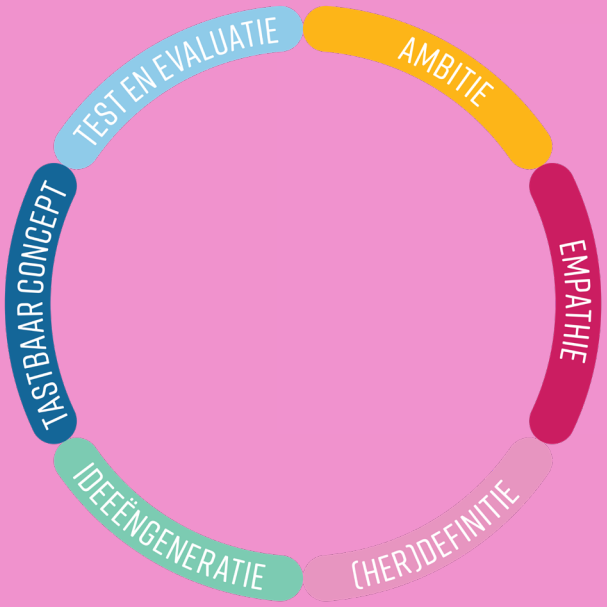
VERGROTEN BEKENDHEID EN TOEGANKELIJKER MAKEN VAN

SPECIFIEKE VOORZIENINGEN STUDENTEN



Programma Mens Centraal
Perspective Insights Design Academy
2287 v.1.0 | Rapportage | 12 november 2021

Programma Mens Centraal
in communicatie en dienstverlening
van de overheid

PERSPECTIVE.

INHOUD

Programma Mens Centraal

Achtergrond p. 3 – 7
Doelstellingen
Uitval
Aanpak
Deelnemers

Belangrijkste bevindingen p. 8 – 14
Barrières
Behoefteprofielen
Barrièrebrekers
Getest prototype
Uitkomsten
Vervolgstappen

Ambitie p. 15 – 20
Doelgroepen in dit traject
Soorten voorzieningen
Klantreis
Partijen die een rol spelen

Empathie & Herdefinitie p. 21 – 28
Happy en minder happy flow
Algemene inzichten
Houding ten opzichte van studeren
Bekendheid voorzieningen
Wijze van communiceren
Ervaren drempels

Behoefteprofielen p. 29 – 36
Overzicht
De Regelaar
De Ordenaar
De Afschermer
De Afwachter
De Ontvanger

Ideeëngeneratie p. 37 - 40
Geplot
Longlist

Tastbaar concept p. 41 - 49
Mentale drempels wegnemen
Uitwerking Acceptatie & Garantie
Tekstblok & folder
Posters
Banners
Hypotheses

Test & Evaluatie p. 50 - 62
Hypothese 1 t/m 8

PUBLIC DESIGN WIEL

ACHTERGROND

Programma Mens Centraal

Programma Mens Centraal Het programma Mens Centraal helpt de gehele overheid om communicatie en dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen in te richten. Digitaal waar het kan en met persoonlijk contact waar dat beter is. Altijd op basis van onderzoek onder de mensen om wie het gaat. We willen mensen centraal stellen in communicatie en dienstverlening van de overheid.

Aanpak Levensgebeurtenissen Bij levensgebeurtenissen als studeren, scheiden, verhuizen, voor jezelf beginnen, werkloosheid, pensionering en overlijden, moeten mensen veel regelen met de overheid. Dit contact verloopt nu niet altijd even soepel. Daarom richten we ons binnen de Aanpak Levensgebeurtenissen op betere communicatie en slimmere dienstverlening rondom levensgebeurtenissen. Ook zetten we ons in voor eenvoudigere wet- en regelgeving. We werken kortom aan initiatieven en oplossingen waarmee mensen écht geholpen zijn.

Levensgebeurtenis Ik wil gaan studeren Studenten die starten aan het MBO, HBO of WO moeten veel regelen. Een studie kiezen, je inschrijven en alle andere dingen die komen kijken bij een studentenleven. Zoals financiën, reizen en misschien op kamers gaan. Hoe kunnen we vanuit de overheid studenten zo goed mogelijk helpen in dit proces?

Werkgroep Specifieke voorzieningen De problemen die spelen bij aankomende studenten zijn divers en uiteenlopend. Daarom werken vier verschillende werkgroepen ieder aan een eigen uitdaging. Eén daarvan is ‘Vergroten bekendheid specifieke voorzieningen’. Aankomende studenten weten vaak niet waar ze allemaal gebruik van kunnen maken. Vooral als het gaat om specifieke groepen, zoals aankomende studenten met een mantelzorgtaak. Voor deze groepen creëren we overzicht en inzicht in voorzieningen. Zodat doelgroepen waar deze beschikbaar voor zijn er ook gebruik van kunnen maken. Daarbij is het van belang dat het proces van aanvraag laagdrempelig en soepel verloopt.

Rol Perspective Perspective is gevraagd om in nauwe samenwerking met de werkgroep ‘Vergroten bekendheid specifieke voorzieningen’ en de doelgroep te achterhalen tegen welke issues de doelgroep aanloopt en welke verschillende behoefteprofielen er te onderscheiden zijn. Perspective is tevens gevraagd om samen met belanghebbenden verschillende oplossingsrichtingen uit te werken en een daarvan in detail te toetsen. Dit traject is doorlopen aan de hand van het Public Design Wiel (zie pagina 6).

DOELSTELLINGEN

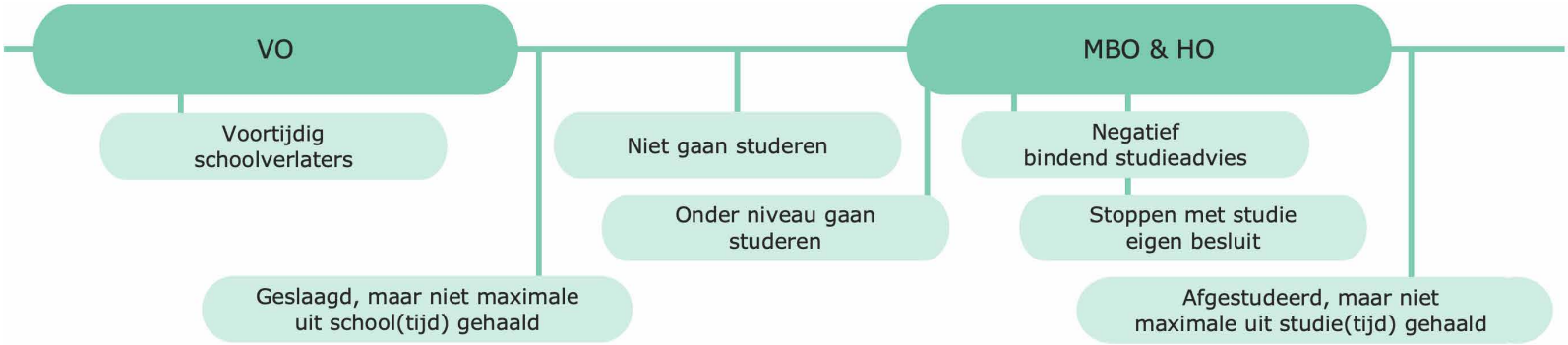
De doelstellingen van dit project waren gelijk aan die van de werkgroep Specifieke voorzieningen. De vijfde doelstelling is - op basis van opgedane inzichten - gedurende het project toegevoegd. De doelgroep bestaat uit jongeren in het VO eindexamenjaar die een chronische ziekte, fysieke beperking, psychische klachten, autisme (ASS), ADHD, ADD, dyslexie, dyscalculie of mantelzorgtaken hebben.

ZIE OOK AMBITIE: P-15-20

Bekend en vindbaar	1. De doelgroep weet dat er specifieke voorzieningen zijn.
Aangesproken voelen	2. De doelgroep weet dat ze aanspraak kunnen maken op deze voorzieningen. De doelgroep kan een goede afweging maken of men hier wel of geen gebruik van wil maken.
Geen mentale drempels	3. De doelgroep voelt geen enkele belemmering om een beroep te doen op deze voorzieningen.
Soepele aanvraag	4. De doelgroep kan deze voorzieningen eenvoudig aanvragen.
Vangnet	5. De doelgroep kan terugvallen op een vangnet als ze niet in aanmerking lijken te komen voor een specifieke voorziening.

UITVAL

Dat de urgentie groot is om de doelstellingen van de vorige pagina te behalen, maakt onderstaand schema duidelijk. Daarin is te zien dat veel talent namelijk ongebruikt blijft ten gevolge van voortijdig uitval. Sommige aankomende studenten uit de doelgroep maken minder makkelijk de stap van het voortgezet onderwijs naar een vervolgopleiding dan anderen. Dit komt volgens betrokkenen die we hebben gesproken door dat ze minder goed hebben kunnen presteren, zelf inschatten dat een vervolgstudie geen goed idee is of omdat anderen hen dit hebben geadviseerd.



Aankomende studenten uit de doelgroep vallen volgens betrokkenen ook vaker vroegtijdig uit tijdens de studietijd. Niet zelden is er sprake van een patroon van verschillende afgebroken studies. Ze blijken het dan om verschillende redenen niet te trekken. Vaak wordt er te laat aan de bel getrokken. Als men de studie wel afrondt, heeft men in veel gevallen niet optimaal kunnen presteren.

AANPAK

Programma Mens Centraal

Het traject is doorlopen aan de hand van het - door Perspective voor de Nederlandse overheid ontwikkelde - Public Design Wiel. In deze aanpak wordt in iteratieve stappen en in co-creatie met burgers en stakeholders gewerkt aan oplossingen die waarde toevoegen voor burgers én overheid.

Ambitie

- Kick-off sessie (2 uur) met het kernteam
- Afstemmen planning, teams en tijdsinvestering
- Delen van relevante informatie, etc.
- Vaststellen projectdoel, scope, doelgroep en deliverables

- Kadersessie (3 uur) met multidisciplinair team
- Probleem kaderen: scherp krijgen van de uitdaging
- Gezamenlijk afstemmen lange termijn doel en succesfactoren
- Opstellen hypotheses
- Input behoefteprofielen

Uitwerken eerste kaders en doel door Perspective

Maart - April

Empathie

- Gesprekken met werkgroep
- N=6 interviews met relevante stakeholders
- N=18 interviews met aankomende studenten
- Input voor profielen

Perspective werkt concept behoefteprofielen uit

(Her)definitie

- Definitiesessie (2 uur) met multidisciplinair team
- Delen behoefteprofielen
- Opstellen oplossings-kaders: gewenste ervaring en criteria

Uitwerken definitieve kaders door Perspective

April

Ideeëngeneratie

- Ideeënsessie (3 uur) met multidisciplinair team
- Genereren van ideeën
- Onderscheid quick wins vs meer omvangrijke ideeën
- Eerste oplossingsrichtingen

Perspective werkt concept oplossingsrichtingen uit

- Co-creatie sessies van 2u en interviews van 1 uur
- Met in totaal N=19 (aankomende) studenten
- Doorleven quick wins en oplossingsrichtingen
- Begrijpen, aanscherpen, verdiepen en aanvullen

Bundeling feedback per richting door Perspective

Mei

Tastbaar concept

- 2 werksessies (elk 3 uur) met multidisciplinair team en N=6 (aankomende) studenten
- Bespreken feedback co-creatie sessies
- Keuze voor de te implementeren quick wins + benodigde aanpassingen
- Keuze kansrijke oplossingsrichtingen (om uit te werken in prototypes), onderliggende ideeën en benodigde aanpassingen
- Vertaling ideeën naar concrete opzet prototypes en materialen
- Definitief maken experimentopzet

Perspective werkt prototypes uit en bereidt test voor

Juni - Augustus

Test & evaluatie

Test van prototypes onder:
- N=19 (aankomende) studenten, waarvan een deel met ondersteunings-vraag (met verschillende profielen), en een deel zonder (bewuste) ondersteuningsvraag
- N=6 ouders van studenten met een ondersteuningsvraag
- Doorleven oplossings-richtingen in zo realistisch mogelijke setting
- Begrijpen, aanscherpen, verdiepen en aanvullen
- Andere, aanvullende blik op de oplossingen

We maken tussentijds aanpassingen/iteraties op de prototypes

Uitwerking resultaten door Perspective

September - Oktober

- Werksessie (3 uur) met multidisciplinair team
- Terugkijken op het proces
- Bespreken inzichten test en keuze oplossingsrichting
- Bepalen vervolgstappen: welke aanpassingen nodig, planning uitrol oplossings-elementen, rollen en verantwoordelijkheden
- Borging deliverables

Opleveren helder advies over meest kansrijke oplossingsrichting en vervolg naar implementatie, uitgewerkte prototypes, behoefteprofielen (losstaand document) en rapportage door Perspective

November

Voor meer informatie over Perspective & het Public Design Wiel: https://perspective.amsterdam & https://www.communicatierijk.nl/documenten/publicaties/2020/07/17/handreiking-public-design

DEELNEMERS

Doelgroep We hebben in totaal met N=68 personen gesproken (zie kader). Dit gebeurde in gesprekken van circa een uur en in online sessies van een paar uur. Uit alle sub-doelgroepen (zie kader en pagina 17) hebben mensen meegedaan. Sommigen hadden meerdere beperkingen of bijzondere situaties.

- N=56 (aankomende) studenten uit de doelgroep in de leeftijd van 15 tot 25 jaar (zie kader)
- N=6 (aankomende) studenten zonder (bekende) ondersteuningsvraag
- N=6 ouders van (aankomende) studenten met een ondersteuningsvraag

Een deel van de (aankomende) studenten had meerdere kenmerken.

MBO	25	Fysieke beperking	7
HBO	17	Chronische ziekte	10
WO	26	Psychische klachten	16
		ASS	14
Aankomend	20	ADHD / ADD	18
Gestart	48	Dyslexie / Dyscalculie	8
		Mantelzorger	9
Man	30		
Vrouw	38	Zonder ondersteuningsvraag	6
		Ouders	6

Geconsulteerde experts & belanghebbenden
Cynthiaspreekt.nl
Gemeente Maastricht
JongPIT
MantelzorgNL
Scholengemeenschap De Breul
Summa College
Studentendecaan VU
Studiekeuze123
Studielink
Wageningen University & Research

Multidisciplinair team
DUO
ECIO
ECIO
ISO
JongPIT
MBO Raad
Ministerie OCW
VNG
VvSL

Kernteam
Programma Mens Centraal
ISO
Perspective

BELANGRIJKSTE BEVINDINGEN

BARRIERÈS

Op basis van gesprekken met de doelgroep is hieronder schematisch in kaart gebracht tegen welke **drempels** (aankomende) studenten aanlopen. Ze zijn onderverdeeld op de niveaus van de doelstellingen (zie pagina 4).

