

Denkkracht Utrecht, ISO en UAF
DenkkrachtCentrale Vluchteling-Studenten
6 februari 2016



*Studie en werk voor hoger
opgeleide vluchtelingen*



Denkkracht Utrecht

Denkkracht Utrecht (DKU) is een netwerk van zo'n 25 young professionals met hart voor de publieke zaak en de ambitie om maatschappelijke, strategische en bestuurlijk-organisatorische vraagstukken te 'kraken'. Denkkracht Utrecht mobiliseert en activeert denk- en doekracht van young professionals om een bijdrage te leveren aan het oplossen van publieke vraagstukken. De betrokken alumni en masterstudenten in het netwerk van DKU zetten zich op vrijwillige basis in voor Denkkracht Utrecht.



Met het netwerk van jonge academici worden onder andere zogeheten 'DenkkrachtCentrales' (DKC's) georganiseerd: dagen waarbij aan een maatschappelijk vraagstuk wordt gewerkt voor één of meerdere externe partners. Tijdens deze DKC's probeert Denkkracht Utrecht via creatieve werkvormen innovatie en nieuwe perspectieven te stimuleren, en door het stellen van andere vragen te komen tot nieuwe antwoorden. Daarbij benut zij het multidisciplinaire karakter van het netwerk en de verschillende werkachtergronden maximaal: een jurist ziet niet alleen andere dingen dan een bestuurskundige of een filosoof; hij/zij kijkt echt op een andere manier naar vraagstukken. Ditzelfde geldt voor iemand die bij de provincie werkt ten opzichte van iemand die bij een adviesbureau of bij de universiteit werkt. Die verschillende perspectieven maakt Denkkracht Utrecht expliciet en zet zij in als kracht bij het zoeken naar nieuwe oplossingen.

DenkkrachtCentrale 6 februari 2016

UAF wil 500 vluchteling-studenten koppelen aan een mentor die hen wegwijs maakt op de instelling, de studievereniging, de sportclub en in de stad. De Nationale Postcode Loterij heeft de projectaanvraag voor Refugees@Campus gehonoreerd. Daardoor kan het UAF de komende drie jaar ervoor zorgen dat 500 vluchteling-studenten kunnen rekenen op ondersteuning van een mentor bij het opbouwen van een toekomst in Nederland. Het is echter nog de vraag hoe de verbinding tussen vluchteling-student en mentor precies tot stand kan worden gebracht. Deze vraag stond centraal tijdens deze DenkkrachtCentrale.

Deze vraag werd verder uitgewerkt aan de hand van vijf casussen; het maken van 500 matches, het organiseren van een festival, het maken van een sociale kaart voor vluchteling-studenten, het promoten van zowel de 500 matches als het festival en zorgen voor duurzame betrokkenheid van vluchteling-student en mentorstudent.

Het ISO wil hier, als behartiger van algemene belangen van studenten, graag een bijdrage aan leveren. Bovendien wil het ISO graag weten hoe zij studenten beter kunnen bereiken en wat de beste manier is om onderwijskwaliteit te meten.

Het voorliggende adviesdocument is het verslag van deze DenkkrachtCentrale. Vanuit UAF zijn bij de organisatie van de dag Boukje de Haan en Remko de Kok betrokken. Vanuit het ISO is input geleverd door Linde de Nie en Hilde Feddema. Vanuit Denkkracht Utrecht is de dag georganiseerd en begeleid door Anne Faber en Danielle Fictorie.

De dag in foto's

Nadat zowel UAF, ISO en Denkracht Utrecht zich hadden voorgesteld, is het thema geïntroduceerd. Bij deze dag waren naast medewerkers van UAF, bestuursleden van het ISO en ruim 20 Denkrachters ook drie vluchteling-studenten aanwezig om vanuit eigen ervaring mee te denken over de te bespreken thema's.



Om te zien welk beeld er bestaat over vluchteling-studenten, was aan de Denkrachters van tevoren gevraagd een afbeelding in te sturen van een vluchteling-student. Een aantal inzendingen:



Ook aan de aanwezige vluchteling-studenten was gevraagd hoe zij over Nederlandse studenten denken. Daarbij vielen vooral de drukte en strakke tijdsplanning van Nederlandse studenten op, maar ook de (soms ongepaste maar wel grappige) directheid van veel studenten. Daarbij vond een van de vluchteling-studenten het jammer dat, hoewel veel Nederlandse studenten heel veel kunnen, zij soms uit luiheid minder hard studeren.

