

velkommen welkom
hoşgeldiniz
Willkommen bienvenue
Welcome !!!
bienvenido benvenuto
välkommen üdvözlés
bem-vindo tervetuloa

**Informatievoorziening voor ERASMUS - studenten
die een stage lopen bij
de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd.**

Ilona Bergsch en Nina Jöris

**Afstudeerwerkstuk van de opleiding fysiotherapie, Hogeschool Zuyd te Heerlen,
Juni 2010**



Welcome!!!

**Informatievoorziening voor ERASMUS-studenten die
een stage lopen bij de opleiding fysiotherapie van de
Hogeschool Zuyd**

**Ilona Bergsch (0633941)
Nina Jöris (0633925)**

Afstudeerbegeleider: Gijs van Oorsouw

Juni 2010
Hogeschool Zuyd
Faculteit Gezondheidszorg
Opleiding Fysiotherapie

© 2010 Hogeschool Zuyd, Heerlen

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, of door fotokopieën, opnamen, of enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

Voorwoord

Deze scriptie is het resultaat van ons afstudeerproject, uitgevoerd voor onze opleiding fysiotherapie aan de Hogeschool Zuyd te Heerlen (Nederland).

Het project startte in maart 2009 en eindigde in mei 2010.

Het doel van het project was, om het eerste contact van ERASMUS-studenten met Nederland en de Hogeschool Zuyd makkelijker te maken, maar ook om studenten van het buitenland te informeren over een stage bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd. Verder was belangrijk dat de informatie “interactief” en “eigentijds” is.

Dit afstudeerverslag en de webomgeving met informatie over “fysiotherapie”, “Nederland” en belangrijke dingen over “de stage”, zijn de resultaten van dit project.

Wij hopen, dat de webomgeving, met de benodigde informatie, en dit afstudeerverslag gelukt is. Verder hopen wij dat dit project een prikkeling voor de hele gezondheidssector van Hogeschool Zuyd is hun webomgevingen uit te breiden .

Wij willen graag iedereen bedanken die ons geholpen heeft dit afstudeerproject te realiseren.

Als eerste gaat onze dank uit naar Gijs van Oorsouw, onze afstudeerbegeleider, voor de begeleiding en het kritisch beoordelen van het project. Verder gaat onze dank naar José van Oppen, de opdrachtgever, voor de ondersteuning, kritisch bekijken en aanvullen van ons eindproduct. Onze dank gaat uit naar Clint Werner voor het maken van de webomgeving. En onze dank gaat aan Silvie Duchateau voor het corrigeren van deze scriptie.

Heerlen juni 2010

Ilona Bergsch en Nina Jöris

Samenvatting

Ieder jaar komen ERASMUS- studenten uit het buitenland naar Nederland om een stage te lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd te Heerlen.

Om hun eerste contact te vereenvoudigen, maar ook om geïnteresseerde studenten te informeren, is een uitgebreide informatievoorziening in het Engels nodig.

Er bestaat al informatie voor de uitwisselingsstudenten, maar deze is niet gestructureerd en niet volledig.

Om deze reden heeft de “Werkgroep Internationalisering” van de opleiding fysiotherapie de opdracht gegeven om een interactief en eigentijds product te ontwikkelen, waarin de actuele informatie in een begrijpelijke en aansprekende vorm wordt gepresenteerd.

Uitgangspunt voor het ontwikkelen van het product is de volgende probleemstelling:

“Hoe ziet een interactieve en eigentijdse informatievoorziening voor ERASMUS-studenten eruit, die een stage komen lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd?”

Om de vraagstelling te kunnen beantwoorden, zijn er een aantal stappen ondernomen.

Een onderzoek naar “best practice” aan webomgevingen van andere Hogescholen en interviews met betrokkenen leveren de onderwerpen voor het eindproduct.

Een zoektocht naar al bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd vullen de informatie voor de onderwerpen aan.

Van hieruit zijn de uitwerking en de vormgeving van het eindproduct ontstaan.

Er is een informatievoorziening in het Engels ontwikkeld die voldoet aan de eisen van zowel de opdrachtgever, de gedragscode en het European Policy Statement.

Deze omvat informatie met betrekking tot de volgende onderwerpen: fysiotherapie, Nederland en belangrijke informatie over het stageproces.

Het eindproduct is in de toekomst te vinden op de webomgeving van de opleiding fysiotherapie.

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	6
2	ACHTERGROND INTERNATIONALISERING	8
2.1	INLEIDING	8
2.2	INTERNATIONALISERING IN NEDERLAND BINNEN HET HBO	8
2.2.1	ERASMUS	9
2.2.2	Gedragcode (Code of Conduct).....	10
2.3	INTERNATIONALISERING EN DE HOGESCHOOL ZUYD.....	11
2.3.1	Stage lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd.....	11
2.3.1.1	“Bureau Internationalisering”	12
2.3.1.2	“Werkgroep Internationalisering “(Hogeschool Zuyd, opleiding fysiotherapie)	12
2.3.1.3	De studentenmentoren	13
2.3.1.4	Procedure stage lopen bij de opleiding fysiotherapie	13
2.4	CONCLUSIE	14
3	METHODE	16
3.1	INLEIDING	16
3.2	“BEST PRACTICE”	17
3.3	ZOEKTOCHT NAAR BESTAANDE INFORMATIE	18
3.3.1	Internetrecherche naar bestaande informatie op HsZuyd netwerk	18
3.3.2	Bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd.....	19
3.4	INTERVIEWS EN VRAGENLIJSTEN	19
3.4.1	Vragenlijst voor ERASMUS-studenten van 2003 t/m 2009.....	20
3.4.2	Vragenlijst voor Studentenmentoren.....	20
3.4.3	Interviews met experts.....	21
3.4.3.1	Interviews met het “Bureau Internationalisering”	21
3.4.3.2	Vragenlijst “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen	22
3.5	ANALYSE VAN DE INHOUD VAN HET PRODUCT.....	22
3.6	VORM VAN HET PRODUCT	24
3.7	VORMGEVING EINDVERSIE.....	25
4	RESULTATEN	26
4.1	INLEIDING	26
4.2	RESULTATEN “BEST PRACTICE”	26
4.3	RESULTATEN ZOEKTOCHT NAAR BESTAANDE INFORMATIE.....	27
4.3.1	Resultaten van de bestaande informatie van het Hogeschool Zuyd netwerk.....	27

4.3.2	<i>Resultaten bestaande informatie van de Hogeschool Zuyd</i>	29
4.3.2.1	Bestaande informatie vanuit de “Werkgroep Internationalisering”	29
4.3.2.2	Inhoud van het draaiboek voor de studentenmentoren	29
4.3.2.3	Brochures vanuit Hogeschool Zuyd	30
4.3.2.4	Informatie vanuit “Bureau Internationalisering”	30
4.4	RESULTATEN UIT DE INTERVIEWS	30
4.4.1	<i>Vragenlijst voor ERASMUS-studenten van 2003 t/m 2009</i>	30
4.4.2	<i>Vragenlijst voor Studentenmentoren</i>	31
4.4.3	<i>Interviews met experts</i>	32
4.4.3.1	Interview met “Bureau Internationalisering”	33
4.4.3.2	Vragenlijst “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen	33
4.5	ANALYSE VAN DE INHOUD VAN HET PRODUCT.....	35
4.6	VORM VAN HET PRODUCT	41
4.7	VORMGEVING VAN HET PRODUCT.....	42
5	DISCUSSIE	43
5.1	INLEIDING	43
5.2	ANTWOORD OP DE PROBLEEMSTELLING	43
5.3	CONCLUSIE	44
5.4	DISCUSSIEPUNTEN	44
5.5	AANBEVELINGEN.....	46
6	LITERATUURLIJST	47
7	BIJLAGEN	50
7.1	BIJLAGE 1: VRAGENLIJST VOOR ERASMUS-STUDENTEN	50
7.2	BIJLAGE 2: VRAGENLIJST VOOR STUDENTENMENTOREN.....	53
7.3	BIJLAGE 3: VRAGENLIJST WERKGROEP INTERNATIONALISERING EN DESKUNDIGEN	54
7.4	BIJLAGE 4: SAMENVATTING RESULTATEN BEST PRACTICE.....	56
7.5	BIJLAGE 5: INVENTARISATIE BESTAANDE INFORMATIE HOGESCHOOL ZUYD:.....	58
7.6	BIJLAGE 6: RESULTATEN UIT DE INTERVIEWS VAN DE ERASMUS-STUDENTEN.....	61
7.7	BIJLAGE 7: RESULTATEN UIT DE INTERVIEWS ERASMUS STUDENTEN	64
7.8	BIJLAGE 8: RESULTATEN UIT DE INTERVIEWS VAN DE STUDENTENMENTOREN	65

1 Inleiding

In het kader van internationalisering willen steeds meer studenten een deel van hun studie in het buitenland doorbrengen. Niet alleen om een andere manier van studeren of werken te leren, of voor hun persoonlijke ontwikkeling, maar ook om andere culturen te leren kennen (1).

Ter ondersteuning van deze doelen is 1987 het ERASMUS-programma ontstaan (2).

Uit de Europese cijfers blijkt, dat tijdens de periode van 1987 tot en met 2008 ongeveer 1 846 600 studenten binnen Europa aan dit programma hebben deelgenomen (3).

In 2007/2008 zijn er 6785 buitenlandse studenten geweest, die binnen het ERASMUS-programma een gedeelte van hun studie in Nederland hebben doorgebracht (4).

Ook de Hogeschool Zuyd, opleiding fysiotherapie, biedt buitenlandse studenten de kans, binnen het ERASMUS-programma, een stage te lopen in Nederland.

Binnen deze opleiding komen geregeld buitenlandse ERASMUS-studenten enkele maanden naar Heerlen, in het kader van studentenuitwisseling.

Omdat er steeds meer studenten komen of zich over de verschillende mogelijkheden willen informeren, wordt een uitgebreide informatievoorziening in een internationale taal steeds belangrijker.

Op dit moment bestaat er een “Werkgroep Internationalisering” en een “Bureau Internationalisering” die zich bezig houden met uitwisselingsmogelijkheden.

Vanuit de opleiding fysiotherapie bestaan studentenmentoren, die de inkomende studenten begeleiden, zowel voor als tijdens hun verblijf. Ter ondersteuning van de studentenmentoren staat een draaiboek ter beschikking, die informatie biedt over de stageprocedure als ook belangrijke informatie over het stageproces.

De informatie die tot nu toe aanwezig is, is volgens de “Werkgroep Internationalisering” nog weinig gestructureerd en niet volledig beschikbaar.

Om het eerste contact te vereenvoudigen en geïnteresseerde studenten te informeren wil de “Werkgroep Internationalisering” een gestructureerde informatievoorziening ontwerpen, waarbij de al beschikbare informatie dient te worden betrokken.

Het onderzoek dient te resulteren in een “eigentijds” en “interactief” product waarin de actuele informatie in een begrijpelijke en aansprekende vorm wordt gepresenteerd.

Uiteraard moet het eindproduct voor iedereen toegankelijk zijn die een stage komt lopen of wil lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd. Het moet geüpdate kunnen worden als er programma-aanpassingen optreden.

De projectgroep bestaat uit twee studenten, die vanuit Duitsland naar Heerlen zijn gekomen, om de opleiding fysiotherapie te volgen.

In het begin van de opleiding in 2006 heeft men zelf ervaren hoe moeilijk het is, om in Nederland hun plaats te vinden. Belangrijke informatie met betrekking tot administratieve en financiële zaken, maar ook gewoon met het Nederlandse systeem ontbraken of waren onduidelijk.

Men had een lange tijd nodig om te weten hoe men zich hier goed kan redden.

Door het deelnemen aan verschillende activiteiten, die met het onderwerp internationalisering te maken hebben, wordt duidelijk hoe belangrijk internationalisering binnen het Hoger Beroeps Onderwijs is.

Verder is duidelijk geworden dat het overbrengen van informatie moeilijk is zonder een gestructureerde en uitgebreide informatievoorziening.

Op basis van deze redenen wordt voor dit project gekozen.

De opdrachtgever is de Hogeschool Zuyd, de “Werkgroep Internationalisering”, van de opleiding fysiotherapie.

De doelgroep voor dit afstudeerproject zijn de buitenlandse studenten, die in verband met het ERASMUS-programma, drie maanden stage gaan lopen in Nederland, bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd, of studenten die zich willen informeren over een mogelijke stage.

Vanuit deze informatie is de volgende probleemstelling ontstaan:

“Hoe ziet een interactieve en eigentijdse informatievoorziening eruit voor ERASMUS-studenten, die een stage komen lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd?”

2 Achtergrond Internationalisering

2.1 Inleiding

Om de probleemstelling en de projectontwikkeling duidelijk te maken, is het nodig een aantal begrippen toe te lichten.

Dit hoofdstuk geeft een beeld over internationalisering in Nederland binnen het Hoger Beroeps Onderwijs en de inspanningen die worden geleverd op de Hogeschool Zuyd, opleiding fysiotherapie.

Het eindigt met een conclusie die voorbereid op de methode van dit project.

2.2 Internationalisering in Nederland binnen het HBO

Van internationalisering in het algemeen is er sprake als men een steeds grotere oriëntatie op het buitenland krijgt (5). Het is kort gezegd, contacten tussen naties te bevorderen (6).

Ook het Hoger Beroeps Onderwijs in Nederland geeft een definitie: "Internationalisering in het Hoger Beroeps Onderwijs is het integreren van de internationale/interculturele dimensie in onderwijs en onderzoek en in de ondersteunende functies van een instelling" (7).