ZIE OOK EMPATHIE: P-21 -28

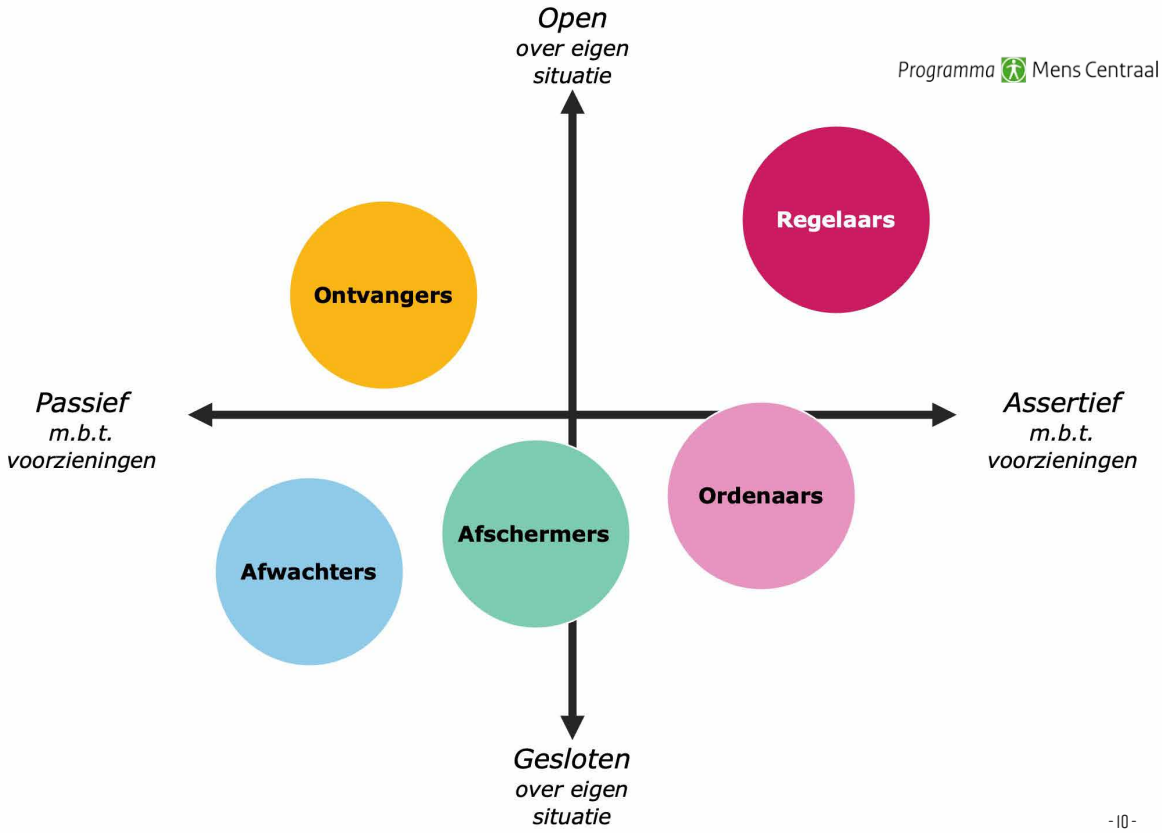
Bekend en vindbaar	1.1 Voorzieningen en regelingen zijn relatief **onbekend**.	1.2 Informatie is **slecht vindbaar** en vaak 'verstopt'.	
Aangesproken voelen	2.1 Focus ligt op **wat men niet kan** (onprettig).	2.2 Veel subdoelgroepen niet benoemd, **koepeltermen** spreken niet aan.	2.3 Men **herkent zich niet** in de beschrijving van doelgroep.
Geen mentale drempels	3.1.1 Voelt alsof gebruik maken van voorzieningen niet eerlijk is (**valsspelen**).	3.1.2 Niet geaccepteerd, uitzondering zijn, **anders zijn**.	3.2.1 Angst dat openheid over ondersteuningsvraag invloed heeft op **toelating**. 3.2.2 Angst dat **gevoelige informatie** 'op straat' komt te liggen / nadelen heeft.
Soepele aanvraag	4.1 Onduidelijk **welke stappen** men moet doorlopen om aanvraag te doen, niet weten waar te beginnen.	4.2 **Twijfel** over aanvraag: doe ik het goed? Hoe stel ik een mail op?	4.3 Niet weten waar terecht te kunnen met **vragen**.
Vangnet	5.1 **Verloren voelen** na afwijzen aanvraag, niet weten wat nu te doen en **wel hulp nodig hebben**.	5.2 Onterecht afgewezen worden of '**net buiten de boot vallen**', gevoel te worden **tegengewerkt**	

BEHOEFTEPROFIELEN

Op basis van de gesprekken in de Empathiefase zijn vijf behoefteprofielen onderscheiden. Deze profielen kunnen helpen bij het ontwikkelen van oplossingen en het inrichten van communicatie (waar vervolgens de gehele doelgroep van kan profiteren).

De profielen verschillen vooral in de mate waarin ze zelfstandig en proactief op zoek gaan naar specifieke voorzieningen en de mate waarin ze open zijn over hun beperking of situatie.

ZIE OOK PROFIELEN: P-29-36



BARRIERE BREKERS

Programma Mens Centraal

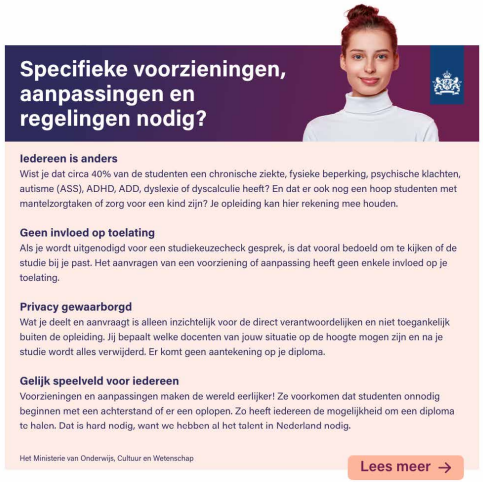
Hieronder is schematisch in kaart gebracht waarmee barrières worden weggenomen. Voor elk onderdeel zijn in co-creatie sessies met de doelgroep oplossingsrichtingen uitgewerkt. Er is voor gekozen om oplossingen uit te werken die zich richten op barrières op niveau; mentale drempels.

ZIE OOK IDEËNGENERATIE: P-37-40

Bekend en vindbaar	1.1 **Bekend:** Er zijn specifieke oplossingen (voorzieningen, aanpassingen en regelingen)		1.2 **Vindbaar:** Je kunt ze hier vinden: onbelemmerdstuderen.nl	
Aangesproken voelen	2.1 **Vanuit behoefte / Oplossing:** Heb je dit nodig? Zou dit je helpen?	2.2 **Vanuit het probleem:** Heb je hier last van? Kom je dit tegen?	2.3 **Vanuit kenmerken:** Heb je deze beperking? Zit je in deze situatie?	
Geen mentale drempels	3.1.1 **Acceptatie:** Gelijk speelveld voor iedereen.	3.1.2 **Acceptatie:** 'Iedereen is anders'.	3.2.1 **Garantie:** Geen invloed op toelating.	3.2.2 **Garantie:** Privacy is gewaarborgd.
Soepele aanvraag	4.1 **Overzicht:** Deze stappen moet je doorlopen.	4.2 **Voorbeelden**: Hier heb je voorbeelden.	4.3 **Hulp**: Hier kan je hulp vinden.	
Vangnet	5.1 **Aanvraag afgewezen:** Zij kunnen je helpen.		5.2 **Speciale situaties:** Behoefte aan andere voorziening: Zij kunnen je helpen.	

GETEST PROTOTYPE

Het prototype bestond uit banners, posters en informatieblokken. In de tekst werd gerefereerd aan de vier mentale drempels (zie vorige pagina). Daarnaast werd middels een button of QR-code doorverwezen naar de sites MBO-toegankelijk en/of HO-toegankelijk. De gebruikte kleuren komen ook overee



ZIE OOK TASTBAAR CONCEPT: P-41-49

De prototypen zijn op basis van de interviews lopende het onderzoek verder aangescherpt. Let op: De prototypen zijn niet bedoeld om direct in te zetten als communicatiemateriaal. Ze zijn zo realistisch mogelijk uitgewerkt om de hypotheses te kunnen testen.

UITKOMSTEN

Onze bevindingen
De prototypes zijn zeer goed ontvangen door de doelgroep en hun ouders. De boodschap en het taalgebruik spreken aan en raken de juiste snaar. Door de herhaling op verschillende momenten, van uiteenlopende afzenders en diverse kanalen (OCW folder, Studielink, DUO, MBO en HO) wordt de boodschap versterkt. Het wordt voor de doelgroep duidelijk dat al deze partijen het onderwerp serieus nemen. Het materiaal brengt vooral een gevoel van erkenning en opluchting teweeg. De call-to-action werkt goed.

Quotes van de doelgroep
"Echt heel fijn om dat te horen."
"Als ik dit had geweten, dan had ik het eerder durven vertellen."
"Eens! Het is geen equality, het is equity. En dat is nog veel belangrijker."
"Fijn om te horen dat iedereen gezien wordt."
"Dit raakt mij echt."
"Ik word hier echt blij van, ken ik nog niet zo. Heel fijn!"
"Als je weet dat je anders mag zijn van de overheid, dan vind ik dat heel fijn om te horen."
"Laagdrempelig, ook als je maar iets kleins hebt waarover je denkt 'dat is niet zo erg'."

ZIE OOK TASTBAAR CONCEPT: P-41-49

Aanbevelingen voor de partijen die het in de praktijk gaan brengen:
1. Inspelen op de mentale drempels rondom acceptatie & garanties werkt zeer goed
2. Het op consistente, steeds dezelfde wijze aanbieden (vormgeving, tekst, benoemen kenmerken, doorverwijzing) zorgt voor herkenning
3. Het herhaaldelijk aanbieden (momenten, afzenders, kanalen) zorgt er voor dat het opvalt en draagt bij aan normalisatie van het onderwerp
4. Luchtig taalgebruik, maar niet te hip, zoals in de teksten gebruikt, spreekt de doelgroep, andere studenten én ouders aan
5. Altijd doorverwijzen naar MBO-/HO-toegankelijk zorgt voor eenduidigheid
6. Gebruik maken van buttons / QR-codes i.p.v. een website-adres maakt een bezoek aan de websites makkelijker en waarschijnlijker
7. Gebruik 'doe de (zelf)test' of 'weten wat mogelijk is' als trigger (en niet: 'lees meer')

EN NU... VERVOLGSTAPPEN

Mentale drempels wegnemen in de praktijk
Het hier beschreven traject wordt pas waardevol als de bevindingen ook in de praktijk gebracht worden. De werkgroep heeft hier de volgende ambities en voornemens over uitgesproken:

1. De **leerlingen** die dit jaar examen doen en/of in 2022 gaan studeren, zouden al iets moeten merken van hetgeen is geleerd.
2. De **Mens Centraal** werkgroep 'Vergroten bekendheid specifieke voorzieningen' zorgt voor verspreiding van dit rapport, stimuleert de betrokken partijen tot invoering in de praktijk en bewaakt of aanbevelingen en conclusies juist worden geïnterpreteerd en uitgevoerd.
3. De beleidsdirecties van het ministerie van **OCW** zou het voortouw moeten nemen om er voor te zorgen dat niet alleen zijzelf, maar ook alle betrokken (semi)overheidsinstanties (o.a. DUO, gemeenten, Studielink, Studiekeuze123, Qompas, YouChooz) op de geteste wijze gaan communiceren over het onderwerp.
4. De **MBO Raad** neemt het voortouw om er voor te zorgen dat niet alleen zijzelf, maar ook alle MBO's en hun studieadviseurs op de geteste wijze gaan communiceren over het onderwerp.
5. Het **ECIO** neemt het voortouw om er voor te zorgen dat niet alleen zijzelf, maar ook alle Hogescholen en Universiteiten en hun studieadviseurs op de geteste wijze gaan communiceren over het onderwerp. Hetzelfde geldt voor alle belangenorganisaties (o.a. IEDER(IN), JongPIT, NJR, ISO, LSVB, JOB MBO en LAKS).

Overige barrières wegnemen
Daarnaast is afgesproken dat ook voortvarend aan de andere barrières (zie pagina 9) wordt gewerkt. Hieronder vallen:

1. Het vergroten van **bekendheid** (vooral door het meer in de etalage zetten van oplossingen en goed doorverwijzen).
2. Ervoor zorgen dat iedereen zich **aangesproken voelt** (door consequent benoemen van alle groepen en communiceren vanuit oplossingen).
3. Het zorgen voor het soepeler laten verlopen van het **aanvraagproces** (door geven van overzicht, aandragen van voorbeelden en hulp bieden).
4. Het zorgen voor een **vangnet** voor hen die buiten de boot dreigen te vallen (door bieden van maatwerk en support in bezwaar aantekenen).

AMBITIE

Het eerste deel van het Public Design Wiel (‘de juiste uitdaging vinden’) begint met de ambitiefase: het kaderen van de uitdaging. Om scherp te krijgen wat de uitdaging in dit traject was, zijn de context van de student en de beschikbare voorzieningen en betrokken partijen in kaart gebracht.

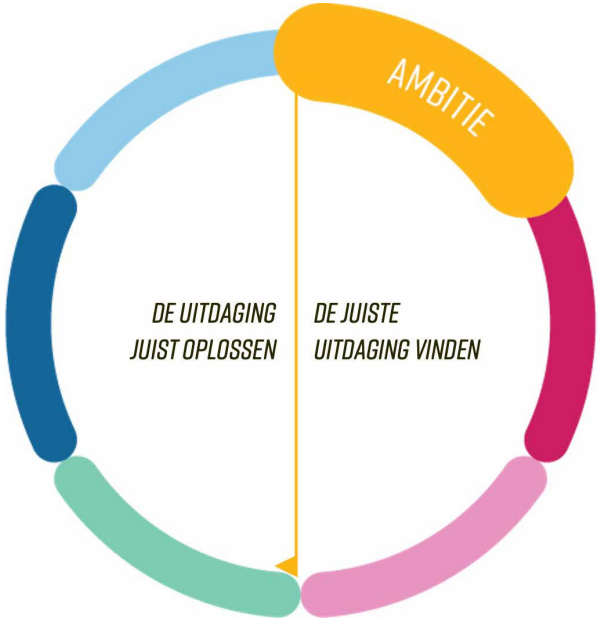
AMBITIE

Kadersessie
De eerste fase van het project bestond uit een sessie met een multidisciplinair team waarin we de uitdaging scherp moesten krijgen.

Tijdens de sessie:

- Is het probleem gekaderd en zijn uitdagingen aangescherpt
- Is er afstemming geweest over het lange termijn doel en succesfactoren.
- Zijn hypotheses opgesteld en betrokken partijen in kaart gebracht
- Is input opgehaald voor het opstellen van behoefte profielen.

Desk research (Perspective)
Deze informatie is aangevuld met desk research, waarmee in kaart werd gebracht welke voorzieningen er zijn, hoe groot de doelgroep is, welke stakeholders een rol spelen, wat de klantreis is van aankomende studenten en via welke partijen/kanalen de (aankomende) student informatie krijgt.



DOELGROEPEN IN DIT TRAJECT

Programma Mens Centraal

In dit traject richten we ons op de groepen zoals beschreven hier onder.

