alvorens we deze vraag konden beantwoorden, hebben wij een theoretisch kader geschapen waardoor we in staat waren hypothesen te ontwikkelen. Deze hebben we door middel van kwantitatief onderzoek getoetst. In dit afsluitende hoofdstuk leest u eerst een korte samenvatting van de eerste hoofdstukken. Hiermee creëren we een omlijsting waarbinnen we de resultaten kunnen plaatsen. Hierop volgen de conclusies die we getrokken hebben na de statistische toetsing van onze data. Daarna komen mogelijke verklaringen voor onze bevindingen aan bod.

Studenten aan de HvA zijn over het geheel genomen adolescenten. Bij de adolescentie horen typische studentenproblemen zoals problemen met huisvesting, financiën, studie en werk.²⁸ Deze potentiële obstakels zouden ertoe kunnen leiden dat studenten steun of advies behoeven en vervolgens zoeken. De HvA biedt haar studenten daarom een aantal diensten aan op het gebied van welzijn. Daarbij werkt zij samen met de UvA. Tevens bestaan er enkele externe organisaties die zich richten op het welzijn van studenten.

Of studenten hulp inschakelen en welke hulp dat is, hangt volgens ons af van verschillende factoren: zoals de fase van adolescentie waarin zij zich bevinden (leeftijd) of protectieve factoren (bijvoorbeeld thuiswonend zijn). Ook zal de mate waarin iemand op de hoogte is van welke hulp beschikbaar is, een belangrijke rol spelen bij het tijdig inschakelen van hulp. Dit was het centrale thema van ons onderzoek.

Onze verwachting was dat de mate waarin studenten geïnformeerd zijn over het hulpverleningsaanbod een bepalende rol speelt bij het proces van hulpvragen. Daarom hebben we gekeken naar vier factoren die dit mogelijk beïnvloeden. Dat zijn: het domein waaraan de student verbonden is, het studiejaar, de leeftijd van de student en de woonsituatie (uit/thuis).

Voordat we met dit onderzoek begonnen, verwachtten wij dat HvA-ers niet zo goed op de hoogte waren van het hulpverleningsaanbod. Dit leidden we af uit onze eigen (geringe)

²⁸ Onderzoek Asva: Wie is de HvA student? (2007)

voorkennis, en het focusgroep-interview. In tegenstelling tot onze verwachting, blijken HvA-studenten naar eigen zeggen redelijk goed op de hoogte van het aanbod.

Er blijkt op dit gebied geen verschil te bestaan tussen uitwonende en thuiswonende studenten. Beide groepen zijn net zo goed op de hoogte van welke hulp de HvA haar studenten aanbiedt. Eigenlijk hadden wij verwacht dat studenten die op zichzelf wonen, meer gebruik zouden maken van de HvA-hulpverlening, aangezien zij logischerwijs minder terugvallen op hun ouderlijk hulpverleningsnetwerk. Wij veronderstelden dat de uitwoners om die reden ook beter op de hoogte zijn van wat de HvA te bieden heeft. Dit is dus niet zo. Tevens blijkt uit onze resultaten dat uitwonende studenten net zoveel gebruik maken van het aanbod als thuiswonende studenten. Dit hangt uiteraard samen met het feit dat de twee groepen in gelijke mate op de hoogte zijn.

Studenten aan verschillende domeinen zijn in gelijke mate geïnformeerd over het aanbod van hulp en diensten. Dit zou een gevolg kunnen zijn van een sterk gecentraliseerd hulpverleningsbeleid, wat op zijn beurt weer voortkomt uit de centrale besturing van de HvA. Omdat de verschillende decanaten centraal worden aangestuurd, is de bekendheid per domein gelijk.

Eerstejaars hbo-studenten rapporteren significant beter op de hoogte te zijn van het hulpverleningsaanbod dan vierdejaars. Dit zouden we kunnen verklaren, doordat eerstejaars studenten tijdens voorlichtingsbijeenkomsten informatie krijgen over studentenvoorzieningen. Hoe langer zij op school zitten, hoe verder deze informatie wegzakt. Dit geldt uiteraard niet voor de groep studenten die gebruik maakt of heeft gemaakt van het aanbod. Mensen die ermee in aanraking zijn (geweest), weten natuurlijk meer over hulp dan studenten voor wie dit niet geldt. Deze stelling wordt onderschreven door onze resultaten die vertellen dat “gebruikmakers” inderdaad significant beter op de hoogte zijn dan “niet-gebruikmakers”.