Nederland heeft in 1997 meegeholpen de Europese Unie op te richten. Deze heeft het belang van kennisuitwisseling tal van keren benadrukt (8).

Uitgangspunt hiervoor zijn die in 1998/99 afgesproken institutionele veranderingen in Bologna – de Bolognaverklaring.

Deze is een beginselverklaring over het creëren van een Europese ruimte voor Hoger Beroeps Onderwijs, ondertekend door 29 Europese ministers van onderwijs in Bologna op 19 juni 1999.

De principes van de Bolognaverklaring en het daaruit voortvloeiende Bolognaproces zijn:

- De bevordering van de mobiliteit in Europa door vergelijkbare diploma's door de Bachelor-masterstructuur (BaMa)
- Overdracht van ECTS (European Credit Transfer System), waarin behaalde studiepunten uitgedrukt worden in cijfers op een internationaal vergelijkbare manier
- Uitwisseling van studenten en docenten
- Bevorderen van samenwerking tussen opleidingsinstituten
- Onafhankelijke kwaliteitscontrole (9)

Door deze veranderingen zullen identieke voorwaarden voor de studie, voor de gehele Europese Unie gecreëerd worden. En de mogelijkheden van een studie in het buitenland, het uitwisselen van universiteiten, ofwel scholen binnen een lidland, zullen makkelijker worden (10).

In mei 2006 is dan de “Gedragscode Internationale Student in het Nederlandse Hoger Onderwijs (Code of Conduct)” in werking getreden. Deze code legt de internationale algemene normen als basis vast. In het belang van de positie van het Nederlands Hoger Beroeps Onderwijs in het buitenland is afgesproken dat de instellingen in hun omgang met buitenlandse studenten voortaan moeten voldoen aan bepaalde kwaliteitsstandaarden.

Deze standaarden zijn vastgelegd in de Gedragscode (11, 12).

Deze processen die zijn ontstaan worden ondersteund door de onderwijsprogramma's van de Europese Unie (13).

Een van deze programma's wordt het “ERASMUS-programma” genoemd (14).

2.2.1 ERASMUS

Het grootste aantal buitenlandse studenten dat in Nederland stage komt lopen bestaat uit de “ERASMUS-studenten” (15).

Het ERASMUS-programma is een in 1987 opgericht programma dat deel uitmaakt van het Leven Lang Leren Programma (LLP). Het is een initiatief van de Europese Commissie voor het Hoger Beroeps Onderwijs in de Europese Unie.

Het doel van ERASMUS is om uitwisselingen van studenten (studie/stage) en docenten/staf te bevorderen.

Studenten die meedoen met het programma, studeren voor een periode van drie maanden tot een jaar in een ander Europees land.

Het ERASMUS-programma zorgt ervoor dat de periode in het buitenland ook officieel wordt erkend. De student blijft ingeschreven bij de eigen instelling en hoeft daarom geen collegegeld in het buitenland te betalen (16).

ERASMUS is met afstand het meest omvangrijke uitwisselingsprogramma in Europa.

Zo zijn er 2007/2008 6785 studenten geweest, die in verband met het ERASMUS-programma stage hebben gelopen aan Nederlandse Hogescholen (17).

Iedere institutie die aan het ERASMUS-programma deel wil nemen, moet een aanvraag bij de Europese Commissie voor een Erasmus University Charter (EUC) stellen (18).

Als uitgangspunt voor de aanvraag moet iedere institutie een “European Policy Statement” opstellen. Dit is een verklaring van het Europese studiebeleid. In dit verslag wordt aangegeven wat de internationale status van de betreffende instelling is, wat de doelstellingen binnen het ERASMUS-programma zijn, hoe deze geïmplementeerd kunnen worden in de instelling en in hoeverre de instelling de kwaliteit binnen het ERASMUS-programma gewaarborgd (19).

2.2.2 Gedragscode (Code of Conduct)

De Gedragscode Internationale Student in het Nederlandse Hoger Beroeps Onderwijs (Code of Conduct) garandeert de kwaliteit van het Hoger Beroeps Onderwijs aan buitenlandse studenten.

De gedragscode bevat onder andere verschillende regelingen met betrekking tot definities, informatievoorziening, agenten, toelating en het aanbod voor de begeleiding van internationale studenten (20).

Voor dit project is vooral het punt informatievoorziening van belang.

Deze houdt in dat de onderwijsinstelling tijdig betrouwbare en eenvoudig toegankelijke informatie aan de internationale student ter beschikking stelt met betrekking tot:

- De status van de opleiding in termen van accreditatie
- De criteria waaraan de kwaliteit van het onderwijs dient te voldoen, alsmede de interne procedures om deze kwaliteit te waarborgen
- Een beschrijving van de opleiding en het te behalen getuigschrift alsmede de onderwijs- en examenregeling (of een daarmee vergelijkbare regeling) dan wel een samenvatting daarvan
- De toelatingseisen voor de opleiding, inclusief procedures voor toelating en inschrijving en de daarmee verbonden kosten
- De taal waarin het onderwijs gegeven wordt
- Aanvullende vergoedingen die de onderwijsinstelling mogelijk van de student vraagt
- Deze gedragscode

De informatie die de onderwijsinstelling op grond van de gedragscode aan de internationale student verstrekt, dient in de Engelse taal, dan wel de taal waarin het onderwijs wordt gegeven, dan wel in de moedertaal van de internationale student, te worden verstrekt (21).

2.3 Internationalisering en de Hogeschool Zuyd

Ook de Hogeschool Zuyd houdt zich bezig met internationalisering: Ze streeft naar een goed- gevestigde positie in het Europese Hoger Onderwijs.

Vanwege de geografische lokalisatie in de Euregio is de focus van internationalisering een realiteit van alle dag.

Landen zoals Duitsland en België zijn heel dichtbij. Steden als Aken, Keulen, Brussel en Antwerpen liggen op korte afstand.

In het Innovatie Plan van het “European Policy Statement” is vermeldt, dat internationalisering voor de Hogeschool Zuyd één van de zeven belangrijkste gebieden is. Internationalisering wordt door de Hogeschool Zuyd verstaan als “het nastreven van een studenten- en personeelspopulatie, een curriculumopbouw en een studeer-, onderzoek- en werkomgeving waarin een goede balans is ontstaan tussen nationale en internationale elementen” (22, 23).

De Hogeschool Zuyd biedt eigen studenten een kans om deel te nemen aan internationale uitwisselingsprogramma's op partneruniversiteiten in het buitenland (24).

Voor buitenlandse studenten worden er inspanningen gedaan om de hoeveelheid en de kwaliteit van de informatie in het Engels te verzorgen, dat de binnenkomende student volledig wordt voorgelicht en geïntegreerd in de instelling (25).

2.3.1 Stage lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd

De opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd werkt met het ERASMUS-programma.

Er zijn ieder jaar studenten die binnen dit programma stage komen lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd (zie tabel 1).

Schooljaar	Inkomende studenten
2003-2004	2
2004-2005	8
2005-2006	7
2006-2007	11
2007-2008	12
2008-2009	9
2009- 2010	8 ^{**}

Tabel 1: Kentallen HsZuyd Fysiotherapie HC- Internationalisering opleiding fysiotherapie

Vanuit de Hogeschool Zuyd, bestaat er een “Bureau Internationalisering”.

Er bestaat vanuit de opleiding fysiotherapie een “Werkgroep Internationalisering” en studentenmentoren.

De verschillende disciplines en de procedure rond het stagelopen worden in het volgende stuk toegelicht.

2.3.1.1 “Bureau Internationalisering”

Een informatiebron voor de ERASMUS-studenten is het “Bureau Internationalisering” in Maastricht.

Het bureau is betrokken bij het regelen van de aanmelding van de buitenlandse student, bij het regelen van de verblijfsvergunning en bij het organiseren van een huisvesting.

Verder kunnen de ERASMUS-studenten contact opnemen met hun indien er vragen zijn, die de stage betreffen (26).

2.3.1.2 “Werkgroep Internationalisering “(Hogeschool Zuyd, opleiding fysiotherapie)

Deze groep bestaat uit 3 personen, die ook de opdrachtgever zijn voor dit project.

Ze zijn namelijk José van Oppen, Rob Ummels en Gijs van Oorsouw. De taken van de werkgroep zijn binnen deze 3 personen verdeeld. Daarbij is te denken aan inhoudelijke taken zoals:

^{**} dit getal is ontnomen uit Erasmus uitwisseling studenten fysiotherapie- Draaiboek voor inkomende studenten(versie 16 juni 2009)

- Bewaken en evalueren van het onderwijsniveau bij uitwisseling
- Afstemmen van de procedures van stage in het buitenland en uitwisseling

en het organisatorische gedeelte:

- Invulling geven aan de bestaande bilaterale agreements (Erasmus)
- Huisvesting en stageplekken regelen voor inkomende studenten inclusief studentenpas en account.
- Bevorderen van de contacten tussen buitenlandse studenten en eigen studenten (27)

2.3.1.3 De studentenmentoren

De studentenmentoren zijn belangrijke aanspreekpartner en informatieverstrekker voor de ERASMUS-studenten voor en tijdens hun verblijf.

De taken van de studentenmentoren zijn zowel organisatorisch als ook informatief van aard. Ze houden contact met de ERASMUS-student en dienen te reageren op e-mails, verstrekken informatie en heten de studenten welkom.

Ze hebben een draaiboek als leidraad ter beschikking. Dit wordt ieder jaar door hun feedback en verbeteringsvoorstellen aangepast (28).

2.3.1.4 Procedure stage lopen bij de opleiding fysiotherapie

De meeste ERASMUS-studenten komen elk jaar in januari.

Het eerste contact loopt, zoals net genoemd, via de studentenmentoren.

De eerste week wordt “cultural week” genoemd en geldt als introductieweek om het eerste contact te vereenvoudigen en belangrijke aspecten met betrekking tot het verblijf te verklaren.

De inhoud van deze week bestaat voornamelijk uit het kennismaken met de stagedocent, de Hogeschool Zuyd en het stageadres.

Uiteraard worden organisatorische zaken geregeld, zoals het aanvragen van een Burger-Service-Nummer bij de Belastingdienst, de studentenpas wordt uitgereikt en het computeraccount wordt aangevraagd (29).

In het verdere verloop zijn de studenten dan, zoals de gewone stagiaires, vier dagen op het stageadres. Iedere tweede woensdag vindt er een terugkomdag op school plaats. Ze zitten dan in de stagegroepen van het vierde jaar.

2.4 Conclusie

In dit hoofdstuk werden de achtergronden toegelicht, die nodig zijn om de vervolgstappen te begrijpen.

Voor dit project is het belangrijk om te weten, wat internationalisering betekent, vooral gericht op internationalisering binnen het Hoger Beroeps Onderwijs.

Bijna iedere Hogeschool houdt zich bezig met internationalisering, daarom wordt ervoor gekozen te kijken hoe de informatievoorziening van andere Hogescholen eruit ziet.

Het ERASMUS-programma, dat is ontstaan uit het initiatief van de Europese Commissie, is het programma waarop dit project is gebaseerd.

De Hogeschool Zuyd geeft in hun verklaring aan, dat er inspanningen worden gedaan om informatie in het Engels aan te bieden, zodat ieder binnenkomende student volledig en gedetailleerd op de hoogte is van de instelling. Dit dient als het uitgangspunt voor het project te worden beschouwd.

In het “Gedragscode Internationale Student in het Nederlandse Hoger Beroeps Onderwijs” (Code of Conduct) staan de vormeisen vermeld. Deze dienen bij het project betrokken te worden.

De Hogeschool Zuyd, opleiding fysiotherapie spant zich veel in om het uitwisselingssysteem te verbeteren en goed internationaal bezig te zijn. Maar de informatie voor de buitenlandse studenten is op dit moment niet eenvoudig beschikbaar. Deze stelling wordt als verder uitgangspunt voor het project gezien.

Vanuit de Hogeschool Zuyd bestaan een aantal informatieverstrekkers.

De belangrijkste informatiegever voor de inkomende ERASMUS-studenten zijn de studentenmentoren. Deze dienen geïnterviewd te worden in het volgende traject.

Er bestaat sinds een aantal jaren een draaiboek voor de stageperiode, dat steeds aangepast wordt. Dit dient ook bestudeerd te worden in het vervoltraject van het project.

Ook het “Bureau Internationalisering” verstrekt informatie aan de inkomende studenten.

Het moet in kaart worden gebracht hoe belangrijk deze informatie voor het project is.

De “Werkgroep Internationalisering” dient niet alleen als opdrachtgever, maar ook als informatieverstrekker voor inkomende studenten in het project betrokken te worden.

Omdat de ERASMUS-studenten zelf ervaren hebben, welke punten voor een informatievoorziening belangrijk zijn wordt ervoor gekozen deze ook te interviewen.

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden is het belangrijk om te weten “hoe” een gestructureerde informatievoorziening is opgebouwd qua vorm en inhoud. Het is verder belangrijk om te weten wat er qua informatie bestaat, en wat er aangepast of verbeterd moet worden.

De stappen om tot een antwoord te komen worden vanaf het volgende weergegeven.

3 Methode

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de stappen beschreven die nodig zijn om de probleemstelling te kunnen beantwoorden.

Om een voorbeeld te hebben hoe een informatievoorziening eruit moet zien, qua vorm en inhoud, wordt een onderzoek uitgevoerd. Deze stap wordt “best practice” genoemd. Verder levert het steekwoorden voor de inhoud van de, in het verdere beloop, belangrijke interviews.