Fysieke beperking	Chronische ziekte	Psychische klachten	ASS (autisme)	ADHD	Dyslexie Dyscalculie	Mantelzorg taken
Circa 3%	Circa 13%	Circa 10%	1%-2%	3-5%	10-14% (DL) 2-3% (DC)	3%
Waaronder: • Motorische beperking (lopen, bewegen, gebruik van armen) • Rug, hernia • Verlammings-verschijnselen • Rolstoelgebonden • RSI • Hernia • Hartafwijking (stabiel) • TOS, stotteren, afasie • Blind, slechtziend • Doof, slechthorend	Waaronder: • Astma • Zware eczeem • RSI • Epilepsie • Zware migraine • Maag- en buikklachten (o.a. ziekte van Crohn) • Kanker • Chronisch hartfalen	Waaronder: • Angststoornis • Stemmingsstoornis • Depressies • Psychoses • Schizofrenie • Bipolaire stoornis • Eetstoornis • Dwangneurose • Burn-out • Anorexia	Problemen bij sociale communicatie en interactie; beperkte en repetitieve gedragspatronen, interesses of activiteiten; en over– of ondergevoeligheid voor zintuiglijke prikkels.	ADHD: Aandachts-problemen, hyperactiviteit en impulsiviteit, waarbij de symptomen het dagelijks leven beïnvloeden en vóór het zevende levensjaar zijn begonnen. ADD: Een subtype, waarbij hyperactiviteit en impulsiviteit ontbreken, en die vooral wordt gekenmerkt door concentratieproblemen en problemen bij prikkelverwerking.	DL: Een hardnekkig probleem in het aanleren van accuraat en vlot lezen en/of spellen op woordniveau. DC: Hardnekkige problemen met het leren en het vlot en accuraat oproepen en toepassen van reken-wiskundekennis niet het gevolg van omgevingsfactoren en/of een lichamelijke, neurologische of algemene verstandelijke beperking.	Besteedt > 4 uur per week aan (zorg)taken thuis i.v.m. ouder die: • een chronische aandoening (fysieke functiebeperking, ziekte, psychische klachten) heeft • of verslaafd is. *n.b. 19% van de scholieren heeft een zorgsituatie thuis (langdurig ziek of verslaafd gezinslid)*

Bronnen: Verweij-Jonker instituut, NVO, VBS, Volksgezondheidenzorg.info, RID en Sociaal Cultureel Planbureau.

SOORTEN VOORZIENINGEN

We kunnen grofweg vijf soorten voorzieningen (i.e. regelingen, mogelijkheden en aanpassingen) onderscheiden. Deze worden verstrekt door WO/HBO/MBO instellingen, DUO, UWV en gemeenten.

Financieel
Aanvullende beurs
Studietoelage
Eenoudertoeslag
Langer studiebeurs

Toegankelijkheid & vervoer
Liften, hellingbaan, toiletten
Vergoeding aangepast vervoer
Gehandicaptenkaart of -parkeerplek

Tijd & aanwezigheid
Extra tijd toetsen
Aangepaste planning
Versoepeling aanwezigheidsplicht
Regeling bindend studieadvies
Extra tijd studie

Begeleiding & training
Zorg binnen school
Zorg buiten school
Cursus time management
Faalangst of examenvrees
Presentatietraining

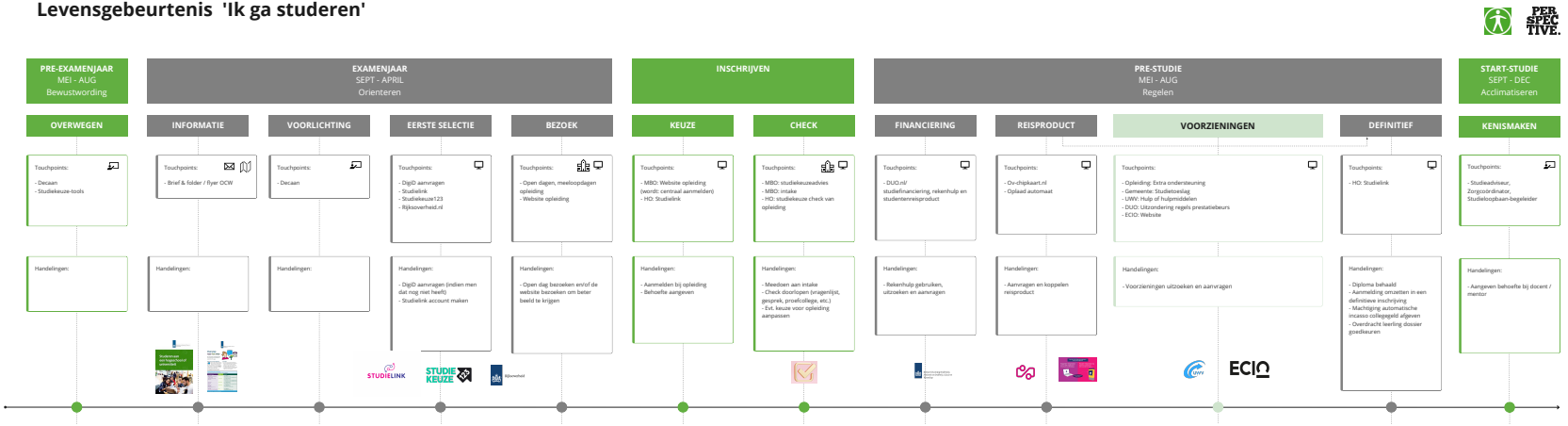
Hulpmiddelen & aanbod
Prikkelarme studieruimte
Aangepast studiemateriaal
Laptop
Spraak- en voorleesservice

KLANTREIS

Programma Mens Centraal

Hieronder is in grote lijnen het traject weergegeven dat aankomende studenten doorlopen. Deze klantreis is gebaseerd op informatie vanuit het kernteam en desk research.

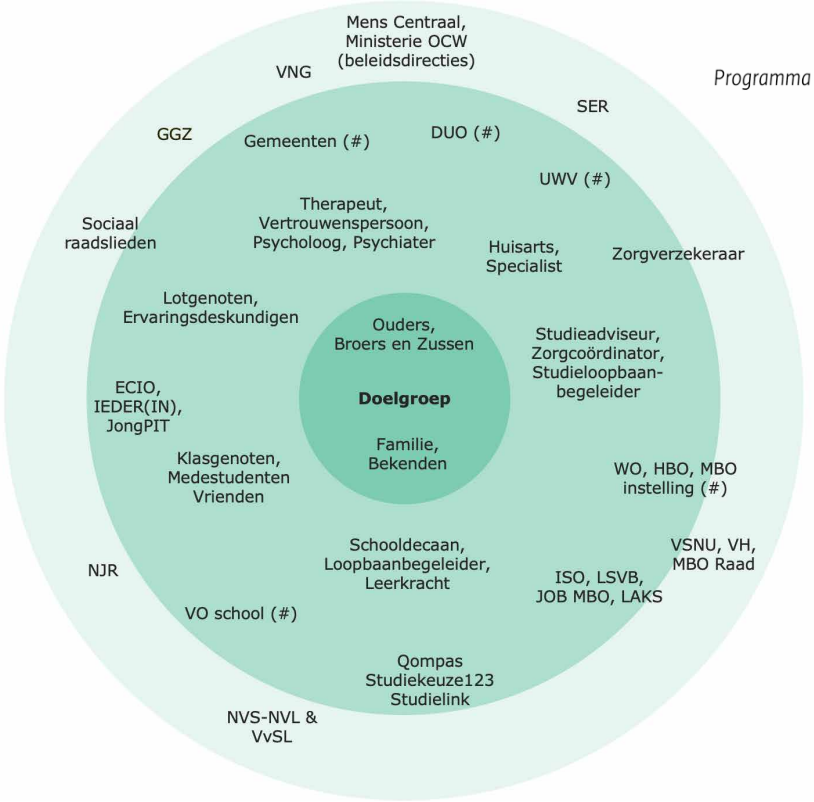
Levensgebeurtenis 'Ik ga studeren'



PARTIJEN DIE EEN ROL SPELEN

Organisaties en personen
Directe omgeving
Leeftijdsgenoten
Zorg- en hulpverleners
VO school (#)
Studiekeuze
MBO en HO (#)
Belangenorganisaties
Jongeren- en Studentenorganisaties
(Semi-) Overheid (#)

(#) hebben voorziening, regeling, aanpassing



Programma Mens Centraal

EMPHATIE & (HER)DEFINITIE

In de Empathiefase zorgen we dat we de belevingswereld van de doelgroep goed begrijpen. Wat zijn hun ervaringen, ervaren drempels en behoeften.

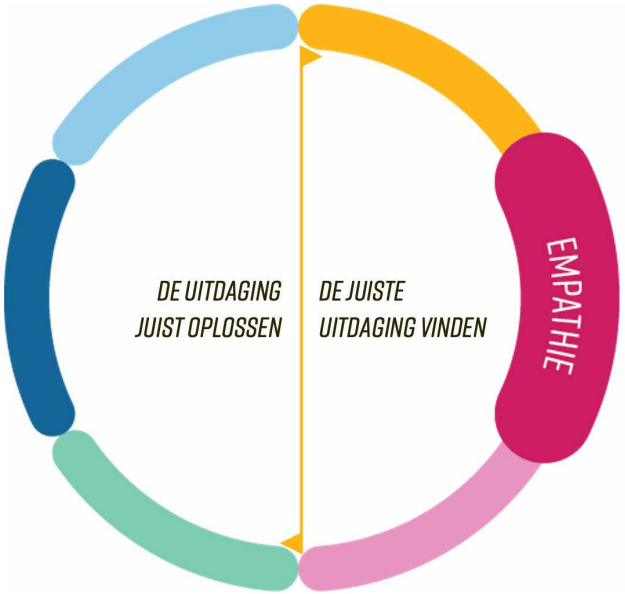
In de (her)Definitiefase wordt op basis van de inzichten uit de Empathiefase opnieuw naar de uitdaging gekeken en worden doel en aanpak waar nodig aangescherpt.

EMPATHIE & (HER)DEFINITIE

Gesprekken met studenten
Door N=18 gesprekken met (aankomende) studenten met een ondersteuningsvraag blijkt hoe zij verschillende stappen ervaren, wat er nu niet optimaal verloopt en waar ze mee geholpen zijn. Deze gesprekken hebben de basis gelegd voor de behoefteprofielen (zie volgende hoofdstuk).

Gesprekken met experts
Daarnaast hebben we gesproken met N=6 belanghebbenden/experts.
Met hen is gesproken over welk uitdagingen zij voor de doelgroep zien in hun werkveld en welke kennis zij hebben over de (aankomende) studenten waar ze mee in aanraking komen.

Herdefinitiesessie
In de (her)definitiesessie hebben we met het team een selectie gemaakt van uitdagingen en behoeften van de (aankomende) student waar we met dit project een oplossing voor willen bieden. Ook hebben we met het team in kaart gebracht binnen welke kaders de oplossing zich kan en moet bevinden.



HAPPY FLOW EN MINDER HAPPY FLOW

Programma Mens Centraal

1. Bekend en vindbaar		2. Aangesproken voelen		3. Mentale drempels		4. Soepele aanvraag		5. Vangnet
Weten dat er voorzieningen zijn	Ja	Weten dat zij er aanspraak op kunnen maken	Ja	Maken afweging en staan open voor aanspraak maken	Ja	Vragen de voorziening aan	Ja	Voorziening wordt toegewezen
Nee		Nee		Nee		Nee		Nee
• Is ze niet goed verteld op het VO • Hebben het niet (goed) gelezen in folder/flyer/ Studielink/mail/etc. • Voorzieningen worden niet vermeld op site instelling, moet contact opnemen • Wordt alleen gesproken over beperkingen en niet over de voorzieningen		• Doelgroep wordt niet of onduidelijk beschreven • Herkennen zich niet in de beschrijving van de doelgroep • De doelgroep wordt steeds anders beschreven • Denken dat ze een niet ernstig genoeg geval zijn • Erkennen voor zichzelf niet dat zij tot de doelroep behoren		• Willen het zelf doen, op eigen kracht. Willen wennen aan leven zonder voorzieningen • Hebben slechte ervaringen op VO. Bang voor negatieve reacties: je speelt vals • Willen geen label krijgen. Willen geen uitzondering meer zijn • Zijn bang om niet toegelaten te worden • Zijn bezorgd om hun privacy		• Weten niet hoe ze het moeten regelen • Zien er erg tegenop om het te regelen (overweldigd) • Blijven twijfelen of ze er voor in aanmerking komen Misschien later: • Pas als ze het nodig hebben (nu nog goede cijfers) • Pas bij zekerheid toelating (dag 1 nieuwe opleiding)		• Worden tegengewerkt • Wordt niets gedaan met hun hulpvraag • Maken procedurele fout • Hebben niet de ‘juiste papieren’ • Volgens commissie geen recht op

ALGEMENE INZICHTEN

Op basis van uitvoerige gesprekken met (aankomende) studenten hebben we veel inzichten opgedaan hoe zij tegen studeren, voorzieningen en communicatie aankijken. Verder hebben we veel informatie achterhaald over hoe ze in het leven staan, hoe hun netwerk in elkaar zit en wat hun grootste ergernissen en behoeften zijn als het gaat om specifieke voorzieningen. De inzichten die voor iedereen gelden zijn hieronder samengevat:

Houding t.o.v. studeren	Bekendheid voorzieningen	Wijze van communiceren	Ervaren drempels
• Willen een nieuw begin, een **frisse start**, het oude achter zich laten	• Willen vanaf het examenjaar t/m eerste semester meer lijn in **voorlichting**	• Voelen zich vaak **niet aangesproken** (verkeerde termen, helemaal niet genoemd)	• Mentale drempels rondom **acceptatie**: niet als anders gezien willen worden
• Willen **zich bewijzen**, zelfstandig zijn, stap naar volwassenheid maken	• Zouden beter begeleid willen worden van VO naar MBO/HO (warme **overdracht**)	• Teksten vaak **ingewikkeld** en soms ook streng (werpen juist drempels op)	• Mentale drempels rondom **garantie**: twijfels over effect toelating/privacy. Zekere voor onzekere nemen: stil houden
• Willen graag **iets meer lucht** en minder druk ervaren (vandaar voorziening)	• Meeste voorzieningen zijn **onbekend**, komen niet verder dan extra (tentamen)tijd	• Willen **niet gepusht** worden, geen onnodige tijdsdruk opgelegd krijgen	• Aanvragen: **geen overzicht** van stappen, **onzekerheid** of men het wel goed doet
• Zouden graag zien dat studenten en docenten **verder kijken** dan hun **beperking**	• Kunnen bij instellingen maar **weinig informatie** vinden (eerst afspraak maken)	• Willen liever dat er over **oplossingen** wordt gesproken dan over **beperkingen**	• Vangnet: voorbeelden van hoe men (onterecht) is **afgewezen** of is '**tegengewerkt**'
Zie pagina 25	*Zie pagina 26*	*Zie pagina 27*	*Zie pagina 28*

Dit zijn inzichten die gelden over behoefteprofielen heen.
Voor meer behoefteprofiel-specifieke bevindingen verwijzen we naar het volgende hoofdstuk.

HOUDING TEN OPZICHTE VAN STUDEREN

Netwerk klein
Tijdens het voortgezet onderwijs heeft de doelgroep vooral veel gehad aan ouders. Zij hebben vaak aan de bel getrokken en gezorgd voor diagnoses en begeleiding. Ook nu men de stap naar het MBO of HO maakt spelen ze nog een grote rol. Sommige ouders zijn niet in staat om deze rol volledig op zich te nemen. In dat geval is er vaak een decaan of iemand uit de naaste omgeving (soms coach genoemd) die met raad en vooral daad bijstaat. Veel jongeren hebben daarnaast één beste vriendin (meisjes) of een vriendengroep (jongens) waarmee men spreekt.

