

# STUDENTEN ONLINE BEGELEIDEN

VERKENNING VAN KANSEN EN (ON)MOGELIJKHEDEN



**SURF**

# INHOUDSOPGAVE

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>Online begeleiding</b>	<b>4</b>
Individueel of groepsgewijs, synchroon of asynchroon	4
Meerwaarde van online begeleiding	4
Uitdagingen	6
Kansen	6
Conclusie	7
<b>Do's en don'ts</b>	<b>8</b>
<b>Praktijkvoorbeelden</b>	<b>9</b>
UMC Utrecht en Universiteit Utrecht	9
Open Universiteit	9
Haagse Hogeschool	9
Universiteit Utrecht	10
Universiteit Twente	10

# INLEIDING

Het online begeleiden van studenten kan een goede manier zijn om intensief contact tussen de docent en de student te onderhouden en de kwaliteit van het onderwijs te verbeteren. Maar wanneer heeft online begeleiding een echte meerwaarde? En hoe organiseer je verdiepend contact via digitale middelen op een manier die optimaal aansluit bij de eigen onderwijscontext?

In de stimuleringsregeling Open en online onderwijs is 2019 is online begeleiden van studenten het jaarthema van de pijler Online onderwijs. De subsidie stelt instellingen in staat te experimenteren met het inrichten van het online begeleiden van studenten en te onderzoeken wat in hun eigen context effectief is.

Als inhoudelijke start voor de verkenning van dit thema bracht SURF vijf instellingen bij elkaar die hier al ervaring mee hebben. Zij bespraken welke kansen en behoeften er rondom dit actuele thema zijn en stelden een lijst van do's & dont's samen. In deze uitgave zijn hun conclusies samengevat.

In de komende jaren zal SURF het thema verder uitdiepen in samenwerking met de projecten uit de stimuleringsregeling.

# ONLINE BEGELEIDING

De student die stageloopt aan de andere kant van het land. De professional die ondanks een volle agenda een deeltijdopleiding volgt. De afstudeerder die zelfstandig zijn gang gaat, maar wel regelmatig een schouderklopje of een luisterend oor nodig heeft. In het hoger onderwijs doen allerlei groepen studenten een beroep op de tijd en aandacht van een docent. Tijdgebrek en afstand vormen vaak de aanleiding om een deel van dat contact online te laten verlopen. Veel hogeronderwijsinstellingen maken gebruik van online studentbegeleiding, maar zowel docenten als studenten zien het soms als een minderwaardig alternatief voor face-to-facecontact. Sommige opleidingen vinden geheel online plaats en zoeken om die reden al langer naar inventieve oplossingen voor betere online begeleiding. SURF nodigde een aantal experts met verschillende ervaringen uit om het onderwerp 'droog te koken'. In deze uitgave beschrijven we welke voordelen online begeleiding volgens hen kan bieden. Ook gaan we in op de uitdagingen en de do's en dont's. Tot slot identificeren we een aantal kansen die ervoor kunnen zorgen dat docenten online begeleiding niet alleen inzetten bij gebrek aan beter, maar vooral om hun studenten beter onderwijs te kunnen bieden.

## Individueel of groepsgewijs, synchroon of asynchroon

Online begeleiding is een breed begrip dat verschillend wordt ingevuld. Docenten hebben een flink arsenaal aan middelen tot hun beschikking om online contact met studenten te onderhouden, van Skype, e-mail en tools uit de digitale leeromgeving, tot zelf ontwikkelde applicaties voor feedback en ondersteuning. Online begeleiding kan synchroon of asynchroon worden gegeven; beide vormen zijn mogelijk maar hebben heel verschillende implicaties.

Het kan gaan over een-op-een-begeleiding, maar dit is niet vanzelfsprekend; een aantal experts organiseert de begeleiding juist zo veel mogelijk groepsgewijs. Hun interesse gaat daarom vooral uit naar de grijstinten; de mengvormen waarin studenten dan weer eens individueel en dan weer eens als groep worden gecoacht. Verder is ook nog de vraag welke communicatievorm je kiest voor de begeleiding: geschreven tekst? gesproken interactie? Kortom, het gaat hier over het organiseren van verdiepend contact via internet.