In de volgende stap dient de bestaande informatie vanuit de Hogeschool geïnventariseerd te worden. Hieronder valt de informatie die op de webomgeving te vinden is en de informatie van de “Werkgroep Internationalisering”, waaronder ook de leidraad voor de studentenmentoren en de informatie vanuit het “Bureau Internationalisering” in Maastricht. Een verdere inventarisatie gebeurt door middel van interviews (30).

De geïnterviewden bestaan uit de ERASMUS-studenten die tussen 2003 t/m 2009 de Hogeschool Zuyd bezocht hebben, de studentenmentoren en experts.

Het hele proces dient dan geïnventariseerd te worden naar “gewenste”, “bestaande” en “ontbrekende” informatie.

Na een presentatie van de inventarisatie aan de opdrachtgever (31) en het verkrijgen van feedback over de gepresenteerde resultaten, worden de onderwerpen en de structuur van het eindproduct bepaald.

Na deze stap volgt de uitwerking. Er dient ontbrekende informatie uitgezocht te worden en bestaande informatie, moet indien nodig, vertaald worden in het Engels.

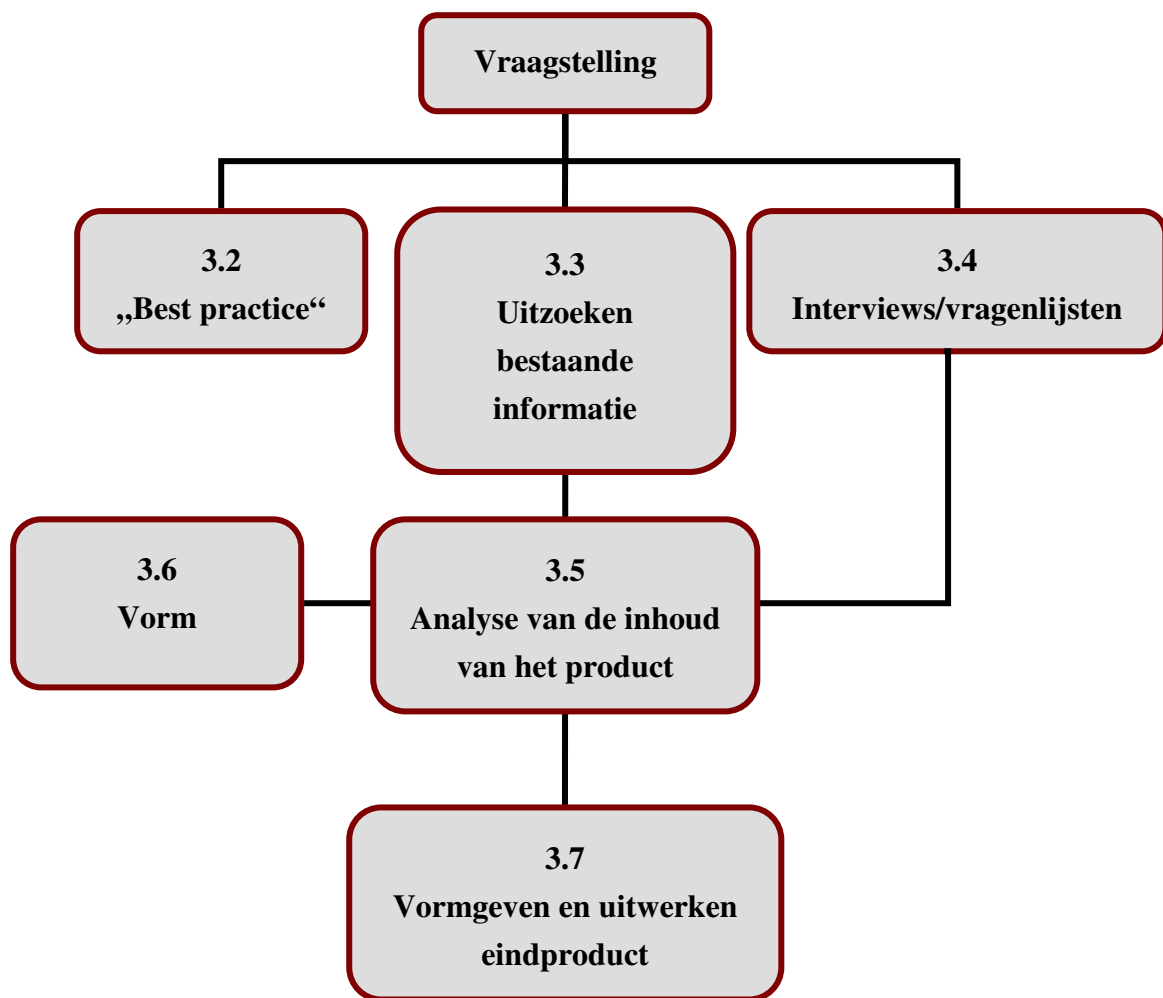
Verder is het belangrijk uit te zoeken welke vorm het eindproduct moet hebben.

Als er een keuze is gemaakt, moeten de betreffende vormeisen uitgezocht worden.

De volgende stap houdt het maken van een voorlopige eindversie in, die naar de opdrachtgever wordt gestuurd. Indien nodig dient ook hier het feedback van de opdrachtgever verwerkt te worden.

De laatste stap zal bestaan uit het vormgeven van de informatievoorziening.

Tot slot moet de informatievoorziening een lay-out krijgen en toegankelijk worden gemaakt voor iedereen. Om de werkwijze van dit project duidelijker te maken, is deze in het volgende stroomdiagram weergegeven.



Figuur 1: Schematische weergave van de methodische stappen

3.2 “Best practice”

Om een voorbeeld te krijgen “hoe” een informatievoorziening eruit kan zien, is het in eerste instantie noodzakelijk om te kijken hoe andere Hogescholen in Nederland buitenlandse studenten informeren.

Doel is te zien wat belangrijke onderwerpen zijn die in een informatievoorziening horen. Daarvoor worden als eerste alle Hogescholen van Nederland opgezocht met het daarbij behorende web adres. Deze dienen bestudeerd te worden.

Er zijn alleen Hogescholen bij dit project betrokken, omdat deze aansluiten bij de doelgroep. Indien beschikbaar, wordt ervoor gekozen om te zoeken op de Engelstalige versies van de webomgevingen, omdat dit een eis volgens de gedragscode is.

Vanuit het Engelstalige scherm wordt verder gezocht op het begrip “Exchange”, “Erasmus” en “Internship”. Van daaruit worden deze webomgevingen bekeken met betrekking tot de

bestaande informatievoorzieningen voor “Exchange Students”.

Voor deze zoektermen is gekozen omdat ze aansluiten bij de vraagstelling. “Exchange” is het Engelse woord voor uitwisseling, “ERASMUS” zijn de studenten, waarvoor het project bedoeld is. En “Internship” is het Engelse woord voor stage, wat ook een reden is, hoezo de studenten naar Nederland komen.

Tijdens het bekijken van de webomgevingen wordt gelet op: “wat” voor informatie op de webomgeving beschreven staat, “in welke vorm” deze informatie staat en “wat problemen” bij het zoeken zijn. Daarbij wordt steeds geprobeerd te zoeken net zoals een student, die graag informatie over de bovengenoemde zoektermen wil verkrijgen, maar niet bekend is met de betreffende Hogeschool.

Webomgevingen, die niet over een zoekscherm beschikken, worden geheel doorzocht.

Dit betekent dat ieder onderwerp en link wordt geopend, om uit te zoeken of er relevante informatie in staat.

De gevonden informatie wordt onderling vergeleken. Daarbij wordt geteld hoe veel Hogescholen over welk onderwerp informeren. Onderwerpen, die op meer dan twee webomgevingen te vinden zijn, dienen betrokken te worden bij het eindproduct.

Er zou een overzicht van de meest genoemde onderwerpen van andere informatievoorzieningen ontstaan.

3.3 Zoektocht naar bestaande informatie

De zoektocht naar bestaande informatie is in verschillende stappen verdeeld.

Deze onderdelen zijn de internetrecherche op het Hogeschool Zuyd netwerk en het uitzoeken van de bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd, omdat de bestaande informatie in het project betrokken moet worden.

De gekozen werkwijzen worden in het volgende stuk uitgewerkt.

3.3.1 Internetrecherche naar bestaande informatie op HsZuyd netwerk

De bestaande informatie vanuit het Hogeschool Zuyd netwerk wordt geïnventariseerd door het bestuderen van de webomgeving (www.hszuyd.nl) en de bestaande webomgeving vanuit de opleiding fysiotherapie (www.fysiotherapie.hszuyd.nl).

Het doel is om een overzicht te verkrijgen, welke informatie al toegankelijk is met betrekking tot stageproces bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd.

Op www.hszuyd.nl wordt meteen via het Engelstalige scherm het onderwerp “Study” bekijken. Van daaruit worden de onderwerpen “Exchange”, “Admission/application” en “Studentlife” doorzocht.

De daaruit gevonden onderwerpen worden ter inventarisatie op een lijst gezet.

De webomgeving www.fysiotherapie.hszuyd.nl wordt via het beschikbare Duitse en Nederlandse scherm volledig doorzocht naar bruikbare informatie.

Ook hieruit worden de gevonden onderwerpen, die met het stageproces te maken hebben, ter inventarisatie in de bovengenoemde lijst bijgevoegd.

3.3.2 Bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd

Om de bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd en de opleiding fysiotherapie in kaart te brengen, worden er een aantal stappen ondernomen.

De beschikbare informatie

- Van de “Werkgroep Internationalisering”
- De brochures van de Hogeschool Zuyd
- Het draaiboek voor de studentenmentoren en
- Het “Bureau Internationalisering”

wordt helemaal doorgenomen naar inhoud.

Er wordt gekeken, welke informatie betrekking heeft tot inkomende studenten, de stageprocedure, Nederland en de Hogeschool Zuyd.

De gevonden onderwerpen worden op een lijst geplaatst.

3.4 Interviews en Vragenlijsten

Vervolgens worden interviews en vragenlijsten afgenomen aan de ERASMUS-studenten van de laatste jaren, de studentenmentoren en experts.

Het doel van de vragenlijst en de interviews is, de mening en ervaringen van ERASMUS-studenten, de studentenmentoren en diegenen die met internationalisering te maken hebben, in kaart te brengen (32).

3.4.1 Vragenlijst voor ERASMUS-studenten van 2003 t/m 2009

Om de ervaringen met de verstrekte informatie rond het stageproces uit het verleden in kaart te brengen, worden vragenlijsten afgenomen aan ERASMUS-studenten, die tussen 2003 t/m 2009 bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd, een stage hebben gelopen.

De ontworpen vragenlijsten (bijlage 1) worden digitaal verstuurd, omdat de ERASMUS-studenten niet allemaal afzonderlijk bezocht kunnen worden.

Er wordt zowel voor “open vragen” gekozen, om de antwoorden individueel mogelijk te maken, als ook voor “gesloten vragen”, om de antwoordbreedte te beperken en de belangrijkste meningen te selecteren.

De ERASMUS-studenten worden gevraagd, hoe ze aan informatie met betrekking tot hun stage terecht zijn gekomen, om de manier van het informatieaanbod te toetsen.

Verder is het belangrijk om te weten, of de informatie die ze hadden, maar ook die de webomgeving van de Hogeschool Zuyd biedt, eenvoudig ter beschikking heeft gestaan.

Dit wordt gevraagd, omdat de makkelijke beschikking in de gedragscode van de Hogeschool Zuyd vermeldt staat.

Voordat ze komen, ontvangen ze brochures van de Hogeschool Zuyd en informatie van studentenmentoren en contactpersonen.

Het is belangrijk om te weten of ze qua inhoud tevreden geweest zijn met deze informatie en of ze informatie gemist hebben.

Er zijn een aantal onderwerpen uit de “best practice” die middels een “driepunt-schaal” met “good”, “adequate” en “bad” beoordeeld worden.

Daardoor wordt gekeken hoe goed de bestaande informatie is.

Om een mening te verkregen welke vorm de nieuwe informatievoorziening zal hebben, moet ook naar de vorm van de presentatie van de gewenste informatie gevraagd worden.

3.4.2 Vragenlijst voor Studentenmentoren

Om verdere informatie te verkrijgen over de informatie die op dat moment aan ERASMUS-studenten wordt verstrekt, worden de studentenmentoren bevraagd.

Deze moesten informatie overbrengen aan de ERASMUS-studenten en zullen dan ook zwakke en goede punten zijn tegen gekomen bij de tot nu bestaande informatievoorziening.

Doel van de vragenlijst is: de bestaande informatie te beoordelen, en het verkrijgen van belangrijke onderwerpen voor het eindproduct.

Uiteraard kunnen zij door hun eigen ervaringen bij het inventariseren naar inhoud belangrijke informatie opleveren.

Omdat niet iedereen in verband met de individuele stages persoonlijk beschikbaar is, wordt ervoor gekozen vragenlijsten te ontwerpen, die digitaal kunnen worden verstuurd (bijlage 2).

Er wordt voor “open vragen” gekozen, omdat de individuele beantwoording een breed mogelijk beeld over hun ervaringen met ERASMUS-studenten op kan leveren.

Er wordt gevraagd naar de kwaliteit van informatie, die ter beschikking staat. Dus naar het draaiboek en de aanwezige brochures.

