

Rapport onderzoek  
voorlichting websites

*2013*

Landelijke Commissie

*Gedragcode*

Hoger Onderwijs

## Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
Inleiding .....	3
Hoofdstuk 1 Onderzoeksaanpak.....	5
Onderzoeksdoelen .....	5
Achtergrond bij het onderzoek .....	6
Methode van vervolgonderzoek.....	7
Hoofdstuk 2 Resultaten .....	8
Bevindingen onderzoeksvragen.....	8
Hoofdstuk 3 Beoordeling en conclusies .....	11
Beoordeling tekst hoofdstuk 2 Gedragscode .....	11
Werkbaarheid onderzoeksvragen .....	11
Conclusies .....	11
Aanbevelingen .....	12
Bijlage 1: Overzicht beoordeling 5 onderzoeksvragen.....	13
Colofon.....	14

## Inleiding

Internationale studenten zullen, om zich te oriënteren op een opleiding in het buitenland, afgaan op ervaringen van kennissen, informatie van medewerkers van de instelling ter plaatse of informatie afkomstig van agenten. Een centrale en altijd toegankelijke bron van informatie voor buitenlandse studenten die zich willen oriënteren op een opleiding in Nederland, is de website van een instelling.

De informatie op de website kan door de instelling eenvoudig bijgewerkt en actueel gehouden worden. De website zal in veel gevallen voor een student het eerste contact zijn met een instelling. Het is van belang dat de informatie op de website een goed beeld geeft van de instelling en van de aangeboden opleidingen. In dit onderzoek is de informatievoorziening aan internationale studenten door middel van de externe website onderzocht.

Hoofdstuk 2 van de Gedragscode gaat over voorlichting en is hiermee een van de kernhoofdstukken van de code. Het wordt van groot belang geacht dat de aankomende student van de belangrijkste zaken rondom zijn studie op de hoogte is en op de instelling rust de plicht om de aankomende internationale student zo goed mogelijk hierover voor te lichten. In dit hoofdstuk 2 wordt aangegeven waarover de instelling de student in ieder geval dient voor te lichten.

### 2 Informatievoorziening

- 2.1 De onderwijsinstelling stelt onder andere via de website tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student ter beschikking over het aangeboden onderwijs, tenminste met betrekking tot:
- a. de accreditatie van de opleiding zoals bedoeld in artikel 5.2;
  - b. de criteria waaraan de kwaliteit van het onderwijs dient te voldoen, alsmede de interne procedures om deze kwaliteit te waarborgen;
  - c. een beschrijving van de opleiding, het te behalen getuigschrift en de wettelijke status van dit getuigschrift alsmede de onderwijs- en examenregeling (of een daarmee vergelijkbare regeling) dan wel een samenvatting daarvan;
  - d. de toelatingseisen voor de opleiding, inclusief procedures voor toelating en inschrijving en de daarmee verbonden kosten, als bedoeld in paragraaf 3 en 4;
  - e. de taal waarin het onderwijs gegeven wordt;
  - f. aanvullende vergoedingen die de onderwijsinstelling mogelijk van de internationale student vraagt in het kader van het bovenstaande dan wel de in paragraaf 3, 4 en 5 genoemde diensten;
  - g. de normering van de studievoortgang als bedoeld in paragraaf 5, inclusief de procedure voor toestemming als bedoeld in artikel 4.6;
  - h. deze gedragscode.

De bovengenoemde informatie omvat bij voorkeur een beschrijving van de kennis en de vaardigheden die de internationale student bij een succesvolle afronding zal hebben behaald.