Frisse start maken
Aankomende studenten uit de doelgroep kijken nu uit naar de volgende stap maar vinden het ook spannend; het is een grote verandering. Opvallend vaak noemt men dat ze een frisse start willen maken; een nieuw begin. Ze willen minder afhankelijk zijn (van voorzieningen en hulp) en willen bewijzen dat ze zelfstandig verder kunnen. *"Als ik het nu al aangeef, lijkt het misschien alsof ik er misbruik van wil maken. Beter wachten tot ik ergens tegenaanloop."*

Willen iets meer lucht
Gebruik maken van voorzieningen doet men vooral voor het ervaren van minder druk en meer rust. Alleen al weten dat er voorzieningen zijn, kan dit effect ook teweegbrengen.

Afronden studie al heel wat
Ze dromen van het behalen van een diploma; dat wordt voor een deel al lastig genoeg. Als men de studie kan afronden, zijn velen naar eigen zeggen al blij. Een bijbaan vinden, een sociaal studentenleven of werken aan je cv door het uitvoeren van bestuursactiviteiten zijn vaak zaken waar men geen tijd, energie of mogelijkheid toe heeft.

Online onderwijs pakt verschillend uit
Thuis online onderwijs krijgen beïnvloedt het leven en schooltijd/eerste studiejaar volgens sommigen meer dan hun beperking/situatie. Ze missen het sociale aspect en de interactie met medestudenten.

Online onderwijs is voor een deel een zegen; minder vermoeiend, minder reistijd, beter kunnen focussen, beter zelf tijd indelen. Vooral studenten met bijvoorbeeld ASS of een chronische ziekte vinden dit eigenlijk best wel prettig. *"Ik ben nu een stuk flexibeler in het volgen van lessen en colleges. Kan ze nu bekijken wanneer ik daar energie voor heb."*

Online onderwijs is voor anderen juist desastreus; niet kunnen concentreren, minder controle, minder gestimuleerd worden, informatie komt niet binnen. Hieronder bevinden zich meer studenten met psychische problemen, veel zorgtaken thuis of ADHD. *"Ik kwam in een nog groter isolement." en "Ze hebben geen idee of ik wat doe; niet dus."*

BEKENDHEID VOORZIENINGEN

Niet op gewezen
Op de meeste scholen wordt de doelgroep niet gewezen op de specifieke voorzieningen in het MBO of HO. Als dit al gebeurt komt dit door een gedreven decaan of begeleider. Men had al graag op het voortgezet onderwijs gehoord wat er allemaal mogelijk is bij de vervolgopleiding.

Overgang naar MBO/HO kan beter
Velen geven aan dat men het fijn had gevonden als men op de middelbare school beter was begeleid naar de vervolgopleiding. Dit geldt vooral voor diegenen die naar het HO gaan. Nu hebben enkelen het gevoel dat ze aan hun lot zijn overgelaten en alles opnieuw moesten uitzoeken, aanvragen en bewijzen.

Kennen weinig voorzieningen
Men weet over het algemeen zeer weinig over specifieke voorzieningen van MBO of HO onderwijsinstellingen. Voorzieningen van DUO, UWV en gemeente zijn al helemaal onbekend. Men kan zelf niet goed bedenken welke mogelijke voorzieningen er zijn buiten meer tijd bij tentamens. Dit maakt dat men ook niet op zoek gaat naar mogelijkheden.
"Voorzieningen… geen idee, dat je extra tijd krijgt bij toetsen ofzo? Dat ken ik van mensen met dyslexie."

Summiere informatie
Als men al op zoek gaat vindt men vaak maar weinig informatie over voorzieningen bij MBO of HO onderwijsinstellingen. Vaak wordt er gevraagd om een afspraak te maken voor een gesprek, meer niet.

Verschillen tussen opleidingen
Een deel van de instellingen is erg uitgebreid in het benoemen van beperkingen: Heb je een motorische of zintuiglijke handicap, psychische belemmering, dyslexie, dyscalculie, autisme, AD(H)D, chronische ziekte of andere functiebeperking?

Anderen zijn weer uiterst summier: We hebben voorzieningen voor studenten met een functiebeperking. *"Beperking, daar herken ik me helemaal niet in. Dat klinkt wel heel zwaar." en "Ik voel me geen 'student met een ondersteuningsvraag', dan lees ik niet verder meer."*

WIJZE VAN COMMUNICEREN

Voelt zich niet snel aangesproken
Als de eigen situatie niet wordt benoemd of niet wordt herkend, dan haakt men al snel af. Vooral diegenen met psychische aandoeningen en mantelzorgers voelen zich niet snel aangesproken, áls hun situatie er al bij staat. Dyslexie wordt juist vaak benoemd.

Indruk: strenge voorwaarden
De wijze waarop beperkingen zijn beschreven maakt dat men al snel denkt dat men een niet ernstig genoeg geval is. De houding is al snel: 'dat zal wel niet voor mij bedoeld zijn' of 'dat is zeker alleen voor heel ernstige gevallen' en 'dit is wel heel heftig'. Soms schrikt men terug van de strenge, officiële wijze waarop functiebeperkingen zijn beschreven.

Wat ook niet helpt is als er wordt gesproken over strenge voorwaarden. Ook het feit dat men naar iemand 'hoog in de organisatie' moet voor een gesprek en het feit dat er een commissie zich moet buigen over de case, maakt dat men terughoudend wordt.

"Ik heb een brief van het ziekenhuis met de 'aanname' dat ik dyscalculie heb. Maar dat is volgens de examencommissie niet genoeg. Ik moet een officiële verklaring hebben. Als je dyslexie hebt krijg je die gratis, maar voor dyscalculie kost het 1500 euro. Dat vertik ik echt."

Lange ingewikkelde teksten
Teksten zijn al snel lang en taalgebruik ingewikkeld. Alleen het woord functiebeperking zorgt al voor vraagtekens. Hetzelfde geldt voor 'specifieke voorzieningen' en 'ondersteuningsvraag'. Ook worden voor kenmerken zeer veel verschillende termen door elkaar heen gebruikt. Dit werkt ook verwarrend. *"Je moet echt zoeken. Wat je vindt, is vaak alweer achterhaald. Ik wil gewoon praktische info: waar, en bij wie moet ik zijn."*

Vooral oplossingen benoemen
In veel communicatie worden vooral de beperkingen benoemd (en niet waar men last van heeft of tegenaan loopt). Voorzieningen (en hoe ze kunnen helpen) worden nauwelijks beschreven. Op MBO-toegankelijk is de driedeling beperking, probleem, oplossing wel gemaakt en die spreekt aan. *"Je moet niet ontkennen dat er dingen zijn die ik gewoon niet kan, maar ik hoor liever wat er allemaal mogelijk is."*

ERVAREN DREMPELS

Anders zijn
Hoewel dit verschilt per ondersteuningsvraag en persoonlijkheid, willen de aankomende studenten over het algemeen vooral niet de eenling zijn of als 'anders' gezien worden. Er is behoefte aan normalisatie van het onderwerp. Om erbij te horen zonder iets geheim te hoeven houden. Er is angst voor buitensluiting of raar aangekeken / als valsspeler gezien worden omdat men gebruik mag maken van specifieke voorzieningen. Aan de andere kant van deze medaille speelt de angst dat men gezien wordt door de opleiding als aansteller of iemand die misbruik maakt van regelingen als de ondersteuningsvraag niet 'erg genoeg' is: *"Dan denken ze vast: die dekt zich alvast in."*

Aanvraagproces lastig
Het aanvraagproces is vaak ondoorzichtig. Dit verschilt per instelling en voorziening. Zelden wordt aangegeven hoe het proces eruit ziet, welke stappen men moet doorlopen en hoe lang het gaat duren. Dit zorgt voor onzekerheid en het kan een grote drempel zijn om überhaupt te beginnen. *"Dan denk ik al snel: laat dan maar zitten, doe ik later wel."*

Daarnaast voelt de doelgroep een grote druk om de aanvraag in één keer goed te doen: wat gebeurt er immers als ze het fout doen? Krijgen ze dan nog een kans? Men heeft behoefte aan duidelijke kaders en voorbeelden. Ook is het fijn als er iemand is waar men vragen aan kan stellen. Zeker vóór het eerste jaar, voelt de SLB of studieadviseur als een grote drempel: nog niet mee bekend, voelt ver weg.

Onzekerheden rondom toelating en privacy
Onder een relatief grote groep (aankomende) studenten leven er sluimerende angsten rondom het effect van open zijn over de ondersteuningsvraag:

- Men is soms bang niet te worden toegelaten tot de opleiding, en wacht dan liever af tot de plek 'zeker' is, voor aan te geven dat er een ondersteuningsvraag speelt. Soms zijn het de ouders die dit stimuleren: 'houd het toch nog maar even voor je, je weet nooit'.
- Ook zijn er privacy overwegingen die spelen bij de doelgroep: komt er een aantekening op het diploma? Is iedere leerkracht (of medeleerling) straks op de hoogte? Sommigen worden hierin gesterkt door negatieve ervaringen op de middelbare school.

Effect van beide zorgen is het zekere voor het onzekere nemen, en het dus stil houden. Sommigen denken/verwachten/hopen wel dat de wet hen hierin beschermt, maar concrete informatie is vaak slecht te vinden en de crux is dat men het niet kan navragen zonder de ondersteuningsvraag te 'verraden' in het proces.

Vangnet
Als men de aanvraag heeft gedaan, heeft men vervolgens soms het gevoel te worden tegengewerkt. Men voldoet bijvoorbeeld nét niet aan de strenge eisen, en er wordt niet met hen meegedacht om dingen wel mogelijk te maken. De doelgroep loopt hierin soms tegen een muur op. En weet na de (onterechte) afwijzing niet goed hoe nu verder, terwijl de ondersteuningsvraag niet is veranderd.

BEHOEFTEPROFIELEN

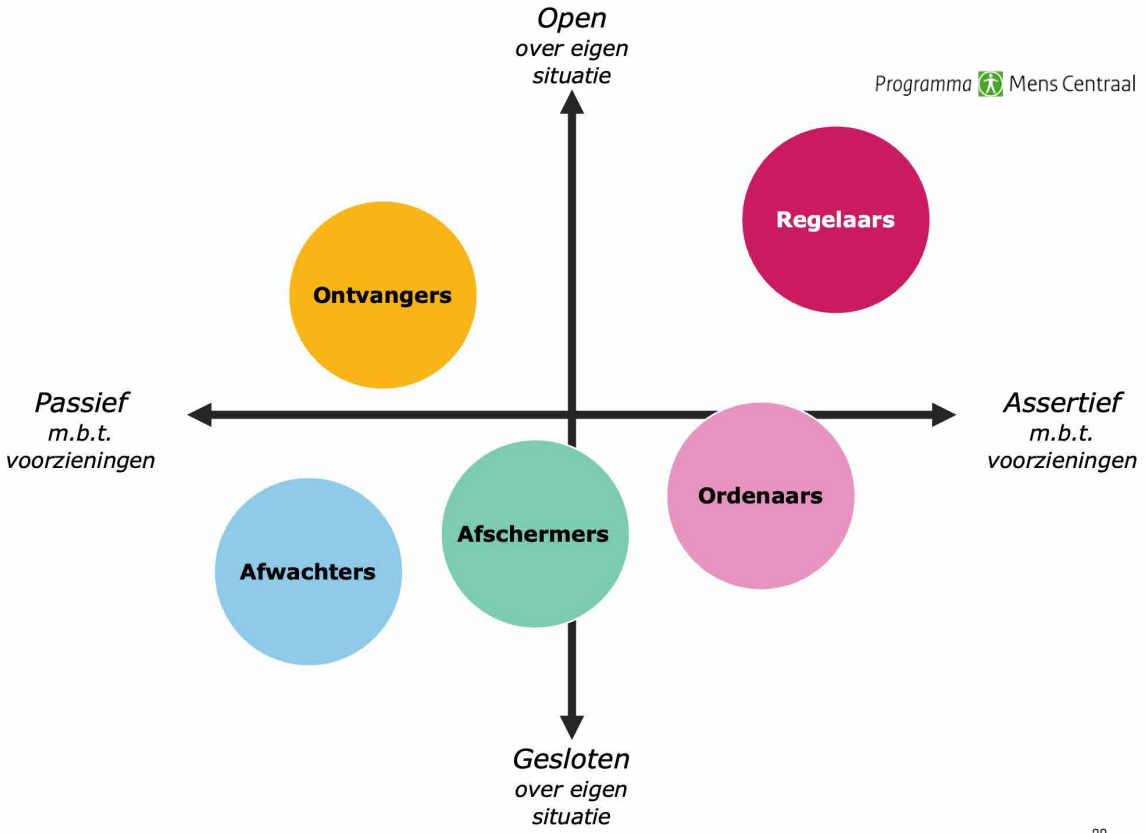
Op basis van de gesprekken in de Empathiefase zijn vijf behoefteprofielen onderscheiden.

BEHOEFTEPROFIELEN

Op basis van de gesprekken in de Empathiefase zijn vijf behoefteprofielen onderscheiden. Deze profielen kunnen helpen bij het ontwikkelen van oplossingen (waar vervolgens de gehele doelgroep van kan profiteren).

De profielen verschillen vooral in de mate waarin ze zelfstandig en proactief op zoek gaan naar specifieke voorzieningen en de mate waarin ze open zijn over hun beperking of situatie.

De oplossingen die zich richten op het wegnemen van mentale drempels – zoals in dit traject is gebeurd – zijn vooral voor Afwachters en Afschermers van belang.



	Regelaar	Ordenaar	Afschermer	Afwachter	Ontvanger
Assertiviteit	Proactief Zelfstandig	Willen zelf uitzoeken Loop snel vast		Trek niet snel aan de bel Terughoudend	Weinig initiatief Niet zo zelfredzaam
Openheid	Vertel wat nodig is; wil regie houden		Weeg af of en wat ik deel; is vaak niet zinvol		Iedereen mag het weten; zo geen misverstanden
Karakter	Ga uit van wat ik wél kan Wil mijn talenten benutten Geef niet snel op	Wil geen fouten maken Hou van overzicht Wil grip houden	Heb heldere toekomstvisie Bescherm mijn privacy Zelfregie	Ben veeleisend voor mezelf Cijfer me snel weg Geef me niet snel bloot	Maak me niet snel druk Overschat mezelf soms Ben niet zo gestructureerd
Netwerk	Groot netwerk Belangenorganisatie	Coach		Zeer kleine kring Beste vriend	Professionals Heel team
Voorzieningen	Op de hoogte Kom 'recht' halen Onderste uit de kan	Weet dat ze er zijn Heb er baat bij Hoop dat ik aan eisen voldoe	Evalueer voor- en nadelen Wil geen label Wil geen scheve ogen	Onbekend Heb lage verwachtingen Vast niet voor mij	Verdiep me er niet in Al jong gediagnostiseerd Gewend aan voorzieningen
Ergernissen	Betutteling, achter houden Wantrouwen Starre houding Verschuilen achter regels	Gebrek aan informatie Inconsequent taalgebruik Willekeur en ongelijkheid Ambiguïteit	Geblokkeerd worden Wollig taalgebruik Scheve ogen Niet voor vol aangezien	Niet goed begrepen Bagatelliseren Niet goed geholpen Niet goed aangesproken	Aan lot overgelaten Over het hoofd gezien Onderschat Aan me irriteren
Behoeften	Erkenning voor wat ik kan Wil worden vertrouwd Wil volledige medewerking Wil maatwerk waar nodig	Efficiënt proces Templates en voorbeelden Deadlines zonder druk Soms een zetje	Kans toelating niet verkleinen Mijn informatie afschermen Zorg voor acceptatie van voorzieningen	Veelvuldig aanbieden Bied luisterend oor Toon empathie Laat oplossingen zien	Accepteer mijn gebreken Laat me soms gaan Geef me niet op Regel het voor me
Communicatie	Online Uitgebreid en volledig Toegankelijk	Online Stappenplannen Formulieren	Online Mondelinge bevestiging Zwart op wit	Persoonlijk gesprek Open deur; kunnen binnenstappen Rolmodel – Je voorstellen	Voordoen Duidelijke instructies Uiterst beknopt Herhaling
Toon	Gelijkwaardig – Open	Helder – Gestructureerd	Garanties – Direct	Begripvol – Vrijblijvend	Beknopt – Ontzorgend
Onze rol	Sparringpartner	Instructeur	Autoriteit	Begeleider	Doener

PROFIEL I DE REGELAARS

GELIJK NIVEAU | VERTROUWD WORDEN | MAATWERK | OPENHEID

Programma Mens Centraal

Zelfstandig en assertief: recht halen De Regelaars kunnen zichzelf relatief goed redden. Ze zijn in staat om zaken grotendeels zelfstandig uit te zoeken. Vaak omdat ze door het leven al gepokt en gemazeld zijn en al veel zelf hebben moeten regelen en organiseren. Ze weten waar ze recht op hebben en komen dit – assertief als ze zijn – ook halen. *"Ik wil een eerlijk speelveld zodat ik goed door mijn studie kan komen."*

Open over situatie; in eigen handen Regelaars zijn vaak open over hun beperking of situatie. Veelal omdat het snel zichtbaar of merkbaar is, ze graag zelf de regie in handen houden en niet willen dat mensen gaan gissen en verkeerde aannames doen.

