

# DRIE JAAR SPREEKUUR VAN EEN STUDIEADVISEUR

A. THOBEN

**W**at doe ik nu eigenlijk als studieadviseur. Deze vraag houdt mij al een aantal jaren bezig en in een poging tot een gedegen antwoord te komen heb ik drie jaar, van 1987 tot en met 1989, geregistreerd wat mijn werk inhield. Ik heb me daarbij beperkt tot mijn contacten met individuele studenten. Ik had een collega studieadviseur. Onze taakverdeling hield in dat ik wat betreft de studenten gezondheidswetenschappen (opleiding gestart in 1984) zorg droeg voor de contacten met aspirant-studenten, voor vragen van individuele studenten aan het eind van het eerste studiejaar: doorgaan? niet doorgaan? en voor vragen gedurende de jaren voor het doctoraal. Voor studenten geneeskunde functioneerde ik als studieadviseur voor de jaren in de doctoraalfase.

A. Thoben  
Studieadviseur

Correspondentieadres:  
Dienst Onderwijs en Onderzoek  
Faculteit der Medische  
Wetenschappen  
Katholieke Universiteit Nijmegen  
Postbus 9101  
6500 HB Nijmegen

## DE TAKEN VAN EEN STUDIEADVISEUR

In dit artikel staan contacten met individuele studenten centraal. Deze precisering is niet overbodig: mijn werk omvatte meer dan gesprekken met individuele studenten. Ik gaf in de onderzochte periode adviezen over het studieprogramma aan de daarvoor verantwoordelijke commissies; ik adviseerde over examen- en tentamenregelingen en over tentamina. Ik deed voorstellen aan individuele docenten wanneer studenten problemen hadden met hun onderwijs. Ik organiseerde proef-toetsen om de studenten vertrouwd te maken met de in de faculteit gebruikelijke vormen van toetsing. Ook waren er contacten over heel uiteenlopende, niet goed classificeerbare onderwerpen met allerlei functionarissen van de faculteit. En ik adviseerde en bemiddelde ten aanzien van studenten in de examencommissies. Tenslotte droeg ik jaarlijks bijaan het totstandkomen van de studiegids en aan de voorlichting voor aspirant-studenten. In de faculteitsorganisatie maakte ik deel uit van de dienst Onderwijs en Onderzoek, terwijl de portefeuillehouder onderwijs van het faculteitsbestuur inhoudelijk verantwoordelijk was voor mijn werk.

En, dat hoort er toch ook bij, ik besteedde tijd aan de registraties waarop dit artikel berust. Ik schat dat samengenomen deze activiteiten ongeveer 40% van mijn werktijd in beslag namen. Ongeveer 60% van mijn tijd besteedde ik dus aan contacten met individuele studenten.

## ENKELE GETALLEN

Enkele getallen geven al een indruk van mijn werk. Daarbij gebruik ik twee soorten getallen: getallen voor de aantallen contacten met studenten en voor de aantallen studenten waarmee ik sprak.

Het aantal studenten waarvoor ik zorg had, schommelde in de onderzochte periode rond de 800, waarbij natuurlijk een instroom was van eerstejaars en een uitstroom bij afstuderen (bij de studenten gezondheidswetenschappen) en bij de overgang naar de co-assistentenperiode. De medisch studenten kwamen dan onder de hoede van de collega studieadviseur tweede fase. Het aantal studenten waarmee ik contacten had, was voor de onderzoeksperiode van drie jaar in totaal 1500.

Het aantal contacten per jaar was ongeveer 1000 waarbij een derde van deze contacten per telefoon verliep. Er was geen duidelijk verschil in aard tussen de telefonische en directe contacten. Zeventien procent van de con-

Tabel 1.  
Gespreksonderwerpen  
(N=5045) in hoofd-  
categorieën

	%
De studie zelf	62
Begin en einde van de studie	19
Persoonlijke problemen	7
Externe voorwaarden voor de studie	5
Wetgeving	4
Onvrede en kritiek	3
Totaal alle gesprekken	100

tacten was met aspirant-studenten en, zoals te verwachten, in hoofdzaak éénmalig. Bij de studenten waren er gemiddeld 2,6 contacten per persoon. Bij 16% van de studenten was het aantal contacten groter dan vier. De contacten met deze groep studenten vormden 45% van het totale aantal contacten.