In navolging hiervan is het een voor de hand liggend resultaat dat hoe langer een student op school zit, hoe groter de kans dat hij gebruik heeft gemaakt van het hulpverleningsaanbod. Vooral vijfdejaarsstudenten maken volgens de data gebruik van de hulpverlening. Dit is waarschijnlijk, aangezien het hbo in principe een vierjarige opleiding is. Mensen die al vijf jaar ingeschreven staan als student, hebben per definitie studievertraging en zodoende een reden om steun te zoeken.

Maar hoeveel studenten maken eigenlijk gebruik van het aanbod van de HvA (en de UvA)? Over de hele populatie genomen heeft een op de tien studenten gebruik gemaakt van het dienstenaanbod, blijkt uit de resultaten van onze vragenlijst. Aangezien we niet weten hoe hoog dit percentage op andere onderwijsinstellingen is, is het lastig om een uitspraak te doen

of dit hoog of laag is. Desondanks zouden we willen stellen dat het minder is dan we verwacht hadden.

Wanneer we bekijken hoe het gebruik van de diensten van de HvA verdeeld is over de verschillende domeinen zien we een gelijkmatig patroon. Over het algemeen geven de verschillende domeinen een evenredig beeld, d.w.z. dat studenten van de zeven domeinen ongeveer gelijk gebruik maken van het hulpverleningsaanbod. Een domein onttrekt zich echter aan deze evenredige verdeling: het domein Gezondheid vormt een uitschieter. Meer Gezondheidstudenten zijn in aanraking (geweest) met hulpverleners van school. Hiervoor hebben wij geen verklaring. Het zou uiteraard interessant zijn om de oorzaak hiervan in vervolgonderzoek uit te werken.

Gedurende onze studie hebben we vier leeftijdsgroepen onderscheiden, te weten 15-20, 21-25, 26-30 en ouder dan dertig. De op een na oudste groep bevat het hoogste percentage gebruikers. Meer dan twee op de tien studenten binnen die leeftijdsgroep heeft ooit gebruik gemaakt van het hulp- en dienstverleningsaanbod.

Volgens de officiële routing behoren studenten met een hulpvraag zich in eerste instantie te richten tot de decaan. In dat licht is ons opgevallen dat studenten die uit ervaring spreken, inderdaad naar hun decaan zijn gegaan met hun vraag. Studenten die echter nog nooit naar hulp of advies hebben gezocht, geven aan dat zij, mocht het nodig zijn, naar hun SLB-er zouden gaan. We kunnen dit verschil als volgt verklaren: studenten die voor het eerst behoefte hebben aan steun of advies, stappen het makkelijkst op hun SLB-er af. Deze zal hen echter, volgens het protocol, doorverwijzen naar de decaan. Mensen die deze route hebben bewandeld, vergeten vervolgens de doorverwijzing door de SLB-er, aangezien zij hun problemen pas op tafel leggen bij de decaan. Daarom hebben zij bij onze enquête ingevuld dat ze bij de decaan zijn geweest met hun probleem, terwijl onze vraag trachtte te achterhalen waar ze in eerste instantie naartoe gingen.

HvA-studenten beoordelen het hulpverleningsaanbod met een rapportcijfer 6,5. Het is een voldoende.

In het kader van de fusie tussen de HvA en de UvA, maakt de eerstgenoemde op het gebied van hulp- en dienstverlening gebruik van verschillende diensten van de laatste (bijvoorbeeld studentenpsychologen). Decanen van de HvA verwijzen studenten naar dergelijke diensten.

De helft van de HvA-studenten ervaart zulke verwijzingen als prima. Voor twintig procent van de studenten is het echter een reden om niet te gaan. De rest van de studenten gaat wel, maar ervaart wel een drempel om bij een UvA-hulpverlener terecht te komen.

Zoals we eerder schreven maken studenten aan het domein Gezondheid veel gebruik van de hulpverlening. Deze zelfde groep ervaart bij de hypothetische doorverwijzing naar de UvA de minste bezwaren. Dit lijkt heel logisch. Zeker als we vervolgens kijken naar de groep die verstek zou laten gaan bij een doorverwijzing. De hoogste “drempel” wordt ervaren door studenten aan het domein dat het minste gebruik maakt van het aanbod, namelijk Economie en Management.

