

# **STANDPUNT**

## **Studentencentrum**

26/10/2023

Gentse Studentenraad

E [info@gentsestudentenraad.be](mailto:info@gentsestudentenraad.be)

T 09 264 70 88

Studentenhuis De Thermanal  
Hoveniersberg 24, 9000 Gent

[www.gentsestudentenraad.be](http://www.gentsestudentenraad.be)

# Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2. Het belang van een fysiek studentencentrum</b>	<b>4</b>
<b>3. De diensten van het studentencentrum</b>	<b>6</b>
<b>4. Verandering in cultuur</b>	<b>7</b>
Concrete suggesties	7
4.1. Eerstelijns hulp	7
4.2. Communicatie naar studenten toe	8
4.3. Doorverwijzing	8
<b>5. What's in a name?</b>	<b>9</b>
<b>6. Inrichting van het fysieke centrum</b>	<b>10</b>
6.1. Foyer & belang van informele ruimte	10
6.2. Studentencentrum	11
<b>7. Digitale ondersteuning</b>	<b>11</b>
<b>8. Outreach</b>	<b>12</b>
<b>9. Bekendheid en communicatie</b>	<b>12</b>
<b>10. Performantie</b>	<b>12</b>
<b>11. Participatie</b>	<b>13</b>

# 1. Inleiding

De UGent voorziet een resem aan diensten voor studenten die uiterst belangrijk zijn om hen te voorzien van informatie en praktische ondersteuning. Op dit moment bevinden veel van deze diensten zich echter op erg verspreide locaties. Daarnaast is de informatie, die digitaal terug te vinden is, enigszins versnipperd. Het idee werd geopperd een aantal van de diensten voor studenten naar een centrale locatie te verplaatsen. Naast deze fysieke locatie is ook het creëren van een digitaal loket een mogelijkheid om de diensten dichterbij elkaar te brengen en om de toegankelijkheid en bekendheid te verhogen. In de rest van dit standpunt zal naar deze beide concepten verwezen worden als een 'studentencentrum', maar we willen benadrukken dat dit idee een volledig andere benaming kan krijgen in de toekomst. Bijgevolg willen we de optie openhouden om andere, meer geschikte benamingen te onderzoeken.

De Gentse Studentenraad is voorstander van het fysiek en digitaal dichterbij elkaar brengen van de verschillende diensten, teneinde duidelijkheid en verhoogde bereikbaarheid te bekomen voor studenten. We stelden namelijk vast in de bevraging omtrent mentale gezondheid dat enkele diensten waarvan de studenten kunnen gebruik maken een zeer lage bekendheid genieten, hoewel ze wel zeer belangrijk zijn. Uit de recente dienstverlening bevraging komt een gelijkaardig resultaat uit de bus, en wordt ook getoond dat studenten heel wat drempels ervaren alvorens ze gebruik gaan maken van desbetreffende diensten. Afhankelijk van de dienst vinden 20 tot wel 70% van de studenten niet of onvoldoende hulp. Wanneer studenten hun weg wel vinden, zijn ze echter wel zeer tevreden. Het is dus een probleem van bereikbaarheid, niet van kwaliteit. Verder stellen we enkele belangrijke voorwaarden waaraan dit centrum zou moeten voldoen, evenals enkele randvoorwaarden die naast dit studentencentrum moeten ingevuld worden, om studenten een optimale dienstverlening te bezorgen.

## 2. Het belang van een fysiek studentencentrum

Universiteit Gent is op zijn zachts gezegd een grote instelling. Met jaarlijks tussen de 40-50.000 studenten en als de grootste werkgever van Oost-Vlaanderen is het besturen van deze mastodont een hele uitdaging. De werking van de universiteit is dan ook verdeeld in zowel faculteiten als directies. De ondersteunende diensten die Universiteit Gent aanbiedt, zijn bijgevolg ook verdeeld onder deze directies en faculteiten. Hoewel de verdeling van deze diensten vanuit administratief oogpunt zeer logisch is en de werking voor de directie hierdoor versoepeld wordt, is deze indeling niet noodzakelijk optimaal voor studenten. De onzichtbare muren tussen directies worden door studenten gevoeld en de verstrekte hulp wordt als verspreid en versplinterd aanvoeld.

