

# Rapport onderzoek voorlichting internationale studenten 2011

Landelijke Commissie  
*Gedragcode*  
Hoger Onderwijs



# Inhoudsopgave

<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1 .....</b>	<b>7</b>
Onderzoeksdoelen .....	7
Methode .....	7
<b>Hoofdstuk 2 .....</b>	<b>9</b>
2.1 Algemene beoordelingscriteria.....	9
2.1.1 Over de reactietermijn en het responspercentage .....	9
2.1.2 Over de beantwoording van de gestelde vragen.....	11
2.1.3 Over de klantvriendelijkheid en toonzetting van de mails.....	13
2.1.4 Over de juistheid van het op de website vermelde mailadres .....	14
2.2 Beoordeling van de beantwoording van de vraag-specifieke deelvragen. ....	15
2.2.1 Over de toelatingsprocedure (Kalid).....	15
2.2.2 Over de taaleisen (Gilberto).....	15
2.2.3 Over het te verkrijgen diploma (Adnain) .....	16
2.2.4 Over de gedragscode (Noria) .....	16
<b>Hoofdstuk 3 .....</b>	<b>17</b>
3.1 Conclusies aan de hand van de algemene beoordelingscriteria .....	17
3.2 Conclusies aan de hand van de vraag-specifieke beoordelingscriteria .....	18
3.3 Aanbevelingen .....	19
<b>Bijlage 1:.....</b>	<b>21</b>
<b>Bijlage 2:.....</b>	<b>23</b>
<b>Bijlage 3:.....</b>	<b>25</b>
<b>Colofon.....</b>	<b>29</b>



## Inleiding

Goede voorlichting is een belangrijk aspect bij de werving van internationale studenten. Het eerste inhoudelijke artikel na de definitiebepalingen in de gedragscode gaat over de informatievoorziening aan aankomende studenten. Ook in de daarop volgende artikelen wordt verwezen naar artikel 2.1 over de informatievoorziening.

- 2.1 De onderwijsinstelling stelt tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student ter beschikking over het aangeboden onderwijs, tenminste met betrekking tot:*
- a. de status van de opleiding in termen van accreditatie;*
  - 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;*
  - 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 4.7;*
  - 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.*

Het artikel geeft een kader: de onderwijsinstelling geeft de internationale student tijdig, betrouwbaar en eenvoudig toegankelijk informatie over het aangeboden onderwijs. Maar wanneer is de informatie tijdig? Wanneer betrouwbaar en eenvoudig toegankelijk? Dat is in bijna iedere individuele situatie anders.

De voorlichting over studeren in Nederland vindt op allerlei plaatsen en via allerlei kanalen plaats. Zo krijgen buitenlandse studenten in sommige gevallen een deel van de informatie al in hun eigen land, bijvoorbeeld via informatiebijeenkomsten georganiseerd door Nederlandse instellingen of door gesprekken met oud-studenten. Voorlichting of informatievoorziening kan ook door middel van brochures, websites, gesprekken op beurzen of door agenten plaatsvinden. De onderwerpen waarover de student wordt geïnformeerd zijn ook zeer divers: accreditatie, taaleisen en overige toelatingseisen, kosten van taaltesten, kwaliteitseisen. Artikel 2.1 gedragscode bevat alleen al 8 onderwerpen waarover dient te worden voorgelicht. Naast de wijze waarop en de onderwerpen waarover voorgelicht kan worden, is vervolgens ook de inhoud van de voorlichting relevant. Is de verstrekte informatie correct, geeft de brochure de correcte informatie weer en bevat een website alle belangrijke onderwerpen? Of wordt een deel daarvan via een andere wijze van informatieverstrekking onder de aandacht van de aankomende student gebracht.

Vanzelfsprekend is dat voorgelicht dient te worden over de toelatingsprocedure, de taaleisen en andere toelatingsvereisten, de daaraan verbonden kosten en de te behalen diploma's. In de gedragscode is daarnaast ook het informeren van studenten over de gedragscode zelf opgenomen.

Het is belangrijk dat studenten goed worden geïnformeerd over de kenmerken en belangrijkste aspecten van hun studie en de instelling waar ze gaan studeren. Het is een verbintenis en een grote investering in tijd en geld. Zeker voor internationale studenten, die hun familie en thuis achterlaten om in een ander land te gaan studeren, is het van belang om goed geïnformeerd te worden door de instelling van hun keuze.

De informatie over de instelling en de opleidingen die worden verzorgd, wordt veelal aangeboden door de instelling zelf. De aankomende student kan de brochures en de website bekijken en op basis van de aangeboden informatie een beeld vormen van de instelling en gewenste opleiding. Aankomende studenten kunnen zelf ook vragen stellen aan de instelling. Deze vragen zijn meestal specifieker dan de informatie die wordt aangeboden op de website of in brochures en in tegenstelling tot de informatie die wordt gegeven in website of brochures, is het informeren van studenten naar aanleiding van directe vragen nauwelijks inzichtelijk voor de buitenwereld. Het gaat om één op één contact. Daarnaast worden de website en brochures opgesteld door communicatiespecialisten na uitvoerig beraad met allerlei betrokken afdelingen en faculteiten binnen instellingen.

Het beantwoorden van vragen van studenten door medewerkers van de studentenadministratie of het international office is voorlichting van een geheel andere orde en hangt af van de kennis en bereidwilligheid van een individuele medewerker. Deze individuele medewerker is echter in vele gevallen het enige contact dat studenten zullen hebben alvorens zich in te schrijven bij een instelling en van het antwoord kan veel afhangen. De individuele medewerker is op dat moment het visitekaartje van de instelling en het gegeven antwoord kan een aankomende student doen besluiten om zich aan te melden of daarvan af te zien.

In dit onderzoek wordt de beantwoording van directe vragen van aankomende studenten onder de loep genomen om zodoende een beter beeld te krijgen van deze wijze van voorlichten. Hiermee wordt ook beoogd de instellingen een beter inzicht te geven in hun eigen reacties en in die van het hoger onderwijsveld. Onderzoeken naar voorlichting vinden meer plaats, zo heeft de LSVb in februari van dit jaar een onderzoek gedaan naar de voorlichting door middel van brochures. Begin 2011 heeft de Landelijke Commissie de voorlichting over de accreditatiestatus van aangeboden opleidingen via de websites van een aantal instellingen onderzocht. In het voorliggende onderzoek is ervoor gekozen om instellingen heel direct per mail te vragen naar een aantal aspecten uit de gedragscode, die centraal staan bij de werving van studenten en te bekijken hoe er door de instellingen wordt gereageerd op de vragen.

Hieronder worden eerst de onderzoeksdoelen en de gekozen methode toegelicht en in het daaropvolgende hoofdstuk worden de resultaten en bevindingen weergegeven. In het derde hoofdstuk worden conclusies getrokken uit de resultaten van het onderzoek en worden aanbevelingen gedaan om de voorlichting aan buitenlandse studenten te optimaliseren.

