# Gespreksverslag Interview over studentuitval en mogelijke interventies

Status: definitief

Opdrachtgever: ROC van Amsterdam-Flevoland

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

Geïnterviewde: Opleidingsmanager 3, manager 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 opleidingsmanager. Zij is één van de drie opleidingsmanagers en heeft 1,5 jaar als zorgcoördinator gewerkt binnen het team. Voorheen was zij werkzaam bij College West in de sector sociaal werk.

# Vragen over uitval

## Hebben jullie een probleem als het gaat om uitval?

De opleidingsmanager geeft aan dat er zeker een probleem is met uitval. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de lange reistijd (1,5-2 uur per dag) die veel studenten hebben en door verkeerde verwachtingen over het beroep. Studenten denken vaak dat het werk glamoureus is (het uniform heeft een bepaald imago), maar worden geconfronteerd met de harde realiteit van lange uren en boze klanten. Daarnaast vallen veel studenten uit tijdens hun hotelstage in het buitenland in het tweede jaar, omdat dit als zwaar wordt ervaren.

## Waarom is uitval een probleem?

Uitval is een probleem omdat het vaak studenten betreft die wel geschikt zijn voor het werkveld, maar door externe omstandigheden afhaken. Dit heeft een grote impact op de studenten, die hun droom in duigen zien vallen. Ook voor het docententeam is het demotiverend, omdat zij zich sterk betrokken voelen bij de studenten.

De opleidingsmanager vertelt verder: We starten met 25 studenten (ligt aan de klas en het traject) maar we eindigen met ongeveer 20 studenten. Soms werkt het positief omdat er meer aandacht is voor de student, sommigen worden meegetrokken. Je ziet mensen die dan ineens gaan twijfelen om ook te stoppen. Onze regels zijn streng maar dat komt ook door Schiphol. We plannen ‘out of houses’ ze gaan op pad ergens naar toe, de keuzedelen zitten in projectweken en we proberen mooie dingen aan te bieden (glijbaan uit een vliegtuig).

## Hoe komt dit probleem naar voren?

Het probleem komt naar voren door de hoge uitvalpercentages, vooral in het eerste jaar en tijdens de hotelstage in het tweede jaar. Alle uitschrijvingen en cijfers worden bijgehouden en besproken binnen het team. Er wordt ook gebruik gemaakt van exit formulieren en gesprekken om inzicht te krijgen in de redenen voor uitval.

## Kan uitval ook positief zijn?

De opleidingsmanager geeft aan dat het voor de opleiding niet positief is maar dat het voor studenten ook goed terecht kunnen komen. Daar dragen ze binnen de opleiding zorg voor: er is een zorg coördinator, het LEC, een verzuimmedewerker en er is ook contact met leerplicht. Dat laatste loopt iets minder soepel omdat de studenten uit het hele land komen en er dus verschillende leerplichtambtenaren betrokken zijn. Iedere ambtenaar werkt anders en soms laten ze het helemaal afweten. Voorheen was er ook een persoon die langsliep langs de lokalen zodat studenten gelijk zien dat ze gemist worden.

## Welke oplossingen zijn er voor uitval?

Er zijn verschillende interventies ingezet om uitval te verminderen zoals het aanstellen van zorgcoördinatoren en het verbeteren van de zorgstructuur. Studenten krijgen nu twee keer per week 1,5 uur SLB (studieloopbaanbegeleiding), waarvan 1,5 uur voor individuele gesprekken. Daarnaast wordt er gewerkt aan ervaringsgericht leren in de vaklessen, zoals het gebruik van een rookmachine en brandoefeningen. Het team overweegt ook om meer praktijklessen in het eerste jaar te geven.

Tussentijdse conclusie: De opleidingsmanager bevestigde dat er een aanzienlijk probleem is met uitval binnen de opleiding. De belangrijkste oorzaken zijn:

* **Reistijd**: Veel studenten hebben een reistijd van 1,5 tot 2 uur per dag, wat hen zwaar valt.
* **Verkeerde verwachtingen**: Studenten hebben vaak een romantisch beeld van het beroep, maar worden geconfronteerd met de harde realiteit van het werk, zoals lange uren en boze klanten.
* **Stage in het buitenland**: In het tweede jaar gaan studenten voor een half jaar naar het buitenland voor een hotelstage, wat voor velen zwaar blijkt te zijn.
* **Randvoorwaarden**: Studenten vallen vaak uit door omstandigheden zoals reistijd en niet omdat ze het werk niet aankunnen.