Bewijs hiervoor kan men vinden in de talloze berichten van studenten die tijdens de recente COVID-pandemie de weg naar hulp maar niet konden vinden, ondanks talloze pogingen van de diensten zelf en de directie Communicatie en Marketing. In de bevraging van de Gentse Studentenraad omtrent Mentaal Welbevinden werd ook gevraagd naar de bekendheid van de verschillende diensten en kwamen we tot hetzelfde resultaat. Onze UGent-diensten zijn te onbekend, vooral bij die groepen die ze mogelijks het meest nodig hebben. De meerderheid van de studenten gaf bijvoorbeeld aan “weinig vertrouwd te zijn” met de studentenpsychologen en studentenartsen (gemiddelde van respectievelijk 2,00 en 2,07 op een schaal van 4) maar studenten met een andere nationaliteit of wiens ouders niet in België zijn geboren, bleken instanties die hen zouden moeten bijstaan, nog minder te kennen. De dienstverlening bevraging schetst een nog problematischer beeld en geeft aan dat slechts 36,9% van de studenten studentenartsen weten terug te vinden. Wat dit tot een van de minst vertrouwde diensten aan de UGent maakt.

Om dit suboptimale verloop van dienstverlening aan te pakken, kan het belang van een fysiek centrum niet worden onderschat. Met een fysiek centrum verwijzen wij naar alle diensten die zich binnen één gebouw bevinden en waarbij je niet een ander gebouw moet zoeken of de straat oversteken om op je eindbestemming te komen. Het vragen van het bijeenbrengen van alle diensten op één locatie is geen unieke zaak. Integendeel, talloze universiteiten maken de bewegingen om hun diensten voor studenten naar één locatie te brengen of hebben dit reeds (gedeeltelijk) gedaan. Zo werkt KU Leuven met een gezondheidscentrum om op zijn minst studentenartsen, studentenpsychologen en vertrouwenspersonen op één locatie te herbergen.<sup>1</sup> Voor de U4-partners van UGent blijkt een studentencentrum ook een vanzelfsprekendheid te zijn. Groningen omschrijft hun centrum als “Studenten Service Centrum”<sup>2</sup>. Naast diensten die zich richten op de gezondheid van de studenten en de studentenadministratie, vind je hier ook de diensten voor de internationale studenten (International Service Desk).

Een centrale fysieke locatie biedt dan ook tal van niet te onderschatten voordelen. Ten eerste, zal één fysieke locatie de bekendheid van de individuele diensten drastisch verhogen. Hier is duidelijk nood aan. De spreiding van de aangeboden diensten van de UGent werkt de

<sup>1</sup> <https://www.kuleuven.be/studentenvoorzieningen/gezondheid/contact>

<sup>2</sup> <https://www.rug.nl/about-ug/organization/bureau-of-the-university/osi>

onbekendheid ervan sterk in de hand. Je komt er alleen mee in aanraking wanneer je ze nodig hebt en dan begint de zoektocht.

Ten tweede, één locatie vermijdt dat nieuwe studenten of internationale studenten verloren lopen en meer tijd verspillen met het zoeken van de dienst dan aan de afspraak zelf. UGent heeft tal van prachtige campussen verspreid over Gent; dit lijkt ons echter geen excuus om ook de dienstverlening te verspreiden.

Ten derde, de drempel die studenten ervaren voor diensten kan door één fysieke locatie verlaagd worden. De huidige locaties voelen vaak aan alsof je er als student niet thuishoort, alsof je in een directie bent binnengestapt. Het feit dat onze huidige diensten gelokaliseerd zijn binnen administratieve werkingen draagt jammer genoeg bij tot dit gevoel. Thema's als mentaal welbevinden of financiële steun zijn nog altijd taboe en het is voor niemand gemakkelijk om over zulke zaken hulp te vragen. Wanneer een student moet wachten in een gebouw dat hoofdzakelijk dienst doet als administratieve ondersteuning, kan het "niet thuishoren"-gevoel de student ertoe aanzetten om gewoon het gebouw te verlaten zonder de steun die deze student nodig heeft. Zeker voor de studenten die reeds kampen met paniekaanvallen of depressie zijn de drempels van de huidige locaties te groot.<sup>3</sup>