# Hoofdstuk 1

## *Onderzoeksdoelen*

Voorlichting door instellingen kan op verschillende manieren plaatsvinden; door middel van brochures, website en andere uitingen, via persoonlijk contact op evenementen en beurzen, door agenten en oud-studenten of, in het geval van uitwisselingsstudenten, door partnerinstellingen. Met dit onderzoek wordt beoogd een beter beeld te krijgen van de directe voorlichting door hoger onderwijsinstellingen aan buitenlandse studenten die voornemens zijn om in Nederland te komen studeren. Het doel van het onderzoek is het verkrijgen van inzicht in het vermogen van instellingen om tijdig en volledig, specifieke vragen van aankomende internationale studenten te beantwoorden.

## *Methode*

Om inzicht te krijgen in de wijze van beantwoording van per mail gestelde vragen, zijn aan de instellingen die de gedragscode hebben ondertekend, 4 e-mails gestuurd. Deze e-mails zijn gestuurd op naam van fictieve buitenlandse studenten en bevatten vragen over de taaleisen, de toelatingsprocedure, het te behalen diploma en de gedragscode. De tekst van de gestelde vragen staat in bijlage 1.

De mails zijn in de eerste drie weken van juli vanuit 4 verschillende mailboxen verzonden, hebben betrekking op een specifieke opleiding en zijn niet als groepsmail verzonden. Het Engelstalige deel van de website van iedere instelling is voorafgaand aan het verzenden van de vragen bezocht en 2 opleidingen zijn geselecteerd. Wanneer er een opleiding werd aangeboden met een sterk internationaal karakter, zoals de opleiding International Business Administration, dan werd die in ieder geval geselecteerd. Het e-mailadres dat op het Engelstalige deel van de site werd weergegeven als adres om vragen te stellen, is gebruikt om de vier vragen naar toe te sturen. Vaak was dit het mailadres van het international office of het algemene mailadres voor vragen (info@...).

Twee instellingen die wel zijn opgenomen in het register van de gedragscode, zijn niet betrokken in het onderzoek. Op de websites van deze instellingen werden geen opleidingen en/of geen bruikbare mailadressen aangetroffen.

De antwoorden op de vragen die zijn ontvangen vóór 10 oktober 2011, zijn beoordeeld aan de hand van een aantal algemene aspecten, zoals de reactietermijn en of de in de vragen opgenomen deelvragen volledig zijn beantwoord (los van een oordeel over de inhoud). Op deze wijze is het mogelijk om de reacties op alle verzonden e-mails onderling te vergelijken. Daarnaast zijn per vraag de antwoorden ook getoetst op vraag-specifieke aspecten. Als bijvoorbeeld gevraagd wordt in de mail om een brochure, dan is gekeken of en hoe die specifieke vraag is beantwoord. Sommige instellingen sturen de brochure in de bijlage mee of verwijzen via een link naar de vindplaats van de brochure op internet. Er zijn ook instellingen die niet zijn ingegaan op deze deelvraag.

De vraag-specifieke criteria zijn vastgesteld op basis van de gegeven antwoorden; is een antwoord eenmaal gegeven, dan werd dat toegevoegd aan de lijst met beoordelingscriteria. Wanneer een volgende mail hetzelfde antwoord bevat, dan werd die onder het eerdere criterium geschaard.





## Hoofdstuk 2

In dit rapport worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. Beschreven wordt op welke wijze de instellingen hebben gereageerd op de, door de 4 fictieve studenten gestelde, vragen. Namen van betrokken instellingen worden in dit rapport niet genoemd. Het is nadrukkelijk niet de intentie van de Landelijke Commissie om instellingen met naam en toenaam te noemen en met elkaar te vergelijken. Het is de bedoeling om aan de hand van de meer dan 300 verzonden mails een beeld te krijgen van de wijze van beantwoorden van vragen van buitenlandse studenten, door de hoger onderwijsinstellingen. De resultaten worden derhalve anoniem en veelal schematisch en cijfermatig weergegeven.

Naast het verschijnen van dit rapport, zal van de reacties van iedere instelling afzonderlijk een overzicht worden gemaakt en, samen met de door hen verzonden reacties, aan de betreffende instelling worden aangeboden. Op deze wijze is het voor een instelling mogelijk om kennis te nemen van de resultaten van het gehele veld alsmede van de eigen reacties op de gestelde vragen.

### 2.1 Algemene beoordelingscriteria

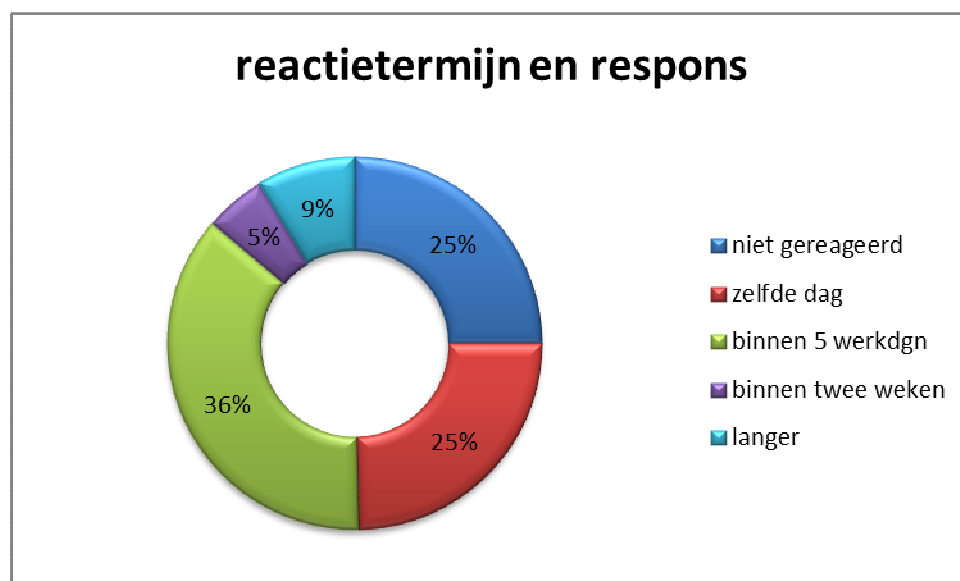
Alle reacties zijn beoordeeld aan de hand van een viertal algemene criteria:

- Reactietermijn en responspercentage
- Beantwoording van de vraag
- Toonzetting mail
- Juistheid mailadres op de website

In dit hoofdstuk worden de resultaten weergegeven van de beoordeling aan de hand van deze criteria. Alle ontvangen mailberichten zijn aan deze beoordeling onderworpen. In bijlage 2 is de volledige rapportage opgenomen. In de derde paragraaf wordt de beantwoording van de vraag-specifieke deelvragen geanalyseerd.

