

Rapportage Klantreis Studenten 2021
Netwerk Student en Zorg

Saptarshi Chowdhury Barua & Fleur Simons
De Ruimdenkers

Monique de Koning & Ali Akla
Gemeente Utrecht

Petri Bontje & Tessa Seelen
Ervaringsdeskundig interviewers



Utrecht, 12 maart 2021

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Onderzoeksopzet en geïnterviewde studenten
3. Resultaten – leerpunten uit de Klantreis
4. Oplossingsrichtingen en aanbevelingen uit de Klantreis
5. Samenvatting
6. Wat wordt al gedaan vanuit netwerkpartners om studenten te ondersteunen?
7. Vervolgacties voor het Netwerk Student en Zorg
8. Evaluatie van het proces van de Klantreis zelf
9. Woord van dank

1. Inleiding

Voor u ligt de rapportage van een Klantreis die gemaakt is vanuit het Netwerk Student en Zorg. In de Klantreis is het traject gevolgd van dertien studenten die op zoek zijn geweest naar hulp bij hun (psychische) problemen. Twee ervaringsdeskundigen hebben deze studenten geïnterviewd over hun ervaringen, waarna een analyse hiervan is gedeeld en besproken met betrokkenen uit het netwerk. In dit rapport bespreken we de leerpunten uit de Klantreis, en de oplossingsrichtingen die naar voren kwamen. We eindigen met aanbevelingen voor het netwerk en met een perspectief voor de toekomst: de vorming van een alliantie in de stad rond het thema psychische gezondheid.

De initiatiefnemers van deze Klantreis

Sinds 2018 heeft Utrecht een actief Netwerk Student en Zorg (NSZ).

De deelnemers in het netwerk komen regelmatig samen om informatie met elkaar te delen en samenwerking te verbeteren. Vanuit het netwerk worden ook korte lijnen gelegd met partijen als de SSH, Altrecht, de HUS, het International Welcome Centre en studenten/studieverenigingen. De gemeente Utrecht (in de persoon van Monique de Koning van Volksgezondheid en Ali Akla van MO) vervullen een trekkersrol in het netwerk.

Studentennetwerk Utrecht

Een netwerk van samenwerking en kennisdeling.
Startpunt: 4 september 2018: Conferentie 'zorg(en) voor de Utrechtse student' op initiatief van de huisartsen/1^e lijn.

- UU, HU, UvH, HKU
- Vidius (studentenvakbond)
- Huisartsen/1^e lijn
- Buurtteam, welzijn
- Jellinek (verslavingspreventie)



Wat hebben we gedaan met het netwerk?

- Elkaar kennen en vinden
- (Praktische) werkafspraken professionals sociaal/medisch
- Inschrijven bij de huisarts! www.studentenzorgwijzer.nl/
- Uitwisseling en samenwerking rond Taskforce Studentenwelzijn, Student Support Centre, Welzijnsweken voor studenten, voorlichting in de introductietijd
- Kennisdeling via symposium (Vidius), ontwikkeling vertrouwenspersonen
- Samenwerking rond studenten met een beperking
- Agenderen 'gezond studieklimaat'
- Tool voor vroegsignalering inzetten bij studentpsychologen
- Uitwisseling over gevolgen coronacrisis
- Informatievoorziening als thema - Klantreis



Zorg en ondersteuning voor studenten met psychische problemen is de rode draad in het NSZ. De onderwijsinstellingen investeren hier met name de laatste jaren steeds meer in. Door corona is dit onderwerp landelijk en ook binnen de gemeente en de onderwijsinstellingen nog sterker op de agenda gekomen. Hiernaast een overzicht van hoe het netwerk zich heeft ingezet.



Waarom een Klantreis?

De Klantreis is ontstaan vanuit de behoefte aan diepere inzichten over het toegangsproces voor studenten die op zoek zijn naar (mentale) hulp. De partners in het netwerk zijn met name benieuwd naar hoe de toegang tot zorg en ondersteuning beter kan. Bijvoorbeeld: Weten studenten waar ze terecht kunnen met hun vragen? Waar zoeken ze informatie? Waar kloppen ze aan en wat kan helpen om hen zo goed en snel mogelijk toe te leiden naar passende hulp? Wat zijn de knelpunten op die route? En wat valt er te leren over hoe het contact tussen studenten en onderwijsinstellingen/huisartsen/andere partijen wordt ervaren?