Daarbovenop blijken de volgende twee wetten van toepassing: hoe langer men op school zit, hoe minder moeite men heeft met het bezoeken van UvA-hulpverleners. En hoe ouder men is, hoe minder vervelend men het vindt om doorverwezen te worden.

Zeer weinig HvA-studenten hebben zich ooit voor steun of hulp gewend tot externe organisaties, zoals ASVA. Degenen die dit wel hebben gedaan, wonen bijna allemaal zelfstandig. Daarnaast zijn deze studenten evenredig verspreid over de verschillende domeinen en zitten bijna allemaal in het eerste of tweede jaar van de opleiding.

Veel van de studenten die geen ervaring hebben met dergelijke studentenorganisaties, houden dit graag zo. Een belangrijke reden hiervoor is dat mensen zulke organisaties simpelweg niet kennen.

Concluderend kunnen we stellen dat er een tendens zichtbaar is dat, hoewel de studenten aardig goed op de hoogte zeggen te zijn van het hulpverleningsaanbod, zij er weinig gebruik van maken. In het volgende hoofdstuk gaan we in op welke knelpunten en uitdagingen ons onderzoek hebben beïnvloed. Tevens komen aanknopingspunten voor eventueel vervolgonderzoek aan de orde.

Hoofdstuk 7: Discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk nemen we ons eigen onderzoek kritisch onder de loep. Met name bij de toetsing van de hypothesen en de statistische vaardigheden die daarvoor nodig waren, ontdekten we welke gevolgen gemaakte keuzes hadden. We presenteren de discussiepunten overzichtelijk, namelijk per hypothese. Waar mogelijk doen we ook aanbevelingen voor eventueel vervolgonderzoek.

7.1 Discussie

Gedurende onze analyse ontdekten wij dat we bij het opstellen van de vragenlijst een aantal zaken waren vergeten. Ten eerste waren wij bij de eerste opzet van dit onderzoek van plan om te kijken naar de sekseverschillen wat betreft het bekend zijn met en gebruik maken van de HvA-hulpverlening. Echter in de vragenlijst hebben wij geen vraag naar sekse opgenomen. Zodoende kon deze mogelijk verklarende variabele niet mee worden genomen in de analyse. Een gemiste kans. In vervolgonderzoek zou het ten zeerste aan te raden zijn om deze vraag wel op te nemen.

Ten tweede is bij de vraag naar woonsituatie geen duidelijke definitie gegeven van uit- en thuiswonend. Met name voor deeltijd studenten bemoeilijkt dat het beantwoorden van die vraag. Deeltijdstudenten zijn over het algemeen ouder, hebben vaak een eigen gezin en wonen al jaren niet meer bij hun eigen ouders. Zij wonen ‘thuis’ met hun eigen gezin. Met betrekking tot studenten wordt er echter vaak een andere definitie gebruikt van uit of thuis wonen.

Hypothese 2: Studenten die wel op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod hebben hier gebruik van gemaakt

Discussiepunt 1: Eigenlijk zegt het antwoord op deze vraag niet zoveel, want nu weten we dat studenten die gebruik gemaakt hebben van het aanbod ervan op de hoogte zijn. Dit is een cirkelredenering, want zonder de wetenschap van het bestaan ervan, kan men er geen gebruik van maken. Het zou interessanter geweest zijn om te onderzoeken of mensen die niet op de hoogte zijn (en die dus geen hulp of advies hebben gevraagd van de HvA/UvA) wel hulp of advies hadden gevraagd, indien ze wel op de hoogte waren geweest.

Discussiepunt 2: We hebben niet gevraagd hoe vaak iemand gebruik heeft gemaakt van het aanbod. Nu kunnen we helaas geen verband aantonen tussen hoe meer iemand gebruik

heeft gemaakt, hoe beter hij/zij op de hoogte is. De interessante hypothese *Thuiswonende HvA-studenten maken minder gebruik van het hulpverleningsaanbod van de HvA dan uitwonenden* kunnen we daarom niet toetsen.