Het gemiddeld aantal spreekuurgesprekken per week bedroeg in de geanalyseerde periode ongeveer vijftien, waarbij nog zeven telefonische contacten kwamen. Dit is vergelijkbaar met het werk van de studenten-decanen, die in Nijmegen gemiddeld twintig gesprekken per week voeren (exclusief telefoontjes) en met de studentenpsychologen, die eveneens uitkomen op circa twintig gesprekken per week. Ik acht een dergelijke werklast, samen met de andere werkzaamheden die ik verrichtte en in het begin van dit artikel beschreef, ongeveer optimaal en met voldoende reserve voor de opvang van piekbelastingen.

De spreekuurcontacten duurden gemiddeld twintig minuten met uitschieters naar boven tot anderhalf uur. Een derde van deze contacten duurde slechts vijf tot tien minuten.

De studenten kwamen overwegend spontaan; daarnaast kwam een klein aantal na oproep op grond van achterblijvende resultaten. De respons op dergelijke oproepen was niet hoog, slechts 3%. Ook werd wel naar mij verwezen door de studentenadministratie en door individuele docenten. Natuurlijk werd ook regelmatig na een gesprek een vervolggesprek afgesproken.

## GESPREKSONDERWERPEN

Waarmee kwam men? Mijn registratie richtte zich bovenal op de beantwoording van deze vraag. Ik verdeelde de onderwerpen waarmee men bij mij kwam - ik telde er in totaal 5045, gemiddeld 1,6 onderwerp per contact - in zes categorieën. Ik noem ze hier in de volgorde waarmee ze onderwerp van gesprek waren. Het was allereerst de studie zelf; 62% van de gespreksonderwerpen viel in deze categorie. Daarvan afgezonderd registreerde ik kwesties specifiek gebonden aan het begin of het einde van de studie, 19%. Persoonlijke problemen, 7%. Een volgende categorie was: externe voorwaarden voor de studie. In deze categorie, die 5% van de gespreksonderwerpen omvatte, plaatste ik onder meer problemen met studiefinanciering, militaire dienst, tijdgebrek door factoren zoals zorg voor een gezin of het moeten combineren van studie en werk. De volgende rubriek was: wetgeving, 4%. In deze categorie ging het vaak over overschrijding van de wettelijk toegestane studieduur. Mijn laatste categorie was: onvrede en kritiek, 3%. In het navolgende wordt enig nader commentaar op deze gespreksonderwerpen gegeven.

### *De studie zelf*

Bij aspirant-studenten ging het hier om vragen over deficiënties, het onderwijsprogramma, colloquium doctum en dergelijke. Bij de 'echte' studenten ging het over tentamens en examens, over examenregelingen, zoals volgorde-eisen en geldigheidsduur, over inzagemogelijkheden en over problemen rond het cijfer. Maar het ging vooral over de vraag of er een extra gelegenheid toegestaan zou kunnen worden om een bepaald tentamen of examen af te leggen.

Bij de subgroep administratief ging het vooral om studenten die om bemiddeling kwamen na te late aanmelding voor een tentamen, of wijzigingen wilden in hun aanmeldingen voor tentamens. Als regel hadden deze studenten bij de studentenadministratie nul op het rekest gekregen.

Een goed voorbeeld uit deze subcategorie is de student die me zaterdagavond laat in paniek opbelde. Hij kon niet meer slapen. Hij

Tabel 2.  
Gespreksonderwerpen  
opgesplitst per hoofd-  
categorie (zie tabel 1)

De studie zelf	%	Externe voorwaarden voor de studie	%
Voorlichting	12	Militaire dienst	1
Tentamens/examens	15	Studiefinanciering	2
Administratief	11	Huisvesting	<1
Studiemethodiek	13	Tijdgebrek	<1
Toekomst/beroep	4	Problemen thuis	1
Keuzes	3	Diversen	<1
Hervatten studie	1	Totaal	5
Overgang naar 2e fase geneeskunde	3		
Totaal	62	<b>Wetgeving</b>	
<b>Begin en einde van de studie</b>		Advies einde 1e jaar	<1
Loting en plaatsing	4	Verlenging inschrijving	4
Inschrijving voor de studie	1	Beroepszaken	<1
Inschrijving onderdeel van de studie	2	Overgang 1e naar 2e fase	<1
Deficiëntie/coll. doct./bijz. toelating	4	Totaal	4
Vrijstellingen	4	<b>Onvrede en kritiek</b>	
Combinatie van studies	1	Inhoud studie	<1
Exitgesprekken	1	Opzet studie	1
Kort doctoraal/doorstroomprogramma's	2	Tentaminering	1
Totaal	19	Docent	<1
<b>Persoonlijke problemen</b>		Problemen/fouten (van de faculteit)	<1
Tentamenangst	<1	Studieadviseur	<1
Studiekeuze	2	Totaal	3
Motivatie	1		
Onvoldoende resultaten	1		
Overbelasting	<1		
Lichamelijke klachten	1		
Intrapsychische problemen	1		
Relatie/rouw	<1		
Sociocultureel	<1		
Totaal	7		