## Meerwaarde van online begeleiding

Vanzelfsprekend zijn online communicatietools handig op het moment dat docent en student zich ver van elkaar bevinden, maar ze kunnen ook worden ingezet om niet zozeer een tijds- als wel een inhoudswinst te bewerkstelligen. Stefan Tax van De Haagse Hogeschool begeleidt voltijdstudenten IT & Design tijdens hun stage. Hij heeft de indruk dat ze zich beter voorbereiden op online ontmoetingen. "Face-to-face kan het gesprek alle kanten opgaan," zegt hij. "Online ontstaat concentratie, al dan niet uit armoede. Er is een hoge informatiedichtheid en meer focus. Daar stuur ik ook bewust op; ik schep online geen ruimte voor zaken die afleiden van de stof."

Een ander belangrijk voordeel is de mogelijkheid om opnames te maken van de online interactie, zodat de student ze later kan terugluisteren. Studenten vinden dit heel waardevol. Veel online tools bieden de mogelijkheid om samen aan een document te werken en gelijktijdig te communiceren. Ook de optie om direct materialen te koppelen aan het gesprek verhoogt de efficiëntie van online begeleiding - al moet de applicatie daar dan wel de mogelijkheid toe geven.

De opleiding Technische Geneeskunde van de Universiteit Twente (UT) ontwikkelde een eigen stage-volgsysteem, dat studenten matcht aan hun voorkeursstage. Het systeem biedt ook de mogelijkheid om stageverslagen en opdrachten toe te voegen en te beoordelen. De studenten bepalen zelf wie ze leesrechten verlenen. "Het systeem is enorm ondersteunend," zegt Paul van Katwijk van de UT. "Je kunt deliverables aanklikken en een beoordelingsverzoek opsturen naar de medisch specialist. Die vult het in en slaat het tijdelijk of definitief op. Na het printen is het weg." Door het contact met de interne en externe stagebegeleiders online te organiseren, bevordert het systeem de efficiëntie, zonder dat het ten koste gaat van de privacy van studenten.

Online begeleiding leidt ook regelmatig tot intenser contact, is de indruk van de experts. Docenten die online begeleiding geven zijn hechter betrokken bij de studenten, ondervindt Iwan Wopereis van de Open Universiteit (OU), waaraan van oudsher louter afstandsonderwijs wordt gegeven. "Voorheen zag je soms een student twee jaar niet voordat hij weer opdook. De docent wordt zelf ook zichtbaarder: zo presenteert hij zich aan de start van de cursus door middel van een video."

Een mix van begeleidingsvormen maakt het onderwijs interessanter voor student en docent, stelt Rik Vangangelt, medewerker bij Educate-it, het onderwijsinnovatieprogramma van de Universiteit Utrecht (UU). Online begeleiding vergroot de mogelijkheden tot flexibilisering. Ook veel gehoord: online contactvormen vergroten de onderlinge betrokkenheid. Studenten zoeken elkaar online op en geven elkaar hulp, bijvoorbeeld in WhatsAppgroepen. Dat de docent hierbuiten staat, vinden de experts geen probleem. Ze noemen het positief dat de studenten proberen om online onderling moeilijke stof te doorgronden. Veel opleidingen stimuleren dit ook actief.



## Uitdagingen

Online begeleiding staat of valt bij de communicatie van de didactische opzet naar de student, betoogt Rik Vangangelt (UU). Hij hoort dit regelmatig terug van docenten die gebruikmaken van onderwijsinnovatietools. "Er komt pas productieve feedback uit als de student goed weet wat er van hem wordt verwacht."

Verwachtingsmanagement blijkt essentieel voor een bevredigende uitkomst. Al is de kwaliteit van de online begeleiding nog zo goed, toch kan er bij de student de indruk ontstaan dat hij een tweederangs behandeling krijgt. Zeker in het kader van opschaling is het zaak om duidelijk te communiceren wat de student mag verwachten. Ook docenten moeten goed weten wat er van hen wordt verwacht. Het online faciliteren van een discussie tussen studenten vraagt andere vaardigheden van een docent dan het faciliteren van een discussie in het leslokaal, zegt Renée Filius van de Universiteit Utrecht en UMC Utrecht/Elevate. Het kost veel tijd en energie om deelnemers aan een discussieforum ertoe te bewegen om bijdragen te posten, is de ervaring van Joyce Parlevliet van de Universiteit Utrecht.