Hypothese 3: HvA-studenten gaan met een probleem naar hun SLB-er

Discussiepunt 3: In de vragenlijst hebben we in de vraag “Naar wie zou je gaan met een probleem?” nagelaten om het probleem te specificeren. Aan de antwoorden bij de invulmogelijkheid “anders, namelijk...” is te zien dat redelijkerwijs de aard en omvang van het probleem voor meer duidelijkheid hadden kunnen zorgen.

Discussiepunt 4: Dit zesde punt beschrijft een onoverkomelijk probleem. Op de vragen “Van welke dienst heb je gebruik gemaakt?” en “Als je een persoonlijk probleem zou hebben, wie zou je dan benaderen?” konden respondenten in een matrix meerdere antwoorden aankruisen. De uitvoer hiervan in SPSS leverde per antwoordmogelijkheid een record met 1 (ja) of 0 (nee). Het samenvoegen van de antwoorden tot een (statistisch) werkbaar geheel lukte in eerste instantie niet. Toen het leek alsof we “goede” data hadden, bleek het evenzeer niet te kloppen met de antwoorden van de proefpersonen, noch was het duidelijk wat er eigenlijk stond. Kortom, deze twee belangrijke vragen leverden in de uitvoer zoveel onduidelijkheden, dat we, om verdere vertraging te voorkomen, hebben besloten om ons te beperken tot beschrijvende statistiek met behulp van Excel.

Ons gebrek aan kennis van het enquêteprogramma is hier debet aan. We hadden er misschien wijs aan gedaan om tevoren beter na te denken over hoe we de data zouden kunnen verwerken. Algemeen hebben we hiervan geleerd dat een analyseplan wellicht beter in de fase voorafgaand aan de dataverzameling kan worden overdacht en gemaakt. Blijkbaar hebben we te weinig aandacht besteed aan de uitwerking van de data.

Hypothese 5: Veel HvA-studenten zijn niet op de hoogte van het hulp- en dienstverleningsaanbod van de UvA

De vragen die beantwoord werden om uitsluitsel te geven op deze hypothese, waren dezelfde als die voor hypothese drie. Zoals we bij die hypothese reeds aan de orde stellen, zijn de antwoorden op de matrixvragen op een dergelijke manier in SPSS verwerkt, dat we er geen statistische toetsen mee hebben kunnen doen.

Discussiepunt 5: Het is bij deze hypothese meer dan discutabel of we meten wat we zeggen te meten. Wat we zeggen te meten is of studenten op de hoogte zijn van het hulpverleningsaanbod van de UvA, maar wat we hebben gemeten is of ze er gebruik van

zouden maken danwel hebben gemaakt. Uiteraard hangen deze twee dingen met elkaar samen, maar de interne validiteit is dus laag.

Discussiepunt 6: OPEN DEUR: Als dat zo is, zien we een samenhang tussen een positief antwoord op vraag 18 (“ben je op de hoogte van de fusie tussen UvA en HvA?”) en een hoge score op vraag 15 (“Van welke dienst heb je gebruik gemaakt?”) en 16 (“Als je persoonlijke hulp, steun of advies zou vragen aan iemand binnen de HvA, wie zou je dan benaderen?”)

Hypothese 7: Weinig HVA-studenten vragen hulp aan externe organisaties, zoals ASVA

Discussiepunt 7: We hadden de respondenten wellicht niet de optie MISSCHIEN moeten geven. Nu heeft bijna 60 % geantwoord dat ze misschien hulp zouden vragen. Het verdient aanbeveling voor de verwerking van de data om mensen NIET de mogelijkheid te geven misschien te zeggen. Dat is een zodanige tussenweg dat bijna iedereen die heeft gekozen.

7.2 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek hebben wij onderzocht of er significante verschillen bestaan in de manier waarop studenten van verschillende domeinen, studie jaren, leeftijd en met verschillende woonsituatie bekend zijn met de hulpverlening van de HvA. Hoewel deze variabelen mogelijk verklarend zijn voor de verschillen wordt dat in dit onderzoek niet aangetoond. Daarvoor is verder onderzoek met behulp van een regressieanalyse noodzakelijk.