- 2.2 De informatie die de onderwijsinstelling op grond van de gedragscode aan de internationale student verstrekt, dient in de Engelse taal, dan wel de taal waarin het onderwijs wordt gegeven, dan wel in de moedertaal van de internationale student, te worden verstrekt.
- 2.3 De onderwijsinstelling draagt er zorg voor dat bij haar reclame-uitingen en presentatie duidelijk de aard van de onderwijsinstelling en het onderwijs blijkt en dat hierbij en bij de werving van internationale studenten wordt gehandeld volgens de regels en normen zoals vastgelegd door de Nederlandse Reclame Code Commissie in de Reclame Code, met name de algemene code (I) en de bijzondere reclamecode voor cursussen (II-b). De onderwijsinstelling voert in de Engelse taal zijn naam zodanig dat de aard van de instelling hieruit duidelijk blijkt.

In de Reclame Code is, ten aanzien van cursussen, het volgende bepaald:

#### II-b Cursussen

Reclame voor cursussen behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van de instelling die de cursus organiseert respectievelijk onder welke auspiciën de cursus plaatsvindt en van de cursus zelf. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".

Voor de gehele Reclame Code wordt verwezen naar de website van de Nederlandse Reclame Code: <https://www.reclamecode.nl/nrc/>

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek naar de score op vijf onderzoeksvragen, ontleend aan hoofdstuk 2 van de Gedragscode, beschreven. Het onderzoek volgde op een eerder dit jaar uitgevoerde deelwaarneming ter zake van 19 op hoofdstuk 2 van de Gedragscode gebaseerde normen. Bij deze verkenning waren twaalf instellingen uit het register van de Gedragscode betrokken. Op basis van de resultaten ervan, heeft de Landelijke Commissie besloten met betrekking tot de vijf onderzoeksvragen waarop in de deelwaarneming zeer slecht werd gescoord, ook de overige instellingen te onderzoeken.

In het volgende hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode toegelicht. In hoofdstuk 2 worden de bevindingen per onderzoeksvraag weergegeven en in hoofdstuk 3 worden conclusies getrokken.

## Hoofdstuk 1 Onderzoeksaanpak

### Onderzoeksdoelen

Het onderzoeken van de websites van de instellingen aan de hand van hoofdstuk 2 van de Gedragscode heeft tot doel om te komen tot een beoordeling van de naleving van de artikelen in dat hoofdstuk. Houden instellingen zich aan de Gedragscode op dit punt? En op welke manier doen ze dat? Zijn er instellingen die het een stuk beter doen dan anderen?

De Landelijke Commissie heeft allereerst een aantal onderzoeksvragen geformuleerd die zijn gebaseerd op de Gedragscode en waarop een ja/nee antwoord mogelijk is. Aan de hand van deze onderzoeksvragen kan de Landelijke Commissie haar toezichtfunctie op een andere wijze vormgeven en kunnen instellingen het eigen handelen toetsen.

#### Onderzoeksvragen

Art.	Informatievoorziening op website
2.1	1. Bevat de website een apart onderdeel of speciale pagina voor international visitors/ internationale studenten?
2.2	2. Bevat de website Engelstalige informatie voor studenten, dan wel in de onderwijstaal/moedertaal?
2.1	3. Staat het opleidingsaanbod voor internationale studenten op de website?
2.1 c	4. Wordt op de website een beschrijving gegeven van de opleiding(en) voor internationale studenten?
2.1	5. Bevat de beschrijving op de website de te behalen kennis en vaardigheden na succesvolle afronding van de studie?
2.1 e	6. Staat de onderwijstaal van de opleiding(en) op de website?
2.1 d	7. Staan de toelatingsvereisten voor de opleiding(en) beschreven op de website?
2.1 d	8. Bevat de website informatie over de procedures voor toelating en inschrijving?
2.1 d, 2.1 f	9. Bevat de website informatie over de kosten van de opleiding, de toelatings- en inschrijfpcedures en overige door de instelling te leveren diensten?
2.1 a	10. Staat de accreditatie(status) van de opleidingen, zoals bedoeld in art 5.2, op de website?
2.1 c	11. Bevat de website informatie over de wettelijke status van de te behalen getuigschriften?
2.1 c	12. Wordt het te behalen getuigschrift (ba/ma/overig) op de website vermeld?
2.1 b	13. Staan de kwaliteitscriteria waaraan het onderwijs en de opleidingen dienen te voldoen, beschreven op de website?
2.1 b	14. Bevat de website informatie over de interne procedures van de instelling aan de hand waarvan de kwaliteit wordt gewaarborgd?
2.1 c	15. Is de Onderwijs- en Examenregeling (of een samenvatting ervan) beschikbaar op de website?
2.1 g	16. Bevat de website informatie over de normering van de studievoortgang gerelateerd aan de verblijfsvergunning, inclusief de procedure voor toestemming inzake de melding aan de IND?
2.1 h	17. Wordt op de website informatie gegeven over de Gedragscode?
2.3	18. Blijkt uit de website de aard van de instelling (universiteit of HBO, erkend of niet erkend)?
2.3	19. Blijkt uit de naamgeving in de Engelse taal duidelijk de aard van de instelling?