Ten vierde, een enkel fysiek centrum geeft de mogelijkheid tot een verbeterde doorverwijzing. Als studenten merken we dat dit niet altijd optimaal verloopt. Het bekende 'van het kastje naar de muur sturen' vindt jammer genoeg ook aan onze alma mater plaats en kan ervoor zorgen dat de student(e) uiteindelijk geen hulp krijgt en de zoektocht naar hulp opgeeft. Bij studenten met psychosociale noden wordt dan ook aangegeven dat 'ik moet mijn vraag of probleem verschillende keren uitleggen aan verschillende diensten/personen' de grootste drempel is voor de 64,1% van de studenten die bij nood aan hulp er geen zoeken. Een enkele locatie kan er ook voor zorgen dat het personeel zelf beter in overleg treedt voor de juiste doorverwijzing. Het informeel overleg wordt immers versterkt door diensten en personeel in één gebouw te huisvesten. Daarnaast is de juiste hulp voor de student die eerst bij de verkeerde dienst terecht kwam slechts maximaal enkele gangen verder. Als de student nog een ander gebouw moet zoeken, ook al is dit gebouw niet ver verwijderd, verhoogt dit opnieuw het gekende probleem van een te hoge drempel en lopen we opnieuw het risico de student te verliezen.

Ten vijfde, het hebben van één locatie is ook een absolute noodzaak voor studenten met een fysieke functiebeperking. Een aantal diensten aan UGent zijn slechts bereikbaar via een omweg voor studenten met een rolstoel. Wanneer deze diensten dan ook nog eens verspreid zijn over een campus, dan wordt het plots voor studenten met een fysieke beperking een erg lange tocht. Met één locatie moet slechts één keer een bereikbare toegang worden voorzien voor studenten met een functiebeperking.

---

<sup>3</sup> Hierbij verwijzen we niet noodzakelijk naar studenten die hulp zoeken bij de studentenpsycholoog. Studenten die worstelen met mentale problemen hebben vaak van verschillende diensten hulp nodig.

### 3. De diensten van het studentencentrum

De Gentse Studentenraad is van mening dat het voor de volgende diensten en hun toegankelijkheid belangrijk is dat zij een thuis hebben in het studentencentrum.

- Ten eerste hebben we diensten die de directie Onderwijsaangelegenheden voorziet: De **Studieadviseurs en Studentepsychologen** van de afdeling Studieadvies, de afdeling **Studentenadministratie en Studieprogramma's** en het **Aanspreekpunt student en functiebeperking**. Vooral deze laatste bevindt zich momenteel op een minder dan ideale en vrij ontoegankelijke locatie in een gebouw van de studentenhomes.
- Ten tweede zijn er de diensten die worden aangeboden door de directie Studentenvoorzieningen: de **studentenartsen**, de **jobdienst** en de **sociale dienst**. De laatste twee bevinden zich nu in een huis in de Sint-Pietersnieuwstraat waar ook andere administratieve diensten zijn gehuisvest. De locatie op zich wordt als vrij drempelig ervaren en is jammer genoeg beperkt toegankelijk voor studenten met een fysieke functiebeperking.
- Als derde hebben we **diensten die aangeboden worden door de Directie Internationalisering**. Momenteel moeten Erasmus- en andere internationale studenten naar Het Pand voor een groot deel van hun administratie, maar zij maken eveneens van andere diensten aan UGent gebruik en elk semester opnieuw legt een massa aan internationale studenten een zoektocht af naar de hulp die hij of zij nodig heeft, zoals een zoektocht naar een studentenjob of psychologische ondersteuning. Voorbeelden als het studentencentrum in Groningen leren ons dat het ook anders kan en dat de internationale studenten ook nood hebben aan een uniforme hulpverlening op één locatie. Als Universiteit Gent werk wilt maken van diens internationaliseringsbeleid, dan moeten we ook verantwoordelijkheid durven nemen in de zorg en begeleiding van onze internationale studenten. Daar hoeven geen extra kosten bij te komen kijken want internationale studenten maken al gebruik van onze diensten. Het bijeenbrengen van de verschillende diensten, zowel internationalisering als de diensten van andere directies, zou voor hen een wereld van verschil kunnen maken.
- Ten vierde is er het **Trustpunt** vanuit de directie Bestuurszaken. Een dienst die voor studenten alleszins nog vrij onbekend is en waarvoor we ook zouden pleiten die op zijn minst gedeeltelijk naar het studentencentrum te verplaatsen. Het is echter eveneens belangrijk om te kijken hoe de toegankelijkheid en vooral anonimiteit voor het personeel gevrijwaard blijft. De toegankelijkheid voor studenten en de anonimiteit voor het personeel kunnen volgens ons samen gaan, dit dient bekeken te worden tezamen met het personeel van het Trustpunt zelf.
- Tenslotte stellen we voor om vanuit de directie ICT beperkte hulp aan te bieden in het centrum voor digitale UGent-gerelateerde problemen en dit op vastgelegde beperkte uren. Met het concept "**DICT on the road**" gebeurt deze hulpverlening nu al en het lijkt