Verder wordt gevraagd naar ontbrekende informatie uit het inzicht van de studentenmentor, omdat deze voor vragen aanwezig waren en organisatorische zaken geregeld hebben.

Ook de meest gestelde vragen van de studenten zijn van belang, om een breed mogelijk beeld te krijgen over ontbrekende of onduidelijke informatie.

En ook wordt er naar de verschillende onderwerpen gevraagd, die ter sprake komen in de informatievoorziening: welke onderwerpen meer of juist minder van belang waren voor de studenten.

Verdere aanvullingen en opmerkingen van de studenten dienen een nog breder beeld te geven op informatie en organisatie van de ervaringen tijdens de stageperiode.

3.4.3 Interviews met experts

Om de inventarisatie compleet te maken, worden interviews afgenomen met contactpersonen van de Hogeschool Zuyd, maar ook aan anderen, die met internationalisering bezig zijn.

Hierbij worden het “Bureau Internationalisering”, de “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen betrokken.

3.4.3.1 Interviews met het “Bureau Internationalisering”

Om meer informatie te verkrijgen over de taken van het “Bureau Internationalisering” en om te weten welke informatie ze leveren aan de ERASMUS-studenten wordt een afspraak gemaakt om een interview af te nemen over deze onderwerpen.

Belangrijke vragen voor het interview zijn:

- Wat zijn U taken binnen het ERASMUS-programma aan de Hogeschool Zuyd?
- Welke informatie ontvangen de buitenlandse studenten van U (brochures etc.)?

- Wat zijn de meestgestelde vragen van de buitenlandse studenten?
- Ontbreekt er belangrijke informatie?
- Wat behoort volgens U in een gestructureerde informatievoorziening?

3.4.3.2 Vragenlijst “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen

Verdere vragenlijsten dienen te worden afgenomen aan de leden van de “Werkgroep Internationalisering”.

Dezelfde lijsten worden ook afgenomen aan deskundigen. Deze zijn docenten die met het internationalisering gedeelte te maken hebben. Hierbij wordt onder andere aan Ruud Gerards, de stagecoördinator gedacht, maar ook aan Dorien Gerards, die gastcolleges in het buitenland geeft en actief deelneemt aan congressen, en tot slot aan Hans Roelofs, die zich bezig houdt met het coachen van inkomende studenten binnen de stagegroep.

Hun ervaringen en meningen zijn belangrijk voor de inventarisatie, omdat ze zelf veel aandacht aan de thematiek besteden.

Het doel van de vragenlijst (bijlage 3) is een aanvulling te verkrijgen, welke onderwerpen in de informatievoorziening behoren, en het beoordelen van de al uitgevonden onderwerpen, uit het “best practice” en de interviews met ERASMUS-studenten en studentenmentoren, naar “belangrijke” en “minder belangrijke” informatie.

Met behulp van deze stap wordt, door het vergelijken met de al uitgevonden informatie, een keuze gemaakt welke onderwerpen in het eindproduct terecht komen.

3.5 Analyse van de inhoud van het product

De informatie uit de interviews, de zoektocht naar bestaande informatie en de uitslagen van de vragenlijsten van experts, moet worden verzameld en op een lijst worden gezet. Deze lijsten zijn onderverdeeld in “best practice”, “gewenste” en “bestaande” informatie.

Het doel is door middel van deze inventarisatie te laten zien welke informatie voor een gestructureerde informatievoorziening “gewenst” is, welke informatie “bestaat” en welke nog “ontbreekt”.

De onderwerpen uit het “best practice” en “gewenste informatie” worden onderlings vergeleken en naar overeenkomsten en verschillen geïnventariseerd.

Voor de gewenste informatie dienen de uitkomsten van de interviews en vragenlijsten gebruikt te worden. Deze dienen in het eindproduct betrokken te worden, omdat ze door de experts bepaald zijn.

In de volgende stap wordt de vergeleken informatie samengevoegd in een tabel. Deze tabel biedt dan een overzicht van de onderwerpen die in het eindproduct behoren.

Door middel van de uitkomsten van de vragenlijsten van de deskundigen en naar afspraak met de opdrachtgever worden de onderwerpen voor het eindproduct geselecteerd. Daarvoor worden de samenvatting van de “gewenste informatie” vergeleken met de uitkomsten van de vragenlijsten van de deskundigen.

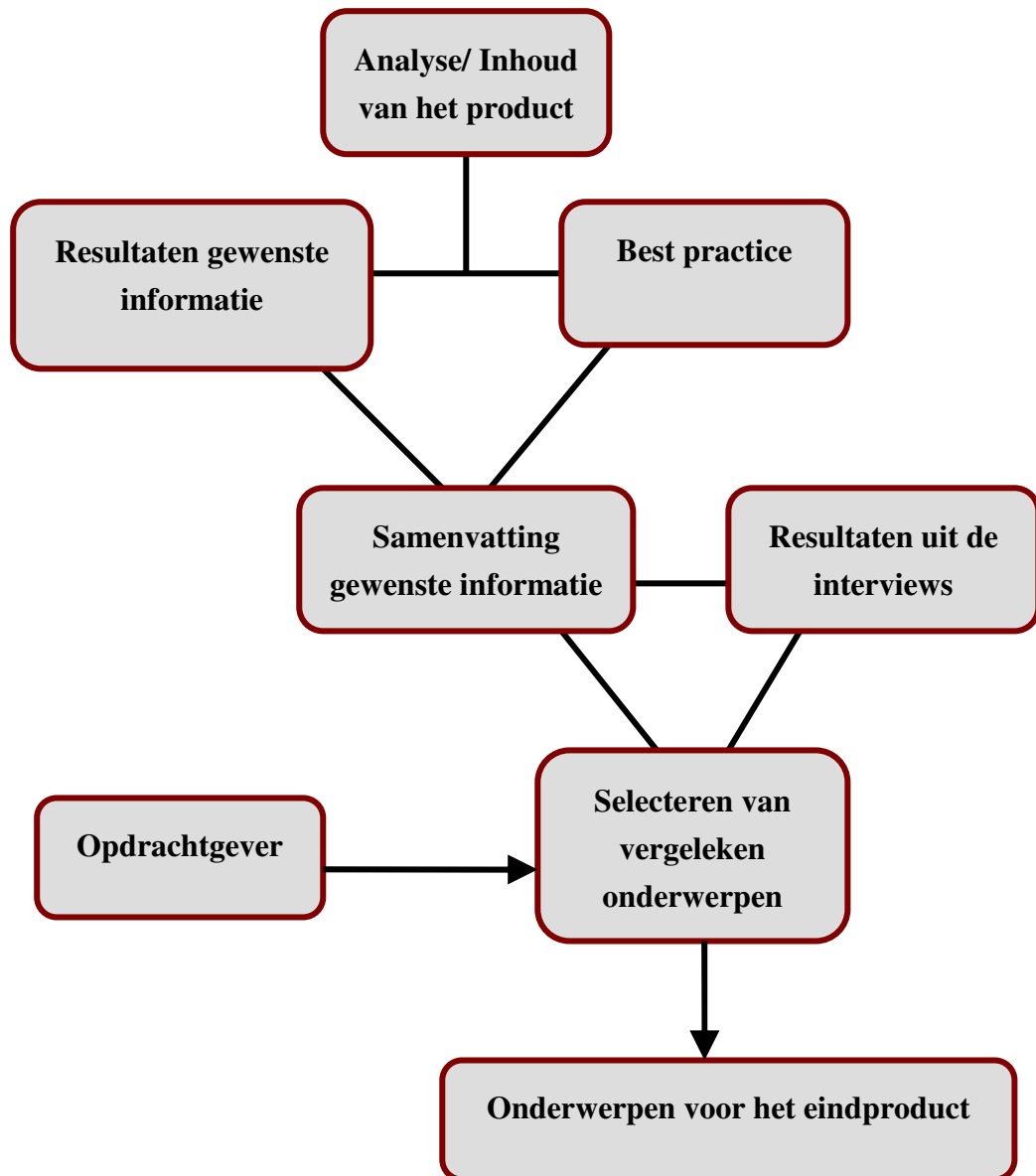
In de laatste stap moeten de onderwerpen vergeleken worden met de resultaten van de bestaande informatie.

Het doel bestaat daaruit te zien welke informatie al bestaat en wat nog uitgezocht moet worden.

Er moet worden gekeken hoe de onderwerpen worden verdeeld. Daarvoor is het ook van belang titels voor de verschillende onderwerpen te vinden. Hiervoor vindt ook weer een overleg met de opdrachtgever plaats.

In de volgende stap wordt dan gekeken of de inhoud voldoet aan de eisen van de gedragscode en het European Policy Statement. Indien nodig worden er aanpassingen gemaakt.

Deze stappen zijn in het volgende stroomdiagram weergegeven.



Figuur 2: Schematische weergave van de stappen in de analyse van de inhoud van het product

3.6 Vorm van het product

In eerste instantie is het van belang te weten of het eindproduct een webomgeving of een brochure wordt.

Om een keuze te maken zullen de voor- en nadelen van een webomgeving en van een brochure uitgezocht worden. Deze dienen dan besproken te worden met de opdrachtgever. Daaruit wordt een uiteindelijke vorm bepaald.

De vorm moet overeenkomen met de gestelde eisen. Deze zijn volgens de opdrachtgever dat het eindproduct “interactief” en “eigentijds” moet zijn.

Volgens het European Policy Statement en de gedragscode moet de informatie “makkelijk toegankelijk” zijn en in het “Engels” worden gepresenteerd.

Verder dienen de personen gecontacteerd te worden, die belangrijk zijn voor de omzetting van het eindproduct.

3.7 Vormgeving eindversie

In de vorige stappen wordt de informatie geïnventariseerd naar “gewenste”, “bestaande” en “ontbrekende” informatie.

De niet bestaande informatie dient opgezocht te worden en de al bestaande informatie, moet noodzakelijk, digitaal worden gemaakt.

Indien nodig dient de informatie vertaald te worden in het Engels, om aan de eisen van het European Policy Statement en de gedragscode te voldoen.

Nadat alle onderwerpen zijn uitgewerkt dient de opdrachtgever bevraagd te worden om feedback over de inhoud van het product te verkrijgen. De feedback dient dan in de volgende stap van het eindproduct verwerkt te worden.

Verder dient de lay-out gemaakt te worden. Dit wordt ook weer aan de opdrachtgever gepresenteerd en het feedback dient verwerkt te worden.

Voor de lay-out zijn de boven genoemde vormeisen van belang.

Uiteindelijk moet er een leidraad gemaakt worden, hoe het uiteindelijke product gaat uitzien. Deze leidraad wordt dan besproken met de personen die nodig zijn voor de omzetting en met de opdrachtgever om indien nodig aanpassingen te maken.

4 Resultaten

4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de in de methode genoemde stappen verwerkt. Alleen de belangrijkste resultaten zijn weergegeven. Een uitgebreid overzicht van alle resultaten is in de bijlage te vinden. Na het noemen van de belangrijkste informatie volgt de analyse. Deze bevat alle stappen en tabellen die nodig zijn om de onderwerpen voor het eindproduct te bepalen.

Het hoofdstuk eindigt met een overzicht van de onderwerpen van de informatievoorziening voor inkomende ERASMUS-studenten.

4.2 Resultaten “best practice”

In totaal bestonden in Nederland 85 verschillende Hogescholen.

Na het doorlopen van alle webomgevingen bleven er 22 Hogescholen over, waar het begrip “Exchange”, “ERASMUS” of “Internship” weer te vinden was.

Van de 22 Hogescholen bieden 9 webomgevingen een uitgebreide informatievoorziening, waaronder 4 webomgevingen met brochures die gedownload kunnen worden.

De volgende stap hield in dat, van die 9 webomgevingen, de onderwerpen van de informatievoorziening, op een lijst zijn gezet. Dan is geteld worden hoe vaak welk onderwerp te vinden is.

Onderwerpen die meer dan twee keer te vinden waren, werden betrokken (bijlage 4).

De meest genoemde onderwerpen waren:

- About the school
- Academic calendar
- Accommodation/housing
- Application procedure
- Code of conduct
- Contact persons
- Educational system
- Financial matters
- Language course
- Links

- The Netherlands
- Visa

Uiteindelijk dienden deze onderwerpen als voorbeeld voor de inhoud van het eindproduct.

Er was een aantal webomgevingen, die niet in het Engels beschikbaar was. Verder was er een aantal webomgevingen, die alleen heel korte informatie met contactadressen bood.

Op vele webomgevingen waren links naar andere webomgevingen te vinden.

De meeste Hogescholen maakten geen verschil tussen de aparte opleidingen. Dit betekende dat er informatie voor de Hogeschool in het algemeen, maar niet specifiek voor één opleiding, beschreven stond.

4.3 Resultaten zoektocht naar bestaande informatie

De resultaten uit de zoektocht naar bestaande informatie zijn onderverdeeld.

Ten eerste wordt de informatie van de webomgeving van de Hogeschool Zuyd weergegeven.

Ten tweede wordt de informatie die door de Hogeschool Zuyd verstrekt wordt gelijst.

Hieronder valt de informatie van de “Werkgroep Internationalisering”, de brochures vanuit de Hogeschool als ook het “draaiboek voor de studentenmentoren”.

Een verdere informatiebron was het “Bureau Internationalisering”.

4.3.1 Resultaten van de bestaande informatie van het Hogeschool Zuyd netwerk

Op de webomgeving van de Hogeschool Zuyd was enige informatie te vinden met betrekking tot internationalisering en stage lopen.

