

# Chatten met de online-coach

**Jongeren zijn constant online. Met dit gegeven als uitgangspunt bedacht ROC Midden Nederland 'Check it', een portaal met studie- en loopbaaninformatie, én met de mogelijkheid om te chatten en e-afspraken te maken met hulpverleners. Mede door deze website is het voortijdig schoolverlaten verminderd. Inmiddels haken andere roc's erbij aan.**

Mirjam Janssen

Studenten van ROC Midden Nederland die een vraag hebben over hun studie of met een psychosociaal probleem zitten, hoeven niet altijd meer op een docent of een hulpverlener af te stappen. Ze kunnen ook inloggen op Check it. In 2014 begon ROC Midden Nederland met dit portaal waarmee studenten e-afspraken kun-



nen maken met studieloopbaanadviseurs, maatschappelijk werkers, geldcoaches en BBL-werkcoaches. Ook kunnen ze op vaste tijden inloggen om met hen te chatten. 'Bijna alle medewerkers van het studieloopbaancentrum hebben inmiddels een cursus e-coaching gevolgd,' zegt schoolmaatschappelijk werker Lilian Zuiderwijk, die als projectleider optreedt.

Verder biedt Check it toegankelijke informatie over zaken die studenten bezighouden als studiefinanciering, leerplicht, solliciteren, gebruik van sociale media, gamegedrag en slaapproblemen. 'We linken door naar websites van andere organisaties waar heldere en juiste informatie opstaat. Studenten kunnen natuurlijk ook gaan googelen, maar dan kom je van alles tegen en dat klopt niet altijd.'

## Website

De website is een succes, vertelt Aris Willems, woordvoerder van ROC Midden Nederland. 'Studenten vinden het prettig dat ze op één plek kunnen vinden wat ze zoeken.' De nieuwe website past volgens hem in de strategie van het roc om op andere manieren te gaan communiceren. 'Uit onderzoek was gebleken dat onze studenten zich niet altijd centraal gesteld voelden. Om voortijdige schooluitval te voorkomen, was het nodig dat we anders contact met hen gingen leggen.'

De loopbaanadviseurs en schoolmaatschappelijk werkers van het roc werken op het studieloopbaancentrum en op verschillende locaties. 'Maar die opzet blijkt niet te passen bij een deel van onze doelgroep,' vertelt Zuiderwijk. 'Als studenten met een probleem zitten, kunnen ze dat aankaarten bij hun docent die hen verder verwijst binnen de organisatie. Maar sommige studenten hebben moeite op hun docent af te stappen. We merkten ook dat studenten die stopten met hun studie niet altijd langskwamen bij het studieloopbaancentrum om erover te praten, zoals wel de bedoeling was.'

## Serieuze vragen

Online contact bleek te voorzien in een behoefte, want er wordt flink ingelogd op Check it, merkt Zuiderwijk. 'De afge-

Lilian Zuiderwijk

## ROC Midden Nederland ontwikkelde een eigen portal voor studenten



lopen maand hadden we alleen al 400 unieke gebruikers van ons chatprogramma. Het programma is anoniem. Het is niet zo – wat we even vreesden – dat studenten voor de grap inloggen. Ze komen met serieuze vragen over hun studiekeuze of over loopbaanmogelijkheden, maar ook over gevoelige onderwerpen, bijvoorbeeld over pesten of eer-gerelateerde problemen. Het voordeel is dat je veel sneller to the point kunt komen. Je hoeft iemand niet eerst op zijn gemak te stellen. Je kunt meteen beginnen met vragen en antwoorden.'

**VSV op ROC Midden  
Nederland is de afgelopen  
jaren mede door Check it met  
een kwart gedaald**

'Check it is ontwikkeld samen met Pazio, een e-health portaal dat gezondheids- en welzijnsdiensten bundelt, een sterke partner met veel ervaring,' zegt Willems. ROC Midden Nederland heeft subsidie gekregen van Achmea zorgverzekeringen voor de site vanuit de gedachte dat als psychosociale problematiek vroegtijdig worden gesignaleerd, er later minder zware zorg nodig is. Een van de voorwaarden voor de subsidie was dat de verworven kennis gedeeld zou worden. Daarvan is inmiddels ook sprake, want andere scholen hebben zich bij Check it aangesloten: MBO Utrecht, Zadkine en het Albeda



College maken gebruik van de website en hebben er op hun beurt weer informatie aan toegevoegd. Diverse scholen hebben interesse getoond, zoals het Drenthe College en ROC de Leijgraaf.

Het voortijdig schoolverlaten op ROC Midden Nederland is de afgelopen jaren mede door Check it met een kwart gedaald tot ruim 6,4 procent, het laagste percentage van alle grootste-lijke mbo-scholen.

### Niet openbaar

Check it wordt ontwikkeld samen met de studenten, legt Zuiderwijk uit. 'Zij hebben de naam bedacht en leveren commentaar op onze voorstellen. Ze praten ook mee over de sites waarnaar we doorlinken. Sommige studenten promoten Check it in het kader van hun stage op school of doen onderzoek naar de mening van andere leerlingen over de site. Verder is het de bedoeling ook een app te gaan bouwen, zodat studenten Check it makkelijker op hun mobiel kunnen gebruiken.'

De website is alleen toegankelijk voor studenten van de aangesloten scholen, dat gaat via het portaal voor de roosters. 'Dan weten we dat dit ook studenten van ons zijn,' verklaart Zuiderwijk. 'Bij een openbaar chatprogramma loop je het gevaar dat je ook vragen van studenten elders krijgt en daar hebben we de capaciteit niet voor. We hebben 53 medewerkers bij het loopbaancentrum op 26.000 studenten.'

Deze medewerkers hebben nog evenveel aanloop als voor de introductie van Check it. 'Maar voor de docenten is het wel een ontlasting omdat ze eerder kunnen verwijzen naar informatie op de site. Als een student zich bijvoorbeeld zorgen maakt over zijn uitgavepatroon of een mogelijke gameverslaving kan de docent doorverwijzen naar tests op de site. Daar kunnen ze zelf kijken hoe ze ervoor staan. Een verbetering is ook dat de doorlooptijd van hulpvraag tot gesprek met een hulpverlener is afgenomen.'

De auteur is freelance journaliste

| Voor meer info zie [www.checkitonline.nl](http://www.checkitonline.nl).