# Gespreksverslag Interview over studentuitval en mogelijke interventies

Status: Concept

Opdrachtgever: ROC van Amsterdam-Flevoland

Datum: 9 juli 2024, 10:30-11:30, College Airport

Geïnterviewde: Docent 3 docent en teamcoodinator steward/stewardess niveau 4

Geïnterviewd door: Irene Eegdeman (onderzoeker ROC Amsterdam en Windesheim)

Dit is een weergave van ons gesprek op hoofdlijnen. De inhoud van dit verslag wordt niet gedeeld maar het kan zijn dat er quotes uit het verslag meegenomen worden in het verslag. Daar wordt apart toestemming voor gevraagd. Het gespreksverslag wordt gebruikt in een analyse op opleidingsniveau en instellingsniveau.

· Wilt u dit verslag aanvullen en corrigeren?

· Ik stuur u het opleidingsverslag en het instellingsverslag aan het einde van het project toe.

# Introductievragen

Het interview begon met een introductie van de docent, die al 16 jaar werkzaam is bij de opleiding. Ze is docent Spaans, teamcoördinator en verantwoordelijk voor examinering.

# Vragen over uitval

Hebben jullie een probleem als het gaat om uitval?

Ja, er is sprake van uitval. Jaarlijks verliezen ze ongeveer 10% van de studenten, wat neerkomt op ongeveer 25 studenten per jaar uit een instroom van 300-350 studenten. Dit percentage is vooral hoog in het eerste jaar.

Waarom is uitval een probleem?

Uitval is een probleem omdat het gevolgen heeft voor zowel de formatie van docenten als voor de studenten zelf. Studenten die uitvallen missen een goede start in de maatschappij zonder diploma, wat hun kansen op de arbeidsmarkt verkleint. Daarnaast raken studenten gedemotiveerd door de teleurstelling van het niet behalen van hun doelen.

De docent geeft aan dat uitval ook positieve kanten kan hebben. Ze zegt dat sommige studenten niet op hun plek zijn binnen de opleiding en dat uitval voor hen een goede keuze kan zijn. Dit stelt hen in staat om een andere richting in te slaan die beter bij hen past. Bijvoorbeeld, sommige studenten besluiten om naar de havo te gaan en vervolgens fysiotherapie te studeren. Dit helpt hen uiteindelijk om te worden wat ze echt willen zijn. De docent benadrukt dat dit kan bijdragen aan iets moois, hoewel het in verhouding niet om veel studenten gaat.

Hoe komt dit probleem naar voren?

Het probleem komt naar voren door de overgangslijsten en de jaarlijkse analyse van de uitvalcijfers. Uitval wordt vaak veroorzaakt door een onrealistisch beroepsbeeld dat studenten hebben bij aanvang van de opleiding. Daarnaast speelt houding en gedrag een rol, evenals de strenge eisen die aan studenten worden gesteld.

De docent geeft aan dat ze het relatief makkelijk hebben omdat studente een schipholpas moeten aanvragen. Daardoor heb je een natuurlijke selectie waardoor we een relatief makkelijke groep hebben rondlopen.

De docent vertelt: Ik geloof niet dat we uitval hebben omdat mensen vastlopen met problemen. Het LEC helpt wel echt goed, iedereen krijgt aangepast onderwijs als dat nodig. We hebben wel uitval aan de achterkant, studenten krijgen werk aangeboden en maken dan hun diploma niet af (een mbo verklaring helpt dan niet). Groenpluk is dus echt een probleem. Studenten durven niet altijd het gesprek met hun werkgever aan te gaan om zo af te dwingen dat ze hun studie afmaken. We hebben wel extraneus coaches, de administratie rondom examens, ik heb heel weinig tijd om de gesprekken te voeren met studenten omdat het echt veel administratie is. Echt goede begeleiding van studenten is dus erg lastig. We hebben echt heel veel extranei. Wat ik lastig vind is dat we aan de ene kan zoveel mogelijk kansen aanbieden, maar dat heeft ook geen nut, er moeten op een gegeven moment wel afspraken zijn.

Moet je iemand binnenhouden om het binnenhouden. Hoe ver moet je gaan? Studenten trekken dan wel de stekker eruit, meestal als studenten al een diploma hebben omdat ze dan geen studiefinanciering terug hoeven te betalen.

Welke oplossingen zijn er voor uitval?

Er zijn verschillende interventies mogelijk om uitval te verminderen. De docent suggereert dat de voorlichting realistischer moet zijn, zodat studenten een beter beeld krijgen van wat de opleiding en het beroep daadwerkelijk inhouden. Daarnaast zou er meer aandacht moeten zijn voor de begeleiding van studenten, vooral tijdens de examenperiodes. Het aanpassen van de studiefinancieringsregels zou ook kunnen helpen om studenten gemotiveerd te houden. De docent geeft aan dat dit wel de pech generatie is omdat ze de volle mep moeten terugbetalen bij uitval. Daar zou je coulanter in kunnen zijn, dan zijn studenten eerder geneigd om binnen te blijven. Het kan dus zo zijn dat de studiefinancieringsregel ervoor zorgt dat studenten juist eerder uitvallen en niet doorzetten omdat ze bang zijn dat het bedrag wat bij uitval terug betaald moet worden oploopt.