Daarnaast zou een volgend onderzoek zich kunnen richten op verschillen op andere variabelen. Wij doen hieronder een aantal voorstellen. Ten eerste zou het interessant zijn om te kijken of etniciteit een verklarende factor kan zijn voor verschillen in het aantal studenten dat gebruik maakt van het hulpverleningsaanbod. In ons onderzoek zien we nu dan op het domein ‘Verzorging’ onevenredig veel gebruik wordt gemaakt van de hulpverlening. Een mogelijke hypothese die in vervolg onderzoek getoetst zou kunnen worden, is: ‘Op domeinen waar veel studenten van allochtone afkomst studeren wordt meer gebruik gemaakt van de hulpverlening dan op domeinen waar het merendeel van de studenten autochtoon is’. In onze enquête was geen vraag opgenomen over etniciteit of afkomst. Dat maakt het voor ons niet mogelijk om deze hypothese in dit onderzoek direct te toetsen. Eventueel hadden wij over kunnen gaan tot het gebruik van gegevens van de HvA over etniciteit op de verschillende domeinen. Deze stap vonden wij voor dit onderzoek echter te ver gaan.

Een andere variabele die voor vervolgonderzoek wellicht interessant is, is studierendement. Men zou kunnen onderzoeken of studenten die gebruik maken van het hulpverleningsaanbod hogere resultaten behalen en sneller afstuderen dan studenten die geen

contact hebben gehad met de hulpverleners. Dit zou met name voor het beleid van de HvA op het gebied van het hulpverleningsaanbod goed zijn om te weten. Mocht deze hypothese in vervolgonderzoek worden bevestigd dan zou het de moeite kunnen lonen om alle studenten een verplicht intakegesprek met de decaan te laten voeren.

Door gegevens in het jaarverslag van de HvA te bekijken zou men in verder onderzoek naar hulpverlening op de HvA kunnen kijken of de grootte van het domein samenhang vertoond met het al dan niet op de hoogte zijn van en contact zoeken met de hulpverlening.

In ons onderzoek hebben wij ons naast de hulpverlening op de Hogeschool ook gericht op externe studentenhulpverlening. Daaronder verstonen wij ASVA en de LSVB. In deze definitie zijn wij studentenverenigingen vergeten op te nemen. Studenten die lid zijn van zulk soort verenigingen kunnen daar vaak ook terecht voor hulp en steun bijvoorbeeld doordat er mentoren worden aangesteld²⁹. In een vervolgonderzoek kan worden gekeken of studenten die lid zijn van een studentenvereniging minder gebruik maken van het hulpverleningsaanbod dan studenten die geen lid zijn.

Een van de uitkomsten van onze analyse was dat studenten goed op de hoogte zijn, doch weinig gebruik maken van de hulpverlening. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat studenten zorgelozer door het leven gaan, dan men zou verwachten aan de hand van theorie over levensfasen. Maar het zou ook zo kunnen zijn dat studenten de onderwijsinstelling liever niet betrekken in hun persoonlijke zorgen. Evengoed zijn er nog meer verklaringen mogelijk voor dit hiaat. Het zou aan te raden zijn om hier in een vervolgonderzoek aandacht aan te besteden.

²⁹ www.unitas.nl 23/4/2009

Geraadpleegde literatuur

Broek, A. van den, Hogeling, L., Klingereren, M. van, Sijbers, R., Thomassen, M., Wartenbergh, F. & I. Wermink (2006) *Studentenmonitor 2006* Ministerie van OC&W: Den Haag

Bryman, A. (2004) *Social Research Methods.*: Oxford University Press: New York

Campbell, J.F, Disch, W.B., Dougan, T.R., & Harlow, L.L. (1999) Student functioning, concerns and socio-personal well-being. *Social Indicators Research*, 51, 41-74

Fleuren, J. (2008) *Exit Tevredenheidsmonitor ETM 2008*, in opdracht van HvA

Hoeksema, K.J. & Werf, S. van der (2004) *Sociologie voor de praktijk*. Coutinho: Bussum

HvA. *HvA jaarverslag 2007*, verkregen op 18 april, 2009, van <http://www.hva.nl>.