### *Achtergrond bij het onderzoek*

De Landelijke Commissie heeft begin 2013 tien willekeurig geselecteerde instellingen onderzocht. Hieruit is gebleken dat op de onderzoeksvragen 1 tot en met 9 alsmede 18 en 19 over het algemeen goed werd gescoord. Alle instellingen hebben een aparte pagina voor internationale studenten, en enkele instellingen hebben de gehele website in het Engels opgesteld. Alle instellingen hebben op hun website Engelstalige informatie voor internationale studenten. De meeste instellingen informeren hun aankomende studenten over de aard van hun instelling. Uit de naamgeving in het Engels blijkt in alle gevallen of het gaat om een universiteit of een HBO-instelling en wat de aard is van het onderwijs. Het opleidingsaanbod wordt duidelijk op de website, onder het onderdeel voor internationale studenten, vermeld en de opleidingen worden beschreven. De beschrijvingen van de opleidingen bevatten meestal ook een omschrijving van de te behalen kennis en vaardigheden na afronding van de studie. De meeste instellingen vermelden de onderwijstaal van de opleidingen die ze aanbieden en plaatsen op hun website de toelatingsvereisten die worden gesteld aan de kennis, vooropleiding en taalvaardigheid van de aankomende studenten. Ook vermelden de meeste instellingen de kosten van de opleiding, procedures en diensten op hun website.

Op de vragen 10 tot en met 12 wordt matig tot redelijk goed gescoord. Instellingen kunnen veel meer doen om op deze punten meer duidelijkheid te verschaffen. Ook binnen de website kan meer eenduidigheid worden gecreëerd door bij iedere opleiding dezelfde soort informatie te plaatsen. Een derde van de beoordeelde websites bevat geen informatie over de accreditatiestatus van de opleidingen. De overige websites geven wel informatie over de accreditatie, maar er is geen sprake van een eenduidige beschrijving van die accreditatiestatus. Een groot deel van de instellingen vermeldt bij sommige opleidingen de graad die de student zal ontvangen na succesvol afronden van de opleiding. Sommige instellingen leggen daarbij het Nederlandse onderwijssysteem uit, waarbij wordt ingegaan op de accreditatie en soms ook op de mogelijkheden om documenten te laten legaliseren bij het Ministerie van OCW. Over de gevolgen van het volgen van een niet-geaccrediteerde opleiding wordt bijna nooit informatie verstrekt.

Op de vragen 13 tot en met 17 wordt erg slecht gescoord. Kwaliteitscriteria en de processen ter naleving van die criteria worden nauwelijks op de website geplaatst. Ook informatie over de Gedragscode en de Onderwijs- en Examenregeling wordt nauwelijks verstrekt, net als informatie over de nieuwe studievoortgangsmonitoring onder het Modern migratiebeleid. Slechts een paar instellingen vermelden de Gedragscode en de uitleg ervan op hun website.