had zich gerealiseerd dat hij zich nog niet voor een tentamen van de volgende week had aangemeld en dat hij aan de balie geweigerd zou worden. Hij had zich al helemaal op het tentamen voorbereid en de eerste keer dat hij het weer zou kunnen doen was pas een half jaar later.

Verder omvatte de subcategorie administratief problemen rond de indeling voor het keuze-onderwijs, rond mentorgroepindelingen bij het begin van het eerste jaar, over roostering van practica en het verkrijgen van een officiële cijferlijst of kopie van een diploma. Laatstgenoemde zaken verwees ik meestal naar de studentenadministratie, waar ze volgens gemaakte afspraken thuis horen: 'loketprobleem'.

Bij de subcategorie studiemethodiek ging het om studiebegeleiding in engere zin. In deze

subcategorie plaatste ik ook het onderwerp planning. Studiemethodiek, essentieel onderdeel van het werk van een studieadviseur, vormde bij mijn registratie slechts een betrekkelijk klein onderdeel, 13% van het totale aanbod. Het ging om gesprekken over de aanpak van de studie in engere zin: methodiek, studieplanning.

Vragen inzake toekomstmogelijkheden en beroepsuitoefening vormden een subcategorie met 4% van het totale aantal onderwerpen. Ze kwamen vooral van de kant van de studenten gezondheidswetenschappen, die in de tijd van mijn registraties een nog onduidelijk beroepsperspectief hadden, maar in toenemende mate

ook van studenten geneeskunde, die alternatieven zochten voor het volgen van de tweede fase.

Het maken van keuzes in het studieprogramma vormde eveneens een aparte subcategorie, met 3% van het totale aantal gespreksonderwerpen. Deze subcategorie was relatief omvangrijk bij de studenten gezondheidswetenschappen, met name in het tweede en derde jaar. Het ging dan over het kiezen van de afstudeerrichting, van keuzemodulen, van stages, van keuzeprojecten en over het afstudeerplan.

Eén procent van het totale aantal onderwerpen betrof het opnieuw starten van de opleiding na kortere of langere tijd van afwezigheid. In 3% ging het over de overgang van de eerste naar de tweede fase: wachttijd en loting. Na het doctoraal wordt geloot om te bepalen welke studenten achtereenvolgens mogen kiezen waar en wanneer zij de co-assistentenschappen willen volgen. Co-assistentenschappen elders dan in Nijmegen waren binnen deze subcategorie ook een thema, evenals 'drempelvrees': hoe zal ik het redden in het ziekenhuis met echte patiënten?

#### *Begin en einde van de studie*

Bij deze categorie ging het om gesprekken over de loting bij de toelating tot de studie, inschrijvingsproblemen bij het begin van de studie, maar ook later. Dit laatste bij voorbeeld bij studenten komend van andere instellingen. Verder kwamen zaken als het colloquium doctum, deficiënties en vrijstellingen op basis van bepaalde vooropleidingen aan de orde.

In deze zelfde hoofdcategorie plaatste ik ook exitgesprekken: 'Als jullie een ander systeem van toetsen hadden, had ik wel dokter kunnen worden'; verder gesprekken over combinaties van studies: 'Hoe combineer ik psychologie, filosofie of sociale geografie met geneeskunde, gezien het volgeplande programma daar?' Ook omvatte deze hoofdcategorie contacten over de mogelijkheden van het volgen van een verkort doctoraalprogramma (op basis van een verwant doctoraal) of van een

doorstroomprogramma, na Hoger Beroeps-Onderwijs, bij gezondheidswetenschappen. Dergelijke contacten kunnen leiden tot het opstellen van individuele programma's, die aan de doctoraalexamencommissie worden voorgelegd en dan als regel, met soms enige aanpassingen, worden aanvaard. Elk van deze groepen van gespreksonderwerpen binnen de hoofdcategorie begin en einde van de studie kwam niet vaker voor dan in 4% van het totaal van de onderwerpen waarover studenten kwamen spreken.