Goed netwerk De Regelaar kent belangenorganisaties en is daar soms ook bij aangesloten of zelfs actief. Men werkt aan een solide netwerk van personen en organisaties waar men op kan terugvallen.

Behoefte aan erkenning Regelaars zouden graag zien dat instellingen en overheid uitstralen dat ze het waardevol vinden dat al het talent optimaal wordt gebruikt. *"Vaak merk ik niet dat de onderwijsinstelling het van groot maatschappelijk belang vindt dat iedereen goed de studie doorloopt."*

Hekel aan betutteling Regelaars gaan vooral uit van hun kracht en wat wél kan en zouden willen dat anderen dat ook zo zien. Men ergert zich als men wordt betutteld, als ze als zwak en niet voor vol worden gezien. *"Vreselijk als ze zich focussen op wat je niet kan en dat ze je dan bij voorbaat al niet uitnodigen voor een activiteit."*

Kanalen & tone of voice: gelijkwaardig De Regelaar houdt van (volledige) online informatie en kan deze ook goed vinden en verwerken. Men wil graag gelijkwaardig worden aangesproken.

Ergernis aan gesloten deuren De Regelaar heeft er een bloedhekel aan als informatie over voorzieningen wordt achtergehouden. De ervaring is dat er instellingen zijn waar de mogelijkheden pas na het nemen van enkele hordes of lang doorvragen onthuld worden. *"DUO lijkt met hun strenge taal studenten vooral te willen afschrikken om te informeren naar het Profileringsfonds."*

Willen vertrouwen krijgen Regelaars zouden graag zien dat instellingen een open houding jegens aankomende studenten hebben. *"Ze zouden iedereen met ondersteuningsvraag moeten vertrouwen en niet te beducht zijn voor misbruik zoals nu soms het geval lijkt te zijn."* en *"Alle mogelijke voorzieningen moeten direct zichtbaar gemaakt worden en niet pas na lang zoeken tevoorschijn komen."*

Volledige medewerking Sommige Regelaars hebben de ervaring dat zij wel actief om hulp hebben gevraagd, maar dat de onderwijsinstelling deze niet wil geven (te veel gedoe, te hoge kosten, nemen geen verantwoordelijkheid) of 'kan' geven (niet de juiste 'papieren' hebben, gebonden zijn aan protocollen die niet werken voor de student).

Maatwerk waar nodig Soms moet er volgens Regelaars ook maatwerk geleverd worden. Instellingen en medewerkers moeten zich niet verschuilen achter regels en noodzakelijke papieren en bewijzen. *"Soms doen ze zo moeilijk, terwijl ze zien dat iemand echt hulp nodig heeft."*

PROFIEL 2 DE ORDENAARS

DUIDELIJKHEID | EFFICIËNTIE| TEMPLATES | VOORSPELBAARHEID

Zelf uitzoeken, maar vastlopen Ordenaars kunnen tot op zekere hoogte zaken zelf uitzoeken en doen dit ook graag. Echter, blokkeren ze nu – om verschillende redenen – al snel. Ze willen graag gestimuleerd worden om het gehele proces te doorlopen en actief worden op- en aangespoord als ze afhaken. Vaak hebben Ordenaars in hun netwerk een 'coach' die ze het benodigde zetje geeft om (aanvraag)processen te doorlopen.

Te weinig informatie Volgens Ordenaars zijn instellingen te zuinig als het gaat om informatie over voorzieningen. Vaak gaat het niet verder dan: 'Heb je een functiebeperking, neem dan contact met ons op.' Ordenaars kunnen hier niet zo veel mee. Ze willen graag op voorhand zien hoe ze geholpen kunnen worden, welke voorzieningen er daarvoor zijn en wat de voorwaarden zijn.

Graag overzicht en grip Ordenaars willen graag dat het direct helder is welke stappen doorlopen moeten worden, welke gegevens nodig zijn, welke partijen een rol spelen en hoe lang het duurt. Kortom, een proces waarin ze grip ervaren, anders beginnen ze vaak niet eens. *"Ik wil weten wat er allemaal staat te gebeuren. Nu kan je vaak niet verder kijken dan één stap."*

Wel deadlines, geen druk zetten Vaak wordt in teksten rondom de inschrijving de zin toegevoegd; 'Het is van belang je omstandigheden snel te melden.' Dit zorgt bij Ordenaars vaak voor het tegenovergestelde. Men bevriest als het ware, omdat men niet goed weet wat nog 'op tijd' is. En men is bezorgd over hoe anderen over hen denken als men wat later van zich laat horen. *"Ik krijg liever een duidelijke deadline."*

Efficiënt proces gewenst Ordenaars willen graag snel resultaat. Een aanvraagproces met zo min mogelijk stappen en handelingen en snelle reactietijden is voor hen ideaal.

Verwachtingen helder en voorbeelden Ordenaars willen weten wanneer ze iets moeten doen en ook hoe ze dat moeten doen. Ze willen het graag goed doen en als ze daar niet zeker van zijn, zorgt dit al snel voor onzekerheid. Ordenaars houden van formulieren en voorbeelden. Zelf een mail schrijven om een aanvraag te doen, zonder enige houvast wat hier in moet staan, is voor een deel van hen te veel gevraagd. *"Ik ben dan bang om het fout te doen en dat wil ik absoluut niet."* en *"Ik weet niet goed wat ik in een aanvraagmail moet schrijven. Geef mij maar een formulier."* en *"Misschien kunnen ze een voorbeeld geven of zeggen wat er in moet staan."*

Verbazing over verschillen in beschrijving Wat Ordenaars verwart, is dat elke instelling zijn eigen beschrijving van beperkingen/situaties, voorzieningen en begeleiding heeft. Ordenaars proberen hier de diepere betekenis – die er niet is – van te achterhalen. *"Het lijkt er op dat iedere opleiding iets anders bedoelt, of niet?."* en *"Waarom gebruiken ze niet overal dezelfde benamingen? Iedereen verzint maar wat."*

Hekel aan willekeur Ordenaars kunnen niet tegen willekeur en toeval. Dat de mate waarin ze toegang kan krijgen tot voorzieningen nu lijkt af te hangen van instellingen of individuele personen is voor hen niet goed te verteren. Ze richten al hun aandacht daarop en lopen dan vast. *"Dan moet je maar geluk hebben dat je een gedreven studiebegeleider vindt."* en *"Echt raar dat je op de ene opleiding betere voorzieningen hebt dan bij de andere. Rechtsongelijkheid!"* en *"Als ik zie dat er docenten zijn die hun stinkende best doen voor iemand en anderen - met dezelfde taak - die ongeïnteresseerd lijken in de voorzieningen materie, dan word ik helemaal gek."*

PROFIEL 3 DE AFSCHERMERS

PRIVACY | VERTROUWELIJKHEID | GARANTIES | ZORGVULDIGHEID

Programma Mens Centraal

Hebben duidelijke toekomstvisie Afschermers hebben een beeld over hun toekomst waar veel voor moet wijken. De studie is zeer bewust gekozen en men denkt nu al na over waar men wil werken. Als ze een beslissing nemen, zijn ze bereid om daar de uiterste consequentie van te nemen.

Niets mag in de weg staan Afschermers laten niet toe dat hun beperking/situatie hen in de weg staat. Afschermers willen koste wat kost voorkomen dat ze nu of later in het leven last kunnen krijgen van hun huidige beperking/situatie. *"Ik kijk uit wat ik online doe en laat zien en ik let heel goed op waar wat over mij wordt geregistreerd en wie er bij kan."*

Opereren gecontroleerd Afschermers kunnen open en spontaan overkomen, maar daar onder zit een behoedzaam opererend persoon die goed in de gaten houdt welke kant van zichzelf wordt getoond. Je zult Afschermers niet vaak betrappen op een 'slip of the tongue'. Niets wordt aan het toeval overgelaten en risico's worden zo veel mogelijk uitgesloten.

Wegen af wat ze delen Afschermers wegen continu af of het delen van hun beperking of situatie zinvol is. Levert het iets op voor henzelf (of de ander) en weegt dit op tegenover de (mogelijke) gevolgen in de toekomst? Hierdoor komen ze meestal tot de conclusie dat het beter is als ze er niets over zeggen. *"Als je het hebt verteld, kan je het nooit meer terugnemen."*

Kans toelating niet verkleinen Afschermers zijn bang dat het aanvinken van 'functiebeperking' bij de aanvraag, de kans op toewijzing verkleint (ook al mag dit wettelijk niet). Ze nemen liever het zekere voor het onzekere en wachten totdat ze zijn begonnen met de opleiding. *"Ik heb toch nog even gewacht met aangeven dat ik in een rolstoel zit, tot ik 'binnen' was. Geen idee waarom eigenlijk."*

Beducht voor label Afschermers zijn zeer beducht voor het krijgen van een label waardoor ze door medestudenten of docenten anders worden bekeken en behandeld en nooit meer voor 'vol' worden aanzien. Ze hebben dit op het voortgezet onderwijs soms al zo ervaren. *"Ze denken toch snel dat je ook iets dommer bent als je iets lichamelijks hebt."* en *"Ik hebt gemerkt dat ik zelfs aan het 'overcompenseren' ben, alleen om me te bewijzen."*

Willen geen scheve ogen Wat ook meespeelt is dat Afschermers niet willen dat andere studenten denken dat ze onterecht een voordeel genieten als ze langer over een tentamen mogen doen, minder aanwezig hoeven te zijn, langer de tijd krijgen voor het afronden van vakken of vakken kwijtgescholden krijgen. *"Ik heb gewoon keihard geleerd en ben ook zeker niet dom. Maar dan zie je ze denken dat ik die hoge cijfers alleen haal omdat ik dat half uurtje extra heb."*

Toelatingsgaranties Het kan dus voor Afschermers niet genoeg worden benadrukt dat het aangeven dat men een bijzondere omstandigheid heeft, geen consequenties bedraagt. *"Dit wil ik horen: strikt vertrouwelijk behandeld en nooit van invloed op toelating!"*

Zekerheden over opslag Afschermers willen er absoluut van kunnen uitgaan dat de beperking/situatie niet in een dossier wordt opgenomen óf dat dit dossier slechts door een zeer beperkte groep in te zien is. *"Ik wil zelf kunnen bepalen wie op de opleiding iets mag weten van de eigen situatie."* en *"Het zou mooi zijn als er de absolute garantie ('zwart op wit') wordt gegeven dat niets wordt gedeeld en niets wordt bewaard."*

PROFIEL 4 DE AFWACHTERS

EMPATHIE | BEGRIP| GEDULD | STEUN | STIMULATIE

Programma Mens Centraal

Stellen hogen eisen aan zichzelf Afwachters zijn vaak perfectionistisch, ambitieus en veeleisend naar zichzelf. Ze leggen de lat erg hoog en willen het uiterste uit zichzelf halen. Ze maken het zichzelf niet makkelijk. *"Iedere opdracht doe ik alsof het mijn scriptie is. Heel vermoeiend, maar ik kan niet anders." en "Ik zit mezelf soms in de weg."*

Kleine kring die wordt betrokken Afwachters houden hun problemen veelal voor zichzelf. Slechts weinig anderen weten waarmee ze te kampen hebben. Soms beperkt zich dit tot de ouders (ook niet altijd), een coach of beste vriend. Een substantieel deel van de Afwachters leeft in een kleine wereld; hun vriendenkring is beperkt. *"Maar weinig mensen weten wat er met mij aan de hand is."*

Niet goed begrepen en geholpen Soms hebben Afwachters geprobeerd om hun beperking of situatie met anderen te delen, maar tot nu toe blijkt dat ze hier niet veel mee opschieten. Ze worden niet goed begrepen en zeker niet goed geholpen, is hun ervaring. Dit maakt dat ze zich nog terughoudender opstellen en niets meer durven aan te geven. Vooral Afwachters in situaties of met beperkingen die niet goed zichtbaar zijn, die geen officiële diagnose hebben en die zich thuis of 'in het hoofd' afspelen, worden vaak niet goed begeleid door opleidingen.

Trekken niet snel aan de bel; snor ze op Daarnaast zijn ze vaak heel zelfstandig en gewend om zaken zelf op te lossen, of hen dit nou lukt of niet. Hulp wordt weinig gevraagd, ook als deze wel nodig is. *"Ik vindt het heel lastig om hulp in te schakelen, dat klopt."* Omdat Afwachters zich vaak niet of te laat melden, zouden ze het (terugblikkend) waarderen als er vanuit de instelling persoonlijk contact wordt gezocht als ze zien dat studenten er vaak niet zijn of spullen niet op tijd inleveren. Voorzieningen (ook van DUO en Gemeenten) zouden vaak en herhalend aangereikt kunnen worden.