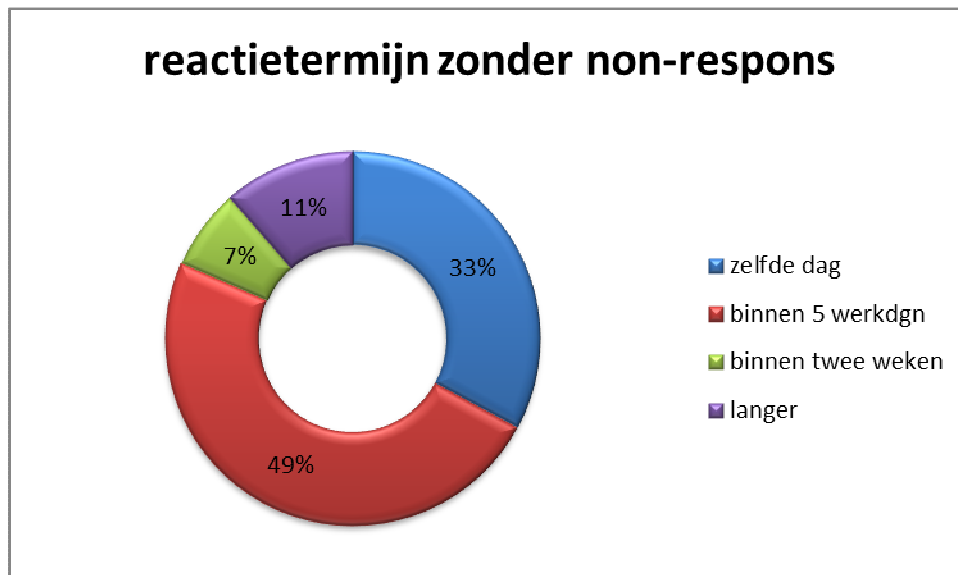
#### 2.1.1 Over de reactietermijn en het responspercentage

In onderstaande grafiek is zichtbaar dat op 25% van alle verzonden e-mail geen reactie is ontvangen. Op een kwart van de 304 verzonden mails is derhalve niet gereageerd (non-respons).



Grafiek 1

Wordt de categorie "niet gereageerd" niet meegenomen in de grafiek, dan is te zien hoe de reactietermijn is verdeeld van alleen de daadwerkelijk ontvangen reacties. 82% van de ontvangen reacties is binnen 5 dagen na verzenden van de e-mail ontvangen.



Grafiek 2

Naast de reactietermijn is ook gekeken hoe de verdeling is van de reacties per instelling. Wordt op alle 4 toegezonden mails gereageerd of wordt op een deel van de e-mails gereageerd? Hieronder is dit weergegeven. Uit de tabel blijkt dat 37 instellingen op alle e-mails hebben gereageerd en 8 instellingen op geen enkele e-mail.

<b>gereageerd op toegezonden e-mail</b>	
37 instellingen hebben op alle vragen gereageerd	49%
21 instellingen hebben op een vraag niet gereageerd	28%
7 instellingen hebben op twee vragen niet gereageerd	9%
3 instellingen hebben op drie vragen niet gereageerd	4%
8 instellingen hebben op geen van de vier vragen gereageerd	10%
<i>totaal instellingen (76)</i>	<i>100%</i>

Tabel 1

Naast de reactietermijnen van alle ontvangen reacties tezamen, is ook inzichtelijk gemaakt hoe is gereageerd op de afzonderlijke e-mails. Onderstaande tabel (tabel 2) laat zien dat de e-mail met vragen over de kwaliteit van het onderwijs en de graad (Adnain) de hoogste non-respons heeft opgeleverd en het minste aantal reacties binnen één dag. Uit de ontvangen antwoorden bleek dat deze vraag het vaakst intern is doorgezonden en op deze vraag is, vaker dan bij de anderen, tussen 6 en 14 dagen gereageerd. De vraag over de taaleisen (Gilberto) is het vaakst dezelfde dag nog beantwoord.

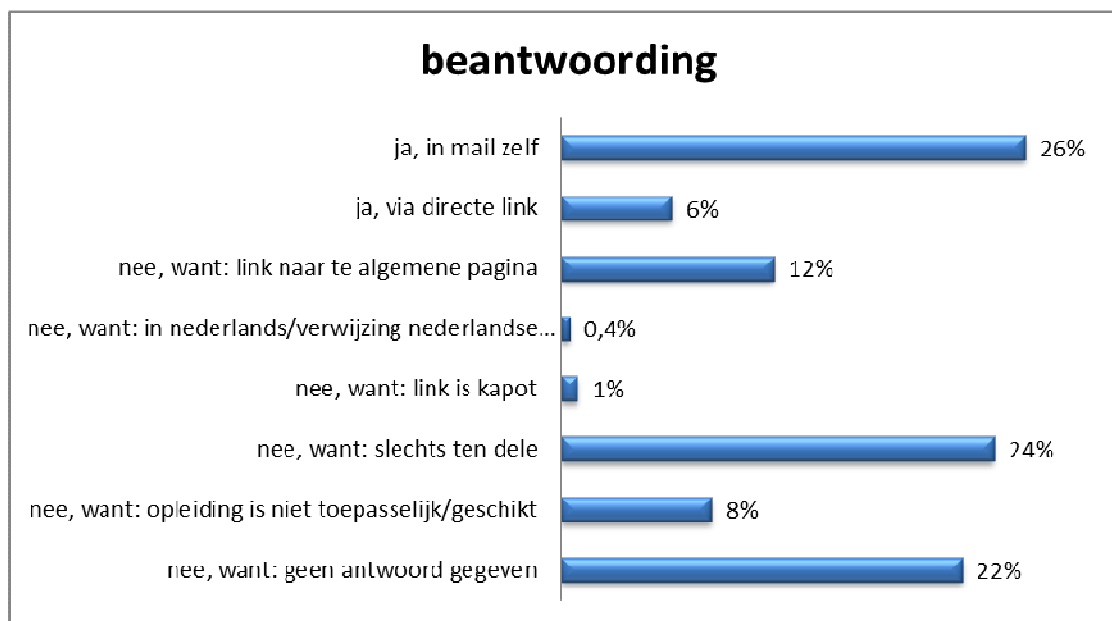
<b>reactietermijn</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
niet gereageerd	21%	21%	34%	24%	<b>25%</b>
zelfde dag	26%	42%	9%	21%	<b>25%</b>
binnen 5 werkdgn	38%	30%	37%	41%	<b>36%</b>
binnen twee weken	3%	1%	11%	7%	<b>5%</b>
langer	12%	5%	9%	8%	<b>9%</b>

Tabel 2

In de volgende overzichten en beschrijvingen is uitgegaan van de daadwerkelijk ontvangen reacties, 228 in totaal. Het percentage non-respons is immers voor de beoordeling van de wél ontvangen reacties niet meer van belang en zou slechts het beeld van de ontvangen reacties vertekenen. Het niet meenemen van dit hoge percentage non-respons dient echter niet opgevat te worden als een miskennis van het belang van deze bevinding.