Een terugkerend issue is de techniek. Menig expert krijgt met terugwerkende kracht zweetplekken onder de oksels bij de herinnering aan die ene begeleidingssessie die ongenadig in het honderd liep omdat het netwerk niet functioneerde. Vlak ook de keren niet uit dat docent of student het geluid of beeld op de computer niet aan de praat kreeg, waardoor synchrone communicatie onnodig werd bemoeilijkt. Veel leed kan worden voorkomen door een goede voorbereiding. Blended vakken en stage-groepen beginnen vaak met een fysieke samenkomst; een goed moment om samen te oefenen met de tool die zal worden ingezet.

Bij synchrone communicatie blijkt het soms moeilijk om een moment te zoeken, vooral in het deeltijdonderwijs. Zowel cursist als docent werkt onder tijdsdruk en dat maakt het trekken van agenda's niet gemakkelijker. Een oplossing is een 'online spreekuur', op basis van videocommunicatie. Veel experts waarderen de mogelijkheden van asynchrone begeleiding die online tools bieden.

Een laatste, maar niet het minste punt van zorg is de privacy van studenten. Onder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moeten instellingen hun zaken goed op orde hebben. Instellingen moeten weten wat binnen deze wet kan en mag qua online begeleiden. Ook het opnemen van feedback kan vanuit privacy-oogpunt problematisch zijn.

## Kansen

Met online begeleiding is veel mogelijk, maar daarvoor moet het een logische plaats krijgen in het onderwijsontwerp. Efficiëntie ontstaat waar ruis wordt vermeden, is de stelling van Iwan Wopereis van de Open Universiteit (OU). Dat begint met een logisch ontwerp op curriculumniveau. "In goed gestructureerd onderwijs vinden studenten makkelijker de weg. Daarmee vermijd je vragen als 'ik weet niet waar ik moet beginnen' of 'ik weet niet waar ik bronnen vind'. Dat maakt veel uit voor de werkdruk voor de docent."

Zowel docenten als studenten hebben daarnaast het vertrouwen nodig dat online begeleiding van dezelfde – of betere – kwaliteit kan zijn als begeleiding op de campus. Van docenten kan niet zomaar worden verwacht dat ze de kennis en vaardigheden bezitten die nodig zijn voor het geven van goede online begeleiding. Denk aan technische vaardigheden, kennis van het geven van feedback, maar ook specifieke kennis over online onderwijs. Elevate, het platform voor online onderwijs van UMC Utrecht en Universiteit Utrecht, kiest ervoor om docenten te ontlasten door

vakinhoudelijke kennis te scheiden van expertise van online onderwijs. Docenten hoeven zich louter bezig te houden met het eerste. E-moderators worden opgeleid middels een speciaal daarvoor ontwikkelde training over de didactische en praktische kanten van het online begeleiden. "Je wordt toch ook niet zomaar voor de klas gedropt?" zegt Renée Filius. Een andere optie is om naast de docent te gaan zitten en beleefd te interveniëren als de online begeleiding spaak loopt, zoals Stefan Tax van de Haagse Hogeschool dat doet.

Om de impact van online begeleiding te vergroten, kunnen opleidingen slim gebruikmaken van de unieke mogelijkheden van technologie. Learning analytics bevorderen de efficiëntie van de begeleiding. De experts zien dit als de grote kans van online begeleiding. Zo is de uitdaging bij asynchrone communicatie om de interactie op gang te houden. Elevate biedt docenten en e-moderators een dashboard aan, waarop ze in één oogopslag kunnen zien waar de student zich bevindt in het leerproces. Dit bevordert de reactiesnelheid, wat essentieel is voor de interactie. Ook helpen ze met het opstellen van standaardberichtjes, die de begeleider alleen op maat hoeft te maken. De OU gebruikt een vergelijkbaar dashboard. Het systeem kan ook geautomatiseerde reminders te sturen als een student dreigt te verzaken.

Meer kennisdeling over online begeleiding kan leiden tot een betere inzet ervan, denken de experts. Er zouden bijvoorbeeld samen richtlijnen kunnen worden opgesteld voor het gangbare aantal uren online begeleiding, beschikbare tooling en regels onder de AVG.