De Klantreis is een ervaringsonderzoek. Door inzichtelijk te maken wat de ervaringen van studenten zijn in hun zoektocht naar hulp, wil het NSZ dat de informatievoorziening en dienstverlening beter aansluiten op de wensen en behoeftes van de studenten. De methodiek Klantreis is zo ontworpen dat behoeftes van de doelgroep omgezet kunnen worden naar praktische inzichten. Dit heeft het NSZ geholpen om aan het einde van de Klantreis met concrete oplossingen te komen om de toegang tot zorg beter vorm te geven.

De methodiek en betrokkenen bij de Klantreis

We hebben ervoor gekozen om de methodiek Klantreis van Movisie in te zetten als onderzoeks-instrument. Daarbij is de methodiek op maat gemaakt, zodat het aansluit op het doel en de doelgroep van dit ervaringsonderzoek.

De gemeente Utrecht heeft vanaf het najaar van 2020 gefungeerd als opdrachtgever van de Klantreis namens het netwerk en heeft de Klantreis financieel mogelijk gemaakt. In oktober 2020 is gestart met het uitvoeren van de Klantreis. Twee 'Ruimdenkers' van de gemeente hebben het proces begeleid en de bijeenkomsten georganiseerd en geleid. Twee ervaringsdeskundigen hebben de interviews uitgevoerd. Hier is samen met Movisie voor gekozen, omdat de verwachting was dat ervaringsdeskundigen goed kunnen aansluiten bij de geïnterviewden en ook goed in staat zijn om de informatie naar boven te halen. Ervaringsdeskundigen kunnen veiligheid en vertrouwen bieden, omdat zij de verhalen herkennen en erkennen.

Vanuit het netwerk zijn studenten benaderd om deel te nemen aan de interviews. De partners uit het netwerk hebben bij twee bijeenkomsten die onderdeel waren van de Klantreis in een vervolgoverleg op dit rapport gereageerd en met elkaar de actiepunten bepaald.

MBO-studenten

Het netwerk is op dit moment gericht op studenten van HBO en WO. Er is een wens om in de toekomst ook de MBO's en MBO-studenten te betrekken in het netwerk. Ook de MBO's zelf werken aan studentenvertegenwoordiging, en we streven ernaar dat in de komende tijd deze netwerken bij elkaar komen.

2. Onderzoekopzet en geïnterviewde studenten

Het doel van het ervaringsonderzoek:

- Inzicht krijgen in de ervaringen van Utrechtse (ex)studenten in hun zoekproces naar hulp.
- Verbeterpunten formuleren om de zorg beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeftes van studenten.
- Tot concrete oplossingen en acties komen die het NSZ op lange en korte termijn kan inzetten.

De Klantreis bestaat uit drie onderdelen: de schaduwreis, de individuele reis en de gezamenlijke reis.

Schaduwreis

De schaduwreis is de eerste stap in de methodiek Klantreis. Deze reis geeft inzicht in hoe de toegang tot zorg voor studenten vanuit het NSZ is georganiseerd en wat het NSZ als beste zoektocht voor studenten ziet. Tijdens de schaduwreis in oktober zijn verschillende vertegenwoordigers van het NSZ samengekomen om de 'route' van de zorg te bespreken. Onder andere de HU, UvH en UU sloten aan om de rol van de onderwijsinstellingen te bespreken, maar ook het Buurteam, Jellinek en Vidijs waren aanwezig. Het bleek direct al dat er niet één ideale logische route is voor een student die hulp zoekt. Er is een veelheid aan vragen, opties en mogelijke wegen om antwoord te vinden op die vragen.

Na de schaduwreis zijn de zeven fases die de studenten doorlopen in hun zoektocht, gedefinieerd:



Individuele reis

Tijdens de individuele reis staan de verhalen en ervaringen van de studenten centraal. Tussen november en december 2020 zijn er diepte-interviews gehouden met (ex)studenten die de zoektocht naar hulp hebben meegemaakt. Om ervoor te zorgen dat studenten de gesprekken zowel prettig als laagdrempelig zouden ervaren, zijn er ervaringsdeskundigen ingezet.

Aan de hand van de verschillende fases maken de studenten de 'reis' die zij hebben afgelegd visueel inzichtelijk. Zo wordt per fase duidelijk hoe zij verschillende contactmomenten ervaren, waar ze tegenaan zijn gelopen en waar volgens hen verbeteringen mogelijk zijn.