Er bestonden verschillende hoofdonderwerpen, zoals “Exchange”, “International”, “Admission/application”, waaronder informatie te vinden was.

Via www.hszuyd.nl – de Engelstalige vlag – “Study” – “Exchange”- waren volgende onderwerpen te vinden:

- Lifelong Learning Programme – Erasmus
- ECTS
- International office
- Summer Course

Via www.hszuyd.nl – de Engelstalige vlag – “Study” – “Admission and application” stonden de volgende onderwerpen beschreven:

- (Re)enrolment
- Application / Studielink
- Requirements
- Visa and residence permit
- Insurance
- Code of Conduct

Via het onderwerp “Student Life” op de study-site vond men de volgende onderwerpen:

- Looking for a place to live
- Student introduction
- Student associations
- Student towns

In totaal is te zeggen, dat men belangrijke informatie verkrijgen kon, maar niet direct over de opleiding fysiotherapie.

Alleen de contactpersoon José van Oppen stond met haar contactgegevens genoteerd.

Verder was er geen informatie over Nederland beschikbaar.

De webomgeving bevatte ook informatie die heel belangrijk was in verband met dit project zoals de gedragscode, informatie over ERASMUS en de ECTS-guide (bijlage 5).

Via www.fysiotherapie.hszuyd.nl was informatie te vinden die bedoeld was voor studenten die aan de Hogeschool Zuyd fysiotherapie studeren of willen studeren.

De informatie was heel beknopt en bood weinig diepgang. Over “Stage lopen”, “ERASMUS” of “Internationalisering” was niets te vinden.

De bestaande informatie op de webomgeving was op dat moment in het Duits en Nederlands beschikbaar.

Volgens de “Werkgroep Internationalisering” wordt deze webomgeving in de zomervakantie 2010 ook in het Engels beschikbaar gemaakt.

4.3.2 Resultaten bestaande informatie van de Hogeschool Zuyd

Dit hoofdstuk geeft de informatie weer die al bestond vanuit de Hogeschool Zuyd. Deze is in bestaande informatie vanuit de “Werkgroep Internationalisering”, de inhoud van het draaiboek voor studentenmentoren, de brochures vanuit de Hogeschool Zuyd en de informatie vanuit het “Bureau Internationalisering” geselecteerd (bijlage 6).

4.3.2.1 Bestaande informatie vanuit de “Werkgroep Internationalisering”

De informatie die van de “Werkgroep Internationalisering” ter beschikking stond, werd in een digitale en niet-digitale vorm aangeboden.

Er bestond informatie over de inkomende studenten van 2003 t/m 2010.

Na het selecteren van de informatie over inkomende studenten waren volgende belangrijke documenten te vinden:

- The Physiotherapy program at the Zuyd University
- How to open a bank account for students in the Netherlands
- Teikyo Europe single room description 2009

Uiteraard waren er verslagen van studentenmentoren uit de voorgaande jaren te vinden, deze verslagen gaven aanleiding, welke verbeteringspunten er nog bestonden. Het betrof de informatie en programma's voor de inkomende studenten.

4.3.2.2 Inhoud van het draaiboek voor de studentenmentoren

De leidraad bevatte de taakomschrijving van de studentenmentoren en Engelstalige informatie voor de inkomende studenten. Deze waren:

- Informatie logeeradres Maastricht
- Informatie belastingsdienst
- Studentlife in Maastricht
- Useful sites
- Daily important places
- Woordenboekje

De leidraad bevatte geen informatie over de Hogeschool Zuyd, de opleiding Fysiotherapie en Nederland.

4.3.2.3 Brochures vanuit Hogeschool Zuyd

Er bestond een Engelstalige brochure over de Hogeschool Zuyd en een Nederlandse brochure over fysiotherapie.

De Engelstalige brochure: “Gateway to Europe – opportunities to develop and learn” bevatte onderwerpen over de Hogeschool Zuyd.

De informatie was heel algemeen over de Hogeschool, ze bood voor inkomende studenten weinig aanvullende informatie.

De Nederlandse brochure over fysiotherapie was voor het project niet van toepassing, omdat deze alleen informatie leverde voor studenten die de gewone opleiding willen volgen.

4.3.2.4 Informatie vanuit “Bureau Internationalisering”

Het “Bureau Internationalisering” verstrekke de volgende informatie aan inkomende studenten:

- Informatie over Teikyo – housing
- How to open a bank account for students in the Netherlands
- Information about Maastricht
- Brochure: “Welcome to Maastricht”

De informatie was heel uitgebreid en leverde een goede aanvulling voor het eindproduct.

4.4 Resultaten uit de interviews

Dit stuk geeft de resultaten van de interviews met ERASMUS-studenten uit eerdere jaren, de studentenmentoren en experts weer.

4.4.1 Vragenlijst voor ERASMUS-studenten van 2003 t/m 2009

In totaal werden er 30 vragenlijsten verzonden worden naar de ERASMUS-studenten van 2003t/m 2009.

Van deze 30 werden er 7 beantwoord en teruggestuurd.

Na het analyseren en vergelijken van de lijsten (bijlage 6) bleek dat de bestaande informatie in het algemeen als “adequat” werd gezien. Dit betrof zowel de informatie op de webomgeving, maar ook de informatie die ze ontvangen hadden vanuit de Hogeschool Zuyd en de

studentenmentoren.

Duidelijk was geworden, dat enige informatie door de ERASMUS-studenten alleen maar als “adequat” en zelfs “slecht” werd gezien (bijlage 7).

Verder hadden de geïnterviewden aanvullingen gegeven op ontbrekende termen.

Deze hadden betrekking tot informatieve zaken en de stageprocedure (bijlage 7).

De vraag na de beste manier om de informatie te presenteren, bleef na de analyse van de vragenlijsten zonder duidelijk resultaat.

In het algemeen werd door de vragenlijst duidelijk dat de bestaande informatie niet voldoende was en dat er belangrijke informatie ontbrak.

4.4.2 Vragenlijst voor Studentenmentoren

Van de 8 verstuurde vragenlijsten werden 3 lijsten beantwoordt en terug gestuurd.

Deze werden geanalyseerd.

Het werd duidelijk, dat de al bestaande informatie waaronder het draaiboek en brochures, al een goede basis bood, behalve hoe organisatorische zaken te regelen waren, stond volgens de studentenmentoren niet voldoende beschreven.

Het draaiboek werd ieder jaar aangepast, maar er waren nog steeds verbeterpunten wat betreft de informatie en duidelijkheid voor ERASMUS-studenten en de studentenmentoren.

De ontbrekende informatie bestond volgens de studentenmentoren uit de volgende punten:

- Hoe hoog de kosten überhaupt voor de studenten zijn
- De stagevergoeding (überhaupt, waar en waar niet)
- De informatie over welke student bij welke stageplaats terecht komt

De ERASMUS-studenten stelden vaak vragen in verband met de stage, of algemene aspecten.

Uit deze vragen waren aandachtspunten ontstaan die door middel van de informatievoorziening beantwoordt zullen worden.

Deze aandachtspunten waren:

- Internet op de kamers en kosten voor Internet
- Reisweg van kamer naar stageplek
- Reiskostenvergoeding
- Kosten voor kamer
- Aantal lessen op school
- Procedure belastingsdienst

- Benodigde documenten

De studentenmentoren dachten, dat het van belang was over de volgende punten te informeren:

- Ongeveer de hoogte van de kosten (reiskosten, huur van de kamer, parkeerkosten van de Hogeschool, als ze met eigen auto komen)
- Dat de inkomende studenten bij aankomst bij Teikyo 300 Euro borg moeten betalen, die ze of cash of op hun bankrekening ter beschikking moeten hebben.
- De informatie dat ze niet op stagevergoeding moeten rekenen.
- Waar ze precies stagelopen, in een praktijk (welke richting, kinderfysio, manuele therapie etc.) in een ziekenhuis (welke afdeling)?
- Welke werkkleding ze moeten meenemen

Verder was voor de studentenmentoren van belang, dat de ERASMUS-studenten een aantal tips krijgen waaraan ze moeten denken of waarop ze moeten letten. Dat betrof tips zoals Nederlands of Engels te beheersen en een woordenboek mee te nemen om taalbarrières makkelijker op te lossen.

Ook dat de ERASMUS-student bewust is van zijn totale kosten (reiskosten, kamerhuur, kosten voor levensmiddelen enz.) vonden ze, net zoals een ziektekostenverzekering voor het buitenland te hebben en pasfoto's mee te nemen voor administratieve zaken, van belang.

Er werd van de studentenmentor verwacht, dat studenten zich al van te voren zelfstandig informeren over de mogelijkheden om een taalcursus te volgen.

Een veel genoemd punt was ook de informatie over de weersomstandigheden en carnaval in Nederland.

Voor het project was belangrijk, dat de informatie over kosten en vergoedingen, procedure van keuzes met betrekking tot stageplekken, maar ook verzekeringen, werk- en gewone kleding, en tips voor de student ontbraken.

De bovengenoemde onderwerpen dienden in het eindproduct opgenomen te worden

4.4.3 Interviews met experts

Dit stuk geeft de resultaten weer uit de interviews met de experts. Deze zijn verdeeld in de interviews met het “Bureau Internationalisering” en de “Werkgroep Internationalisering”.

4.4.3.1 Interview met “Bureau Internationalisering”

Voor het interview met het “Bureau Internationalisering” was een bezoek aan de Hogeschool Zuyd in Maastricht noodzakelijk. Het interview werd afgenomen bij Clemens Mantz en Aafke Meelen.

Het werd duidelijk, dat deze twee mensen voornamelijk verantwoordelijk waren voor inkomende studenten, die een deel van hun studie aan de Hogeschool Zuyd doorbrengen. De inkomende studenten waren meestal een heel jaar of een semester in Maastricht aanwezig. Er waren weinig ERASMUS-studenten die voor een 3-maandse stage komen. De procedure rond deze stagemogelijkheid werd door iedere opleiding zelf geregeld.

Vanuit het “Bureau Internationalisering” ontvingen de studenten informatie over huisvesting, openen van een bankrekening, Visa, informatie over artsen, Maastricht etc. Uiteraard konden de ERASMUS-studenten via e-mail of telefonisch contact opnemen bij vragen rond de uitwisselingsprocedure.

4.4.3.2 Vragenlijst “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen

De vragenlijsten werden digitaal naar de “Werkgroep Internationalisering” en deskundigen verstuurd. Van de 6 waren er 2 ingevuld teruggekomen.

Na het analyseren van deze lijsten bleek, dat de meest gestelde vragen van de studenten het volgende omvatte:

- Hoe bereik ik mijn stage adres?
- Welke reiskosten moet ik maken en zijn er voordeelkaarten te verkrijgen?
- Wat wordt er van mijn werkkleding verwacht?
- Kan ik voldoende communiceren in de Engelse taal met patiënten en collegae?
- Hoe verloopt de begeleiding?
- Hoe word ik beoordeeld?
- Wat houdt de terugkomdag in en wat wordt daarin van mij verwacht?
- Hoe vaak is er contact met de opleiding?
- Wanneer en in welke frequentie vindt er overleg plaats over mijn functioneren?
- Ontvang ik een stagevergoeding?
- Welke procedure studenten moeten doorlopen om een buitenlandaanvraag te doen.
- Informatie over huisvesting

- Leefomstandigheden en onkosten
- Informatie over de stageplaats en locatie waar deze gevestigd is
- En zoals al vermeld: competentiegericht onderwijs waarin de student centraal staat en SLB mag verwachten.

Deze uitkomsten dienden alleen als aanvulling, en om het al uitgezochte te toetsen.

Belangrijke punten, die volgens de experts in een informatievoorziening behoorden, waren:

- About Hogeschool Zuyd
- Physiotherapy curriculum
- Health system (DTF)
- Erasmus contract
- ECTS Guide
- Application procedure and form
- Ervaringen van ERASMUS-studenten
- Information about the Netherlands
- Studentlife
- Heerlen, Maastricht ,Aken, Brussel, Amsterdam etc.
- Carnaval
- Visa / residence permit
- Insurances
- Contactaddresses
- Financial matters
- Language course ook op Internet
- Costs of living én openbaar vervoer.
- Accomodation
- Possibilities for practical periode
- Dates internship
- Programme internship
- Studentmentors, week of introduction, docent of practical period
- Useful sites
- Dictionary

4.5 Analyse van de inhoud van het product

Na het volgen van de methodische stappen van de analyse van de inhoud van het en het onderlings vergelijken van de “gewenste informatie” en de resultaten uit het “best practice” is volgende samenvatting tot stand gekomen.