ons een meerwaarde om deze hulpverlening binnen het studentencentrum te verankeren.

## 4. Verandering in cultuur

We voelen aan dat er aan de UGent een cultuur ontbreekt waarbij de student met een vraag of bepaalde problematiek durft naar een dienst van de UGent te stappen. We denken dat dit te wijten is aan een aantal brede maatschappelijke factoren waaraan de UGent specifiek niet veel kan veranderen, maar ook aan een aantal culturele en organisatorische elementen eigen aan de dienstverlening van de UGent.

De student heeft niet het gevoel dat de UGent een dienstverlener is van ondersteunende middelen, beschikt niet over de juiste informatie, maar mist ook een duurzame doorverwijzing. Sociale dienstverlening voelt te veel aan als vragen om een gunst dan een recht voor de student. Daarnaast verneemt de Gentse Studentenraad via zijn eigen kanalen dat de communicatie en ondersteuning naar studenten toe soms als gebrekkig wordt ervaren. Dit zijn natuurlijk empirische bevindingen, daarom willen we ook graag een feedback-cultuur creëren waardoor de UGent een beter zicht krijgt op de werking van, maar vooral ervaring van studenten van de diensten.

De UGent wil werk maken van een sterkere *student community* en warm welkom bieden aan onze faculteiten en vooral aan UGent als alma mater. Universiteit Gent heeft in verschillende beleidsdocumenten, zoals het actieplan Gender en Diversiteit, de ambitie uitgesproken om vooral naar kwetsbare groepen de hand te reiken. Daarnaast tracht Universiteit Gent al enkele jaren in te zetten op eerstejaars studenten wiens eerste jaar niet altijd vlot verloopt. Het organiseren van een studentencentrum, zowel fysiek als digitaal, past in dit plaatje.

### Concrete suggesties

We stellen een aantal concrete suggesties voor om een cultuur van laagdrempelige ondersteuning aan de UGent te bevorderen:

#### 4.1. Eerstelijns hulp

Studenten hebben niet het gevoel dat ze weten waar ze met welke vraag terecht kunnen. Dit is deels door een lage bekendheid van de aangeboden diensten, maar ook door onduidelijkheid over welke service door welke dienst verleend wordt. Daarnaast is het vaak zo dat studenten niet weten in hoeverre ze “recht hebben” op de hulp die aangeboden wordt. Hierdoor kan er enige schroom zijn om naar hulp te vragen. Soms aarzelen studenten ook doordat ze niet weten welke documenten of andere ‘voorbereiding’ ze moeten hebben om gebruik te maken van de diensten. Wanneer studenten gebruikmaken van eerstelijns hulp, willen we zo ten zeerste vermijden dat studenten het gevoel hebben zich te moeten verantwoorden. Ze moeten aanvoelen dat ze hier met elke vraag terecht kunnen en kunnen vertrekken met een antwoord, opvolging of concrete doorverwijzing. Studenten mogen niet

het gevoel hebben vele andere stappen te moeten ondernemen alvorens een vraag te kunnen stellen. Deze eerstelijns hulp kan een eerste laagdrempelige en positieve aanraking zijn met de diensten van de UGent en ook bijdragen aan de bekendheid en goede naam onder studenten.