# Vragen over de opleiding

Hoe is de opleiding opgebouwd?

De opleiding is gestructureerd in verschillende trajecten:

DV-traject: Duurt 3,5 jaar en is voor studenten zonder extra taal.

DD-traject: Duurt 3 jaar en is voor studenten met een extra taal.

Flex-traject: Voor oudere studenten of havisten, waarbij studenten direct aan hun eindstage beginnen.

BBL-traject: Voor studenten met een baan op Schiphol, waarbij ze in 5 maanden hun examens afleggen.

TUI Academy: Studenten volgen 5 maanden opleiding en gaan daarna 6 maanden vliegen voor TUI.

TTO-traject: Tweetalig traject met Cambridge-certificering.

On the Job-traject: Hybride traject waarbij studenten 5 dagen per week op de luchthaven werken en theorie direct in de praktijk toepassen.

De studenten melden zich aan voor de opleiding (voor flex of regulier) en worden na intake in de juiste klas geplaatst.

Welke begeleiding krijgen de studenten?

Iedere student heeft een studieloopbaanbegeleider (SLB’er) die fungeert als vraagbaak en hen begeleidt tijdens hun opleiding. Tijdens praktijkleren is er een coördinator beschikbaar en tijdens de stageperiodes hebben studenten zowel een stagebegeleider vanuit de school als vanuit het bedrijf.

## Hoe verklaar je verschillen in uitval tussen opleidingen?

De verschillen in uitval tussen opleidingen kunnen worden verklaard door de aard van het beroep en het type student dat wordt aangetrokken. De strenge eisen voor een Schipholpas zorgen voor een natuurlijke selectie, waardoor de opleiding relatief gemotiveerde en probleemloze studenten aantrekt.

# Vragen over het docententeam

Hoe zit het docententeam in elkaar?

Het docententeam bestaat uit meer dan 80 medewerkers, verdeeld over vijf subteams die zijn ingedeeld naar traject. Elk team heeft een teamcoördinator en een opleidingsmanager als aanspreekpunt. Er is een sterke focus op samenwerking en het delen van kennis binnen de teams. We missen soms wel de kruisbestuiving. Ik weet niet of we uitval kunnen voorkomen als we iemand goed plaatsen? Er is geen onderlinge concurrentie. Iedereen werkt wel voor de student.

## Hoe wordt omgegaan met ziekteverzuim?

Lessen worden overgenomen door collega’s om te voorkomen dat lessen uitvallen. Het rooster is flexibel en verandert regelmatig om aan de behoeften van de studenten en docenten te voldoen.

## Wat is er nodig om kwaliteit te kunnen bieden in het onderwijs?

Er is behoefte aan scholing van collega’s, vooral SLB’ers, en betere communicatie tussen teamcoördinatoren en opleidingsmanagers. Het is belangrijk dat iedereen binnen het team weet wat er van hen wordt verwacht en hoe ze studenten het beste kunnen begeleiden. Daarnaast is er behoefte aan pedagogische en didactische aanpassingen om beter aan te sluiten bij de veranderende generaties studenten.

“Generaties veranderen wel. Ik heb nu kinderen van mijn studenten in de klas. Pedagogische en didactische aanpassingen, daar heb je experts voor nodig.”

## Hoe gaat de opleiding om met beschikbare data?

De opleiding maakt gebruik van beschikbare data om inzicht te krijgen in uitval en andere problemen. Er is echter behoefte aan meer praktische tools en trainingen om effectief met deze data om te gaan. Het team bespreekt regelmatig opvallende trends en zoekt naar manieren om de data te gebruiken voor verdere ontwikkeling.

# Conclusie

De steward/stewardess opleiding kampt met uitval, voornamelijk door onrealistische verwachtingen van studenten en de strenge eisen van de opleiding. Er zijn verschillende interventies ingezet om dit probleem aan te pakken, zoals verbeterde voorlichting en begeleiding. Het docententeam is divers en werkt hard aan het verbeteren van de pedagogische kwaliteiten en het gebruik van data om de kwaliteit van het onderwijs te waarborgen.

De docent sluit af: Voor gelijke kansen moet je ongelijk behandelen. Dat zit ook in regelgeving, het is een mooie leidraad maar het kan ook tegen je werken. Er zijn wel grijze gebieden die je als school kan opzoeken maar als de overheid eraan te pas komt heb je geen ruimte meer.