### *2.1.2 Over de beantwoording van de gestelde vragen*

Naast de vraag of is gereageerd op de e-mail, is ook de vraag van belang of is ingegaan op de in de e-mail gestelde vragen. Bij het algemene criterium "beantwoording" is hierop gelet. In bijlage 3 zijn de vragen weergegeven. In totaal zijn in de 4 e-mails, 10 deelvragen te onderscheiden. Bij het criterium beantwoording is niet relevant welk antwoord is gegeven. Er wordt alleen gekeken of de instelling op de vraag is ingegaan. In dit onderzoek is op twee manieren informatie over de beantwoording verkregen; aan de hand van het algemene criterium beantwoording, hetgeen een algemeen beeld verschaft van de beantwoording van de gehele vraag en door bij te houden hoe vaak een instelling niet is ingegaan op een van de 10 vraag-specifieke deelvragen. Op de eerste manier wordt een samenvattend oordeel gegeven over de beantwoording van de e-mail (grafiek 3) en op de tweede manier wordt per deelvraag gekeken of erop is ingegaan door de instelling (tabel 3). Hieronder worden de resultaten van beide wijzen inzichtelijk gemaakt.



Grafiek 3

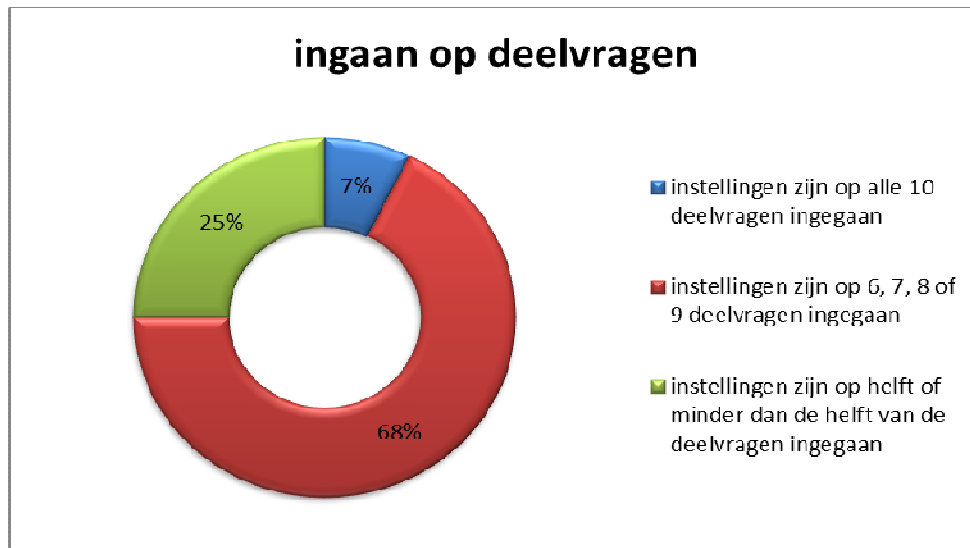
Grafiek 3 toont de beoordeling van het algemene criterium "beantwoording" van alle 228 ontvangen reacties. In meer dan 30% van de ontvangen mails wordt de vraag in de mail zelf of door middel van een directe link naar een website beantwoord. 24% van de reacties bevat slechts een antwoord op een deel van de vragen en 22% van de reacties bevat geen antwoord op de gestelde vragen.

De volledigheid van antwoorden is nader te specificeren aan de hand van de beantwoording van de deelvragen. Zoals in de paragraaf over de onderzoeksmethode uiteen is gezet, is het antwoord op iedere deelvraag bijgehouden door het turven van de gegeven antwoorden op de deelvragen. Het niet ingaan op de deelvraag is ook geturfd en het betreft een bij iedere deelvraag terugkerend fenomeen. De vier toegestuurde e-mails bevatten, zoals al is aangegeven, 10 deelvragen en in tabel 3 is weergegeven op hoeveel van die deelvragen door de instellingen is ingegaan. Van de 68 instellingen zijn er 5 (7%) op alle 10 deelvragen zijn ingegaan. 46 instellingen (68%) zijn op 6, 7, 8 of 9 deelvragen ingegaan. Van de 68 instellingen zijn 17 instellingen (25%) op de helft of minder dan de helft van de 10 deelvragen ingegaan. Hier is uitgegaan van 68 instellingen omdat 8 instellingen in het geheel niet hebben gereageerd op de vier toegestuurde e-mails, zoals te zien is in tabel 1. Deze 8 instellingen zijn niet in onderstaande tabel opgenomen omdat met behulp van deze tabel een beeld wordt geschetst van de volledigheid van de antwoorden van instellingen die wel hebben gereageerd.

ingegaan op aantal deelvragen		
5 instellingen zijn op alle 10 deelvragen ingegaan	7%	7%
4 instellingen zijn op 9 vd 10 deelvragen ingegaan	6%	samen 68%
18 instellingen zijn op 8 vd 10 deelvragen ingegaan	26%	
10 instellingen zijn op 7 vd 10 deelvragen ingegaan	15%	
14 instellingen zijn op 6vd 10 deelvragen ingegaan	21%	
7 instellingen zijn op 5 vd 10 deelvragen ingegaan	10%	
5 instellingen zijn op 4 vd 10 deelvragen ingegaan	7%	samen 25%
4 instellingen zijn op 3 vd 10 deelvragen ingegaan	6%	
1 instelling is op 2 vd 10 deelvragen ingegaan	2%	
<i>totaal instellingen (68)</i>	<i>100%</i>	

Tabel 3

In grafiek 4 is dit op een andere wijze inzichtelijk gemaakt.

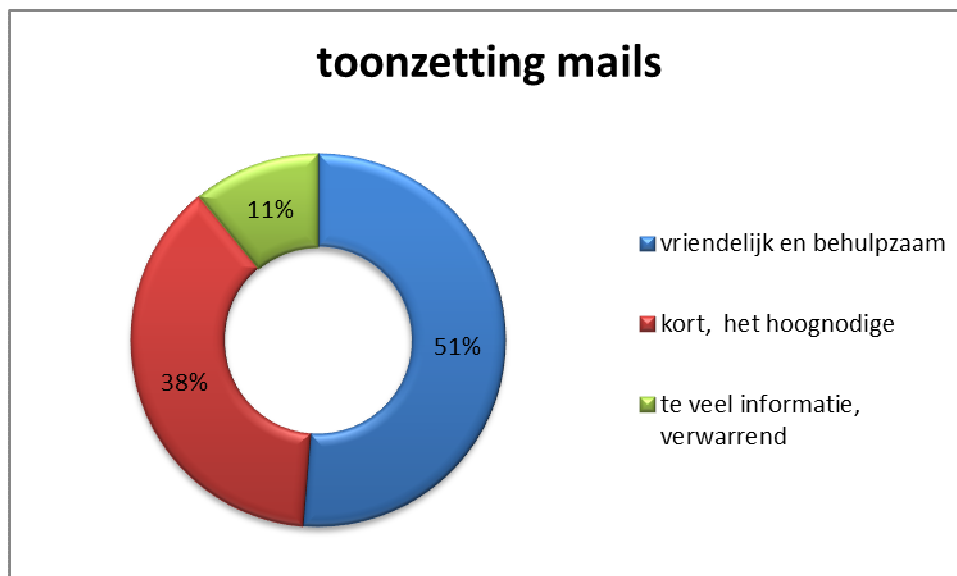


Grafiek 4

Volledigheidshalve wordt hierbij nog opgemerkt dat deze paragraaf 2.1.2 niet gaat over de juistheid van de antwoorden maar slechts over het beantwoorden of het ingaan op de deelvragen in de vier toegestuurde emails.