In de ochtend werd er aan de hand van vijf casussen nagedacht hoe er tussen deze twee groepen een connectie kan worden gemaakt. Deze eerste brainstorm over de vijf casussen van het UAF was vooral bedoeld om zo veel mogelijk ideeën op tafel te krijgen.



Een van de vragen van UAF was welke BN'er mogelijk voor het UAF als ambassadeur zou kunnen optreden. Na vele suggesties en een aantal stemrondes kwam Humberto Tan als winnaar uit de bus.



Na de lunch, waarbij de ideeën over de vijf casussen van het UAF even konden rusten, was het tijd voor de vragen van het ISO. Voor deze vragen werd de groep in vieren gedeeld, waarbij werd nagedacht over hoe het ISO studenten kan bereiken en hoe onderwijskwaliteit in kaart kan worden gebracht.



Elke groep gaf een korte presentatie van hun ideeën, waarop het ISO kon reageren.



Na een kort intermezzo in de tuin om even nieuwe energie te krijgen, werd een tweede brainstormronde gestart over de cases van UAF. Het doel hierbij was om de ideeën uit de ochtendsessie te concretiseren.



Vervolgens werden ook deze ideeën door de groepen gepitcht.



De dag werd afgesloten met een borrel.

Inspiratie en ideeën voor het ISO

De twee vragen die centraal stonden waren ‘hoe bereik je de gewone student?’ en ‘hoe kan je de kwaliteit van onderwijs meten zoals deze wordt ervaren door de studenten?’. Om deze vragen te bespreken werden de deelnemers in vier groepen verdeeld, waarbij de eerste twee groepen zich met het bereiken van studenten bezig hielden en de overige twee groepen met de meting van onderwijskwaliteit.

Hoe bereik je de gewone student?

De eerste groep heeft gewerkt vanuit persona's, waarbij ‘de student’ opgedeeld kon worden in grofweg vier type studenten die elk op een andere manier te bereiken zijn:

1. Henk de magnetronstudent. De luie student, woont in een vies studentenhuus, zit veel te gamen, doet niet veel naast zijn studie.
2. Maria Muurbloem. De stille, hardwerkende student. Erg slim, woont nog bij haar ouders.
3. Yuan-Min de Jager. Weet het allemaal heel goed, is vooral op zoek naar het opvijzelen van zijn CV.
4. Marie-Claire van Pindakaas tot Hagelslag. Komt uit een rijk milieu, richt zich vooral op het verenigingsleven.



Voor het bereiken van deze student zijn verschillende strategieën:

1. Henk komt vooral naar **laagdrempelige activiteiten** als borrels of een lan-party.
2. Maria weet alles al uit informatie vanuit DUO en OCW. Ze heeft behoefte aan een **kennisbank** voor informatie die ontbreekt bij de overheidsorganisaties en aan **trainingen of cursussen**, zoals assertiviteitstrainingen of omgaan met faalangst.
3. Yuan-Min zoekt erkenning. Hij voelt zich aangesproken als zijn kennis wordt erkend. Hij komt naar een **high level expert group** om zijn kennis te delen. Zelf wil hij zijn vaardigheden nog verder trainen.
4. Marie-Claire heeft interesse in **informatie** over rechten en plichten. Ook is ze gevoelig voor **ranglijsten**: waar staat haar opleiding of universiteit ten opzichte van andere instellingen. Ook is ze geïnteresseerd in selectie aan de poort.

Het ISO heeft voor veel studenten het imago van een kennisbank; de vraagbaak voor allerlei vragen die te maken hebben met studeren. Benut het imago dat jullie hebben. Dit is waarom studenten naar jullie toe komen! Dat kun je uitbuiten. Er zijn immers weinig alternatieven. Als je het aan de overheid overlaat om studenten te informeren, zit je namelijk vast aan framing als ‘studievoorschot’ in plaats van ‘leenstelsel’. Het ISO is de schakel tussen studenten en de overheid.