Tabel 2: Samenvatting van de resultaten uit het onderzoek naar “best practice” en de “gewenste” informatie

Na het vergelijken van de uitkomsten van de samenvatting met de uitkomsten van de interviews van de “Werkgroep Internationalisering” en de deskundigen waren een aantal onderwerpen geselecteerd, die in het eindproduct behoren. Dit geeft de volgende tabel weer:

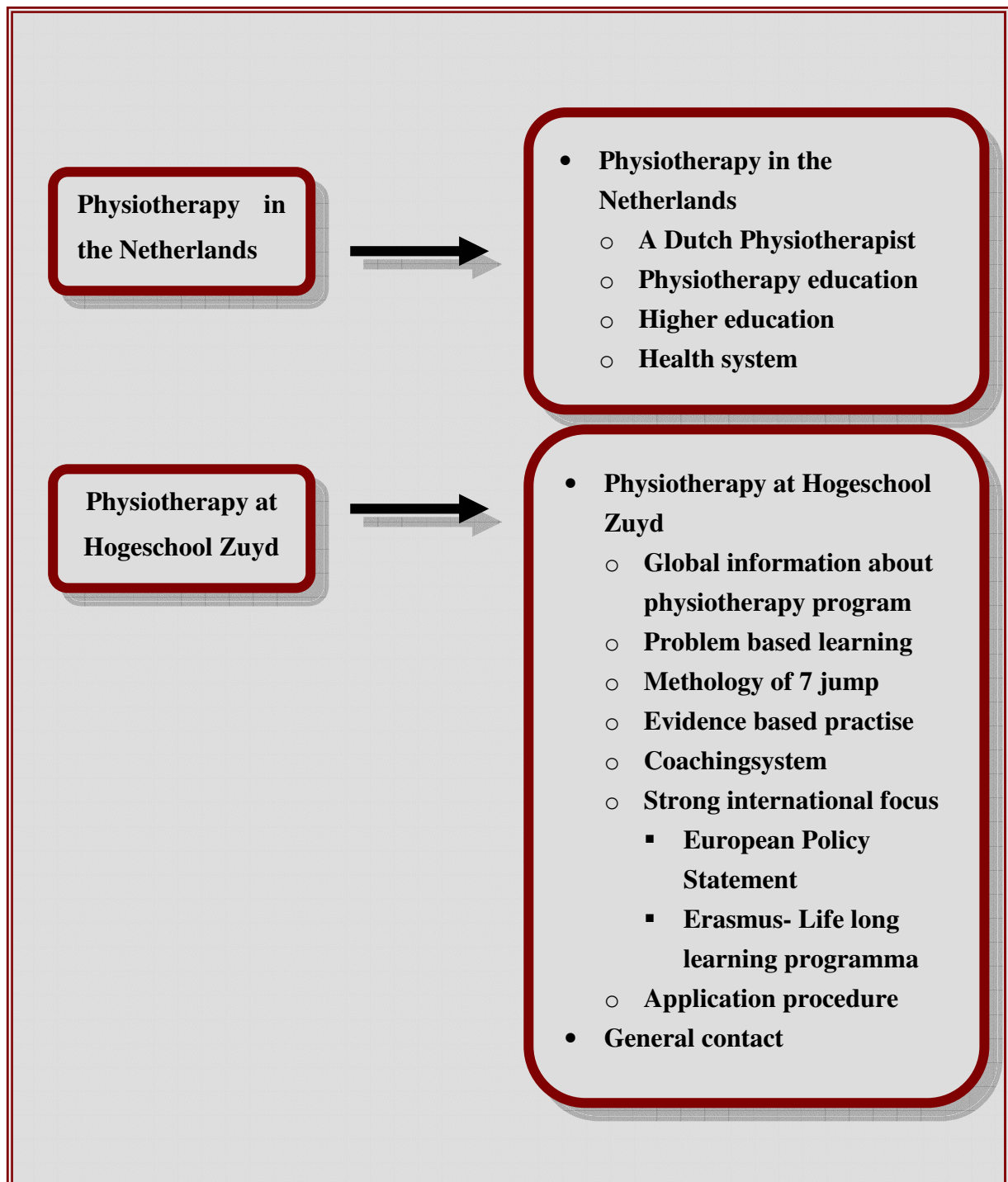
Onderwerpen die in het eindproduct behoren	
• Application procedure • Carnaval • Code of conduct • Contact persons • costs of living • Dates internship • Dictionary • ECTS Guide • Educational system • Erasmus contract • Ervaringen van ERASMUS-studenten • Financial matters/insurance • Health system (DTF) • Heerlen/Maastricht en region • housing and accomodation/ - kosten	• Information Netherlands • Language course • Links • Medical services • Physiotherapy curriculum • practical places for internship/where/what • Programme internship • reiskosten/reiskostenvergoeding • stagevergoeding • Studentlife/studentlife in Holland • Tuition fees • Useful sites • Visa / residence permit • weeromstandigheden • werkkleding

Tabel 3: Resultaat van de samenvatting uit tabel 2 en de gewenste informatie vanuit de interviews

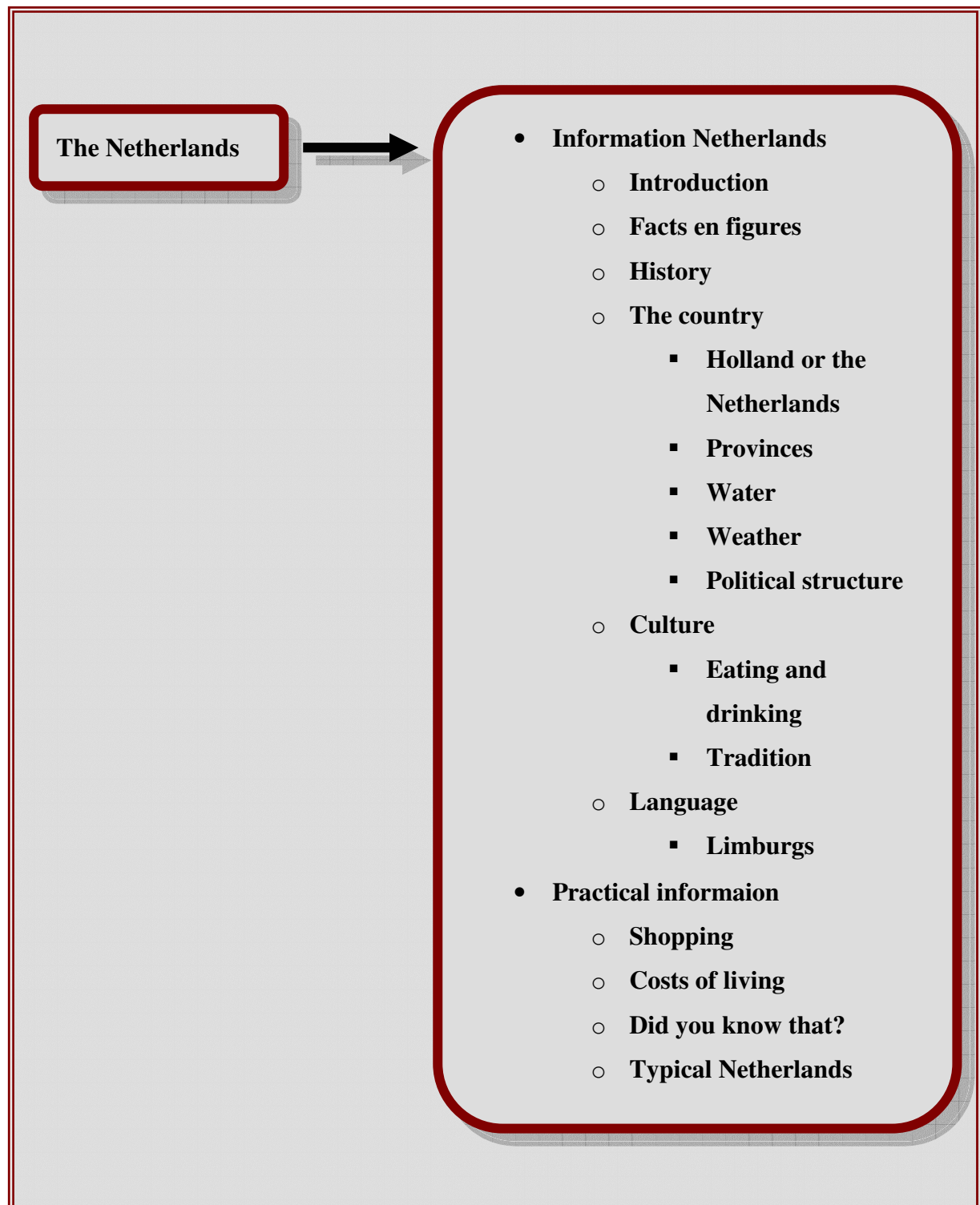
Na afspraak met de opdrachtgever en door het bestuderen van andere informatievoorzieningen werd ervoor gekozen het eindproduct in 3 hoofdstukken onder te verdelen. Deze waren:

- About Physiotherapy (tabel 4)
 - In the Netherlands
 - At Hogeschool Zuyd
- The Netherlands (tabel 5)
- Internship Physiotherapy (tabel 6)
 - General information
 - Programme
 - Studentlife

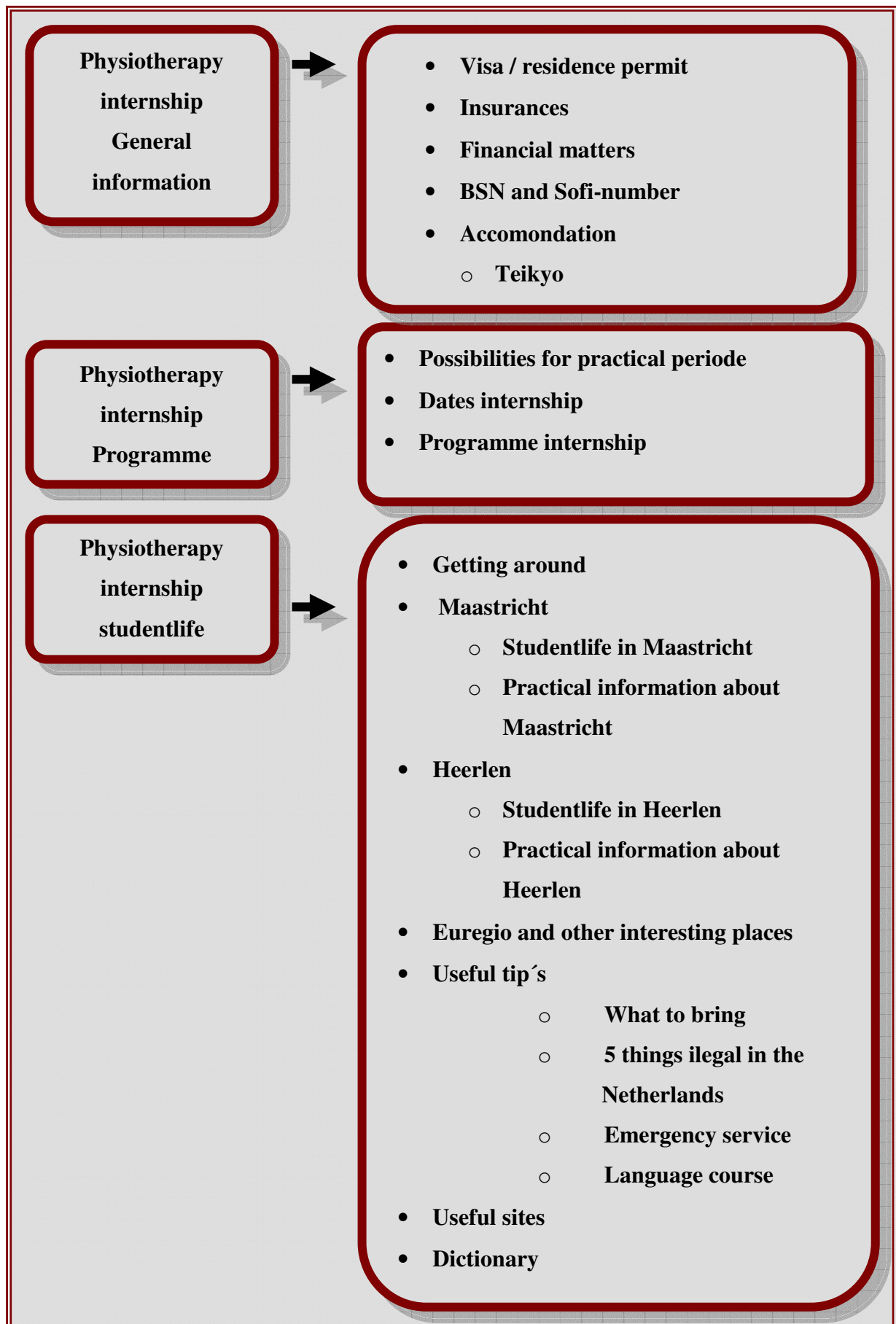
Het overzicht van de uiteindelijke informatievoorziening wordt in het volgende weer gegeven.



Tabel 4: Geselecteerde onderwerpen onder „About Physiotherapy“



Tabel 5: Geselecteerde onderwerpen voor „The Netherlands“



Tabel 6: Geselecteerde onderwerpen voor „Physiotherapy Internship“

4.6 Vorm van het product

Om een keuze te maken tussen brochure die te downloaden was via het Hogeschool Zuyd netwerk of een webomgeving werden de voor- en nadelen uitgezocht.

Deze waren:

Voordeel webomgeving	Nadeel webomgeving
Kan snel geactualiseerd worden	Te veel aparte kopjes kunnen verwarrend zijn
Interactief	Er is iemand nodig die de actualisatie maakt
Eigentijds	Moeilijk om het compact uit te printen
Informatie is kort en krachtig	De student heeft niet altijd de mogelijkheid iets na te kijken
Links mogelijk naar andere webomgevingen	En webomgeving met veel tekst wordt niet gelezen, maar sommige punten zijn langer
De gebruiker kan alleen de informatie lezen, die hij belangrijk vindt	Een eigen webomgeving is duur
Dynamisch	

Tabel 7: Voor- en nadelen van een webomgeving

Voordeel brochure	Nadeel brochure
De student kan de brochure uitprinten en heeft zo altijd de mogelijkheid iets na te lezen	Moeilijker om te actualiseren
De informatie is uitgebreider	Te grote brochures worden niet doorgelezen
Interactief aanbod is mogelijk, maar ook als uitgeprinte versie in informatieplein verkrijgbaar	Referenties/links zijn niet direct toegankelijk
Eigentijds	Statisch
De ERASMUS-student, de studentenmentoren, de Werkgroep Internationalisering en de docenten hebben een leidraad	
Bij uitreiking een bevestiging, dat de betreffende informatie verstrekt is geworden	

Tabel 8: Voor- en nadelen van een brochure

Op basis van de voor- en nadelen, en na een gesprek met de opdrachtgever, werd ervoor gekozen om een webomgeving te maken.