#### 2.1.3 Over de klantvriendelijkheid en toonzetting van de mails

Het objectief beoordelen van de e-mails op klantvriendelijkheid is lastig. Het is nou eenmaal een subjectieve waarneming of ervaring van de lezer. Er is daarom in dit onderzoek gekozen voor een heel eenvoudige schaal van drie "scores", aan de hand waarvan een ontvangen mailtje relatief objectief kan worden beoordeeld.



Grafiek 5

Als vriendelijk en behulpzaam zijn de reacties beoordeeld die een aanhef en een afsluiting bevatten, die toegespitst zijn op de vragen die worden gesteld in de e-mail en waaruit enig meedenken met de student blijkt. Wanneer de reactie heel summier is en alleen het hoognodige bevat om de student te beantwoorden, dan wordt dit beoordeeld als kort, het hoognodige. Deze reacties kunnen precies de informatie bevatten die een student nodig heeft en zeggen dus niets over de inhoud of juistheid van de reactie. Wanneer instellingen heel veel informatie verschaffen in de mail, over onderwerpen die niet veel met de vraag te maken hebben, dan wordt dit als te veel informatie, verwarrend beoordeeld. Dit gebeurt bijvoorbeeld bij de hantering van standaardtekstblokken of automatisch gegenereerde antwoorden.

In al deze vormen van toonzetting kan het antwoord dat wordt gegeven, correct zijn. Het zegt dus niets over de juistheid van de beantwoording.

#### 2.1.4 Over de juistheid van het op de website vermelde mailadres

Het grootste deel van de mailadressen op websites van instellingen is correct. 5 instellingen hebben een onjuist mailadres op hun website geplaatst. Na het ontvangen van de foutmelding is verder gezocht naar andere geschikte mailadressen. Werden die aangetroffen, dan zijn de mails nogmaals verzonden.

<b>mailadres correct</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
ja	87%	82%	76%	88%	<b>83%</b>
nee, foutmelding	7%	7%	8%	7%	<b>7%</b>
nee, doorverwezen naar ander mailadres	2%	3%	4%	0%	<b>2%</b>
nee, intern doorgezonden	3%	8%	12%	5%	<b>7%</b>
ja, maar out of office	2%	0%	0%	0%	<b>1%</b>

Tabel 4

## 2.2 Beoordeling van de beantwoording van de vraag-specifieke deelvragen.

Naast de algemene beoordelingscriteria, waaraan alle ontvangen mails zijn getoetst, zijn de antwoorden ook getoetst aan vraag-specifieke criteria van de 4 e-mails over:

- de toelatingsprocedure (Kalid)
- de taaleisen (Gilberto)
- het te verkrijgen diploma (Adnain)
- de gedragscode (Noria)

Iedere e-mail bevat twee of drie deelvragen waarvan de beantwoording is getoetst en geturfd. In bijlage 3 staan alle e-mails, de bijbehorende deelvragen én de gegeven antwoorden. Hieronder worden een aantal opvallende bevindingen beschreven. Voor het overige wordt verwezen naar bijlage 3, waarin de volledige rapportage is opgenomen.

### 2.2.1 Over de toelatingsprocedure (Kalid)

In 59% van de ontvangen reacties wordt de toelatingsprocedure beschreven in de mail, via een directe link naar de relevante website of via een bijgevoegd inschrijfformulier. Een kwart van de reacties bevat gerichte informatie over eventuele kosten die verbonden zijn aan de toelating, maar in bijna 60% van de reacties wordt niet ingegaan op deze deelvraag. In een kwart van de reacties geven instellingen aan op verzoek een brochure toe te sturen, per post of per mail of verwijzen instellingen met een directe link naar de vindplaats van de brochure op de website. Meer dan 50% van de instellingen die hebben gereageerd op de vraag van Kalid, gaan niet in op het verzoek om een brochure toe te zenden.

### 2.2.2 Over de taaleisen (Gilberto)

De vraag over de taal van de opleiding en de taaleisen werd gesteld door de (fictieve) Italiaanse jongen Gilberto. Uit de antwoorden bleek dat er door sommige instellingen onderscheid wordt gemaakt tussen studenten uit de EU en studenten van buiten de EU. Bijna 75% van de reagerende instellingen geeft antwoord op het eerste deel van de vraag van Gilberto naar de onderwijstaal van de opleiding. Op deze vraag gaat 20% van de instellingen niet in. Op de tweede deelvraag of een taaltest verplicht is, komen de volgende antwoorden:

<b>noodzaak taaltest/ Gilberto</b>	
conform code	28%
uitzondering voor EU-studenten	20%
geen taaltest nodig	2%
afwijkende norm	5%
nee, niet op ingegaan	20%
nvt, opleiding niet in Engels	25%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

Tabel 5

Meer dan een kwart van de reagerende instellingen antwoordt conform de gedragscode en wijst op de verplichte taaltest en het te behalen niveau van de taalbeheersing Engels. In 20% van de ontvangen reacties wordt als antwoord gegeven dat EU-studenten zijn uitgezonderd van de verplichte taaltest. Aangezien de vraagsteller een Italiaanse jongen voorstelt, was niet altijd duidelijk of het niet verplicht stellen van de taaltest te maken had met de nationaliteit van de vraagsteller of dat in het geheel geen taaltest werd afgenomen. In dergelijke gevallen is ervoor gekozen om het antwoord te beoordelen als een uitzondering voor EU-studenten. 5% hanteert een lagere norm dan de gedragscode vereist of legt de vraag of een taaltest nodig is, ter beoordeling voor aan de directeur. Dit is niet in overeenstemming met de gedragscode. Daarnaast is in 20% van de reacties niet ingegaan op deze voor aankomende studenten zeer relevante vraag.