De opleidingsmanager benadrukte dat uitval een groot probleem is omdat het vaak studenten betreft die wel geschikt zijn voor het werkveld, maar door externe omstandigheden afhaken. Dit heeft een grote impact op de studenten, die hun droom in duigen zien vallen, en op het docententeam, dat zich sterk betrokken voelt bij de studenten.

# Vragen over de opleiding

De opleiding is gestructureerd in verschillende jaren:

* **Eerste jaar**: Studenten volgen lessen op Schiphol en doen praktijkervaring op met catering en floor walking.
* **Tweede jaar**: Studenten gaan op hotelstage, vaak in het buitenland.
* **Derde jaar**: Studenten kiezen tussen vliegen of werken achter de passage. De opleiding duurt 3 tot 3,5 jaar, afhankelijk van het traject dat de student volgt. Er zijn strenge toelatingseisen, waaronder lengte- en gewichtscriteria vanwege de vereisten voor het vliegen.

Studenten moeten ook een tweede vreemde taal leren, wat soms een struikelblok kan zijn.

## Welke begeleiding krijgen de studenten?

Iedere student krijgt een intakegesprek en moet voldoen aan bepaalde voorwaarden. Tijdens de opleiding krijgen studenten begeleiding door middel van mentorgesprekken en zorgcoördinatie. Er is een zorgstructuur opgezet om studenten snel door te verwijzen naar de juiste hulp indien nodig. Daarnaast zijn er voorwaarden om te kunnen starten op de opleiding.

## Hoe verklaar je verschillen in uitval tussen opleidingen?

Bij de steward/stewardess opleiding is het heel duidelijk waar studenten voor worden opgeleid. Daarnaast moeten de studenten een schipholpas kunnen krijgen, wat zorgt voor een natuurlijke selectie (NT2 studenten krijgen deze pas bijvoorbeeld niet). Criminaliteit is bijvoorbeeld een groot probleem bij andere opleidingen, maar niet bij deze opleiding vanwege de strenge eisen voor een Schipholpas. Daarnaast is er een grotere inclusie op het gebied van gender, wat zorgt voor meer acceptatie binnen de opleiding.

# Vragen over het docententeam

## Hoe zit het docententeam in elkaar?

Het docententeam bestaat uit 84 medewerkers, verdeeld over vijf subteams. Het team is divers in termen van geslacht, culturele achtergrond en professionele ervaring. Veel docenten hebben zelf als student aan de opleiding deelgenomen en zijn later teruggekeerd als docent. Het team bestaat uit een mix van vakdocenten, pedagogen en professionals uit de luchtvaartindustrie.

## Hoe wordt omgegaan met ziekteverzuim?

Lessen worden overgenomen door collega’s om te voorkomen dat lessen uitvallen. Het rooster verandert regelmatig omdat studenten in het eerste jaar twee keer per maand naar Schiphol gaan. Dit geeft docenten soms wat lucht, maar kan ook zwaar zijn vanwege de dynamiek.

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

Er wordt veel aandacht besteed aan het verbeteren van de pedagogische kwaliteiten van de docenten. Het team probeert de juiste mensen op de juiste plek te krijgen en stimuleert goede ideeën en trajecten. Er is een loopbaanexpert aangesteld om het programma te evalueren en te verbeteren. Daarnaast wordt er gewerkt aan ervaringsgericht leren en het gebruik van VR-technologie.

## 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 wordt echter aangegeven dat er behoefte is 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 aanzienlijke uitval, voornamelijk door lange reistijden en verkeerde verwachtingen van studenten. Er zijn verschillende interventies ingezet om dit probleem aan te pakken, zoals verbeterde zorgstructuur en ervaringsgericht leren. 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.

Als nabrander heeft de opleidingsmanager aan dat duurzaamheid op dit moment een van de belangrijkste dingen is waar ze mee bezig zijn. Hoe gaan we het beroepsveld nog matchen met de hoeveelheid aanmeldingen. In de toekomst kan dat wat betekenen voor onze baangarantie. We hebben nu geen numerus fixus. Ook ziet de opleidingsmanager dat robotisering onze studenten langzaam vervangt.