Niet goed op de hoogte Ze weten relatief weinig van voorzieningen en hebben vaak geen idee dat ze hiervoor in aanmerking kunnen komen. Hierbij moet worden aangetekend dat ze ook niet types zijn die proactief zaken rondom voorzieningen gaan uitzoeken. Het komt niet in ze op of ze hebben er totaal geen puf of tijd voor. Hun verwachtingen van de toegevoegde waarde van voorzieningen zijn laag. *"Ik heb niets aan meer tentamentijd, dus ik denk niet dat ze me kunnen helpen."*

Herkennen zich niet in beschrijvingen Afwachters herkennen zich niet in de beschrijvingen die door instellingen worden gebruikt. Dit komt ook omdat ze vaak zelf niet vinden dat ze zich in een bijzondere situatie bevinden (zijn het gewend). *"Ik zie dan functiebeperking staan, maar ik ben soms depressief, dus dat slaat niet op mij." en "Ik heb geen beperking! Ik heb iets extra's: ik doe mantelzorg!"*

Lastig te bereiken Afwachters zijn lastig te bereiken. Er is veel aandacht voor bewustwording nodig. Wat het extra problematisch maakt is dat ze in eerste instantie ontkennend reageren als anderen vragen of er iets aan de hand is. *"Ik kan heel goed toneelspelen!"* en *"Dan staat er: kom langs om te praten. Maar ik wil niet weer met iemand praten. Ik wil weten hoe ze me kunnen helpen."*

Lange adem: geef niet op! Ook al komen ze soms niet opdagen bij een eerste afspraak, omdat ze te onzeker zijn of omdat hun situatie of beperking dit verhindert. *"Ik was zo bang dat ik me heb omgedraaid." en "Ik wilde komen, maar toen kwam die shit er weer tussen."*

Luisterend oor Afwachters waarderen het als medewerkerkers van onderwijsinstellingen een luisterend oor hebben, zich inleven en begrip tonen voor de situatie. Ze gedijen het beste bij persoonlijk contact. Vaak zorgt een eerste gesprek al voor enorme opluchting. *"Nu ik weet wat er allemaal kan, is er een last van mijn schouders gevallen."*

PROFIEL 5 DE ONTVANGERS

UIT HANDEN NEMEN | HULP | BEGELEIDING | MONITORING

Programma Mens Centraal

Open over beperking: dit ben ik Ontvangers zijn open over hun beperking of situatie. Ze zien het als onlosmakelijk onderdeel van wie ze zijn en schamen zich hier niet voor. *"Waarom zou ik het niet vertellen? Dit hoort gewoon bij mij." en "Ik ben echt niet de enige hoor."*

Vertellen voorkomt misvattingen Door met anderen te delen wat er is, worden ze beter begrepen en minder raar aangekeken. Ze vinden het fijn dat er zo rekening met hen gehouden kan worden. *"Als ik het heb verteld, dan kunnen ze mijn gedrag beter plaatsen." en "Dan is het maar uit de weg." en "Ik roep bij mensen nogal wat irritatie op. Beter dat ze weten dat ik dat niet expres doe." en "Doe het voor en dan begrijp ik het. Iets vertellen heeft geen zin."*

Bagatelliseren hun situatie soms Soms bagatelliseren Ontvangers hun beperking(en) of situatie. Ze zeggen dat ze er steeds minder last van hebben of er zelfs grotendeels overheen zijn gegroeid. *"Ik ben er aan gewend geraakt." en "Ik weet eigenlijk niet anders." en "Vroeger was het veel erger hoor!" en "Ik vind het eigenlijk wel goed gaan zo."*

Op jonge leeftijd gediagnostiseerd Ontvangers zijn vaak al enige tijd gediagnostiseerd en hebben tot nu toe veel baat gehad van hun diagnose. Voor velen voelde dit als een opluchting. *"Eindelijk had het een naam." en "Alles viel op zijn plek." en "Oh, dit is dus wat ik heb! Dat verklaart een hoop."*

Gewend aan voorzieningen en ondersteuning Ontvangers maken vaak al vanaf het voortgezet onderwijs gebruik van voorzieningen. Een deel is al vanaf het basisonderwijs jarenlang intensief begeleid. Ze zijn hier zo aan gewend geraakt, dat ze lang niet altijd overzien hoe het leven zou zijn zonder deze voorzieningen. *"Tja, ik weet niet of ik zonder kan. Denk het wel." en "Voor mij hoorde het er gewoon bij." en "Ik was zeker niet de enige in de klas, dus het was helemaal niet raar."*

Verwachten dat regelingen van toepassing blijven Ontvangers gaan er impliciet vanuit dat voorzieningen er ook zullen zijn op het MBO of HO. En blijkt dit niet het geval, dan zien ze wel waar het schip strandt. *"Ik denk dat ze het daar ook wel hebben. Ga er wel vanuit." en "Het zal wel goed komen denk ik." en "Er komt altijd wel een oplossing. Zo was het ook op mijn vorige school."*

Tonen weinig initiatief Ontvangers tonen vrijwel geen initiatief als het gaat om het in gang zetten van voorzieningen op de vervolgopleiding. Ze laten dit graag aan anderen over. Deels omdat ze dat gewend zijn en deels omdat ze niet zouden weten waar te beginnen.

Niet zelfredzaam Ontvangers zijn dus niet zelfredzaam en kunnen de situatie niet goed overzien. Ontvangers gaan niet zoeken op het internet en lezen zich niet in. *"Ik ga me daar niet helemaal in verdiepen hoor." en "Er zullen daar wel mensen zitten die er verstand van hebben."*

Over het hoofd gezien Ontvangers hebben soms het gevoel dat ze na het voortgezet onderwijs aan hun lot zijn overgelaten. Vooral als ze naar een opleiding gaan die niet zoveel weet van hun problematiek, vallen ze in een gat. Ook in de loop van het eerste jaar wordt vaak te laat opgemerkt dat het niet gaat. *"Op mijn vorige school had iedereen wel wat, maar dat is hier wel anders." en "Ze denken dat ik veel doe, maar dat valt in de praktijk wel tegen." en "Ik ben wel in de les, maar er komt momenteel niet veel bij mij binnen."*

Langdurige persoonlijke begeleiding gewenst De grootste behoefte van Ontvangers is dat anderen hen (intensief) helpen bij het opstarten van voorzieningen (dit eigenlijk uit handen nemen) en hen actief blijven begeleiden tijdens de studie. *"Ik weet dat ik niet de makkelijkste ben, maar ik hoop dat mensen me willen blijven helpen om door deze studie te komen!"*

IDEEËNGENERATIE

Nadat alle kaders zijn gesteld, kan er worden begonnen met deel twee van het Public Design Wiel (‘de uitdaging juist oplossen’). Op basis van verschillende Ideeëngeneratiesessies met een multidisciplinair team en co-creaties samen met de doelgroep zijn er verschillende oplossingsrichtingen bedacht. Deze oplossingsrichtingen zijn op verschillende onderdelen van de programmadoelstelling van toepassing en op verschillende momenten in de ‘klantreis’ van de (aankomende) studenten.

IDEEËNGENERATIE

De Ideeëngeneratiefase bestond uit een sessie met een multidisciplinair team en verschillende co-creatie sessies en interviews met (aankomende) studenten.

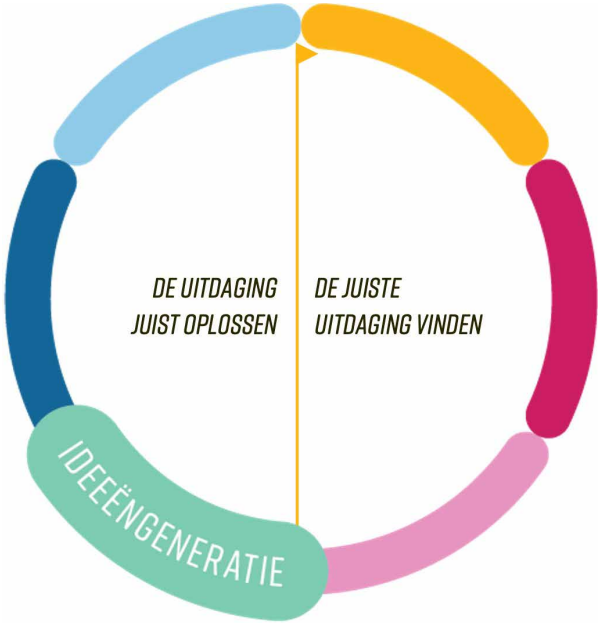
Ideeëngeneratiesessie

- In de ideeëngeneratiesessie hebben we de behoefteprofielen van andere oplossingen gedeeld ter inspiratie. Deze vormden – samen met de in de eerdere sessies geformuleerde uitdagingen en kaders – het startpunt om na te gaan denken over mogelijke oplossingsrichtingen (zowel quick wins als meer omvangrijke ideeën).
- Met het team zijn er concepten bedacht die vervolgens door Perspective zijn uitgewerkt voor de co-creatiesessies met (aankomende) studenten.

Co-creatie met studenten

- In co-creatiesessies van 2 uur en interviews van 1 uur is gestart met een gezamenlijke groepsdiscussie / diepte interview. Vervolgens werden de ideeën voorgelegd en geëvalueerd, aangescherpt en aangevuld met nieuwe ideeën.

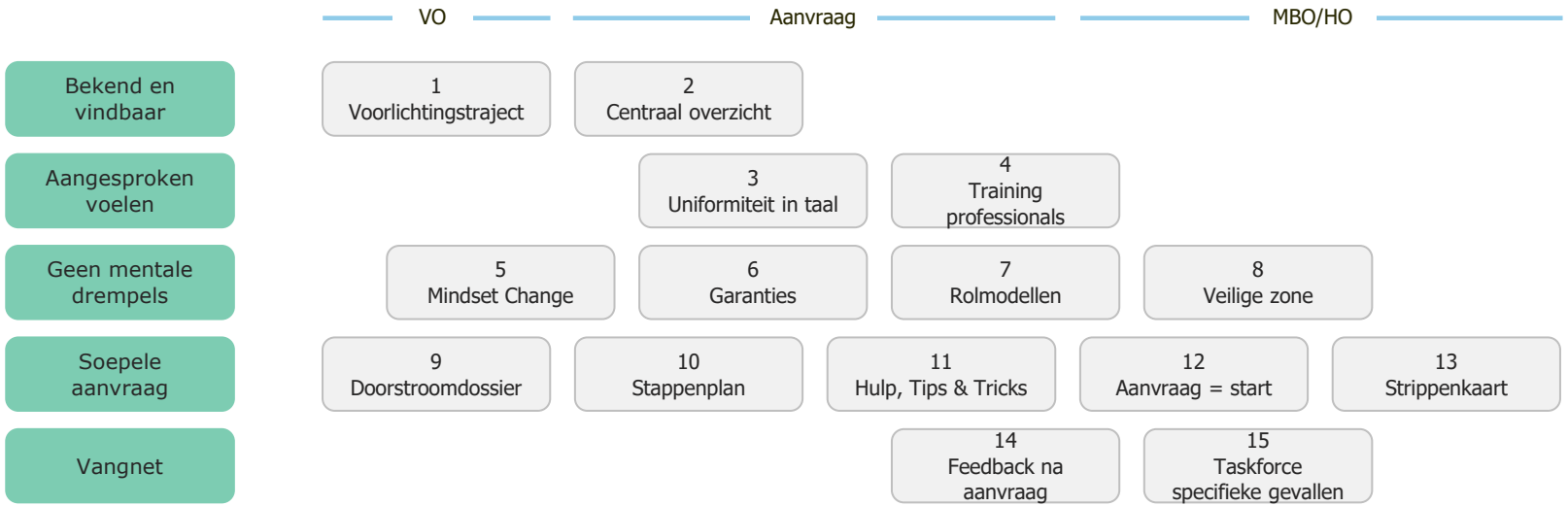
Resultaat is een lijst met mogelijke oplossingsrichtingen die dienen als startpunt voor verdere ontwikkeling.



OPLOSSINGSRICHTINGEN - GEPLOT

Programma Mens Centraal

De oplossingsrichtingen zijn hieronder geplot op de verschillende niveaus van de programmadoelstelling en op de verschillende momenten in de 'klantreis' van de (aankomende) studenten. Op de volgende pagina staat een korte beschrijving van iedere oplossingsrichting.



OPLOSSINGSRICHTINGEN – LONG LIST

Programma Mens Centraal

Er zijn door de doelgroep en het team vijftien oplossingsrichtingen uitgewerkt.

1	Voorlichtingstraject	Iedere aankomende student weet dat er voorzieningen zijn en waar die te vinden zijn	Bekend en vindbaar
2	Centraal overzicht	Maximaliseren van het gebruik van MBO- en HO-toegankelijk; alle relevante sites verwijzen er naar	
3	Uniformiteit in taal	Alle partijen gebruiken de passende toon en eenduidige termen zodat de doelgroep zich er in herkend	Aangesproken voelen
4	Training professionals	De doelgroep wordt beter opgemerkt, benaderd, doorverwezen en geholpen door decanen, docenten en adviseurs	
5	Mindset change	Een beperking/situatie/voorziening-gebruik wordt niet meer als iets ‘bijzonders’ gezien (acceptatie)	Drempels weg
6	Garanties	Totale helderheid over plaatsingsgarantie en privacy	
7	Rolmodellen	De doelgroep weet dat ze niet de enige zijn en ziet hoe voorzieningen kunnen helpen	
6	Veilige zone	Een open houding, het gesprek aangaan en echt luisteren naar behoeftes	
9	Doorstroomdossier	Informatie over beperking/situatie/voorziening-gebruik wordt gedeeld met vervolgopleiding	Soepele aanvraag
10	Stappenplan	Een helder en visueel weergegeven stappenplan van het doen van de aanvraag	
11	Hulp, tips & tricks	Studenten krijgen alle mogelijke hulp, tips & tricks om je aanvraag succesvol te laten verlopen	
12	Aanvraag = start	Doe je een aanvraag voor een voorziening, dan krijg je deze direct	
13	Strippenkaart	Elke student krijg een ‘strippenkaart’ waarmee beroep kan worden gedaan op een voorziening	
14	Feedback na aanvraag	Hulp en informatie bieden na de afwijzing van de aanvraag van een voorziening	Vangnet
15	Taskforce specifieke gevallen	Onderwijsinstellingen helpen in het vinden van een oplossing voor afwijkende speciale gevallen	

TASTBAAR CONCEPT

In de werksessies zijn de resultaten uit de co-creatie besproken en is een keuze gemaakt welke concepten verder opgepakt worden. Daarna zijn de kernhypotheses geformuleerd die met het experiment getoetst dienden te worden middels het tastbaar concept.

TASTBAAR CONCEPT

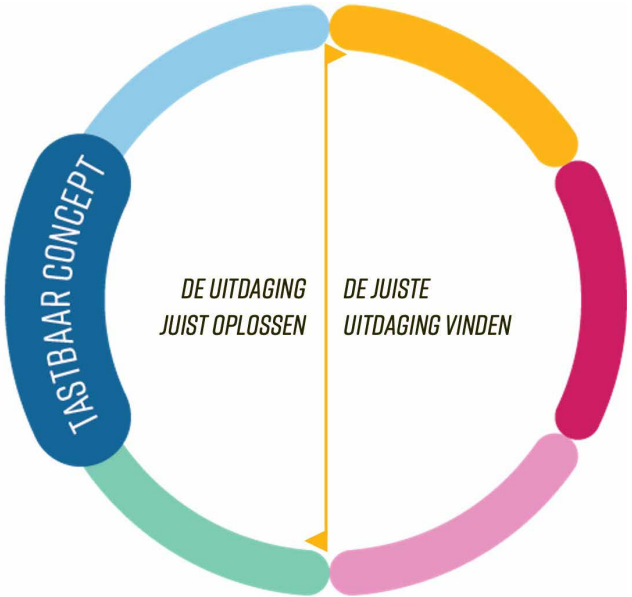
Werksessies
In twee sessies met een multidisciplinair team en in totaal N=6 (aankomende) studenten zijn de resultaten uit de co-creatie besproken en zijn oplossingsrichtingen verder uitgewerkt. Samen met het kernteam is vervolgens een keuze gemaakt welke richtingen verder opgepakt werden.

Daarna zijn de kernhypotheses geformuleerd die met het experiment getoetst dienden te worden middels het tastbaar concept.