### 2.2.3 Over het te verkrijgen diploma (Adnain)

In deze vraag stelt de student 3 deelvragen:

- welke graad hij zal krijgen na afronding van de in de mail aangegeven opleiding
- op welke wijze de instelling de goede kwaliteit van opleiding en diploma garandeert
- of het mogelijk is om het diploma te laten voorzien van een stempel door de Nederlandse overheid, ter garantie/ echtheid

Een moeilijk vraag, zo bleek uit de antwoorden. 66% van de reagerende instellingen is niet ingegaan op de vraag over de te verkrijgen graad, 30% van die instellingen gaat niet in op de vraag over de kwaliteit van de opleiding en diploma en 70% van de instellingen gaat niet in op de vraag over de stempel op het diploma, waarmee het diploma wordt gelegaliseerd. Het gaat hier nadrukkelijk niet om *onjuiste* antwoorden, er wordt in de reactie van de instellingen simpelweg niet ingegaan op de vragen die de student stelt.

12% van de antwoorden bevat de volledige naam van de te behalen graad en 14% van de instellingen wijst de student er alleen op dat hij een bachelor- of mastergraad zal behalen.

62% van de reagerende instellingen wijst op accreditatie door NVAO, opname in het CROHO of iets anders om aan te geven op welke wijze zij de kwaliteit garanderen.

20% geeft aan dat het niet mogelijk is het diploma van een stempel te voorzien, in sommige gevallen onder verwijzing naar het diplomasupplement of accreditatie of geeft aan dat zij het te verstrekken diploma zelf stempelen. In slechts 6% van de reacties wordt aangegeven dat het mogelijk is om een diploma te laten legaliseren, waarvan een paar correct verwijzen naar de Dienst Uitvoering Onderwijs voor een dergelijke stempel.

### 2.2.4 Over de gedragscode (Noria)

De laatste vraag bestaat uit twee deelvragen die gaan over de gedragscode. Noria vraagt zich af of zij iets met die gedragscode moet doen, of het iets is waar zij zich aan dient te houden. Ook vraagt ze om meer informatie over de gedragscode.

In meer dan 70% van de reacties wordt niet ingegaan op de vraag of de student iets moet doen met de gedragscode, in slechts 7% van de reacties wordt de student goed voorgelicht: de code ziet toe op instellingen en de student behoeft geen actie te ondernemen.



## Hoofdstuk 3

In het voorgaande hoofdstuk werden de resultaten en bevindingen beschreven die voortkomen uit dit onderzoek waarbij zo'n 300 e-mails aan instellingen werden verzonden. De criteria aan de hand waarvan de ontvangen mails zijn beoordeeld, zijn onder te verdelen in algemene criteria die op alle reacties van toepassing zijn en vraag-specifieke criteria die te maken hebben met de inhoud van de verzonden mails. De bevindingen leiden tot conclusies, maar de redenen van niet reageren of een bepaalde wijze van reageren blijken niet uit dit onderzoek.

### *3.1 Conclusies aan de hand van de algemene beoordelingscriteria*

#### Reactietermijn en responspercentage

Op een kwart van de 304 verzonden e-mails is in het geheel niet gereageerd. Acht instellingen hebben op geen enkele van de vier e-mails gereageerd. De vragen zijn in de eerste drie weken van juli verzonden, mogelijk heeft dat een rol gespeeld bij deze hoge non-respons. Echter, de reacties die binnenkwamen tot 10 oktober zijn meegenomen in het onderzoek; derhalve heeft tot ver na de vakantie de mogelijkheid bestaan om te antwoorden op de vragen die gedurende een eventuele vakantie zijn ontvangen.

Voor sommige opleidingen was de inschrijftermijn verstreken. De mogelijkheid bestaat natuurlijk dat geïnteresseerde studenten van de eerstvolgende instroommogelijkheid gebruik willen maken indien de termijn al is verstreken. Verschillende instellingen hebben hiermee wel rekening gehouden en hebben dit ook meegenomen in de beantwoording van de e-mails.

De reactietermijn is snel, 82% van de reacties is binnen 5 werkdagen na verzending van de e-mail ontvangen.

#### Beantwoording vraag-specifieke deelvragen

Bij dit criterium werd niet gekeken naar de juistheid van het gegeven antwoord, maar enkel of de reagerende instelling ingaat op de deelvragen die worden gesteld in de e-mail. Het gaat om de volledigheid van het gegeven antwoord.

Zo'n 30% van de reacties bevatte een antwoord of een directe link naar het antwoord. 46% van de ontvangen mails bevatte geen of slechts gedeeltelijk antwoord op de gestelde deelvragen.

Veel instellingen zijn niet ingegaan op de deelvragen over de kwaliteit van de opleiding (Adnain) en de gedragscode (Noria). Daarnaast bevatten veel van de reacties die op deze vragen zijn binnengekomen, (standaard) inschrijf- en aanmeldinformatie. Blijkbaar hebben de meeste vragen van studenten betrekking op inschrijven en aanmelden en zijn hiervoor standaardtekstblokken opgesteld. Door sommige instellingen werd op alle vier e-mails gereageerd met dezelfde standaardtekst.

#### Toonzetting mail

In sommige reacties werden de deelvragen volledig beantwoord, werd extra relevante informatie gegeven en werden aanvullende documenten meegestuurd. In andere reacties werd in één zin, zonder aanhef of afsluiting gemeld dat de inschrijving al beëindigd was, de opleiding niet in het Engels of alleen voor studenten die elders al een bachelor hadden afgerond. De vraagsteller kan bij deze korte antwoorden zeker gebaat zijn en in sommige gevallen was het ook niets meer en niets minder dan het juiste antwoord, maar vaak waren deze reacties kort door de bocht. De reacties die bestonden uit gestandaardiseerde teksten of tekstblokken bevatten vaak te veel informatie, bijvoorbeeld over alle opleidingen die de instelling verzorgt. In sommige gevallen in het geheel niet relevant, bijvoorbeeld aanmeld- en inschrijfinformatie als antwoord op de vraag of de kwaliteit van het onderwijs in Nederland nog wel gewaarborgd is. In de meeste gevallen zijn in deze lange mails niet alle deelvragen beantwoord.

Zoals in grafiek 5 is te zien, wordt iets meer dan de helft van de mails als vriendelijk en behulpzaam beoordeeld. Zo'n 40% van de mails bevat slechts het hoognodige, soms een enkele zin zonder aanhef.

#### Juistheid mailadres op de website

Het grootste deel van de mailadressen die instellingen op hun website zetten is correct. 5 instellingen hebben een onjuist mailadres op hun website staan. Verzending van e-mail naar dat adres levert een foutmelding op en leidt niet tot bezorging van de e-mail.

### *3.2 Conclusies aan de hand van de vraag-specifieke beoordelingscriteria*

#### De toelatingsprocedure

De vragen over de toelatingsprocedure zijn het beste beantwoord. Het is een vraag die waarschijnlijk het meeste wordt gesteld en waarvoor standaardtekstblokken beschikbaar zijn. Door sommige instellingen werden dezelfde teksten ook (ten onrechte) gebruikt voor de beantwoording van de andere vragen.