### *Methode van vervolgonderzoek*

De Landelijke Commissie heeft, na bespreking van de resultaten van de deelwaarneming, overwogen dat een vervolgonderzoek waarbij de websites van alle in het register van de Gedragscode opgenomen instellingen worden onderworpen aan de hierboven beschreven beoordeling, zal leiden tot eenzelfde beeld als blijkt uit deze deelwaarneming. De meeste instellingen zullen hun opleidingsaanbod en toelatingsprocedures duidelijk vermelden op de website. De vijf onderzoeksvragen waarop echter in de deelwaarneming het minst goed is gescoord (13 t/m 17), zullen naar verwachting ook door de overige instellingen niet goed worden nagekomen. De Landelijke Commissie heeft dan ook besloten dat een onderzoek van alle websites van de bij de Gedragscode aangesloten instellingen noodzakelijk en opportuun is voor zover het de vragen 13 tot en met 17 betreft.

Het vervolgonderzoek is gericht op kwaliteitsverbetering van de website en aansporing van de instellingen om de website in overeenstemming met de Gedragscode te brengen. De instellingen zijn individueel op de hoogte gebracht van de bevindingen van dit vervolgonderzoek.

## Hoofdstuk 2 Resultaten

Per website zijn 5 onderzoeksvragen getoetst. Aan de hand van de normen uit hoofdstuk 2 van de Gedragscode zijn 5 onderzoeksvragen geformuleerd. Hieronder staan de bevindingen per vraag. In bijlage 1 is een algemeen overzicht van alle bevindingen van het onderzoek opgenomen. Overigens kan bij deze bevindingen worden opgemerkt dat de Landelijke Commissie in haar beoordeling zo positief mogelijk heeft geprobeerd te zijn. Dat betekent bijvoorbeeld dat wanneer een onderwijsinstelling een verouderde of alleen Nederlandstalige versie van de Gedragscode heeft vermeld op haar website, de Commissie dit toch als positief heeft beoordeeld.

### *Bevindingen onderzoeksvragen*

#### **Staan de kwaliteitscriteria waaraan het onderwijs en de opleidingen dienen te voldoen, beschreven op de website?**

Ja: 6%  
Nee: 94%

Bij het onderzoek naar deze vraag wordt duidelijk dat slechts 5 van de 76 instellingen iets over de kwaliteitscriteria hebben vermeld op hun website. Daarnaast blijkt dat veel onderwijsinstellingen refereren aan de accreditatie door de NVAO (of een ander accreditatie-orgaan). Vaak is op de website een link geplaatst naar de site van de NVAO, waar per instelling de zogenaamde *Instellingstoets Kwaliteitszorg* is te raadplegen. Overigens lijken op de website van de NVAO deze documenten niet in het Engels beschikbaar te zijn.

#### **Bevat de website informatie over de interne procedures van de instelling aan de hand waarvan de kwaliteit wordt gewaarborgd?**

Ja: 13%  
Nee: 87%

Een enkele keer schrijven de onderwijsinstellingen iets over interne kwaliteitswaarborging, maar een echte procedure voor deze waarborging wordt slechts in 10 gevallen vermeld.



Eén van de instellingen die tot deze laatste categorie behoort, geeft bijvoorbeeld op haar website aan dat er aan de hand van interviews en vragenlijsten eens in de drie jaar een audit wordt uitgevoerd. Door middel van deze evaluatie wordt de kwaliteit van het onderwijs en de processen te verbeterd.

**Is de Onderwijs- en Examenregeling (of een samenvatting ervan) beschikbaar op de website?**

Ja: 37%  
Nee: 63%

Er zijn instellingen die een soort van algemene 'OER' hebben gepubliceerd op hun website (als pdf op de website met een instellingsdeel en een apart opleidingsdeel), andere instellingen hebben weer per opleiding een 'OER' vermeld, maar niet altijd voor alle opleidingen. Ook komt het vaak voor dat de OER slechts in één taal (Nederlands of Engels) op de website is geplaatst. In sommige gevallen wordt op het Engelstalige deel van de website de Nederlandstalige OER vermeld.