De tweede groep heeft gewerkt vanuit het perspectief van 'Ruben, de gewone student'. Ruben is geïnteresseerd in drie dingen: zelfontplooiing, sociaal leven en de toekomst. Het ISO zou op deze drie behoeften kunnen inspelen. Daarvoor stelt deze groep concreet vier methoden voor:

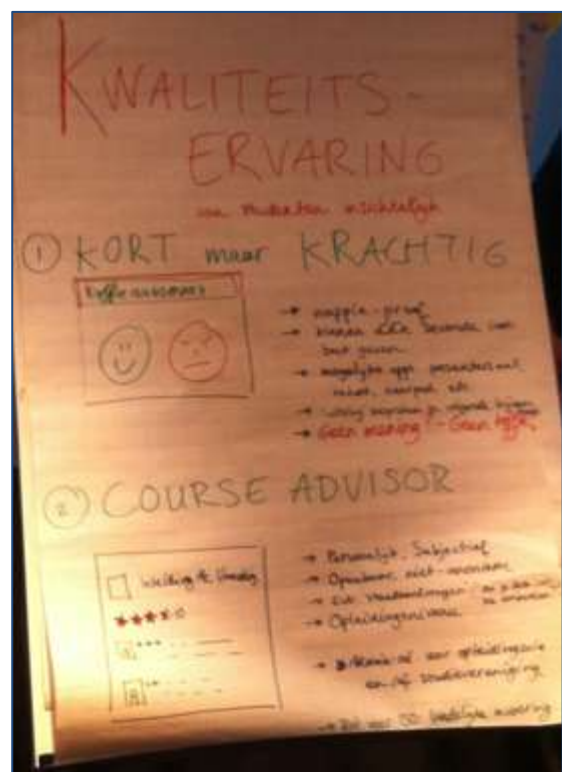


1. Ga de **collegezalen** in; het ISO kan dat zelf doen of op zoek gaan naar ambassadeurs. In het college kun je vragen stellen om de mening van studenten te peilen, door middel van pollprogramma's. Daarmee bereik je iedereen in het college, niet alleen de bovengemiddeld gemotiveerde studenten.
2. Sluit aan bij **bestaande symposia**, werk samen met deze organisaties om lezingen, workshops of sollicitatietrainingen aan te bieden. Hiervoor is wel een succesverhaal nodig: wat heeft het ISO al bereikt?
3. Elk jaar zet een **klachtenlijn** het LAKS weer op de kaart tijdens de eindexamens. Zet zoiets op voor het hoger onderwijs.
4. Ontwikkel een **app of website**, met daarin de mogelijkheid om kennis op te doen, vragen te stellen en te reageren op polls vanuit ISO.

Hoe meet je onderwijskwaliteit?

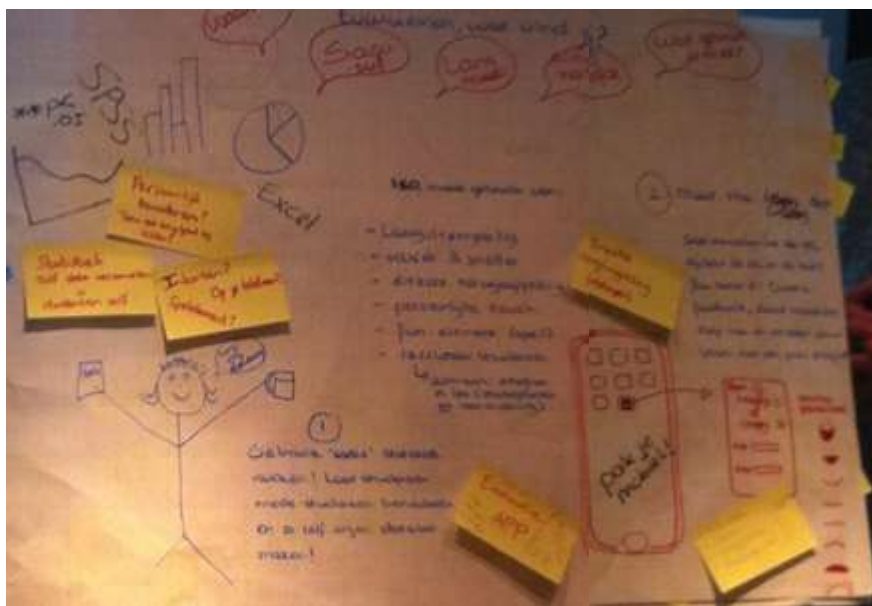
De derde groep adviseert het ISO om niet zelf de kwaliteit te gaan meten. Deze verantwoordelijkheid zou het ISO moeten laten liggen bij de opleidingen. Het ISO kan wel advies geven aan instellingen over het meten van de onderwijskwaliteit, die het vervolgens weer kunnen doorgeven of zelfs voorschrijven aan opleidingen. Concreet worden er twee voorstellen gedaan:

1. **'Kort maar krachtig'**. Een scherm bij de uitgang met een groene en rode knop. Zo kan er binnen een seconde feedback worden gegeven. Eventueel te koppelen aan de koffie-automaat: "geen mening, geen koffie". Of sluit elk college af met deze vraag.
2. **'Course advisor'**. Geïnspireerd door Tripadvisor. Studenten vullen zelf deze site, de input wordt gemodereerd door de studieverenigingen. Hier is al ervaring mee opgedaan binnen de UU. De site kan worden voorzien van een aantal standaard vragen en verder uitgewerkt zodat het persoonlijker en subjectiever wordt. Het is lastig van de grond te krijgen, maar als het eenmaal draait, is het een succes. De vraag is voor wie je het moet openstellen (iedereen, alleen studenten van deze onderwijsinstelling of alleen de opleiding). Maak het niet anoniem.



Om te kijken hoe je de kwaliteit van het onderwijs kan meten is het belangrijk je te beseffen wanneer studenten over de opleiding willen evalueren. Een aantal adviezen van de vierde groep om zo veel mogelijk input van studenten te krijgen.

- Maak het **laagdrempelig**. Beter **sneller, vaker en korter**, dan één keer een lange evaluatie.
- Werk met **smilies** in plaats van een zevenpuntsschaal, mensen houden van gezichten en zullen eerder hun mening geven wanneer ze op een smiley kunnen drukken.
- Zorg voor een **directe terugkoppeling**, zodat studenten zien wat er met hun mening wordt gedaan.
- **Persoonlijke touch** van een medestudent; recruiterstudenten trekken anderen over de streep.
- Zorg dat er een **fun-element** in de evaluatie zit zodat het leuk wordt voor studenten om in te vullen.



Concrete ideeën:

1. **Opnemen in curriculum**. Laat statistiekstudenten zelf de evaluatie uitvoeren. Ze evalueren hun eigen opleiding, bepalen zelf de vragen, verzamelen zelf de data-set en voeren analyses uit.
2. **'Happy-crappy app'**. Sterren geven aan je vakken. De app evolueert a la AngryBites als je hem goed en regelmatig invult. Zou ook een website kunnen zijn in plaats van een app.

Inspiratie en ideeën voor UAF

500 matches

Bij het vinden van geschikte kandidaten voor de matches kan samen worden gewerkt met **studieverenigingen of AEGEE**. Het werkt soms beter om activiteiten te organiseren voor **grote groepen** in plaats van alleen maar vast te houden aan één op één buddy's. Zo bieden grotere groepen meer mogelijkheden voor activiteiten, bijvoorbeeld lasergamen of bowlen, en is er meer flexibiliteit bij ziekte. Een ander voordeel is dat het 'minder eng' kan zijn om met een groep iets te ondernemen dan om één op één af te spreken, waardoor het animo om mee te doen groter wordt.

Voor het **maken van een match** is het belangrijk te zorgen voor **duidelijke verwachtingen**. Daarbij heeft de groep 10 geboden aangedragen, zoals commitment en het hebben van een open blik, die nodig zijn voor de buddy's om tot een goede match te komen.

Een match kan ook van **meerwaarde zijn voor de Nederlandse student** door de ervaring met interculturele communicatie, het opdoen van nieuwe relaties en het buddy-systeem hebben als aanvulling op je CV.



Om tot een **goede klik** te komen tussen de buddy's kunnen er per regio **speeddates** georganiseerd worden. Na een avond als deze kunnen de studenten zelf aangeven met wie ze een klik voelden en kan er op deze manier een betere band ontstaan dan wanneer er twee mensen 'zomaar' bij elkaar worden gezet. Het helpt vaak wel als er een studie-band is, dus als de buddy's dezelfde studie volgen.