Concreet stellen we voor dat:

- Er zowel in het fysieke studentencentrum als online een punt komt waarbij de student eender welke vraag kan stellen. Voor het personeel dat dit punt bemant zijn er twee zaken belangrijk. Ten eerste is het noodzakelijk dat zij kennis hebben van allé relevante interne UGent diensten maar ook kennis hebben van externe diensten zoals diensten die Stad Gent aanbiedt. Op basis van die kennis kunnen zij vervolgens een correcte maar ook een warme doorverwijzing geven.
- Er op het online punt ook een chatfunctie is, zoals nu reeds in beperkte mate gebeurde met de studentenpsychologen gedurende de pandemie. (Zie ook verder onder punt zes: [Digitale ondersteuning](#))

## 4.2. Communicatie naar studenten toe

Om ervoor te zorgen dat de mate waarin studenten de diensten die worden aangeboden in het studentencentrum beter kennen dan ervoor het geval was, stellen we op vlak van communicatie voor dat:

- Er vóór de opening van het studentencentrum al communicatie plaatsvindt, opdat de studenten vanaf de opening kennis hebben van het bestaan ervan en gebruik kunnen maken van de plek. Op deze manier moet niet van 'nul' gestart worden, eenmaal het in gebruik wordt genomen.
- Er een steeds lopende communicatie is over het studentencentrum: voor de start van het academiejaar (voor nieuwe studenten), op elk moment van het daaropvolgende academiejaar en tijdens de gehele loopbaan van de student (dus zowel in de bachelor- als tijdens de masteropleiding).
- Er terugkoppeling plaatsvindt naar de studenten toe na bezoek, zodat de verleende hulp verder wordt opgevolgd.
- Lesgevers worden geïnformeerd en gesensibiliseerd over de diensten die er zijn aan de UGent. Als onderwijzend personeel zijn zij vaak een nulde<sup>4</sup>- of eerstelijns hulp en is het dus van belang dat zij op een correcte wijze de student kunnen doorverwijzen naar de juiste dienst. (Zie ook: [Bekendheid en communicatie](#))

## 4.3. Doorverwijzing

We willen streven naar een meer performante en waterdichte cultuur van doorverwijzing. Op die manier kunnen we ervoor zorgen dat er nooit een student het centrum verlaat zonder enige soort van hulp.

---

<sup>4</sup> Hulp uit de directe omgeving



We hebben enkele concrete suggesties om het doorverwijzen te optimaliseren:

- Indien er intern wordt doorverwezen, dient de betrokken dienst op de hoogte te worden gesteld. Zo kunnen we vermijden dat studenten het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd, zonder enige begeleiding van de instelling. Een mogelijkheid hiervoor is het aanmaken van één dossier voor de student over diensten heen maar dit dient, privacy-problemen in gedachten houdende, verder onderzocht te worden.
- Doorverwijzen naar of kennis geven van externe diensten indien nodig (Stad Gent, Overheid, etc.).
- Bij elke nieuwe doorverwijzing is het belangrijk dat de student zich welkom voelt en dat er erkenning wordt gegeven aan het feit dat een doorverwijzing niet altijd even aangenaam is.

Naast het fysieke en digitale loket en het optimaliseren van de diensten, waarvoor eventuele budgetverschuivingen opportuun zijn, is voor ons een cultuurverandering even essentieel. We willen ertoe komen dat de student aan de UGent er zich comfortabel bij voelt om ondersteuning te vragen aan de universiteit.

## 5. What's in a name?

Het studentencentrum of het studentenloket kent in verschillende beleidsdocumenten nog verschillende namen. De benaming van dit centrum is echter een zaak waar we niet lichtzinnig dienen over te gaan. De naam scheidt, of dat men dat nu wilt of niet, verwachtingen. Studenten beelden zich bij "Studentencentrum" of "Studentenloket" een fysieke locatie in. We raden aan dat er goed wordt nagedacht over hoe het centrum zal worden genoemd en welke verwachtingen en associaties studenten bij de naamgeving zullen maken, indien ervoor wordt gekozen diensten te splitsen over verschillende locaties suggereren we om een gepaste benaming te zoeken die niet aangeeft dat alle diensten zich op dezelfde locatie bevinden.