Ook hebben sommige onderwijsinstellingen een voorziening op hun website waar de student kan inloggen om deze informatie in te zien. Tot deze omgeving hebben eventuele toekomstige studenten echter geen toegang.

Bij een andere instelling wordt op de website slechts verwezen naar het secretariaat waar de OER ter inzage ligt. Tevens wordt aangegeven dat de studentensyllabus een beknopte weergave van de OER bevat. De syllabus wordt aan het begin van het studiejaar uitgereikt en is voor aankomende studenten derhalve niet beschikbaar.

**Bevat de website informatie over de normering van de studievoortgang gerelateerd aan de verblijfsvergunning, inclusief de toestemmingsverklaring inzake de melding aan de IND?**

Ja: 22%  
Nee: 78%

Veel instellingen geven op hun website wel informatie over visa en verblijfsvergunningen, maar niet gerelateerd aan de studievoortgangsmonitoring. Van de 17 instellingen die daar wel iets over hebben opgenomen op hun website, heeft er slechts één ook het toestemmingsformulier gepubliceerd.

**Wordt op de website informatie gegeven over de Gedragscode?**

Ja: 58%  
Nee: 42%

Bij 44 instellingen wordt de Gedragscode op de website vermeld. Een aantal van deze instellingen verwijst echter naar een verouderde versie van de Gedragscode (2006, 2009).

Het komt ook voor dat de Gedragscode wordt vermeld en hier ook uitleg over wordt gegeven, maar dat de tekst en een link ontbreken. Ook is geconstateerd dat de Gedragscode niet altijd op het Engelstalige deel van de website is gepubliceerd, of dat op het Engelstalige deel een verwijzing staat naar de Nederlandse tekst van de Gedragscode. Eén instelling benoemt de Gedragscode als *Nuffic Gedragscode*.

## Hoofdstuk 3 Beoordeling en conclusies

### *Beoordeling tekst hoofdstuk 2 Gedragscode*

Bij de ontwikkeling van de tekst van hoofdstuk 2 van de Gedragscode is getracht heldere en concrete normen en begrippen te hanteren, opdat deze niet in de weg zouden hoeven staan aan naleving ervan door de instellingen. Uit het onderzoek blijkt dat instellingen te weinig informatie hierover op hun website zetten. Is het hen wel duidelijk genoeg wat er op dit punt van hen wordt verwacht? En is het ook duidelijk dat wanneer een opleiding niet geaccrediteerd is, dat ook op de website zou moeten worden vermeld, inclusief de gevolgen van het ontbreken van accreditatie door de NVAO?

Voor aankomend studenten zijn de accreditatiestatus, de Onderwijs- en Examenregeling en de wettelijke status van hun toekomstige graad belangrijker dan de kwaliteitsprocedures binnen een instelling. De Gedragscode schrijft echter voor dat ook hierover informatie op de website en/of in overig voorlichtingsmateriaal dient te staan en aan dit vereiste dient dan ook te worden voldaan.

De norm over de vermelding van de Gedragscode op de website is helder genoeg verwoord, maar wordt niet adequaat genoeg nageleefd.

### *Werkbaarheid onderzoeksvragen*

De artikelen van de Gedragscode zijn door de Commissie vertaald naar onderzoeksvragen die met een "ja" of "nee" kunnen worden beantwoord. Het werken met een dergelijke checklist zorgt ervoor dat alle websites tegen dezelfde meetlat zijn gehouden en het vergroot de eenduidigheid en de vergelijkbaarheid van het onderzoek. Ook een herhaalonderzoek wordt hiermee eenvoudiger.