Jong, H. de & Vonk, P. (2008) *Hart voor Studenten, zeventig jaar studentenartsen*. Lenoirschuring: Amstelveen

Klaver, A (2008) *Eindrapportage studiejaar 2007/2008, studentendecanaat maatschappij en recht*

Kooter, H., Trepels, P. & Weistra, G. (2008) *Professionele profilering van studentendecanen in het hbo en hun organisatie*

Mönnink, H. De (2005) *De gereedschapskist van de maatschappelijk werker* Elsevier Gezondheidszorg: Maarssen

Peet, A.A.J., van, Wittenboer, G.L.H., van den, Hox, J.J. (2001) *Inductieve Technieken* Wolters-Noordhoff: Groningen/Houten

Uden, T. van (2008). Hoe sportief zijn HvA-studenten? *Havana*, 15, 9.

Ultee, W.C., Arts, W.A. & Flap, H.D. (2003). *Sociologie; vragen, uitspraken, bevindingen*
Martinus Nijhoff: Groningen

Wit, J. de, Slot, W. & Aken, M. van (2006). *Psychologie van de adolescentie* Hbuitgevers:
Baarn

Websites

<http://www.asva.nl> op 17 april 2009

<http://minocw.nl> op 11 mei 2009

<http://www.onderwijs.hva.nl/sms>

[http:// www.vsonet.nl/index.php?id=849&file=2004studentenhuisvesting.pdf](http://www.vsonet.nl/index.php?id=849&file=2004studentenhuisvesting.pdf). op 22 mei 2009

<http://www.sz.hva.nl> op 22 april 2009

<http://www.sz.hva.nl/decanaat> op 22 april 2009

Bijlagen

Bijlage A: Focusgroep vragenlijst

Bijlage B: Interview decaan ISCB

Bijlage C: Vragenlijst

Bijlage D: SPSS analyse

Bijlage A: Focusgroep vragenlijst

Vraagstelling

Hoofdvraag: Wat weten HvA-studenten over het aanbod studentenhulpverlening en hoe beoordelen zij deze?

Deelvragen:

- Welk hulpverleningsaanbod heeft de HvA?
 - Welk hulpverleningsaanbod hebben externe studentenorganisaties?
 - Hoe ziet de route naar de (juiste) hulpverlener eruit?
 - Wat weten studenten van het hulpverleningsaanbod → wat doet de decaan, wat is de eerste professionele persoon naar wie je toegaat met persoonlijke problemen?
 - Maken (ondervraagde) studenten gebruik van de studentenhulpverlening?
 - Hoe beoordelen studenten het hulpverleningsaanbod?
 - Vragen naar geslacht, leeftijd, uit- of thuiswonend, aantal jaren op school en domein.
-

1. Studentenhulpverlening: welk beeld heb je hierbij (wat valt hieronder)?
2. Zou je er zelf gebruik van maken?
3. Wie zou de eerste persoon zijn binnen de HvA waar je met problemen naartoe zou gaan?
4. Wat weet je over externe organisaties die ook specifiek Studentenhulpverlening bieden?
5. Stel dat je een dierbare bent verloren en de decaan stuurt je door naar de rouwgroep van de UvA of; je hebt een psychisch probleem en wordt doorgestuurd naar de Studentepsychologen van de UvA. Hoe zou je hier tegenover staan? (Denk aan hoge/lage drempel, liever niet via UvA want is onbekend terrein, juist fijn want anonimiteit etc.)

Bijlage B: Interview decaan ISCB

Er is een centrale afdeling die decanen onderbrengt bij de verschillende instituten van de HvA. De decaan heeft ook de rol van studieadviseur, dit in tegenstelling tot de UvA die een aparte studieadviseur heeft. De hulpverlening van de Uva gaat van eerstelijns naar tweedelijns. Ook hebben zij meer tijd voor trainingen en cursussen dan de Hva. SIB hoort op de Uva meer thuis bij de studieadviseur.

Decaan HvA: Maatwerk, individuele leerling staat centraal. De problematiek die behandeld wordt is niet vakinhoudelijk. Wat wel aan bod kan komen zijn bijzondere omstandigheden, regelgeving, studierichting/slb. Concreet gezien; regelen (van vanalles), steun geven, financiële zaken, helpen met solliciteren, stukje begeleiding (niet zoveel als ze zou willen ivm de werkdruk, ze ziet 1600 leerlingen per jaar).

Er wordt wel verwezen naar het Binnengasthuis. Hier worden ook wel trainingen gegeven (ontwikkeld vanuit decanen) zoals ' Plan je studie'.