Activiteiten die erg geschikt zijn voor de buddy's, zijn **activiteiten waarbij je samen iets doet**. De culturele verschillen kunnen daarbij best benadrukt worden, dat maakt het juist interessant. Samen eten en koken is bijvoorbeeld een erg geschikte activiteit. Het is echter belangrijk in het oog te houden dat vluchteling-studenten ook echt op zoek zijn naar praktische hulp, waardoor de ontmoetingen tussen de buddy's in deze mogelijkheid moeten voorzien. Het kan bijvoorbeeld handig zijn om ervoor te pleiten dat er bij de activiteiten gedwongen Nederlands moet worden gepraat, om zo het taalniveau van de vluchteling-student te vergroten.

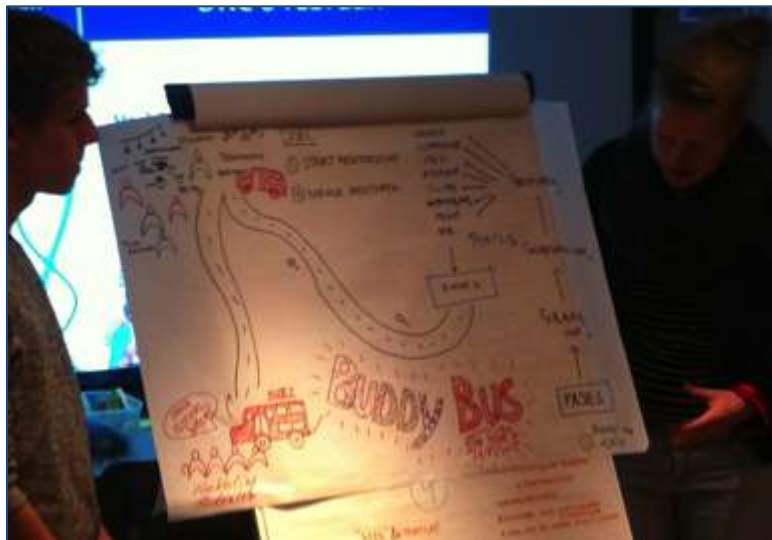
Een mogelijkheid voor **evaluatie** kan handig zijn voor de band tussen de buddy's, maar ook ondersteuning bieden om het systeem te verbeteren en andere studenten te helpen in het buddy-systeem. Zo'n evaluatiemoment kan zijn in een online omgeving, waarbij in het kort kan worden aangegeven wat er prettig werd bevonden en minder prettig. Daarbij zal er naast evaluatie ook behoefte zijn aan **trainingen** ter ondersteuning van Nederlandse studenten.

Festival

Het advies vanuit de groep is om juist **geen festival** te organiseren. Er is al erg veel aanbod op dit gebied waardoor het lastig wordt om er als festival uit te springen en mensen over te halen om ernaar toe te komen.

Daarbij is het voor het werven van 500 studenten niet nodig om een festival te organiseren. Dit kan ook (en zelfs beter) wanneer er gebruik gemaakt wordt van **bestaande structuren**, zoals studie- of sportverenigingen. Om met de juiste mensen in contact te komen kan het UAF via elk college van bestuur (desnoods te bereiken via de VSNU en VH) de **besturen van verenigingen** bereiken. Deze hebben goed zicht op de mogelijkheden binnen hun eigen vereniging.

In plaats van zelf een festival te organiseren, kan UAF beter met een **buddybus** naar bestaande festivals gaan. In of bij deze bus kan gekookt worden of kunnen andere activiteiten worden georganiseerd. Het is een terrein waar ontmoeting plaatsvindt. Deze ontmoetingen kunnen studenten wederzijds prikkelen en zijn laagdrempelig voor de festivalbezoekers.