De omvangrijke websites laten zich niet altijd met een simpel ja/nee antwoord duiden. De websites laten veel verschillen zien, per opleiding, per faculteit, per school. Het is nodig om na het beoordelen van een specifieke norm met ja/nee nog een toelichting op te nemen die het antwoord kan duiden. De Commissie heeft de onderzoeksvragen als nuttig en zeer werkbaar ervaren.

### *Conclusies*

Op de vragen 13 tot en met 17 wordt slecht gescoord. Opmerkelijk is dat 19 van de 76 onderzochte instellingen op alle vijf vragen negatief scoorden. Kwaliteitscriteria en de processen ter naleving van die criteria worden nauwelijks op de website geplaatst en aankomende studenten worden hierover slecht geïnformeerd. De meeste instellingen vermelden niet veel over kwaliteitscriteria op hun website voor internationale studenten. Vaak staat er wel kort iets over rankings en accreditatie vermeld.

Ook informatie over de Onderwijs- en Examenregeling wordt in onvoldoende mate verstrekt. De instellingen vermelden soms wel de procedure die moet worden doorlopen voor het aanvragen van visa en vergunningen, maar de studievoortgang gerelateerd aan de verblijfsvergunning wordt slechts door enkele instellingen benoemd en toegelicht. De toestemmingsverklaring wordt zelfs maar door één instelling vermeld.

De Commissie is er niet van overtuigd dat studenten afdoende geïnformeerd worden over de verplichte afmelding bij de IND en het feit dat ze een minimale studievoortgang moeten behalen om hun verblijfsvergunning te kunnen behouden.

Slechts een paar instellingen vermelden de Gedragscode en de uitleg ervan op hun website. De meest eenvoudige manier om de internationale student te laten kennismaken van de Gedragscode, lijkt het plaatsen van een link te zijn naar de website van de Gedragscode: [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl).

### *Aanbevelingen*

In algemene zin wijst de Landelijke Commissie de koepelorganisaties en de communicatieafdelingen, de international offices dan wel de juridische afdelingen binnen instellingen hierbij (nogmaals) op de noodzaak om de eigen normen in de door henzelf opgestelde Gedragscode na te leven.

Ter zake van de vijf vragen uit dit onderzoek beveelt de Commissie aan dat de onderwijsinstellingen op korte termijn hun websites nakijken op volledigheid waar het gaat om de informatievoorziening over:

- de accreditatie van het opleidingsaanbod;
- de gevolgen van het ontbreken van NVAO-accreditatie;
- de vermelding van de OER;
- de verplichte studievoortgang in relatie tot de verblijfsvergunning alsmede de meldplicht bij de IND, en
- de Gedragscode, in de juiste versie, in de juiste taal, met verwijzing naar de website van de Gedragscode: [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl).

*Bijlage 1: Overzicht beoordeling 5 onderzoeksvragen*

Informatievoorziening op website	Nee	Ja	Totaal
13. Staan de kwaliteitscriteria waaraan het onderwijs en de opleidingen dienen te voldoen, beschreven op de website?	71	5	76
14. Bevat de website informatie over de interne procedures van de instelling aan de hand waarvan de kwaliteit wordt gewaarborgd?	66	10	76
15. Is de Onderwijs- en Examenregeling (of een samenvatting ervan) beschikbaar op de website?	48	28	76
16. Bevat de website informatie over de normering van de studievoortgang gerelateerd aan de verblijfsvergunning, inclusief de procedure voor toestemming als bedoeld in artikel 4.6?	59	17	76
17. Wordt op de website informatie gegeven over de Gedragscode?	32	44	76

## Colofon

Landelijke Commissie Gedragscode Hoger Onderwijs  
Postbus 260  
9700 AG Groningen

Contactgegevens secretariaat

E: [info@internationalstudy.nl](mailto:info@internationalstudy.nl)  
T: 050 - 599 9975  
W: [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl)

Dit rapport is te downloaden op [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl)

December 2013