#### De taaleisen

In de gedragscode is de bepaling over het taalniveau Engels de meest concrete en meest toetsbare norm. Ook voor instellingen zou deze bepaling als een van de meest eenduidige moeten gelden. Bovendien is deze taaleis de meest bekende norm uit de gedragscode. Het aantal reacties dat een antwoord bevat dat overeenkomt met de gedragscode is echter even groot als het aantal reacties waarin een antwoord wordt gegeven dat in strijd is met de tekst van de gedragscode.

#### Het te verkrijgen diploma en garantie van de kwaliteit

Het grootste deel van de ontvangen reacties gaat niet inhoudelijk in op de drie deelvragen over het te verkrijgen diploma en de kwaliteit van de opleiding. De eerste vraag over de te behalen graad of titel zou toch redelijk eenvoudig door een medewerker moeten kunnen beantwoord.

De deelvraag over de kwaliteit van de opleiding bleek ook lastig, meermalen werd aangegeven dat men geen idee had wat de student bedoelde met problemen met Nederlandse diploma's.

#### De gedragscode

Op de vragen over de gedragscode werd nauwelijks ingegaan en slechts 7% gaf dan ook het correcte antwoord waarin wordt verwoord dat de gedragscode niet ziet op studenten maar op instellingen en dat het voor de student geen verplichtingen bevat. Slechts een enkeling vermeldt de correcte vindplaats van informatie over de gedragscode, namelijk [www.internationalstudy.nl](http://www.internationalstudy.nl) of de website van Nuffic. Hieruit is te concluderen dat de gedragscode te weinig bekendheid geniet en dat hooguit een aantal normen uit de gedragscode bekend zijn.

### 3.3 Aanbevelingen

Het onderzoek heeft tot doel om inzicht te verkrijgen in de beantwoording van vragen van aankomende studenten door instellingen. Niet alleen voor de Landelijke Commissie, maar ook ten behoeve van de instellingen zelf. Uit het onderzoek blijkt niet waarom op de verzonden e-mails is gereageerd, zoals er is gereageerd. Het kan de hoge non-respons van 25% niet verklaren. Enkel de betreffende instelling kan hierover een uitspraak doen. Dit onderzoek verschaft alleen kwantitatieve informatie.

Zoals aangegeven zijn de bevindingen op instellingsniveau niet in dit rapport opgenomen, maar deze zullen wel worden toegezonden aan de betreffende instelling, samen met de reacties die van die instelling zijn ontvangen.

De Landelijke Commissie beveelt aan om de interne processen met betrekking tot het afhandelen van e-mail binnen instellingen tegen het licht te houden. Op welke wijze wordt ervoor zorggedragen dat e-mail wordt beantwoord? Is er controle op de inhoud van de te verzenden reacties op e-mails, bijvoorbeeld in de vorm van het 4-ogen principe?

Tevens wordt aanbevolen toe te zien op de kennis van de medewerkers over de gedragscode, de accreditatie van opleidingen en het legaliseren van diploma's door de overheid, teneinde hen in staat te stellen vragen van aankomende studenten hierover adequaat te beantwoorden.

De koepels wordt geadviseerd de bevindingen uit het onderzoek te bespreken met de achterban, bijvoorbeeld door het organiseren van een seminar. De Landelijke Commissie is graag bereid dit te ondersteunen, bijvoorbeeld door het toelichten van het onderzoek en het ter beschikking stellen van het register van de gedragscode zodat niet alleen de eigen achterban, maar ook koepelloze instellingen kunnen worden benaderd en betrokken bij dit proces.



## Bijlage 1: verzonden e-mails

Vanuit vier mailboxen zijn aan iedere instelling die de gedragscode heeft ondertekend, de onderstaande e-mails verzonden.

### **Vraag 1. (mbt toelatingsprocedure)**

Dear Sir or Madam,

My name is Kalid Mirhuani from Pakistan. How can I apply for studying ... (opleiding)? Please inform me about the admission procedure. Does it cost some money to apply? Please send me a brochure for more information. If it's not possible anymore to join for September this year, I hope you can inform me about the next possibility to apply.

Kind regards,  
Kalid Mirhuani  
Mailadres: [mirhuanik@hotmail.com](mailto:mirhuanik@hotmail.com)

### **Vraag 2. (mbt taaleisen)**

Dear sir or madam,

I am an international student from Italy. I'm interested in studying ... (opleiding) at your university. Is the complete course in English? Before applying I would like to know what are the exact language requirements? I just finished secondary school with a good grade in English (7 average). Is that enough?

Thank you for your time. If you need any further information do not hesitate to contact me.

Kind regards,  
Gilberto Sanfilippo  
Mailadres: [gillyfilippo@gmail.com](mailto:gillyfilippo@gmail.com)

### **Vraag 3. (mbt diploma/graad/kwaliteit)**

Dear sir,

My name is Adnain Rishad and I would like to join the ... (opleiding) program, in September 2011 or next year. I've read about the problems with diplomas with some universities. What degree will I get and how do you guarantee students good quality? Can I get a stamp or proof from the Dutch government that the diploma is valid?

Kind regards,  
A. Rishad  
Mailadres: [rishad\\_adnain@hotmail.com](mailto:rishad_adnain@hotmail.com)

### **Vraag 4. (mbt gedragscode)**

Dear Sir,

I am Noria Mansour and I live in Mascara, Algeria. I'd like to study in Holland, maybe ... (opleiding) this year or next year. On website about studying in Holland, I've read about some code of conduct for international students. Is there something I need to do? On the site it said something about important rules and procedures for international students. Please tell me what these important rules are, I cannot find it.

I am looking forward to hearing from you.  
Yours sincerely,  
Noria Mansour  
Mailadres: [mansour.noria@gmail.com](mailto:mansour.noria@gmail.com)



## Bijlage 2: bevindingen algemene criteria

<b>Reactietermijn</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
niet gereageerd	21%	21%	34%	24%	<b>25%</b>
zelfde dag	26%	42%	9%	21%	<b>25%</b>
binnen 5 werkdgn	38%	30%	37%	41%	<b>36%</b>
binnen twee weken	3%	1%	11%	7%	<b>5%</b>
langer	12%	5%	9%	8%	<b>9%</b>
	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

<b>Beantwoording specifieke deelvragen</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
ja, in mail zelf	23%	57%	8%	12%	<b>26%</b>
ja, via directe link	15%	7%	0%	2%	<b>6%</b>
nee, want: link naar te algemene pagina	22%	7%	6%	12%	<b>12%</b>
nee, want: in nederlands/verwijzing nederlandse website	2%	0%	0%	0%	<b>0,4%</b>
nee, want: link is kapot	0%	3%	0%	0%	<b>1%</b>
nee, want: slechts ten dele	25%	15%	54%	7%	<b>24%</b>
nee, want: opleiding is niet toepasselijk/geschikt	10%	8%	4%	10%	<b>8%</b>
nee, want: geen antwoord gegeven	3%	3%	28%	57%	<b>22%</b>
	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