## **Conclusie**

Online begeleiding, individueel of groepsgewijs, kan de betrokkenheid tussen studenten en docenten vergroten en de focus op de inhoud verhogen. Dit verbetert de onderwijskwaliteit. Door slim gebruik van technologische middelen is het mogelijk om de efficiëntie van de begeleiding te vergroten en schaalbaarheid mogelijk maken. Tegelijkertijd zijn de experts terughoudend. Zo stellen ze vast dat synchrone online begeleiding alleen interessant is bij een duidelijke meerwaarde. Louter asynchroon contact wordt in het reguliere onderwijs als armoedig ervaren. Een mix van fysieke ontmoetingen en online begeleiding verdient in de meeste gevallen de voorkeur. Dat geldt natuurlijk niet voor de vormen van onderwijs die zich geheel online afspelen. Hier is men al langer bezig om online ontmoetingen zo interessant mogelijk te maken voor alle partijen. Voor de reguliere opleidingen is het interessant om dergelijk onderzoek goed in de gaten te houden.

## DO'S EN DON'TS

- **Schakel alleen over op online begeleiding bij evidente meerwaarde.**
- **Zorg waar mogelijk voor een mix tussen online begeleiding en fysieke ontmoetingen.**
- **Verwachtingsmanagement is essentieel. Geef vooraf aan hoeveel aandacht een individuele student krijgt van de docent via online begeleiding.**
- **Ga er niet van uit dat de technologie zichzelf wel wijst, maar leid docenten op voor het geven van online begeleiding. Zorg dat ze bijvoorbeeld weten wat ze moeten doen om de interactie op gang te houden.**
- **Ontlast docenten door technische ondersteuning te bieden.**
- **Structureer het onderwijs zo dat studenten makkelijk de weg vinden. Dit voorkomt overbelasting van de docent door onnodige vragen.**
- **Leg afspraken over synchrone begeleiding vroeg vast.**
- **Kies bij volle agenda's voor asynchrone begeleiding.**
- **Kies een tool bij je doel, geen doel voor je tool.**
- **Maak gebruik van de unieke mogelijkheden van tools voor online begeleiding, zoals de opnamefunctie en de mogelijkheid om bestanden aan het gesprek toe te voegen.**
- **Bekijk waar learning analytics meerwaarde bieden bij de online begeleiding.**
- **Controleer of de online begeleiding voldoet aan de AVG; data verzamelen mag bijvoorbeeld alleen als de studenten vooraf toestemming geven en op de hoogte zijn van het doel.**
- **Studenten zoeken vaak onderling online contact over de stof. Stimuleer dit. Zet het zo nodig zelf in gang.**
- **Inventariseer hoe de studenten en de docenten de online begeleiding ervaren en bespreek samen hoe het beter kan.**



# PRAKTIJKVOORBEELDEN

## Elevate, UMC Utrecht en Universiteit Utrecht

Elevate is een platform voor online onderwijs van UMC Utrecht en de Universiteit Utrecht. Studenten van Elevate krijgen zowel individueel als in groepen online begeleiding. Alleen als ze een researchproject uitvoeren, verloopt het contact met de docent volledig een-op-een. De meeste individuele begeleiding is asynchroon en vindt plaats door middel van berichtjes in de leeromgeving en e-mail.

"De roep om schaalbaarheid neemt toe," zegt Renée Filius, tot voor kort programma-manager bij Elevate en inmiddels werkzaam bij de Universiteit Utrecht. "Het aantal studenten groeit, maar de financiering neemt af. Een-op-een-begeleiding is ideaal, maar niet altijd haalbaar. Daarom proberen wij de online begeleiding op allerlei manieren efficiënter te maken." Elevate ontwikkelde een dashboard dat docenten direct op de hoogte stelt van de vorderingen van alle studenten. Ook maken de docenten gebruik van voorgefabriceerde berichten, die ze alleen nog op maat hoeven te maken.

Wanneer je als opleiding kiest voor online begeleiding, is het van groot belang dat de student precies weet wat er van hem wordt verwacht, betoogt Rik Vangangelt. Als medewerker bij Educate-it hoort hij regelmatig voorbeelden van hoe het goed én fout kan gaan. Begeleid alleen online als de context erom vraagt, want de nuance verdwijnt bij online begeleiding, is zijn overtuiging.