Een uitdaging hierbij is dat veel mensen naar het festival komen met een ander idee en hierdoor niet direct ingesteld zijn op het ontmoeten van vluchteling-studenten. Wanneer mensen komen voor de muziek, om te dansen of een leuk dagje uit, hebben mensen niet altijd zin om zich bezig te houden met een iets serieuzer onderwerp. Hier kan rekening mee worden gehouden door de laagdrempeligheid van de buddybus, waarbij snel in en uit kan worden gelopen. Maar dit kan ook door zelf voor bijvoorbeeld muziek of dans te zorgen. Daarnaast kan er worden gekeken naar festivals met een breder aanbod waarbij mensen niet alleen voor de muziek komen. Geschikte festivals zijn daarom bij uitstek de Bevrijdingsfestivals, maar ook bijvoorbeeld een festival zoals de Beschaving. *Tip: leer van Amnesty, die al jaren actief zijn op festivals.*

Maak gebruik van het momentum dat er nu is, mensen hebben nu interesse in vluchtelingen en juist het buddy-systeem is iets concreets waaraan mensen kunnen bijdragen. Het doel van deze Buddybus hoeft niet direct het werven van buddy's zijn, maar kan vooral dienen om de zichtbaarheid van het UAF te vergroten en als promotie voor het project.

Sociale kaart

Voor het maken van een sociale kaart voor vluchteling studenten is het niet nodig om alles zelf opnieuw in kaart te brengen. Er zijn al veel kaarten met informatie waar gebruik van kan worden gemaakt, dit scheelt veel tijd en moeite. Het is daarom handig om **bestaande data te combineren** i.p.v. nieuwe data te generen, op bijvoorbeeld het gebied van horeca, cultuur en praktische informatie zoals het afhandelen van gemeentezaken. De kaart kan gemaakt worden met behulp van Google Maps.

Om de kaart bruikbaar te maken voor de vluchteling-student is het handig om een aantal **activiteiten uit te lichten**. Hierbij is het verstandig gebruik te maken van verschillende kleuren voor verschillende soorten activiteiten. Er zou bijvoorbeeld gefocust kunnen worden op activiteiten waar mensen **alleen naar toe kunnen** en **mensen kunnen ontmoeten**, dit is handig voor een vluchteling-student met een beperkt netwerk op zoek naar sociale contacten. Voorbeelden hiervoor zijn een language café of netwerkborrels.



Om voor meer dynamiek in de kaart te zorgen kan de kaart **interactief** worden gemaakt. Hierdoor wordt het mogelijk **activiteiten te beoordelen**; is het leuk, hoeveel kost het, zou je het aanraden? Deze aanvullingen kunnen door zowel de vluchteling-student als de Nederlandse student worden toegevoegd. Zorg er dus voor dat de kaart **gevuld wordt door buddy's**. Op deze manier kunnen buddy's ideeën opdoen voor gezamenlijke activiteiten, krijgen vluchteling-studenten tips over de stad van de 'locals' en van andere vluchteling-studenten met misschien wel dezelfde interesses. Vraag hierbij ook aan alumni uit het UAF-netwerk wat zij doen in hun sociale leven, deze ideeën kunnen van grote meerwaarde zijn voor de huidige UAF-studenten.

Promotie

Voor het bereiken van de juiste studenten voor een geschikte match kunnen een aantal stappen worden gevolgd:

1. Selecteren van de geschikte studenten.
2. Bereiken van deze studenten.
3. Samen brengen van de vluchteling-student en Nederlandse student.
4. Zorgen voor een goede match.

De **beweegredenen** van de studenten zijn belangrijk bij het vinden van de juiste personen voor de match. Voor Nederlandse studenten kan het vergroten van het wereldbeeld, het opdoen van coachingservaring en het opdoen van interculturele contacten een drijfveer zijn om mee te doen aan het programma.

Voor vluchteling-studenten zal dit meer liggen aan het verkrijgen van een helpende hand, integreren in het Nederlandse studentenleven, het vergroten van je netwerk en het verbeteren van de Nederlandse taal.

Maak **gebruik van bestaande media en momenten** om studenten te bereiken: Facebook, studentenverenigingen, maar ook de stagebank van opleidingen en de carrière dag. Onder deze verenigingen of groepen bevinden zich veel potentiële kandidaten voor het buddy-programma. Het ISO kan, door haar grote netwerk, hier ook een rol in spelen.

Richt je, bij het zoeken van de juiste kandidaten niet alleen op bachelorstudenten, maar juist ook op masterstudenten, Phd-studenten en studenten die dual studeren. Deze hebben meer levenservaring en zijn ook wat ouder waardoor het wellicht gemakkelijker is een aansluiting te vinden met de vluchteling-student.