Welke naam moet er dan komen? Er moet gekozen worden voor een naam die laagdrempelig is en duidelijk maakt waarvoor het staat, samenhangend met beeldvorming en communicatie. Wanneer er een naam gekozen is, is het van belang deze consequent te gebruiken en te communiceren.

Daarnaast stellen we ook de huidige benaming van bepaalde diensten voor studenten in vraag. Vertegenwoordigen deze benamingen wel de aangeboden dienst? Is het duidelijk en laagdrempelig? Wanneer men praat over studentenpsychologen kan dit voor sommige studenten een zeer klinische indruk wekken, vooral bij groepen waarbij mentaal welbevinden reeds een taboe is. Bovendien is het zo dat wanneer studenten online op zoek gaan naar informatie over de studentenpsychologen er herhaaldelijk wordt vermeld dat dit valt onder de 'afdeling Studieadvies'. Dit geeft verkeerdelijk de indruk dat ze er enkel terecht zouden kunnen voor studiegerelateerde problemen en het schrikt af. We stellen voor om bij de verschillende diensten kritisch te staan tegenover de eigen benaming en hierover het debat niet uit de weg te gaan.

## 6. Inrichting van het fysieke centrum

De fysieke locatie van het studentencentrum zelf en de organisatie ervan heeft veel invloed op hoe de student de dienstverlening zal ervaren. We vragen dan ook dat er wordt rekening gehouden met toegankelijkheid en veiligheid. Dergelijk centrum kan volgens ons genieten van een *warm welkom*-concept, gelijkaardig aan de introductiedagen. Studenten moeten ook een veilig gevoel en gevoel van anonimiteit kunnen ervaren.

### 6.1. Foyer & belang van informele ruimte

- Het voorzien van informele ruimtes waar studenten kunnen samen zijn binnen de UGent omgeving kan ervoor zorgen dat een *student community* beter wordt uitgebouwd, maar ook dat er meer vertrouwen komt in de ondersteunende rol die de UGent kan bieden aan studenten.
- Een informele ruimte, die niet direct gelinkt is aan een bepaalde functie, laat toe dat de student tot rust kan komen.

Binnen deze informele ruimte of het centrum zelf (afhankelijk van de beschikbare locatie) suggereren we:

- Dat er eerstelijns hulp wordt voorzien die uitnodigend en face-to-face is en waar men zowel vragen kan stellen, wordt doorverwezen, als info over de diensten zelf kan krijgen (zie ook: [Verandering in cultuur](#)). Indien er een wachtzaal wordt ingericht, dan stellen we voor om niet *zomaar* de wachtruimte in de foyer plaatsen. Een wachtruimte plaatsen in de foyer kan de sfeer en doel van de foyer (als informele ruimte) zelfs ondermijnen. Hier moet ernstig overwogen worden hoe de wachtruimte fysiek te plaatsen en in te richten.
- Dat er een wachtzaal wordt ingericht waarbij er geen onderscheid wordt gemaakt tussen diensten om te voorkomen dat studenten die niet weten bij welke dienst te moeten zijn geen drempels ervaren, maar ook om privacy en een gevoel van anonimiteit te bewaren.
- Om een welkom en veilig gevoel te creëren vragen we een warme aankleding.

### 6.2. Studentencentrum

- We vragen ook dat het studentencentrum zelf een warme aankleding kan krijgen, en dat zowel digitaal, on campus, als andere aanduidingen van het centrum eenduidig zijn en eenzelfde look hebben.
- We raden aan om geen onderverdeling volgens dienst te maken in het centrum zelf. Studenten weten immers niet goed welke domeinen bij welke dienst horen.
- We vragen ook dat er steeds rekening gehouden wordt met de privacy van de student.