## Open Universiteit

Het onderwijsconcept van de OU is activerend online onderwijs. Afgezien van de startbijeenkomst vinden alle bijeenkomsten van studenten en docenten online plaats. Daarvoor gebruikt de OU Blackboard Collaborate Ultra. In iedere cursus moet een docent 1 à 2 synchrone virtuele klassen organiseren. Asynchrone communicatie met studenten vindt plaats via yOULearn, de digitale leeromgeving van de OU. "Begin met het minimaliseren van problemen door goed ontwerp van het onderwijs," betoogt Iwan Wopereis, afkomstig van het Expertisecentrum onderwijs en professionalisering (ECOP) van de OU. Er is aan de OU intensief nagedacht over manieren om online begeleiding efficiënter te maken, onder andere door middel van geautomatiseerde feedback en peer feedback. Met behulp van een dashboard zien docenten direct of studenten opdrachten hebben ingeleverd.

## De Haagse Hogeschool

De deeltijdopleiding Software Engineering van De Haagse Hogeschool wordt aangeboden in samenwerking met Fontys en de HAN. De studenten werken zelfstandig in groepjes aan beroepsproducten. Eén avond per week komen ze fysiek bijeen met de docent en één avond per week krijgen ze online feedback van de docent op het ingeleverde werk. De invulling van deze online begeleiding is een worsteling voor alle deelnemende hogescholen. Twintig minuten online feedback per groepje wordt door de studenten als karig ervaren. Er wordt ook geëxperimenteerd met sessies op basis van thema's uit het ingeleverde werk. "Het draadje van vertrouwen is online heel breekbaar," zegt Stefan Tax. Binnen de faculteit IT & Design van De Haagse Hogeschool is hij verantwoordelijk voor blended learning, met name in Software Engineering. Zelf is hij heel tevreden over de kwaliteit van de online begeleiding, maar studenten hebben soms onterecht de indruk dat ze te weinig aandacht krijgen.

### **Diergeneeskunde, Universiteit Utrecht**

Masterstudenten van de faculteit Diergeneeskunde van de Universiteit Utrecht houden een persoonlijk ontwikkelplan bij in Blackboard. In de eindfase lopen ze stage in externe praktijken voor diergeneeskunde. Joyce Parlevliet begeleidt elke week 12 tot 16 studenten die stagelopen. Omdat dit veel tijd kost, experimenteerde ze tot voor kort met *bindrs*, een tool waarmee je een raamwerk van leerdoelen en leermomenten kunt maken en bestanden kunt uploaden. De externe praktijk kan meekijken in de applicatie. Bindrs leek een mooie oplossing voor de beperkingen van Blackboard, maar de tool wordt niet meer bijgehouden.

### **Universiteit Twente**

De zesjarige studie Technische Geneeskunde aan de Universiteit Twente (UT) bevindt zich op het snijvlak van geneeskunde en technologie. In het vijfde jaar voltooien de studenten 4 stages van 10 weken in ziekenhuizen. Het laatste jaar lopen ze 40 weken stage bij één organisatie. De studenten worden opgeleid voor een nieuw beroep en moeten zich dus goed kunnen positioneren. Daarom worden ze vanuit de UT begeleid door zowel een technisch medewerker als een procesbegeleider.

Psycholoog Paul van Katwijk coördineert en begeleidt stages van studenten. De online contacten vinden plaats in een eigen stage-volgsysteem en verlopen asynchroon. Er is bewust voor gekozen om de studenten eens per twee weken terug te halen naar Enschede voor een intensieve dag met hun vaste intervisiegroep. Van Katwijk heeft een voorkeur voor fysieke bijeenkomsten, met name met groepen. "Je ziet dingen die je mist als je achter het scherm zit."

# COLOFON

## **Projectleiding**

Janina van Hees - SURF

## **Redactie**

Marjolein van Trigt - [www.marjoleinvantrigt.nl](http://www.marjoleinvantrigt.nl)

## **Met dank aan**

Renée Filius - *Universiteit Utrecht*

Paul van Katwijk - *Universiteit Twente*

Joyce Parlevliet - *Universiteit Utrecht*

Stefan Tax - *De Haagse Hogeschool*

Rik Vangangelt - *Universiteit Utrecht*

Iwan Wopereis - *Open Universiteit*

## **Vormgeving**

Vrije Stijl, Utrecht

## **Foto omslag**

WOCinTech on Flickr - [www.wocintechchat.com](http://www.wocintechchat.com)

## **Foto pagina 5**

[Pixabay](http://Pixabay)

Juli 2018



Deze publicatie verschijnt onder een Creative Commons  
Naamsvermelding 4.0 Internationaal licentie

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.nl>

SURF

+31 (0)88 787 30 00  
[www.surf.nl](http://www.surf.nl)