#### *Persoonlijke problemen*

Met persoonlijke problemen kwam men niet vaak, zoals de tabellen 1 en 2 laten zien. Volgens afspraken in de faculteit horen deze problemen ook primair thuis bij de studentendecanen of -psychologen. Toch kwamen ze soms ter sprake in het kader van studieproblemen. Een deel van de persoonlijke problemen is weinig dramatisch van aard: tijdelijke lichamelijke ongesteldheden, onzekerheden rond de studiekeuze. Maar in deze rubriek vallen toch ook emotioneel gekleurde contacten waarin studenten laten blijken of zich realiseren dat ze er niet meer tegenop kunnen. Dergelijke problemen varieerden van een student wiens vriendin het na jaren volkomen onverwachts had uitgemaakt, of waarvan een ouder was overleden, tot de student die in toenemende mate last had van vrees in de tentamenzaal en verzocht om een ruimte voor zich alleen. Zelden, maar toch een enkele maal, depressie of waan. Drugsgebruik of alcoholisme heb ik slechts een of twee keer gesignaleerd, wat me overigens verbaast. Vermoedelijk lette ik er onvoldoende systematisch op en is het simpelweg vragen hierbij onvoldoende. De grootste subcategorie binnen de categorie persoonlijke problemen was die van studiekeuze met 2% van het totaal van onderwerpen.

#### *Externe voorwaarden voor de studie*

Redenen tot gesprekken die ik onder dit hoofd plaatste, waren vooral de studiefinanciering en problemen thuis. In het laatste geval ging het om het ouderlijk gezin; relatieproblemen met vriend of vriendin plaatste ik onder persoonlijke problemen. De militaire dienst leidde zo nu en dan tot een verzoek om een verklaring, bij voorbeeld bij herhalingsoefeningen

die net in een tentamenperiode vielen en bij een oproep vlak voor de start van de tweede fase. In Nijmegen bleek de huisvesting onder mijn studentengroep nauwelijks aanleiding te geven tot studieproblemen. Tijdgebrek bij de studie kwam wel nogal eens voor, vooral als er naast de studie gewerkt moest worden, er een gezin met kinderen was, of twee studies gecombineerd werden.

#### *Wetgeving*

Problemen voortvloeiend uit de wetgeving waren een rubriek waarin weinig gesprekken terecht kwamen (tabel 1 en 2). Verreweg de grootste subcategorie werd gevormd door vragen om verlenging van de inschrijving, 4% van het totale aantal gespreksonderwerpen. Het wettelijk verplichte studieadvies aan het eind van het eerste jaar leidde maar een enkele maal tot een gesprek. Dit advies betrof alleen de studenten gezondheidswetenschappen aangezien dit onderwerp voor het eerste jaar geneeskunde behoorde tot de taak van mijn collega studieadviseur. Vier maal was een beroepsprocedure bij de examencommissie onderwerp van gesprek.

#### *Onvrede en kritiek*

In deze, de kleinste, categorie, 3%, plaatste ik alle gesprekken waarin uitdrukkelijk kritiek naar voren werd gebracht. De meeste kritiek kreeg de tentaminering. De multiple-choice vragen werden beoordeeld als veel te detaillistisch en te zeer op feitenkennis gericht. Het 'correctie-voor-raden'-systeem leidde herhaaldelijk tot onbevredigende discussies over psychologische factoren die het invulproces sterk zouden bepalen. Het 'correctie-voor-raden'-systeem houdt in dat aftrekpunten gegeven worden bij onjuiste beantwoording van een multiple-choice vraag. Dit leidde bij bepaalde studenten tot grote onzekerheden over hun beantwoordingsstrategie. De studieopzet, 'veel te vol', was binnen deze rubriek tweede met een frequentie die juist nog (naar boven) tot 1% afgerond kon worden.

Er kwamen in de geanalyseerde periode wisselingen voor in de aard van de vragen waarmee studenten kwamen. Deze kwamen in hoofdzaak voort uit externe factoren. In 1987

