



VISIENOTA DIENSTVERLENING UGENT

26 oktober 2023

Gentse Studentenraad

E info@gentsestudentenraad.be
T 09 264 70 88

Studentenhuis De Thermanal
Hoveniersberg 24, 9000 Gent

www.gentsestudentenraad.be

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Specifieke pijnpunten	4
2.1. Navigeerbaarheid van websites	4
2.2. Toegankelijkheid van onderwijsregelgeving	4
2.3. Toegankelijkheid van diensten voor psychosociale noden	4
2.4. Bijzonder statuut	5
Algemeen	5
Verdere hulp	5
Evaluatie dienstverlening	6
2.5. Niet-academische informatie en diensten	6
2.6. Ondersteuning van studentenvertegenwoordiging	7
3. Studentencentrum als verzamelpunt van diensten	7

1. Inleiding

In 2020 stelde de Gentse Studentenraad een preliminaire vragenlijst op om de dienstverlening aan de UGent te evalueren bij de studentenpopulatie. In 2021 ging DOWA hier verder mee aan de slag, waarbij de GSR betrokken bleef bij onder andere het uitwerken van vragen over dienstverlening aan studentenvertegenwoordigers en bestuursleden van studentenverenigingen. De bevraging werd eind maart 2023 universiteitsbreed gelanceerd, en kon ingevuld worden tot en met 1 mei. Zes verschillende soorten dienstverlening werden bevroegd, namelijk administratief, financieel-huisvesting, studie(loopbaan)begeleiding, psychosociaal, studentenvertegenwoordiging en bijzonder statuut. Op de Onderwijsraad van 16 oktober 2023 werden de eerste resultaten van de enquête gepresenteerd. Deze visienota omvat specifieke problemen die we als studenten opmerken en een aantal mogelijke oplossingen.

2. Specifieke pijnpunten

2.1. Navigeerbaarheid van websites

Facultaire websites bevatten niet altijd dezelfde (hoeveelheid) informatie, en zijn niet eenvoudig te navigeren. Als men dan googlet naar die informatie, komt men daardoor vaak op de website van de verkeerde faculteit. Het zou praktisch zijn om de informatie die algemeen van toepassing is, te stroomlijnen voor alle facultaire websites, of enkel op de UGent-website beschikbaar te stellen. Een kwart van de studenten ervaart minstens eenmalig het probleem dat info over administratieve diensten onvoldoende vindbaar is, waarbij 62,3% aangeeft de weg niet te vinden op websites en 73,2% aangeeft dat de gevonden informatie niet verhelderend was. Ook voor studieloopbaanbegeleiding (waar vooral onduidelijke uitleg een hindernis vormt) en financiële dienstverlening is er een probleem met de beschikbaarheid en vindbaarheid van duidelijke informatie.

2.2. Toegankelijkheid van onderwijsregelgeving

Een vijfde¹ van de studenten die informatie zoeken over studievoortgangsmaatregelen, vindt deze niet vlot. Een opvallende 92,2% van studenten die niet voldoende info vinden, geeft aan dat dit ligt aan de onduidelijkheid van de informatie die gevonden werd. Dit legt een duidelijk afgebakend probleem bloot, dat nauwkeurig aangepakt moet worden.

Hoewel de meeste studenten al van het onderwijs- en examenreglement hebben gehoord en het weten te vinden (83,1%), blijft het document moeilijk toegankelijk vanwege het juridisch taalgebruik. Bovendien wordt er bij vragen niet direct naar deze lijvige documentatie gegrepen. Het zou voor studenten een reflex moeten worden om, bij twijfels over de regels, het document te doorzoeken op kernwoorden.

Bij het deel over psychosociale dienstverlening komt bovendien aan bod dat een aantal studenten niet weten waar ze terecht kunnen wanneer ze het niet eens zijn met toegekende punten of een studievoortgangsbeslissing/deliberatie (bijna 13%²). 21,4% met een dergelijke nood gaat niet op zoek naar informatie, en de helft van wie wel zoekt, vindt er geen (voornamelijk door onduidelijke informatie, onvindbare informatie, en onvindbare contactpersonen). Wat betreft studievoortgang, zou een concrete maatregel zijn om de procentuele studievoortgang op het puntenbriefje te zetten, om de link met studievoortgangsmaatregelen duidelijker te maken.