Decaan geeft aan niet echt een drempel te ervaren voor de studenten die doorverwezen worden naar hulpverlening bij de Uva. Als voornaamste reden noemt ze de anonimiteit die HvA studenten hier juist kunnen ervaren. Voor doorverwijzing naar de studentpsychologen is het wel de bedoeling dat het om kortdurende hulpverlening gaat. Er werken ook psychologen van Mentrum waardoor doorstroming naar Mentrum makkelijker is, sprake van een kortere lijn. Er is verdere geen terugkoppeling vanuit de UvA naar de Hva wat betreft het aankomen van studenten. Decaan vraagt eventueel studenten zelf terug te koppelen.

De decaan spreekt over de examencommissies. Die van MWD is vrij informeel, gaat langs decaan. SLB-er of student zelf neemt contact op met e.c. Bij SPH is wel een advies van de decaan nodig. Bij CMV ook maar is er geen melding van de omstandigheden van de student nodig, meer een formaliteit.

Per instituut zijn er verschillen qua doorverwijzing en inbedding (van het decanaat). Bij sociaal agogische studies hebben de studenten over het algemeen meer ' bagage'.

De meeste studenten worden doorverwezen naar de decaan (door SLB-er). Ze hebben weinig verwachtingen. Vaak gaat het over studiestaking (vel 1^e jaars), loopbaanoriëntatie, klachten (concreet: O.V., financiën, bejegening (van leraren naar studenten)). Bij SPH valt het op dat veel studenten komen vanwege te veel afwezigheid in de lessen. Bij CMV valt uitstelgedrag, discipline en faalangst op. Vanuit MBO-instroom zijn er veel problemen met de aansluiting.

Waar kan de decaan niks mee → wanbetalen. Eventueel kan doorverwezen worden naar bijv. Sociaal raadslieden. Verder mensen die niet aan de inschrijfvoorwaarden voldoen. Helpen met klachten over docent gebeurt wel maar is niet primair de taak van een decaan. Hier is te weinig tijd voor waardoor er doorverwezen wordt.

De drukste tijd is sept/okt, jan/feb, mei/juni.

Allochtone studenten: culturele verschillen. Vrij vaak problemen met examen voorwaarden, gedrag en/of taalproblemen. Bij allochtone meisjes die de oudste thuis zijn nemen veel zorgzaken op zich. Vaak somatiseren zij ipv psychische problemen aankaarten.

Bekendheid decaan: via folders uitdelen bij de intro, in het college wat vertellen, brief sturen naar alle studenten die hun P nog niet hebben (uit het 1^e en 2^e jaar).

Joost Fleuren heeft onderzoek gedaan via een uitschrijf enquête (j.fleuren@hva.nl). Hij is kwaliteitsmedewerker.

- Frank van Kampen → hoofd studentenzaken UvA
- Peter Dekker → hoofd bureau studentenpsychologen.

Oro-onderzoeken. Oo → www.hva.nl/org/oo.htm

Onderwijs en Onderzoek. Secretariaat: 020-5258130 (Spui 21)

Studentenvakbond LSVB – LAKS – ISO (hebben contact met ministerie)

Punt van aandacht voor ons: niet overlappen met exit enqueten. Er is weinig bekend over 2^e lijns hulpverlening. Gegevens over gemiddelden/ kwaliteit worden maar kort gevraagd.

Bijlage C: Vragenlijst

Bijlage D: SPSS analyse

Bestandsnaam: rapport studentenhulpverlening HvA
Map: G:\ASVA
Studentenunie\Werkgroepen\Onderzoeksbureau\Oude
Onderzoeken\Studentenhulpverlening aan de HvA (begeleidingsproject)
Sjabloon: I:\Microsoft\Sjablonen\Normal.dot
Titel: Voorwoord
Onderwerp:
Auteur: Nienke
Trefwoorden:
Opmerkingen:
Aanmaakdatum: 21-7-2009 11:01:00
Wijzigingsnummer: 2
Laatst opgeslagen op: 21-7-2009 11:01:00
Laatst opgeslagen door: Caroline Leek
Totale bewerkingstijd: 1 minuut
Laatst afgedrukt op: 14-8-2009 15:05:00
Vanaf laatste volledige afdruk
Aantal pagina's: 66
Aantal woorden: 15.495 (ong.)
Aantal tekens: 85.227 (ong.)