Na een gesprek met de webmaster, van opleiding Fysiotherapie over mogelijkheden het eindproduct openbaar te maken, werd ervoor gekozen de informatievoorziening op de webomgeving van de opleiding fysiotherapie te plaatsen.

De planning was als volgt:

Via www.fysiotherapie.hszuyd.nl kom je op het hoofdscherm op een Engelstalig scherm terecht.

Op dit hoofdscherm zal er een eigen kopje met “INTERNATIONALISERING” komen te staan en hieronder zal dan het eindproduct geplaatst worden.

4.7 Vormgeving van het product

In het volgende wordt een samenvatting gegeven van de eisen van de gedragscode en het “European Policy Statement” en de eisen vanuit de “Werkgroep Internationalisering”.

• Engelstalig • Eenvoudig beschikbaar en toegankelijk voor iedereen • Interactief • Eigentijds
--

Tabel 9: Samenvatting van de gestelde vormeisen

5 Discussie

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de interpretatie van de methode en de resultaten uitgeschreven. Na de beantwoording van de vraagstelling en de evaluatie van het proces worden de aanbevelingen gepresenteerd.

5.2 Antwoord op de probleemstelling

Deze scriptie is opgebouwd aan de hand van de volgende probleemstelling:

“Hoe ziet een interactieve en eigentijdse informatievoorziening voor ERASMUS-studenten eruit, die een stage komen lopen bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd?”

Uit het onderzoek naar “best practice” bleek, dat er een aantal andere Hogescholen waren, die over een uitgebreide informatievoorziening beschikken. Daardoor kon een voorbeeld verkregen worden voor het eindproduct. Het kwam eruit, dat de Hogeschool Zuyd opleiding fysiotherapie niet het slechtste informatieaanbod op haar webomgeving biedt.

Door een zoektocht naar bestaande informatie vanuit de Hogeschool Zuyd kwam na voren dat er al belangrijke informatie aanwezig was, maar dat er ook nog zaken ontbraken.

Deze konden dan door middel van vragenlijsten en interviews in kaart worden gebracht.

Uit de interviews bleek, dat het niet duidelijk is, wie welke informatie verstrekke. Sommige informatie werd zowel van de “Werkgroep Internationalisering” als ook van het “Bureau Internationalisering” aan de ERASMUS-studenten verstrekt.

Daarom was het belangrijk een informatievoorziening te ontwikkelen die alle informatie, rond het stagelopen aan de Hogeschool Zuyd en Nederland, bevatte.

Na het uitvoeren van de probleemstelling is een interactieve en eigentijdse informatievoorziening in vorm van een webomgeving het belangrijkste resultaat.

De uiteindelijke weergave in het eindproduct gebeurde middels 3 hoofdonderwerpen.

- Physiotherapy
 - In the Netherlands
 - At Hogeschool Zuyd
- The Netherlands
- Internship Physiotherapy

- General information
- Programme
- Studentlife

5.3 Conclusie

Het product biedt een goede informatievoorziening voor inkomende ERASMUS-studenten, met alle belangrijke informatie die voldoet aan de gestelde eisen.

Door het aanbieden van een webomgeving wordt het “interactief”.

Het is zoals vereist in “Engels” taal uitgewerkt. En door het plaatsen op de webomgeving van de opleiding fysiotherapie is het “eenvoudig beschikbaar” voor iedereen die zich graag wil informeren over de bovengenoemde onderwerpen.

Verder is het “eigentijds”, omdat het van de ene kant steeds geupdatet kan worden. Van de andere kant is het ontstaan uit ervaringen van ERASMUS-studenten, studentenmentoren, voorbeelden van andere Hogescholen en in samenwerking met de opdrachtgever.

5.4 Discussiepunten

Sterke punten van het project

Een sterk punt van het project was de samenwerking van de projectgroep onderling. Er was een goede takenverdeling en er werden goede afspraken gemaakt. Daardoor is het gelukt goed in het opgestelde tijdsplan te zitten. Verder is het door middel van deze samenwerking gelukt tijdens een buitenlandse stageperiode in Turkije, die één van de projectgroep is gevolgd, vooruitgang in het afstudeerproces te boeken. Uiteraard heeft deze stage, door middel van eigen ervaringen, aanvullingen voor het eindproduct geleverd.

Ook de samenwerking tussen projectgroep en opdrachtgever was een sterke punt, omdat het feedback van de opdrachtgever steeds een goede meerwaarde en aanvulling was.

Door het continue uitwisselen van de “stand van zaken” tussen projectgroep en opdrachtgever kon een gestructureerd en gedetailleerd eindproduct ontstaan.

Door het onderzoek na “best practice”, een uitgebreide zoektocht naar aanwezige informatie vanuit de Hogeschool Zuyd, de ontworpen vragenlijsten en het contact met experts op dit gebied, konden vele resultaten verwerkt worden in het eindproduct.

Zwakke punten van het project

Ondanks het feit dat het ontwerp van de webomgeving vele, zoals hierboven beschreven, positieve aspecten meebrengt, zitten er ook een aantal minpunten aan vast.

Aan het begin van het project heeft de projectgroep de omvang fout geschat. Er werd vaak veel te veel uitgewerkt, wat aan het einde ingekort moest worden. Dit heeft veel tijd gekost. Er werd geconcludeerd, dat bij de ontworpen vragenlijsten aan de ERASMUS-studenten, studentenmentoren en de “Werkgroep Internationalisering” maar weinig ingevulde lijsten naar de projectgroep werden teruggestuurd.

Van de ERASMUS-studenten was geen grote feedback te verwachten, omdat van velen alleen universitaire e-mailadressen ter beschikking stonden.

De studentenmentoren, de “Werkgroep Internationalisering” en de deskundigen hebben zich met het invullen van de lijsten echter bedekt gehouden.

De ERASMUS-studenten van 2010 zijn niet betrokken in het project. Dit omdat het tijdstip van het verzenden van de vragenlijsten voor het eerste contact met de studentenmentoren laag. Tijdens hun verblijf van januari tot en met maart konden ze niet betrokken worden, omdat het uiteindelijke product nog niet klaar stond.

Daaruit resulteert, dat het eindproduct nog niet getoetst werd aan ERASMUS-studenten. Het is dus een pilotversie.

Aan het einde werd dan ook duidelijk, dat het belangrijkste deel het “best practice” en de interviews en vragenlijsten waren. Het uitzoeken van bestaande informatie leek aan het einde minder belangrijk te zijn. Daardoor had de projectgroep tijd kunnen besparen.

Zoals hieronder te lezen is, zijn er nog verbeterpunten voor deze informatievoorziening voor het vervolgtraject.

In dit vervolgtraject moet volgens de projectgroep ook worden geconstateerd, dat er nog geen implementatie van het eindproduct heeft plaatsgevonden en nog belangrijke onderwerpen ontbreken. Verder wordt een aanbeveling gegeven over onderwerpen die nog moeten worden uitgewerkt. Ook het zorgen voor de actualisatie is een aspect die in de gaten moet worden gehouden.

5.5 Aanbevelingen

Implementatie pilotversie

Nadat de vormgeving is afgesloten, is het belangrijk de uitgewerkte versie te toetsen.

Dit zal gebeuren door het eindproduct te laten lezen door deskundigen.

De deskundigen zullen de “Werkgroep Internationalisering”, de studentenmentoren, de ERASMUS-studenten van 2010 en de toekomstige ERASMUS-studenten zijn.

Het doel is om feedback te krijgen over de inhoud van de webomgeving en aanpassingen te maken.

Verder dient de vorm te worden beoordeeld.

Dit zal in een toekomstig afstudeerproject geïntegreerd worden.

Indien nodig dienen er daarna aanpassingen of veranderingen gemaakt te worden.

Updates:

Er is één persoon nodig die de webomgeving actualiseert als er nieuwe data bekend zijn of als er onderwerpen verandert zijn zoals prijzen, data etc.

Onderwerpen die nog uitgezocht en verbeterd moeten worden:

Ook wordt aanbevolen ervaringsverslagen van ERASMUS-studenten mee in de webomgeving te betrekken. Aan de hand van deze verslagen kan zich een geïnteresseerde student een beeld maken van een stage bij de opleiding fysiotherapie van de Hogeschool Zuyd.

Verder wordt aanbevolen dat stageplaatsen, die buitenlandse stagiaires aannemen en zelf over een webomgeving beschikken, als voorbeeld met een link vermeld worden op de ontworpen webomgeving. Op deze manier krijgt de geïnteresseerde meteen een idee over hoe een Nederlandse instelling eruit ziet.

6 Literatuurlijst

1. Bregje Rooijendijk. Meerderheid stagiaires wil naar buitenland [online]. Available from: <<http://www.stageplaza.nl/stage-nieuws/287-Meerderheid-stagiaires-wil-naar-buitenland>>[Accessed June 2009].
2. The Erasmus programme [online]. Available from: <http://ec.europa.eu/education/lifelong-learning-programme/doc80_en.htm>[Accessed June 2009].
3. Meer studenten maken gebruik van Erasmusprogramma [online]. Available from: <<http://www.europa-nu.nl/id/vi76fx7ujmza/nieuws/>>[Accessed May 2010].
4. Internationaliseringsmonitor van het onderwijs in Nederland 2008[online]. Available from: <<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/nieuws-evenementen/docs/kerncijfers/internationaliseringsmonitor-van-het-onderwijs-in-nederland-2008.pdf>>[Accessed July 2009].
5. Internationalisering [online]. Available from: <<http://www.encyclo.nl/begrip/internationalisering>>[Accessed July 2009].
6. Schermer, K. Internationalisering als uitdaging - een handreiking voor opleidingen in het hbo. Bohn Stafleu van Loghum, 2010
7. De Internationalisering van de UM is al lang begonnen [online]. Available from: <<http://www.observant.unimaas.nl/default.asp?page=/jrg24/obs9/art30.htm>> [Accessed July 2009].
8. Schermer, K. Internationalisering als uitdaging - een handreiking voor opleidingen in het hbo. Bohn Stafleu van Loghum, 2010
9. Bolognaverklaring [online]. Available from: <<http://nl.wikipedia.org/wiki/Bolognaverklaring>>[Accessed March 2010].
10. De Internationalisering van de UM is al lang begonnen [online]. Available from: <<http://www.observant.unimaas.nl/default.asp?page=/jrg24/obs9/art30.htm>> [Accessed July 2009].
11. Gedragscode [online]. Available from: <<http://www.ib-groep.nl/zakelijk/HO/gedrachtscode.asp>>[Accessed September 2009].
12. Gedragscode (code of conduct) [online]. Available from: <<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/informatie/internationaliseringsbeleid/gedragscode-code-of->

- conduct>[Accessed September2009].
13. Business definition for Code of Conduct [online]. Available from:
<<http://dictionary.bnet.com/definition/code+of+conduct.html>>[Accessed September2009].
 14. De Internationalisering van de UM is al lang begonnen [online]. Available from:
<<http://www.observant.unimaas.nl/default.asp?page=/jrg24/obs9/art30.htm>>
[Accessed July 2009].
 15. Internationalisering in het onderwijs in Nederland 2007 [online]. Available from:
<<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/docs/kerncijfers/MonitorNL2007.pdf>>[Accessed July 2009].
 16. Erasmus algemeen [online]. Available from: <<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/services/beursprogrammas/III-erasmus/erasmus-algemeen>>[Accessed September 2009].
 17. Erasmus [online]. Available from: <<http://nl.wikipedia.org/wiki/ERASMUS>>
[Accessed March 2010].
 18. Internationalisering in het onderwijs in Nederland 2007 [online]. Available from:
<<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/docs/kerncijfers/MonitorNL2007.pdf>>[Accessed July 2009].
 19. Erasmus im Programm für Lebenslanges Lernen [online]. Available from:
<<http://eu.daad.de>>[Accessed July 2009].
 20. Gedragscode (code of conduct) [online]. Available from:
<<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/informatie/internationaliseringsbeleid/gedragscode-code-of-conduct>>[Accessed September2009].
 21. Gedragscode internationale student hoger onderwijs [online]. Available from:
<<http://www.nuffic.nl/nederlandse-organisaties/docs/internationaliseringsbeleid/Gedragscode%20internationale%20student%20in%20het%20Nederlandse%20hoger%20onderwijs.pdf>> [Accessed march 2010].
 22. Hogeschool Zuyd, Gedragscode omgang internationale studenten, Versie tien, 29 maart 2005
 23. Beleidsvisie Internationalisering Hogeschool Zuyd 2009-2013: “Reizigers op weg naar een sterke Europese Hogeschool”
 24. European policy statement [online]. Available from:

- <http://www.hszuyd.nl/files/usr_starmans/english/European%20policy%20statement>[Accessed august 2009].
25. Beleidsvisie Internationalisering Hogeschool Zuyd 2009-2013: “Reizigers op weg naar een sterke Europese Hogeschool”
 26. Hogeschool Zuyd. Project: Professionalisering Internationaliseringsprocessen HSZ-CONCEPT : Ondersteuning door het Centraal Bureau Internationalisering- “Van processen naar activiteiten”.2007.
 27. European policy statement [online]. Available from:
<http://www.hszuyd.nl/files/usr_starmans/english/European%20policy%20statement>[Accessed August 2009].
 28. Werkgroep Internationalisering, Projectplan werkgroep Internationalisering opleiding fysiotherapie, planning 2005-2006, december 2005
 29. Erasmus uitwisselingstudenten fysiotherapie, Draaiboek voor inkomende studenten (versie 16 juni 2009)
 30. Erasmus uitwisselingstudenten fysiotherapie, Draaiboek voor inkomende studenten (versie 16 juni 2009)
 31. Kuiper, C. Evidence-based practice voor paramedici – methodiek en implementatie, eerste druk, tweede oplage. Utrecht. Lemma BV, 2004.
 32. Grit, R. Projectmanagement – projectmatig werken in de praktijk, derde druk. Groningen. Wolters-Noordhoff, 2000
 33. Grit, R. Projectmanagement – projectmatig werken in de praktijk, derde druk. Groningen. Wolters-Noordhoff, 2000

7 Bijlagen

7.1 Bijlage 1: Vragenlijst voor ERASMUS-studenten

1. When was/is your exchange?

- ☐ 2003 ☐ 2004 ☐ 2005 ☐ 2006 ☐ 2007 ☐ 2008
☐ 2009 ☐ 2010

2. Where do you come from? (country and university)

.....
.....