2.3. Toegankelijkheid van diensten voor psychosociale noden

Bitter weinig studenten zoeken naar hulp bij psychosociale problemen. Nochtans hebben heel wat studenten weleens last van hun mentale gezondheid en hebben eerstejaars relatief veel moeite met sociale integratie en verbondenheid. Voor de psychosociale noden

¹ $18,9\% / (18,9\% + 77,2\%) = 20\%$

² van wie die nood ervaart, $60,0\% * 21,4\%$

(exclusief grensoverschrijdend gedrag en onderwijsklachten) lijkt het eigenlijk om een toegankelijkheidsprobleem te gaan, eerder dan een serviceprobleem. 72,9% van de studenten die naar hulp zoeken voor hun mentale gezondheid, vinden hulp. Dat die hulp bovendien studenten tevreden stelt (voor 93,2%), benadrukt het gemis voor de 54,1% die niet naar hulp zoekt. Anderzijds vindt iets minder dan de helft van de studenten die naar hulp zoeken voor sociale integratie en verbondenheid, hulp. Zij die de hulp vinden, geven trouwens aan dat het niet altijd gemakkelijk is om de juiste persoon of dienst te vinden, maar zijn over het algemeen wel tevreden over de dienstverlening (94,4%). Het is dus cruciaal om het bestaan (en de doeltreffendheid) van deze hulpmogelijkheden nog duidelijker te maken voor studenten.

Een derde van de slachtoffers van grensoverschrijdend gedrag zijn niet tevreden over de psychosociale dienstverlening aan de UGent. Omdat dit een kleine steekproef betreft (N=21), zou hier verder onderzoek naar moeten verricht worden.

Masterstudenten lijken vaker slachtoffer of getuige te zijn van grensoverschrijdend gedrag dan de gemiddelde student. Ook onenigheden of conflicten met lesgevers komen bij masterstudenten vaker aan bod. De masterproef zou aan de basis kunnen liggen van deze cijfers. Het lijkt ons noodzakelijk om ook hier dieper op in te gaan.

2.4. Bijzonder statuut

Algemeen

86,5% van de studenten heeft al van bijzondere statuten gehoord. Een belangrijke vraag die hieruit volgt, is: hoeveel van de overige 13,5% heeft er recht op zonder zich ervan bewust te zijn? In het kader van inclusie zou die 13,5% enkel een populatie mogen zijn die hier geen nood aan heeft. Positief is dat wie info zoekt over het bijzonder statuut, die over het algemeen vindt (96,5%). Degene voor wie dat niet het geval is, weten niet waar de info te vinden is en/of vinden hun weg niet op de website, wat aansluit bij punt 2.1.

Verdere hulp

Van wie initiële informatie terugvond, ging minder dan de helft op zoek naar verdere hulp met het bijzonder statuut. Studenten met interesse voor het bijzonder statuut omwille van uitzonderlijke individuele of sociale omstandigheden (UISO), en studenten met interesse in een statuut omwille van een functiebeperking (in mindere mate), stopten met hun zoektocht omdat ze de indruk hadden dat hun probleem niet ernstig genoeg is om in aanmerking te komen voor het statuut. Ook hier kunnen we slechts hopen dat deze studenten de juiste indruk hadden. Een andere drempel bij deze groepen is de moeite die ze ervaren bij het spreken over hun problemen. Wanneer deze twee drempels overlappen, is de stap naar extra hulp nog moeilijker.

Een probleem van andere aard is dat studenten het gevoel hebben dat het statuut toch niet aan hun noden zou voldoen, en daardoor niet doorgaan met de procedure van aanvraag. Dit

is het geval voor meer dan 40% van studenten die informatie zochten over werkstudent-statuut en statuut omwille van UISO en vervolgens geen verdere hulp zochten.

Evaluatie dienstverlening

Studenten met een bijzonder statuut bevinden zich vaak in een kwetsbare positie, ze zijn namelijk aanvrager (en afhankelijk) van faciliteiten. Hoewel heel wat lesgevers hier probleemloos aan tegemoet komen, is het emotioneel vermoeiend voor studenten wanneer hun lesgevers hier stroef over communiceren.