## 7. Digitale ondersteuning

Terugdenkend aan 2020 is het niet aangewezen om enkel een fysiek trefpunt te voorzien. Maar ook vandaag blijft dit enorm relevant. Uit de recente dienstverlening bevraging blijkt namelijk dat 'onduidelijke info op de site' en 'de weg op de site niet vinden' over alle diensten heen wordt aangegeven als de grootste drempel voor studenten die hulp hebben gezocht maar niet genoeg info terugvinden. Deze stand van zaken is onacceptabel en creëert onnodig veel problemen. Het is dus van het grootste belang dat sterk wordt ingezet op een betere digitale ondersteuning. Deze kan er ook voor zorgen dat studenten uit de verder gelegen campussen gemakkelijker de nodige hulp kunnen krijgen. We vragen dan ook om voldoende middelen te besteden aan een goed werkend platform, dit zowel voor studenten als personeel.

Voor het platform met studenten als doelpubliek stellen we voor om:

- Een single point of truth te creëren waarbij alle informatie te vinden is en steeds is geüpdatet met de nieuwste informatie. Momenteel is de informatie over de verschillende diensten aan UGent, verspreid over onze website. De student heeft niet altijd zicht op welke hulp men exact nodig heeft, wat het proces nogmaals bemoeilijkt. Wij stellen voor om alles op één (doorverwijs)pagina te voorzien of de huidige pagina's te herzien. We stellen expliciet géén nieuwe website voor maar wel het centraliseren van de reeds bestaande informatie. Hierin kan ook worden duidelijk gemaakt voor welke diensten de student terecht kan op de faculteit zelf, en voor welke in het centrum.
- Studenten de mogelijkheid te geven ook digitaal alle nodige documenten te uploaden en te versturen, op te vragen en te raadplegen.
- Een afsprakentool voor alle diensten te voorzien zodat studenten op een snelle en laagdrempelige manier een afspraak kunnen maken.
- Duidelijke contactgegevens en openingsuren te vermelden. We willen koste wat kost vermijden dat studenten voor een gesloten deur staan.
- Een eerstelijns hulp te voorzien bijvoorbeeld in de vorm van een chat waar studenten met elke vraag terecht kunnen en correct verder worden geholpen, zodat ook vragen waarvan niet meteen duidelijk is tot welke dienst ze gericht dienen te worden, beantwoord kunnen worden. Er zijn meerdere mogelijkheden voor de uitwerking van een dergelijke chatfunctie en we zouden die graag samen met UGent bekijken.

## 8. Outreach

Meer afgelegen campussen, zoals die in Merelbeke of Zwijnaarde, kunnen minder meegenieten van de voordelen van een fysiek centrum. Daarom vraagt de Gentse Studentenraad om in deze gevallen te proberen regelmatig de diensten dichterbij de studenten te brengen. Hierbij kan bijvoorbeeld gekeken worden om ook in de Midden- en

Zuid-cluster diensten te voorzien ter ondersteuning van de student op eigen campus. Dit zou initieel kunnen gaan om een minder uitgebreid aanbod dat bestaat uit de meest noodzakelijke diensten om in een directe, makkelijk bereikbare omgeving te hebben, bijvoorbeeld de diensten voor studenten met een functiebeperking, of studieadviseurs. Met het digitale aspect van het studentencentrum kan ook al de nodige hulp aangeboden worden en duidelijkheid geschept worden over welke diensten al dan niet (en wanneer) aanwezig zouden zijn in de eigen cluster. Het is immers niet zo dat alle studenten zich frequent naar het centrum van Gent moeten verplaatsen voor hun lessen of andere zaken.

## 9. Bekendheid en communicatie

Het bundelen van diensten die specifieke dienstverlening voor studenten voorzien kan de structuur en het overzicht brengen dat nu soms ontbreekt. Het samenbrengen van diensten, zowel digitaal als fysiek, gaat volgens ons samen met een duidelijke bekendmaking onder de studenten. Dit kan via verschillende kanalen.