Voor het promoten van het systeem zijn we tot de volgende **slogan** gekomen: “**Van Utrecht tot Beiroet, verleg je grens!**” Waarbij de plaatsnamen steeds kunnen verschillen. Zo kunnen studenten per regio worden aangesproken en wordt er een persoonlijke touch gegeven aan de achtergrond van de vluchteling-student.

Om mensen samen te brengen is het handig om **buddy-avonden** te organiseren. Hierbij kan gedacht worden aan een matchavond met speeddates. Ook tijdens het programma kunnen er avonden worden georganiseerd, zodat de drempel laag is om naar zo'n avond te komen, meerdere mensen met elkaar in contact kunnen komen en het systeem dynamisch blijft.

Laat de **selectie** van buddy's plaatsvinden door een **commissie die bestaat uit studenten**; twee Nederlandse en twee vluchteling-studenten. Door de studenten zelf een commissie te laten vormen voelen de studenten zich meer verantwoordelijk voor het succes van het buddy-systeem. Daarbij hebben studenten vaak een goede kijk voor de behoefte die er leven onder beide groepen. Het is handig matches te vormen op onderwerp, zo kunnen mensen met gedeelde interesses met elkaar in contact komen.

Duurzame verbinding

Om te kunnen begrijpen hoe een langdurige match tot stand kan komen is er eerst gekeken naar de problemen die kunnen ontstaan bij het maken van een match, om vervolgens deze problemen te kunnen overbruggen.

Wat kan er allemaal mis gaan bij het buddy-systeem?

Een **inventarisatie van de risico's**:

- Geen match
- Te vrijblijvend
- UAF is niet zichtbaar als betrokken/faciliterende partij
- Geen verantwoordelijkheid
- Geen contact
- Geen activiteiten
- Geen terugkoppeling.



De oplossing ligt vervolgens in het creëren van een **sterk sociaal netwerk**. De slogan: “Van koelkast tot werk”; alles halen we uit ons netwerk! Dat zegt veel over hoe handig en belangrijk het is een goed netwerk te hebben.

Daarbij is tijdens het buddy-systeem **betrokkenheid** de kern, zowel voor het project als de buddy's onderling. Dit kan je vergroten door studenten te laten optreden als **ambassadeurs** van het project, die aan hun omgeving vertellen wat ze als buddy doen. Wanneer dit er is ontstaat er vanzelf een **sneeuwbaaleffect** wat ook zal resulteren in het verhogen van het financiële resultaat.

UAF kan een **alumni-netwerk voor de buddy's** opzetten. Organiseer bijvoorbeeld borrels waar mensen elkaar kunnen blijven ontmoeten. Zorg dat zij zich ook inzetten voor een ander, bijvoorbeeld door nieuwe buddy's te trainen of coördinator te worden in een stad.

Algemene tips voor UAF

- Gebruik bestaande netwerken. Een college van bestuur van een onderwijsinstelling wil graag UAF helpen, maar ze weten nu niet hoe. Als zij gebruikt kunnen worden om verenigingen te benaderen, zou dat enorm helpen.
- Maak ook gebruik van de landelijke netwerken die via het ISO zijn te bereiken.
- Frame het verstandig; als een positief tegengeluid, een nuance in het maatschappelijke debat.
- Laat het buddy-systeem zoveel mogelijk opzetten voor (vluchteling-)studenten. Zij weten de doelgroep goed in te schatten en hebben ingangen die bij UAF nog onbekend zijn.
- Gebruik bestaande mentoring software, zoals “Dwillo”. Hier kunnen mensen zelf profielen maken en zelf de match maken. Ook is dit handig te beheren en meten. Verschillende universiteiten (o.a. Utrecht en Leiden) werken samen om dit verder te ontwikkelen. Wellicht kan UAF ook meedoen. Meer weten? Neem contact op met Loes van Tien van het Utrechts Universiteitsfonds.
- Leer van bestaande netwerken, zoals het ‘coach netwerk’ van de UU. Meer weten daarover? Cherique Cuppen, tel. 0651601650 of cherique@duurzamedenkers.nl.



Meer weten?

Wilt u meer weten over de gepresenteerde ideeën of het programma van de dag? Of bent u benieuwd naar de mogelijkheden voor uw organisatie? Neem contact op met stichting Denkkracht Utrecht via contact@denkkrachtutrecht.nl of kijk op www.denkkrachtutrecht.nl.