Studenten met een bijzonder statuut omwille van UISO zijn over het algemeen minder tevreden over de dienstverlening dan studenten met een functiebeperking of werkstudent-statuut. Ze hadden minder vaak het gevoel dat er echt naar hen werd geluisterd en de contactpersonen hielden minder rekening met hun persoonlijke situatie. Ook geven die studenten vaker aan niet met respect behandeld te worden, of adequaat en correct geholpen te worden. Opvallend is wel dat die studenten gemakkelijker de weg vonden naar de juiste dienst dan de andere groepen.

Informatie over rechten en plichten was niet voor iedereen gemakkelijk te vinden, wat geldt voor de drie meest voorkomende bijzondere statuten. Dit is iets waaraan vrij vlot geredieerd zou kunnen worden.

Studenten met een functiebeperking zijn het meest tevreden over de aan hen toegekende onderwijs- en examenfaciliteiten. Zo'n 20 procentpunt minder studenten zijn tevreden bij de studenten met UISO. De minst tevreden studenten over de faciliteiten zijn werkstudenten. Een interessante bijvraag is of de faciliteiten waar ze recht op hebben, ontoereikend zijn, dan wel onvoldoende toegekend zijn.

2.5. Niet-academische informatie en diensten

Aangezien er een kottekort is, is het opportuun om toekomstige studenten op tijd te informeren over allerlei zaken gerelateerd aan huisvesting, dus ook in communicatie naar toekomstige studenten toe, vooraleer ze inschrijven. Ook over studiekosten moet duidelijke info op tijd beschikbaar zijn.

Minstens even belangrijk als toekomstige studenten informeren, is huidige studenten informeren over alle diensten waarover de UGent beschikt, in het bijzonder over alle diensten betreffende informatie en infrastructuur. Alle studenten zouden moeten weten wie te contacteren bij noodsituaties in UGent-context, of dat er studentenartsen beschikbaar zijn. Plannen van UGent-gebouwen zijn er ook niet altijd, waardoor er extra stress gecreëerd wordt voor studenten, vooral studenten met een mobiliteitsprobleem. Uiteindelijk is het nog steeds problematisch dat 3% van de studenten niet weet waar de lessen- en examenroosters te vinden zijn. Het zou kunnen dat dit grotendeels door eerstejaars komt, maar aangezien de bevraging in het tweede semester is afgenomen, zou iedereen al moeten weten waar hun lessenrooster staat. Voor alle diensten op de lijst zou men eigenlijk moeten streven naar 100% kennis. De bevraging benadrukt de nood aan communicatie over deze diensten.

2.6. Ondersteuning van studentenvertegenwoordiging

Ook studentenvertegenwoordigers zijn vrager bij diensten aan de UGent. De nood die de meeste stuvers aanduiden, is informatie over de structuur en werking van raden, commissies, bestuurs- en adviesorganen van de UGent of de faculteit. Een vijfde van zij die deze nood ervaren, zoekt geen info of hulp. Een ander vijfde zoekt wel, maar vindt niet waar ze naar op zoek zijn. De websites van alle raden zijn immers erg verspreid, en soms hebben facultaire commissies dezelfde namen als centrale commissies. Een simpele oplossing zou een organigram zijn (of meerdere).

De overige noden hebben gelijkaardige, voor de hand liggende oplossingen. Stuvers zijn studenten die niet allemaal evenveel ervaring hebben met organisatorische en human-resource zaken. Een coördinator (onpartijdig m.b.t. beleidsvoering aan de UGent) die beschikbaar is voor stuvers en voor langere termijn is aangesteld, zou een oplossing kunnen vormen.

3. Studentencentrum als verzamelpunt van diensten

Het Studentencentrum, dat momenteel in de bouwfase is, wordt het verzamelpunt van alle diensten aan de UGent. Ook digitaal zou dienstverlening vereenvoudigd worden. De resultaten van de dienstverleningsbevraging zijn een waardevolle bron van informatie voor het ontwikkelen van deze algemene dienst. Een gedetailleerde beschrijving van de noden van het Studentencentrum is terug te vinden in het [Standpunt Studentencentrum](#).