was er een top van 'oud-curriculum'-studenten. En er was, door verandering van de wettelijke regelingen betreffende de inschrijving, een top voor dit gespreksonderwerp in 1988. In 1989 kwam er plotseling veel vraag naar doorstroomprogramma's. Toch bleef de omvang van de totale hulpvraag van jaar tot jaar verbazend constant. Een mogelijke verklaring hiervoor is gelegen in het feit dat de studieadviseur een zekere invloed kan uitoefenen op de drukte op het spreekuur. Afhankelijk van je reactie kun je studenten met bepaalde vragen al of niet aanmoedigen. Als je succesvol bemiddelt en nooit eens nee zegt, groeit meteen de vraag. Wat ik registreerde als kritiek en onvrede kan een studieadviseur vermoedelijk, door zijn/haar instelling op dit gebied veranderen, laten groeien en krimpen. Een ander, maar verwant effect zal ook van belang zijn voor de aard van de gesprekken waarmee studenten naar een studieadviseur gaan. Afhankelijk van scholing, belangstelling en expertise en afhankelijk ook van de afbakening van het eigen arbeidsterrein met dat van verwante functionarissen, zoals studentendecanen en studentenpsychologen, zal een studieadviseur vragen van uiteenlopende aard vaak of slechts zelden voorgelegd krijgen van de kant van zijn/haar cliënten.

#### **AARD VAN DE GEBODEN HULP**

Ruim een kwart van de hulp bestond uit het verstrekken van informatie, en bijna 40% uit adviezen. In 18% van de contacten werd bemiddeld, meestal naar studentenadministratie, examencommissie of militaire dienst. In 14% werd begeleid over kortere of langere termijn. Tweëntachtig maal (3%) werd een verklaring of aanbevelingsbrief afgegeven, meestal ging het dan om 'exchange' of stages buitenslands, soms om militaire dienst of een bijzondere vorm van studiefinanciering waarvoor een advies betreffende studievoortgang gevraagd werd.

Tabel 3.  
Verwijsadressen (N=639)

	%
Studentendecanen	49
Docenten	25
Andere onderwijsinstelling	16
Studentenpsychologen	6
Andere studie KUN	4
Totaal	100

Een deel van de door mij gegeven hulp bestond uit verwijzing (tabel 3). Het leeuwedeel van het totale aantal van 639 verwijzingen was naar het bureau studentendecanen. Het ging daarbij meestal om vragen inzake studie-financiering, resterende inschrijvingsduur, studiestaken, studiekeuze problemen en militaire dienst. Een goede tweede vormden verwijzingen naar docenten. Dit was onder andere het gevolg van het feit dat in de laatste twee jaar van de studie gezondheidswetenschappen docenten een zeer belangrijke informerende en begeleidende rol vervullen bij het opstellen van het afstudeerplan.

Het aantal verwijzingen naar de studentenpsychologen was betrekkelijk gering, maar vertoonde in de loop van de drie onderzoeks-jaren een stijgende tendens. In de loop van de jaren 1990 en 1991, dus na de onderzoeksperiode, nam dit aantal verwijzingen verder toe, onder andere door de start van de kant van de studentenpsychologen van groeps-trainingen 'tentamenstress' en 'studievaardigheden'. Maar ook nam het aantal studenten toe dat ik vanwege psychische problematiek verwees. Ik heb de indruk dat studenten aan levensproblemen, zoals verlies van een ouder, suïcide in de naaste omgeving, partner die het uitmaakt, soms onvoldoende aandacht (kunnen) geven als gevolg van hun belasting door de studie en daardoor aan het einde van de doctoraalfase psychisch in de problemen komen door onverwerkte emoties.

## BESCHOUWINGEN EN CONCLUSIES

Bij het slot van dit artikel een aantal algemene opmerkingen. Het bleek mogelijk door systematisch registreren een beter inzicht te krijgen in het werk van een studieadviseur. Dat er zinvol werk gebeurt, kon zo hard gemaakt worden. Met behulp van registratie kunnen subjectieve indrukken onderbouwd worden, zodat de studieadviseur onder andere op grond van zijn/haar contacten met studenten een signalerende functie kan hebben voor de studieleiding.

De studieadvisering vertoont kenmerken van een eerstelijns functie. Het spreekuur reageert gevoelig op veranderingen in de studierichting, faculteit en universiteit; zo ook op veranderingen in de maatschappij, voorzover deze betrekking hebben op de positie van de student. Bij de veranderingen waarop het spreekuur reageert, behoren stellig, en met een belangrijke bijdrage, de regelingen en de werkwijze van de studentenadministratie en de examencommissies. Van grote invloed is de flexibiliteit en souplesse waarmee regelingen worden gehanteerd.

Een studieadviseur zal steeds contacten hebben met veel en diverse functionarissen en diensten. De aard van het werk vereist dat met ieder daarvan een goede samenwerking bestaat. Dit vereist een grote souplesse en communicatievaardigheid (diplomatie) van de studieadviseur, die soms tussen tegenstrijdige wensen en belangen van studenten, docenten en administratie in de knel kan komen.