<b>Toonzetting reacties</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
vriendelijk en behulpzaam	58%	60%	46%	40%	<b>51%</b>
kort, het hoognodige	38%	35%	42%	36%	<b>38%</b>
te veel informatie, verwarrend	3%	5%	12%	24%	<b>11%</b>
	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>

<b>Mailadres correct</b>					
	Kalid	Gilberto	Adnain	Noria	<b>Totaal</b>
ja	87%	82%	76%	88%	<b>83%</b>
nee, foutmelding	7%	7%	8%	7%	<b>7%</b>
nee, doorverwezen naar ander mailadres	2%	3%	4%	0%	<b>2%</b>
nee, intern doorgezonden	3%	8%	12%	5%	<b>7%</b>
ja, maar out of office	2%	0%	0%	0%	<b>1%</b>
	100%	100%	100%	100%	<b>100%</b>





## Bijlage 3: bevindingen per specifieke deelvraag

### Vraag 1. (mbt toelatingsprocedure)

Dear Sir or Madam,

My name is Kalid Mirhuani from Pakistan. How can I apply for studying ... (opleiding)? Please inform me about the admission procedure. Does it cost some money to apply? Please send me a brochure for more information. If it's not possible anymore to join for September this year, I hope you can inform me about the next possibility to apply.

Kind regards,  
Kalid Mirhuani

Vraag beantwoord over procedure toelating/ Kalid	
ja, in mail	27%
ja, via directe link	25%
ja, via bijgevoegde brochure/aanmeldformulier	10%
nee, niet op ingegaan	7%
verwezen naar faculteit/ ander aanspreekpunt	5%
nee, want opleiding niet in Engels/niet geschikt	8%
nee, voor meer info verwezen naar website/ander aanspreekpunt	18%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

Vraag beantwoord over kosten voor toelating/ Kalid	
ja, beantwoord in mail	23%
ja, via directe link of in toegestuurde brochure	3%
indirect, zoeken noodzakelijk	2%
alleen info over collegegeld verstrekt	5%
nee, niet op ingegaan	58%
nee, want opleiding niet in Engels/niet geschikt	8%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

Vraag beantwoord over brochure toezenden/ Kalid	
ja, brochure bijgevoegd bij mail	13%
ja, directe link naar brochure op website	10%
ja, aanbod brochure per post sturen	2%
voor brochures verwezen naar website	13%
nee, niet op ingegaan	52%
nee, want opleiding niet in Engels/niet geschikt	8%
brochure wordt toegezonden na toelating tot programma	2%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

**Vraag 2. (mbt taaleisen)**

Dear sir or madam,

I am an international student from Italy. I'm interested in studying ... (opleiding) at your university. Is the complete course in English? Before applying I would like to know what are the exact language requirements? I just finished secondary school with a good grade in English (7 average). Is that enough?

Thank you for your time. If you need any further information do not hesitate to contact me.

Kind regards,

Gilberto Sanfilippo

<b>Vraag beantwoord over taal opleiding/ Gilberto</b>	
ja, in mail	68%
ja, via directe link	5%
nee, niet op ingegaan	20%
nvt, bijv opleiding niet in Engels	7%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

<b>Vraag beantwoord over noodzaak taaltest/ Gilbert</b>	
ja, conform code	28%
uitzondering voor EU-studenten	20%
geen taaltest nodig	2%
afwijkende norm	5%
nee, niet op ingegaan	20%
nvt, opleiding niet in Engels	25%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

**Vraag 3. (mbt diploma/graad/kwaliteit)**

Dear sir,

My name is Adnain Rishad and I would like to join the ... (opleiding) program, in September 2011 or next year. I've read about the problems with diplomas with some universities. What degree will I get and how do you guarantee students good quality? Can I get a stamp or proof from the Dutch government that the diploma is valid?

Kind regards,

A. Rishad

<b>Vraag beantwoord over te verkrijgen graad/ Adnain</b>	
ja, de volledige naam vd te behalen graad wordt genoemd	12%
nee, niet op ingegaan	66%
ja, de graad (Ba/Ma) wordt genoemd	14%
opleiding niet geschikt/nvt	4%
ja, dmv directe link naar internetsite	2%
ja, maar certificaatstudie/diploma, geen graad	2%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

<b>Vraag beantwoord over garantie goede kwaliteit/ Adnain</b>	
ja, onder verwijzing naar accreditatie/NVAO	32%
nee, niet op ingegaan	30%
ja, onder verwijzing naar CROHO	12%
ja, onder verwijzing naar andere autoriteit	20%
ja, maar zonder verwijzing	4%
opleiding niet geschikt/nvt	2%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

<b>Vraag beantwoord over bewijs of stempel overheid garantie/ Adnain</b>	
ja, verwezen naar DUO	4%
ja, vermelden mogelijkheid	2%
doen ze zelf/staat al op diploma	6%
nee, niet op ingegaan	70%
niet mogelijk om aanvullende stempel te krijgen	8%
gewezen wordt op accreditatie door overheid/ CROHO	4%
opleiding niet geschikt/nvt	4%
nee, wel wordt gewezen op diplomasupplement	2%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

**Vraag 4. (mbt gedragscode)**

Dear Sir,

I am Noria Mansour and I live in Mascara, Algeria. I'd like to study in Holland, maybe ...(opleiding) this year or next year. On website about studying in Holland, I've read about some code of conduct for international students. Is there something I need to do? On the site it said something about important rules and procedures for international students. Please tell me what these important rules are, I cannot find it.

I am looking forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Noria Mansour

<b>Vraag beantwoord over of student iets moet doen voor code/ Noria</b>	
ja, student hoeft geen actie te ondernemen, code ziet op instellingen	7%
nee, niet op ingegaan	71%
medewerker kent de code niet	7%
nvt, opleiding niet geschikt	10%
alleen een element uit de code wordt genoemd, taaleis, accretatie etc	5%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

<b>Vraag beantwoord over meer informatie, vindplaats code/ Noria</b>	
ja, verwezen naar <a href="http://www.internationalstudy.nl">www.internationalstudy.nl</a>	2%
ja, verwezen naar link op eigen pagina over code	3%
nee, niet op ingegaan, medewerker snapt de vraag niet of leest niet goed	76%
ja, verwezen naar iets anders: IND/Nuffic	9%
nvt/opleiding niet geschikt	10%
<i>totaal reacties</i>	<i>100%</i>

## Colofon

Landelijke Commissie Gedragscode Hoger Onderwijs  
Postbus 260  
9700 AG Groningen

### *Contactgegevens secretariaat*

E info@internationalstudy.nl  
T 050 - 599 9975  
W www.internationalstudy.nl

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

november 2011