3. How did you get the information about the Hogeschool Zuyd?

- ☐ from your university
☐ from search engine (“google”)
☐ from international office of Zuyd university
☐ from our homepage www.hszuyd.nl
☐ others:.....

4. What do you think about the information that you can find on www.hszuyd.nl about exchange and physical therapy?

- ☐ Good ☐ adequate ☐ bad
• Is these information easy to find?
☐ yes ☐ no, why.....
• How is the content
☐ Good ☐ adequate ☐ bad

- Which information have you missed on (www.hszuyd.nl)?

.....
.....

5. What do you think about the content of information you got from Zuyd university before stay (mails from students and lecturer, folders etc.)?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

6. What do you think about information ...

... Zuyd university?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... the Netherlands?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... getting visa?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... housing/ accomondation?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... possibilities for visiting language courses?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... practical places for internship?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... travel costs (transfers from flat to workplace)?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... finance for studies and stay?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... insurance and banking matters?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... studentlife in Holland?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

... contact adresses?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

7. Which information have you missed before coming to Netherlands?

.....
.....

8. How was the information you got by the studentmentors of school after arriving in the Netherlands?

☐ Good ☐ adequate ☐ bad

Which information have you missed?

.....
.....

9. What do you think is the best possibility to present information?

- ☐ Homepage: www.hszuyd.nl
- ☐ sending a folder
- ☐ downloading a PDF document from www.hszuyd.nl
- ☐ sending a DVD/CD

10. Do you have any recommendations or wishes to tell us?

.....
.....

7.2 Bijlage 2: Vragenlijst voor studentenmentoren

- 1. Hoe vond je de informatie die ter beschikking stond vanuit Hogeschool Zuyd (Draaiboek, brochures etc.)?**

.....

.....

.....

- 2. Wat vind jezelf, welke informatie ontbreekt?**

.....

.....

.....

- 3. Wat zijn de meest gestelde vragen van de buitenlandse studenten (onderwerpen)?**

.....

.....

.....

- 4. Wat denk jezelf, welke informatie is meer belangrijk en welke minder (onafhankelijk van het draaiboek)?**

.....

.....

.....

- 5. Welke onderwerpen behoren volgens jou in een gestructureerde informatievoorziening?**

.....

.....

.....

- 6. Heb je nog aanvullingen of opmerkingen?**

.....

.....

7.3 Bijlage 3: Vragenlijst Werkgroep Internationalisering en deskundigen

1. Wat zijn de meest gestelde vragen van de buitenlandse ERASMUS-studenten die een stage komen lopen (onderwerpen)?

.....

.....

.....

2. Welke informatie behoort volgens u in een gestructureerde informatievoorziening voor deze studenten?

.....

.....

.....

3. Welke onderwerpen zijn volgens u meer of minder belangrijk:

Onderwerp met subonderwerpen	meer	minder
Hogeschool Zuyd a. About Hogeschool Zuyd b. Physiotherapy c. Physiotherapy in the Netherlands d. Physiotherapy at Hogeschool Zuyd e. Health system (DTF) f. Higher education in the Netherlands g. Erasmus h. ECTS Guide i. Code of Conduct j. European Policy Statement k. Documents l. Application procedure		
Netherlands: - o Information Netherlands - o Working while studying - o Studentlife		

○ Heerlen en regio ○ Maastricht ○ Carnaval		
Things to know for internship: ○ Visa / residence permit ○ Insurances ○ Contactaddresses ○ Financial matters ○ Language course ○ Costs of living ○ Accommodation ○ Possibilities for practical periode/ Mogelijke stageplekken ○ Dates internship ○ Programme internship ○ (studentmentors, week of introduction, docent of practical period) ○ Getting around ○ Useful sites ○ Dictionary		

4. Hebt U nog aanvullingen of aanmerkingen?

.....

.....

.....

7.4 Bijlage 4: Samenvatting resultaten best practice

About the SCHOOL:	IIIIII
Academic calendar	III
Accommodation/housing	III
After arrival	I
Application procedure	IIIIII
Before arrival	I
Burgerservicenummer/ Sofi-nummer	I
Code of conduct	III
Contact persons	IIII
costs of living	II
Deadlines	I
ECTS Guide	II
Educational system	III
Erasmus	I
Erasmus policy statement	I
Financial matters	IIII
General requirements	I
Insurance and banking matters	II
Language course	III
Legal issues	I
Legislation and regulations affecting employment and work permits	I
Links	IIII
Living as a student in ...	I
Living as a student in Holland	II
Living in the netherlands	I
Mandatory Basic Health Insurance	I
Medical services	II
Placement and acceptance	I
Possible periods for exchange	I
Practical matters	I
preparing to study	I
Requirements to enter and stay	I
Residence permit	I
Student facilities and services	I
Student organisations	I

student services	I
study programmes	III
Tel, fax and e-mail	I
the Netherlands	III
Trains, buses, taxis	I
Transport to and from..	I
Travel arrangements	I
Tuition fees	III
Typically dutch	I
Visa	IIII
Who can study at	I
why study in netherlands	I
Working in the Netherlands	II

7.5 Bijlage 5: Inventarisatie bestaande informatie Hogeschool Zuyd:

Webomgeving:

- “Exchange”
 - Lifelong Learning Programme – Erasmus
 - Informatie over LLP
 - Links op het European Policy Statement
 - Link na internetpagina van de Europese Unie
 - ECTS
 - International office
 - Contactgegevens van het Bureau Internationalisering
 - Departmental co-ordinators”
 - contactpersonen voor iedere faculteit verwezen.
 - Summer Course
- “Admission and application”
 - (Re)enrolment
 - Application / Studielink
 - Requirements
 - informatie over taalcursussen
 - Visa and residence permit
 - geeft informatie over verschillende visa
 - Er wordt een verschil gemaakt tussen een viertaal visa (a short-stay visa, an authorization for temporary stay (MVV), a residence permit , a work permit) met een link op de nuffic immigration website
 - Insurance
 - Informatie over een drietaal mogelijkheden ter ziektekostenverzekering
 - Mogelijkheden voor studentenverzekeringen met de betreffende links.
 - Code of Conduct
 - Gedragscode van de Hogeschool Zuyd
 - Link voor het hele document
- “Student life”
 - Looking for a place to live
 - links voor woonmogelijkheden in Heerlen, Maastricht en Sittard-

Geleen.

- Student introduction
- Student associations
- Student towns
 - Beknopte informatie over Heerlen, Maastricht, Sittard en de Euroregio.

Draaiboek voor studentenmentoren:

- Informatie logeeradres Maastricht
- Informatie belastingdienst
- Studentlife in Maastricht
- Useful sites
- Daily important places
- Woordenboekje

Engelstalige brochure:

- A strong international ambition
- Our mission
- Zuyd University in brief
- Three different cities, three different characters
- Easily accessible
- Studying at Zuyd University
 - The best of both worlds
 - Modern learning methods
 - Striving for excellence
 - Four platforms
 - Strong international focus
 - Post-graduate programmes
 - Centres of expertise and research centres
 - Contact
- Undergraduate courses

Informatie vanuit “Werkgroep Internationalisering”:

- The Physiotherapy program at the Zuyd University
- How to open a bank account for students in the Netherlands
- Teikyo Europe single room description 2009

Informatie vanuit “Bureau Internationalisering”

- Een Informatiebrochure over Avantgarde – housing
- Informatie over Teikyo – housing
- How to open a bank account for students in the Netherlands
- MA CESS BOOKLET 2009- Info and tips from MA CESS Alumni for new Students
 - Information over Maastricht
 - Supermarkets
 - Shopping
 - Police
 - Hospital
 - Buses going to the University
 - Going places
 - Bike
 - Garbage
 - Where can I do sports
 - Entertainment
 - Library of University of Maastricht
 - Mobile Phones/Internet
 - TV
- Welcome toMaastricht
 - Lunch
 - Eat
 - Groceries
 - Order in
 - Bars
 - Shops
 - Travel
 - Transport

7.6 Bijlage 6: Resultaten uit de interviews van de ERASMUS-studenten

1. How did you get the information about the Hogeschool Zuyd?

- 7 from your university
- 2 from our homepage
- 1 others

2. What do you think about the information that you can find on www.hszuyd.nl about exchange and physical therapy?

- 1 good
- 5 adequate
- 1 bad

2.1 Is these information easy to find?

- 7 yes

2.2 How is the content?

- 1 good
- 1 adequate
- 1 bad

3. What do you think about the content of information you got from Zuyd university before stay (lecturer,)?

- 4adequate
- 2 bad

4. What do you think about the content of information you got from Zuyd university before stay (mails from students)?

- 2 good
- 4 adequate
- 1 bad

5. What do you think about information about...

5.1 ... Zuyd university?

- 1 good
- 4 adequate
- 1 bad

5.2 ... housing/ accomodation?

- 2 adequate
- 4 bad

5.3 ... the Netherlands?

- 1 good
- 2 adequate

5.4 getting visa?

- 1 good
- 3 adequate
- 2 bad
- 1 n.v.t

5.5 ... possibilities for visiting language courses?

- 7 bad

5.6 ... practical places for internship?

- 3 adequate
- 4 bad

5.7 ... travel costs (transfers from flat to workplace)?

4 bad

5.8 ... finance for studies and stay?

- 3 adequate
- 4 bad

5.9 ... insurance and banking matters

- 5 adequate
- 1 nvt

5.10... studentlife in Holland?

- 1 good
- 3 adequate
- 3 bad

5.11 ... contact adresses?

- 2 good
- 4 adequate
- 1 bad

6. How was the information you got by the studentmentors of school after arriving in the Netherlands?

- 3 good

- 3 adequate
- 1 bad

7. What do you think is the best possibility to present information?

- 3 homepage
- 3 sending a folder
- 3 downloading a pdf document
- 1 sending a DVD

8. Questionnaire ERASMUS-students (open vragen)

- Where the work is
- Verder informations about the finance
- Possibilities to sleep
- Wich kind of practice would I made (wich area), the travel and acomodation costs
- I only had 3 meetings with the mentor in a period of 3 months. So the mentor didn't gave me almost any information that I needed at the time.
- Better incoming general information, and at least someone to receave the erasmus students when the y arrive at the Maastricht Train Station! Somehow, I felt totally alone when I arrive there. There was nowone waiting for me, and I stayed there 3 days withough any king of contact form the university.
- about language courses, clinical practice, pleaces to visit in the Netherlands
- clinical places
- internship with practical places

7.7 Bijlage 7: Resultaten uit de interviews Erasmus studenten

Informatie die adequaat of zelfs slecht is:

- Zuyd university
- Housing and accomondation/
- Getting visa /
- Possibilities for visiting language courses/
- Practical places for internship
- Travel costs (transfers from flat to workplace
- Finance for studies and stay
- Insurance and banking matters
- Studentlife in Holland
- Contact addresses

Informatie die gewenst is:

- Where the work is
- Verder informations about the finance
- Possibilities to sleep
- Which kind of practice would I made (which area)
- Places to visit in the Netherlands

7.8 Bijlage 8: Resultaten uit de Interviews van de studentenmentoren

- Hoe hoog de kosten überhaupt voor de studenten zijn.
- De stagevergoeding
- Internet op de kamers en kosten voor Internet
- Reisweg van kamer naar stageplek
- Reiskostenvergoeding
- Kosten voor kamer
- Aantal lessen op school
- Ongeveer de hoogte van de kosten (reiskosten, huur van de kamer, parkeerkosten- bvb. van de hogeschool, als ze met eigen auto komen)
- Dat ze bij aankomst bij Teikyo 300Euro borg moeten betalen, die ze of cash of op hun bankrekening ter beschikking moeten hebben.
- De informatie dat ze niet met stagevergoeding moeten rekenen.
- Waar ze precies stagelopen, in een praktijk (welke richting, kinderfysio, manuele therapie etc.) in een ziekenhuis (welke afdeling)?
- Welke werkkleding ze moeten meenemen
- Carnaval
- Weeromstandigheden