Tastbaar concept uitwerken (Perspective)

- Aan de hand van de hypotheses is het concept vervolgens door Perspective uitgewerkt in een concrete invulling van de prototypes en materialen bepaald (o.a. bestaande communicatiemiddelen van OC&W en Studielink). Denk aan tekst, vorm, plek. Zo werd het een tastbaar concept dat getoetst kon worden onder (aankomende) studenten. Ook de testopzet en steekproef is definitief bepaald.

- Het tastbare concept is geen blauwdruk van hoe de oplossing er uiteindelijk uit moet komen te zien. Het is een concept dat is ontworpen om de opgestelde hypotheses te kunnen toetsen en reacties op verschillende onderdelen op te kunnen halen.



MENTALE DREMPELS WEGNEMEN

Programma Mens Centraal

Samen met het kernteam is besloten om de oplossingen die zich richten op niveau drie ‘mentale drempels wegnemen’ verder uit te werken zodat deze getoetst konden worden.

Bekend en vindbaar	1.1 **Bekend:** Er zijn specifieke oplossingen (voorzieningen, aanpassingen en regelingen)	1.2 **Vindbaar:** Je kunt ze hier vinden: onbelemmerdstuderen.nl		
Aangesproken voelen	2.1 **Vanuit behoefte / Oplossing:** Heb je dit nodig? Zou dit je helpen?	2.2 **Vanuit het probleem:** Heb je hier last van? Kom je dit tegen?	2.3 **Vanuit kenmerken:** Heb je deze beperking? Zit je in deze situatie?	
Mentale drempels wegnemen	3.1.1 **Acceptatie:** Gelijk speelveld voor iedereen.	3.1.2 **Acceptatie:** ‘Iedereen is anders’.	3.2.1 **Garantie:** Geen invloed op toelating.	3.2.2 **Garantie:** Privacy is gewaarborgd.
Soepele aanvraag	4.1 **Overzicht:** Deze stappen moet je doorlopen.	4.2 **Voorbeelden**: Hier heb je voorbeelden.	4.3 **Hulp**: Hier kan je hulp vinden.	
Vangnet	5.1 **Aanvraag afgewezen:** Zij kunnen je helpen.	5.2 **Speciale situaties:** Behoefte aan andere voorziening: Zij kunnen je helpen.		

UITWERKING ACCEPTATIE EN GARANTIE

De concepten Acceptatie en Garantie zijn elk uitgewerkt in twee boodschappen voor het tastbare concept. Deze zijn vormgeven in verschillende uitingen, van posters en flyers tot online banners. Deze boodschappen zijn in verschillende vormen getoond: samen of apart, met een andere titel, in combinatie met een andere 'call-to-action' (zoals 'Lees meer' of 'Doe de zelftest'), in Rijkshuisstijl of in eigen stijl en in lange of kortere versies.

Acceptatie:

Gelijk speelveld voor iedereen
Iedereen onbelemmerd de studie door.
Voorzieningen en aanpassingen maken de wereld eerlijker! Ze voorkomen dat studenten onnodig beginnen met een achterstand of er een oplopen. Zo heeft iedereen de mogelijkheid om een diploma te halen. Dat is hard nodig, want we hebben al het talent in Nederland nodig.

Iedereen is anders
Behoor jij tot de 40% die mogelijk recht heeft op voorzieningen en aanpassingen?
Wist je dat circa 40% van de studenten een chronische ziekte, fysieke beperking, psychische klachten, autisme (ASS), ADHD, ADD, dyslexie of dyscalculie heeft? En dat er ook nog een hoop studenten met mantelzorgtaken of zorg voor een kind zijn? Je opleiding kan hier rekening mee houden.

Garanties:

Geen invloed op toelating
Je opleiding mag je nooit weigeren op basis van je persoonlijke situatie.
Als je wordt uitgenodigd voor een studiekeuzecheck gesprek, is dat vooral bedoeld om te kijken of de studie bij je past. Het aanvragen van een voorziening of aanpassing heeft geen enkele invloed op je toelating.

Privacy gewaarborgd
Wil je gebruik maken van ondersteuning in je studie of heb je privacygevoelige informatie gedeeld met je opleiding?
Wat je deelt en aanvraagt is alleen inzichtelijk voor de direct verantwoordelijken en niet toegankelijk buiten de opleiding. Jij bepaalt welke docenten van jouw situatie op de hoogte mogen zijn en na je studie wordt alles verwijderd. Er komt geen aantekening op je diploma.

MATERIAAL: TEKST & FOLDER

Specifieke voorzieningen, aanpassingen en regelingen nodig?

Iedereen is anders
Wist je dat circa 40% van de studenten een chronische ziekte, fysieke beperking, psychische klachten, autisme (ASS), ADHD, ADD, dyslexie of dyscalculie heeft? En dat er ook nog een hoop studenten met mantelzorgtaken of zorg voor een kind zijn? Je opleiding kan hier rekening mee houden.

Geen invloed op toelating
Als je wordt uitgenodigd voor een studiekeuzecheck gesprek, is dat vooral bedoeld om te kijken of de studie bij je past. Het aanvragen van een voorziening of aanpassing heeft geen enkele invloed op je toelating.

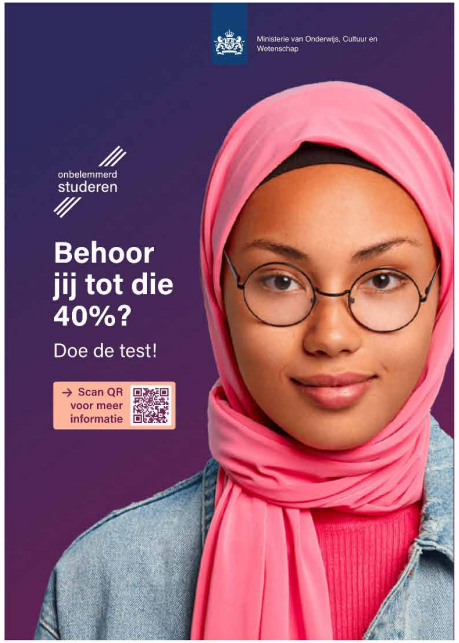
Privacy gewaarborgd
Wat je deelt en aanvraagt is alleen inzichtelijk voor de direct verantwoordelijken en niet toegankelijk buiten de opleiding. Jij bepaalt welke docenten van jouw situatie op de hoogte mogen zijn en na je studie wordt alles verwijderd. Er komt geen aantekening op je diploma.

Gelijk speelveld voor iedereen
Voorzieningen en aanpassingen maken de wereld eerlijker! Ze voorkomen dat studenten onnodig beginnen met een achterstand of er een oplopen. Zo heeft iedereen de mogelijkheid om een diploma te halen. Dat is hard nodig, want we hebben al het talent in Nederland nodig.

Het Ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap

Lees meer →

MATERIAAL: POSTERS



MATERIAAL: BANNERS

VERWERKT IN KLANTREIS

Programma Mens Centraal

Het materiaal is niet los voorgelegd, maar getoond in de context van de klantreis ‘Ik ga studeren’ voor aankomende studenten in het MBO en HO. Hierin was het tastbare concept o.a. verwerkt in bestaande brieven en websites, voor een zo realistisch mogelijk experiment. Hieronder enkele voorbeeldslides van de klantreis zoals deze zijn gebruikt tijdens de interviews.

HYPOTHESES EXPERIMENT

Met het prototype dienden onderstaande hypothesen te worden getest:

Hypothese 1: Acceptatie
Normaliseren van het onderwerp ‘specifieke voorzieningen’ verhoogt acceptatie en verlaagt daarmee de drempel om meer uit te zoeken en/of voorzieningen aan te vragen.

Hypothese 2: Garantie
Garanties verlagen de drempel om meer uit te zoeken en/of voorzieningen aan te vragen.

Hypothese 3: Consistentie & herhaling
Steeds dezelfde vormgeving en herhaling over verschillende kanalen van diverse afzenders door de tijd heen (‘Mere-exposure effect’) en steeds verwijzen naar een zelfde bron, verlaagt de drempel om meer uit te zoeken.

Hypothese 4: Taalgebruik
Eenduidig en luchtig maar toch serieus taalgebruik verlaagt de drempel om meer uit te zoeken.

Hypothese 5: Doe de test
Doorverwijzen naar een test om te checken welke voorzieningen en regelingen kunnen helpen, motiveert om meer uit te zoeken.

Hypothese 6: Makkelijke ’actieknop’
Een button (digitaal) of een QR-code (fysiek materiaal) stimuleert om meer uit te zoeken.

Hypothese 7: Andere drempels
‘Bekend en vindbaar’ (niveau 1) en ‘Aangesproken voelen’ (niveau 2) zijn bijvangst van de boodschappen die zich richten op ‘Drempels wegnemen’ (niveau 3).

Hypothese 8: Ouders
Ouders voelen zich door het materiaal ook aangesproken. Dit is van belang omdat ouders hun kinderen vaak nog helpen met oriënteren en aanmelden. Al het materiaal dat wordt ontwikkeld voor studenten, moet dus ook werken voor de ouder(s).

TEST & EVALUATIE

In de laatste stap wordt het project en de oplossing(en) geëvalueerd.
Wat heeft het ons gebracht en wat hebben we geleerd?

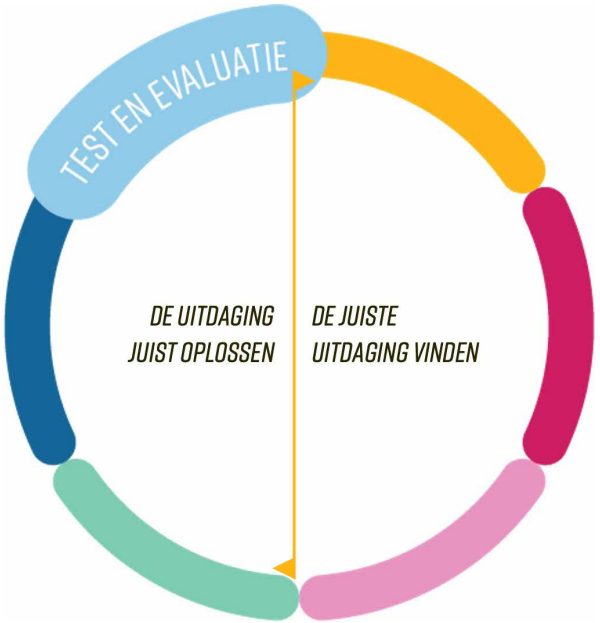
TEST EN EVALUATIE

Gesprekken met studenten en ouders
De test van het tastbaar concept is in twee rondes uitgevoerd. Tussen de twee rondes was ruimte voor iteraties op het materiaal.

We hebben gesproken met:
- N=13 (aankomende) studenten met een ondersteuningsvraag
- N=6 ouders van (aankomende) studenten met een ondersteuningsvraag
- N=6 studenten zonder (bekende) ondersteuningsvraag.

We hebben de (aankomende) studenten en ouders de 'klantreis' laten doorlopen zonder hen expliciet te wijzen op de aanwezigheid van het tastbare concept. Zo hebben we spontane reacties ontlokt en werd duidelijk in hoeverre het materiaal opviel tussen bestaande informatie. Daarnaast is het materiaal ook los voorgelegd, in verschillende varianten en wisselende volgorde.

Werksessie
Tijdens de sessie worden de reacties op het tastbare concept gezamenlijk doorgenomen en zijn de vervolgstappen bepaald.



HYPOTHESE 1 & 2: ACCEPTATIE & GARANTIE

Hypothese: Normaliseren van het onderwerp ‘specifieke voorzieningen’ verhoogt acceptatie en verlaagt daarmee de drempel om meer uit te zoeken en/of voorzieningen aan te vragen.
Bevestigd: Ja

Hypothese: Garanties verlagen de drempel om meer uit te zoeken en/of voorzieningen aan te vragen.
Bevestigd: Ja

- Vrijwel alle deelnemers waren **positief over alle vier de boodschappen**: allen resoneren in meer of mindere mate. Het zijn issues die inderdaad spelen. Fijn dat er aandacht aan wordt besteed, dat het onderwerp naar de voorgrond wordt gebracht. Wordt door doelgroep erg gemist en heel erg gewaardeerd. Geeft het gevoel dat er **barrières worden weggenomen**. **Verlaagt daardoor de drempel** om meer over het onderwerp uit te zoeken.
- Gevoelens die vaak benoemd werden bij het lezen zijn **herkenning, erkenning, opluchting, ‘de kramp eruit’, geruststelling, geeft vertrouwen.**
- Zoals verwacht, is het mede **afhankelijk van het profiel en het type ondersteuningsvraag welke boodschap het meest resoneert** en welke minder. Voor de één is privacy het belangrijkst, voor de ander horen dat men niet de enige is. Er was slechts een enkeling negatief over 1 of meerdere boodschappen.
- De boodschappen worden het beste begrepen wanneer er een **korte toelichtende tekst** bij staat. Een losse kop kan op zichzelf staand te onduidelijk zijn. Voor enkelen wekt dit juist nieuwsgierigheid op, maar meesten missen context.

IN MEER DETAIL: IEDEREEN IS ANDERS

- Meest pakkend en activerend is 'Iedereen is anders': het is een echte '**eye-opener**'.
- De **40% is meer dan je denkt**, spreekt aan, maakt tegelijkertijd ook **normaal**, er zijn blijkbaar veel meer mensen die ook 'iets hebben', oftewel: ik ben dus **niet alleen**. Dit **verlaagt de drempel om open te zijn** over de ondersteuningsvraag naar de opleiding toe. Ook de **studenten zonder ondersteuningsvraag** worden hierdoor getriggerd: 'hoor ik misschien dan misschien ook bij', zet aan het denken en spoort aan meer uit te zoeken.
- Fijn dat er een uitgebreid rijtje staat met voorbeelden. Dit ondersteunt de 40%, en spreekt aan.

"Als je denkt dat het maar om 5% gaat, is de kans veel groter dat je dus denkt dat je daar zelf niet bij hoort."
"Fijn dat er een heel rijtje staat met wat dat kan zijn. Ik herken mezelf er meteen in."
"Ik mis alleen nog 'visuele beperking', want dat valt er toch nog net een beetje buiten zo."
"Die 40% helpt om dat gevoel te beperken. Je bent dus echt niet alleen."
"Gewoon dat groepje, daar zit je bij en het is een grote groep dus dat is prima."
"Het impliceert ook maatwerk, omdat iedereen anders is. Dat vind ik erg prettig."

- Kop "Behoor jij tot die 40%?" heeft wel de context van de begeleidende tekst nodig: welke 40%? Kan triggeren, maar ook verkeerde ideeën geven: *"Het lijkt wel 'de 40% die mag gaan studeren', elitair!" "Of is het de 40% die het niet weet wat ze willen gaan studeren?"*

IN MEER DETAIL: GELIJK SPEELVELD VOOR IEDEREEN

- Werkt goed in combinatie met ‘Iedereen is anders’. Wordt gezien als mooie aanvulling van elkaar.
- In vergelijking blijft ‘Iedereen is anders’ echter sterker.
- Hoewel het gevoel van ‘valsspelen' als barrière wordt herkend, haalt niet iedereen dit sentiment uit ‘Gelijk speelveld’. ‘Gelijk speelveld’ wordt echter niet als onduidelijk ervaren: men haalt eruit wat men eruit wil halen.