Deze verschillende kanalen omvatten zowel de mogelijke digitale kanalen, zoals Ufora, UGent-mail, de UGent-website en de sociale media-kanalen van de UGent, als de niet-digitale kanalen, zoals posters, telefonisch en via het UGent-personeel (lesgevers, het monitoraat, etc.). Om een optimale bekendmaking te bereiken is het essentieel om eveneens het personeel op de hoogte te stellen van het bestaan van het studentencentrum, diens functie en de bijhorende diensten. Zoals reeds vermeld, zijn zij vaak degenen die als eerste een doorverwijzing doen.

## 10. Performantie

Zoals reeds vermeld onder het hoofdstuk *Outreach*, biedt een studentencentrum ook tal van opportuniteiten. Naast een verhoogde mogelijkheid tot outreach kan het studentencentrum ook de interne workflow en informatie-uitwisseling optimaliseren. Door de werking en communicatie tussen de diensten te optimaliseren, zal niet alleen de doorverwijzing worden verbeterd, ook behandeling van individuele cases en de uitvoering van gemeenschappelijk beleid zullen worden versterkt. Wij stellen de volgende zaken voor omtrent de performantie van het studentencentrum:

- Feedback-cultuur

Een centrum dat zich op één locatie bevindt, biedt eveneens feedbackmogelijkheden. Het zou bijvoorbeeld mogelijk zijn om aan een student die het centrum verlaat, de vraag te stellen of hij of zij via een anoniem online formulier de dienst wilt beoordelen die hij of zij net bezocht. Er zijn echter nog tal van andere mogelijkheden tot feedback. Als Gentse Studentenraad zijn we van mening dat het centrum alleszins de mogelijkheid biedt om feedback gecoördineerd te organiseren en het een grote meerwaarde zal bieden voor de verdere optimalisering van dienstverlening aan de UGent. Daarbij denken we dat zowel grootschalige transparante evaluaties belangrijk zijn, als de mogelijkheid tot continue anonieme feedback zodat acute problemen meteen opgevolgd kunnen worden.

- Data-beleid

Ten tweede stellen we voor om de bezoekcijfers van de verschillende diensten geaggregeerd, conform GDPR-regelgeving uiteraard, bij te houden en bovenal, welke studenten de diensten bezochten. Van welke faculteit kwamen de studenten? In welk jaar zitten ze? Het is belangrijk om te zien welke studenten het centrum bereiken, maar nog belangrijker, welke niet. Door het bijhouden van deze data en het globale plaatje, m.a.w. alle diensten, te bekijken, is het mogelijk structurele problemen te vatten. Bepaalde openingsuren kunnen bijvoorbeeld bepaalde jaren in een faculteit de toegang tot de UGent-diensten belemmeren. Op deze manier is het mogelijk om extra in te zetten op die groepen die we niet bereiken.

- Coördinator

Het lijkt ons aangewezen dat er een coördinator voor het centrum wordt aangesteld die zowel het fysieke als digitale loket kan overzien en coördineren maar ook een gemakkelijk en toegankelijk aanspreekpunt kan zijn. Dit hoeft niet noodzakelijk een extra functie te zijn, maar iemand die zich verantwoordelijk stelt voor de algemene coördinatie.

## 11. Participatie

Als studenten stellen we voor om met de oprichting van het studentencentrum ook de mogelijkheid te bekijken om een overleg te installeren met de diensten onderling. Als Gentse Studentenraad merken we dat er af en toe wel eens onzichtbare muren tussen de verschillende directies en vooral hun diensten zitten. Dit kan ervoor zorgen dat het organiseren van zorg en toegankelijkheid vrijwaren voor studenten, bemoeilijkt wordt. Het fysiek samenzitten op één locatie verlaagt onmiddellijk deze drempels en wij zouden zelf een stapje verder durven gaan en een overleg met de diensten installeren, maar ook online communicatie in MS Teams kan. Dit overleg biedt de mogelijkheid om de toegankelijkheid, problemen waarop men stuit, campagnes, de link met de faculteiten, etc. te bespreken. Een overleg dat niet informeel plaatsvindt, maar formeel wordt geïnstalleerd, biedt de mogelijkheid om ook andere partijen zoals bijvoorbeeld een studentenvertegenwoordiger maar ook directieleden toe te voegen.