“Dit is echt de basis van alles. Eigenlijk geldt dit toch voor iedere student?”
“Echt heel fijn om dat te horen. Als ik het eerder had durven vertellen, hadden ze er misschien eerder rekening mee kunnen houden.”
“Eens! Het is geen equality, het is equity. En dat is nog veel belangrijker.”
“Hard nodig” dat klinkt wel een beetje desperate. Het werkt ook prima zonder die laatste zin.”
“Fijn om te horen dat iedereen gezien wordt.” “Dit raakt mij echt.”
“Je voelt je inderdaad altijd wel een beetje apart van de rest als iedereen na de toets naar je kijkt omdat je er nog zit.”
“Iedereen onbelemmerd de studie door is misschien een beetje teveel beloofd. Het vermindert de belemmeringen.”
“Ik wordt hier echt blij van, ken ik nog niet zo. Heel fijn! Onze huidige ervaring is dat je het het moet vragen.”
“Als je weet dat je anders mag zijn van de overheid, dan vind ik dat heel goed klinken."

IN MEER DETAIL: PRIVACY GEWAARBORGD & GEEN INVLOED OP TOELATING

Programma Mens Centraal

- Beiden garanties worden gezien als **fijne bevestiging**. De **twijfel** over deze onderwerpen speelt. Ook in de gevallen dat men er wel al vanuit gaat dat deze zaken goed zijn geregeld in de wet, is het fijn hier dit 'zwart op wit' te zien.
- Vaak genoemd: **geruststelling**, **opluchting**. Dit kan net de **barrière verlagen** waardoor men niet verder 'durft'.
- Een enkeling ziet het zelfs als **bewijs**, een stok achter de deur: *"Als het hier staat met een Rijksoverheid logo en ze doen het tóch, ook al mag het niet, dan kan ik terug naar de opleiding en laten zien: zie je, hier staat het!"*
- Beide boodschappen werken het beste op plekken waar men hier al over nadenkt: (zie ook slide 56).
- Belangrijk is dat garanties kunnen worden waargemaakt.

"Heel fijn, al staat het in de wet. Het is toch een fijn gevoel: mijn kind wordt beschermd door de wet." "Ik ga er wel vanuit dat dit altijd zo is. Als je na 17 keer je rijbewijs haalt staat dat er toch ook niet?"

- Het kopje 'Geen invloed op toelating' kan zonder context worden gelezen als dat men zelf geen invloed heeft op de eigen toelating. Suggestie: 'Iedereen is welkom'
- 'Persoonlijke situatie' is aan de vage kant: wat is dat?

"Heel fijn om te horen. Want dit is waarom ik het niet verteld heb." "Dit maakt me zekerder" "Ik kreeg een telefoontje dat ze mijn geval eerst moesten 'bespreken'. Het zal vast gaan over hoe ze het mogelijk kunnen maken voor me, maar op dat moment voelt dat niet zo."

HYPOTHESE 3: CONSISTENTIE & HERHALING - I

Programma Mens Centraal

Hypothese: Opvallende herhaling (‘Mere-exposure effect’) verlaagt de drempel om meer uit te zoeken.
Bevestigd: Ja

Impact van herhaling en consistente boodschap

- Herhaling maakt laagdrempelig: grotere kans er iets mee te doen als men het op het ‘goede moment’ tegenkomt.
- Het draagt ook bij aan acceptatie. Aan de ene kant door de boodschappen zelf, aan de andere kant door grotere zichtbaarheid van de doelgroep op verschillende plekken:
  “Het laat je meer thuis voelen, voor iedereen die anders is.”
  “Het voelt alsof de overheid hier écht iets mee wil. Dat heb ik nog niet eerder zo gezien.”

- De **boodschappen versterken elkaar** als ze alle 4 getoond worden.
- Los van elkaar ligt echter de meeste potentie in ’Iedereen is anders’ en ‘Gelijk speelveld’. Deze werken goed als eerste boodschap om te horen, en hebben ook positief effect op op bekendheid en zich aangesproken voelen.
- ‘Geen invloed op toelating’ en ‘Privacy gewaarborgd’ zijn meer specifieke boodschappen werken dan ook het beste later in de klantreis, in een logische context waar men al over deze zaken nadenkt: pagina’s zoals Studielink en DUO.

- De **kanalen** zoals getoond in de klantreis worden onderschreven door de doelgroep. Dit zijn inderdaad de juiste plekken. Aanvullend worden nog genoemd: **bushokjes** in de buurt van instellingen & **websites van opleidingen** en *”Kunnen jullie targetten op Instagram? Dan ben je toch al de tijd aan het doden en dan ga je die test wel doen.”*

HYPOTHESE 3: CONSISTENTIE & HERHALING - 2

De **kleur, vormgeving en beelden worden erg gewaardeerd:**

- Vormgeving past goed bij zowel MBO als HO toegankelijk: dit zorgt voor een **zachte 'landing'** bij klikken/scannen.
- Voelt voor de meesten niet dusdanig reclamisch dat het volledig wordt genegeerd (**geen 'bannerblindheid'**). De enkeling die er wel overheen leest, valt de boodschap vaak later op in de Rijkshuisstijl. Deze combinatie werkt goed.
- Banner lijkt soms minder op te vallen in flyer: dan meer reclamisch, los onderdeel?
- De **diversiteit** valt op en wordt vaak expliciet benoemd als prettig/goed. *"Het is niet één hoofddoekje. Voelt als echt inclusief i.p.v. inclusief doen."*
- Let wel: juist omdat het zo divers is, lijkt bij enkele uitingen alsof het alleen daarom gaat: allochtone studenten. *"Dus dat meisje met het hoofddoekje wordt tegengewerkt en heeft geen invloed? Discriminatie is heel slecht maar het gebeurt nog steeds wel heel vaak."* Het inzetten van **meerdere hoofden** op één uiting kan dit verminderen.

Impact van afzender

- **Rijksoverheid / OCW** als afzender geeft zoals verwacht vertrouwen en triggert: *"Niet zomaar een website'.*
- Er is verdeeldheid over **Onbelemmerd Studeren** en **MBO / HO Toegankelijk** als aanvullende afzender:
  - Sommigen zien 'Onbelemmerd' en 'Toegankelijk als het zelfde, anderen juist niet. Interpretaties verschillen sterk.
  - Onbelemmerd Studeren lijkt iets meer context te geven aan de boodschappen. Logo mag echter meer opvallen.
  - Wel prettig als er ergens vermeld staat dat het voor zowel MBO als HO is. Niet iedereen ziet MBO als 'studeren'.
- Belangrijker dan de aanvullende afzender lijkt dat men terecht komt op één centrale plek met informatie (fijn!), waar hetzelfde logo opstaat als waar men net op heeft geklikt.

HYPOTHESE 4: TAALGEBRUIK

Hypothese: Eenduidig taalgebruik passend bij jongeren verlaagt de drempel om meer uit te zoeken.
Bevestigd: Ja

De toon van het tastbare concept valt in goede aarde:

- De tekst is **helder en begrijpelijk**, de informatie komt duidelijk naar voren. Er worden vrijwel geen termen gebruikt die te moeilijk zijn of afschrikken. Let wel: termen als 'gewaarborgd' zijn hierbij soms net op het randje.
- De toon is voldoende **luchtig en jong** dat de studenten zich **aangesproken voelen** zonder 'gemaakt hip' te zijn.
- Tegelijkertijd is het **serieus genoeg** voor het belangrijke onderwerp: er moet niet te luchtig worden gedaan.

"Jullie zitten echt precies goed zo. Niks meer aan doen."
"Soms zie je dat ze zo hun best doen met 'check het hier, yo!' Dat is echt cringe. Maar dit is prima."

Alternatieve koppen:

- De extra informele, prikkelende koppen werken echter minder goed: hoewel het soms juist wel aanspreekt/triggert zijn ze vaak **minder duidelijk**. Men weet daardoor niet waar het over gaat, of de boodschap wordt verkeerd begrepen. Prikkelen mag niet ten koste gaan van duidelijkheid.
- Specifiek de kop 'Iedereen heeft wel wat!' voelt soms wat **bagatelliserend**; *"Oftewel: je moet je niet aanstellen?"*

Voorgelegde variaties:
Eerlijk is eerlijk
Iedereen heeft wel wat!
Jouw studieplek blijft van jou
Jouw privacy is heilig

HYPOTHESE 5: DOE DE TEST

Hypothese: Doorverwijzen naar een test om te checken welke voorzieningen en regelingen kunnen helpen, motiveert om meer uit te zoeken.
Bevestigd: Ja

- Oproep om de **test** te doen werkt goed, **triggert**, **drempelverlagende/toegankelijke manier** om meer informatie op te zoeken over het onderwerp / tot actie over te gaan. Voelt uitnodigend.
- De test werkt **ook goed als men geen bekende ondersteuningsvraag** heeft of in eerste instantie denkt dat ze niet in aanmerking komen met hun ondersteuningsvraag: **maakt nieuwsgierig**, toch eens even kijken!
- Het doen van een test geeft ook **richting**: het stuurt, laat je weten welke kant je op moet, voelt als een **startpunt**. Van daaruit verwacht men te weten hoe men verder moet.

"Laagdrempelig, ook als je maar iets kleins hebt waarvoor je denkt 'dat is niet zo erg'."
"Baat het niet dan schaadt het niet." "Een beetje quiz-achtig, leuk." "Why not? Als ik toch op de metro sta te wachten."
"Ik zou het wel even doen. Ook als is het niet voor mij, wie weet haal ik er iets uit waar mijn vrienden iets aan hebben."
"Je vult een paar keer ja en nee in en je weet meteen wat er kan. Super!"

Leerpunten:
- Voorwaarde is dat de klik/scan wel direct naar de test moet verwijzen. Landen op onbelemmerdstuderen.nl is verwarrend, liever direct **landen op de eerste vraag**: 'MBO of HO?' en vanuit daar direct de juiste test ingaan.
- Het moet volstrekt duidelijk zijn waar de test over gaat: het is geen diagnose tool. Zorg dat de **test altijd ingeleid wordt met de context**, bijv. 'Welke voorzieningen, aanpassingen en regelingen zijn er specifiek voor jou?'

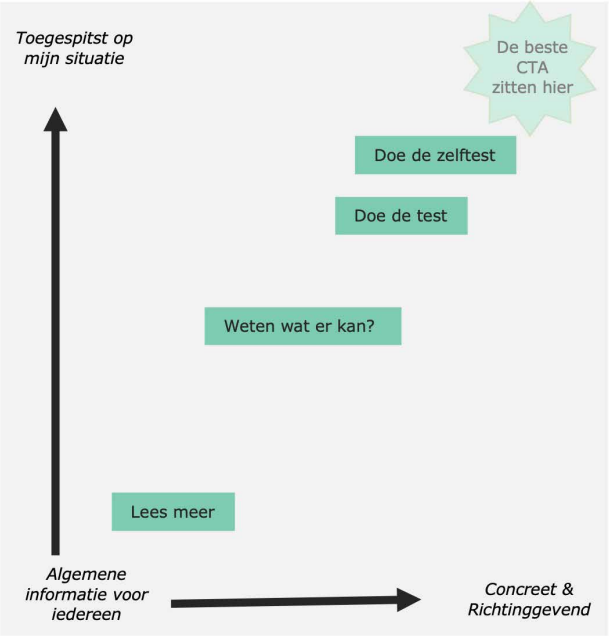
VARIATIES 'CALL-TO-ACTION'

'Lees meer' spreekt de (aankomende) studenten minder aan: Voelt veel zwaarder, iets waar je lang mee bezig bent. Ook weet men niet wat men moet verwachten: wat gaat men lezen? En wat komt daarna?
"Ik heb toch net van alles gelezen, wat moet ik verder lezen dan?" "Dat je eerst pagina's lang hebt lopen lezen en dat je er dan achter komt dat het niet voor jou is…" "Mijn kind leest vooral liever mínder."

'Weten wat er kan?' Voelt al concreter dan 'Lees meer'. Uitnodigend, maar men verwacht wel meer (lees)werk dan bij een test.

Bij een **zelftest** (vs. test) is het duidelijker dat uitslag voor jezelf blijft, privé. Dit maakt het extra laagdrempelig, er wordt niets vastgelegd / gedeeld. Een kleine minderheid heeft met het woord 'zelftest' corona associaties: echter meestal niet storend.
"Ja, zelf doen! Daar heb ik behoefte aan, zelfstandigheid."
"Het voelt persoonlijker, als een test die ik voor mezelf doe in plaats van een test die ik voor jou doe."

Alternatieven genoemd door (aankomende) studenten:
- Nieuwsgierig wat er voor jou mogelijk is?
- Zoek het nu uit!
- Check het voor jouw situatie
- Kijk waar je recht op hebt
- Kijk of je recht hebt op…
- Wat heb jij nodig?



HYPOTHESE 6: MAKKELIJKE ‘ACTIEKNOP’ (BUTTON OF QR)

Programma Mens Centraal

Hypothese: Een button (digitaal) of een QR-code (fysiek materiaal) stimuleert om meer uit te zoeken.
Bevestigd: Ja

- QR-code op fysiek materiaal is makkelijk en de manier van de toekomst.
- Veel hebben hier al ervaring mee (ook ouders), vindt men prettig, werkt goed.
- Vrijwel iedereen was er van op de hoogte dat er geen speciale apps meer nodig zijn om QR-codes te scannen. Kan iedere moderne telefoon tegenwoordig.

“Handig ook met zo’n QR-code. Die zijn overal nu! Kan je gewoon met je camera scannen.”
“Super makkelijk. Dat scan je even en dan kan je het ook later bekijken.”
“Stel ik moet door dan zou ik snel de QR code scannen dan heb ik tenminste de website.”
“Als je het scant heb je het daarna gewoon. Een website moet je weer helemaal onthouden.”
“Hij mag van mij nog wel iets groter.”

- Tekstueel de link ernaast kan goede back-up zijn voor onhandige ouders (en jongeren met privacy overwegingen):

“Mensen zien het natuurlijk wel als je iets scant. Een link kun je gewoon in je hoofd onthouden.”
“Je wilt het op een plek scannen waar je je er niet ongemakkelijk bij voelt.”
“Ik heb liever een link dan een QR!”

HYPOTHESES 7 & 8: BIJVANGST & OUDERS

Hypothese: ‘Bekend en vindbaar’ en ‘Aangesproken voelen’ zijn bijvangst van de boodschappen die zich richten op ‘Drempels wegnemen’.
Bevestigd: Gedeeltelijk

‘Iedereen is anders’ en ‘Gelijk speelveld’ dragen ook bij aan ‘Bekend en vindbaar’ en ‘Aangesproken voelen’.

- ‘Met name het expliciet noemen van veel verschillende doelgroepen (zoals psychische klachten) spreekt de doelgroep aan: zorgt voor herkenning en werkt erg drempelverlagend.
- Los van het vergroten van acceptatie, maakt het ook duidelijk dat er dus blijkbaar veel dingen mogelijk zijn voor mensen met een beperking.

‘Geen invloed op toelating’ en ‘Privacy gewaarborgd’ doen dit een stuk minder.

Hypothese: Ouders helpen hun kinderen vaak nog met oriënteren en aanmelden. Al het materiaal dat wordt ontwikkeld voor studenten, moet dus ook werken voor de ouder(s).
Bevestigd: Ja en nee

De meesten ouders verplaatsen zich in kind: informatie gericht op ‘jij’ (de aankomende student) komt ook binnen. Het huidige tastbare concept werkt dus ook goed voor ouders. *“Mijn zoon heeft ADHD dus ik zou hier meteen op klikken”*
Specifieke ouderinformatie ter aanvulling zou overigens nog steeds worden gewaardeerd.

PERSPECTIVE.

www.perspective.amsterdam