In totaal zijn er dertien diepte-interviews gehouden. We hebben daarin een diverse groep studenten proberen te bereiken. Dat bleek niet makkelijk om een aantal redenen:

- Het was lastig om voldoende namen aangeleverd te krijgen.
- Potentiele deelnemers hebben later alsnog afgezien van hun deelname.
- November/december was een relatief drukke periode voor studenten.
- Door de coronamaatregelen vonden de gesprekken online plaats, een aantal studenten vond dat geen prettig idee.
- Uiteindelijk zijn uit de dertien gesprekken voldoende gegevens verzameld om het ervaringsonderzoek goed uit te voeren

Enkele gegevens over de geïnterviewde studenten:

- 5 studenten, 7 ex-studenten, allen van Utrechtse HBO/WO-opleidingen
- 3 mannen, 9 vrouwen, 1 persoon die zich identificeert als non-binair
- 2 internationale studenten
- Verdeling over opleidingen: HU:3 UU:2 HKU:2 UvH:4 UCU:2
- Er zijn zowel uitwonende als thuiswonende studenten geïnterviewd
- Veel voorkomende problemen waar de geïnterviewde studenten hulp voor zochten waren: problematiek van KOPP-kinderen, depressie, overspannen, burn-out, suïcidale gedachten
- 1 geïnterviewde student heeft gebruik gemaakt van ervaringsdeskundige hulp, de anderen niet

Er is extra inspanning gedaan om studenten met een migratie-achtergrond te bereiken. In contacten met de onderwijsinstellingen en sleutelpersonen bleek echter dat bij deze groep door taboe en stigma het moeilijker was om hen te betrekken in de Klantreis.



De ervaringen van de geïnterviewde studenten bij het zoeken van hulp, vonden voor het grootste deel plaats vóór de start van de coronacrisis.

Gezamenlijke reis

De gezamenlijke reis is de laatste stap in de methodiek Klantreis. Tijdens de gezamenlijke reis zijn de uitkomsten van de gesprekken met studenten gedeeld met het NSZ. De interviewers waren hierbij aanwezig. Ook waren er drie studenten aanwezig die hun ervaringen deelden en meedachten bij het inventariseren van mogelijke concrete acties voor het NSZ. Vertegenwoordigers van het NSZ en de studenten waren opgedeeld in groepjes en hebben aan de hand van de uitkomsten gebrainstormd over gerichte oplossingen. De uitkomsten van de individuele reis en de daarop aansluitende concrete oplossingen en aanbevelingen vanuit de gezamenlijke reis, worden in het volgende hoofdstuk besproken.

In een bijeenkomst met het netwerk Student en Zorg hebben we een vierde stap nog hieraan gekoppeld: we hebben in kaart gebracht wat er allemaal al gebeurt vanuit de partners in het netwerk (hoofdstuk 4) en hebben de concrete acties geformuleerd die in hoofdstuk 7 zijn geformuleerd.

3. Resultaten – leerpunten uit de Klantreis

Uit de interviews met de studenten zijn verschillende obstakels en behoeftes naar voren gekomen. De meest voorkomende worden hieronder per fase toegelicht.

Fase 1: Oriëntatie op hulp

Bij veel studenten heerst er onzekerheid en onduidelijkheid: Wanneer is het probleem groot genoeg om hulp te vragen? Bij wie of welke instantie kun je met welk probleem terecht? Hoe zit het met verzekeringen? Welke hulpverleners zijn er eigenlijk? Ook: niet weten dat je vaak verwijzbrieven nodig hebt van de huisarts, dat fysio aanvullend verzekerd is.

Daarnaast is er sprake van stigma en angst en hebben studenten vaak onvoldoende inzicht in hoe ze hun probleem moeten aankaarten. Er is te weinig bekend over de mogelijkheden voor ondersteuning en hulp, dus welke hulp en hulpverlener past? Het liefst willen studenten iemand met kennis van zaken die de tijd neemt om goed te luisteren en door te vragen. Iemand die advies geeft en terugkoppelt, en blijvend vinger aan pols houdt. Ook hebben studenten behoefte aan steun en normalisering van hun netwerk/familie tijdens hun zoektocht naar hulp. Er is behoefte aan meer informatie over de zorgketen en regelingen voor studenten (met functiebeperking) en een luisterend oor.

Fase 2: Het eerste contact

Over het algemeen zijn studenten tevreden over hun eerste contact met de huisarts, vooral als tijdens deze fase adequaat wordt gehandeld, ze snel worden geholpen en zij een verwijzing krijgen. Wel missen ze het doorvragen bij de huisarts. Het komt regelmatig voor dat studenten nog de huisarts 'van thuis' hadden, en dat vraagt meer tijd om die te bezoeken. Het belang van een nieuwe huisarts vinden, meteen na de verhuizing, én van een kennismakingsgesprek kwam opnieuw naar voren. Als studenten pas een huisarts moeten regelen als er een probleem ontstaat, vormt dit een drempel. Een paar keer werd benoemd dat studenten werd aangeraden naar de huisarts te gaan, omdat deze hen verder kan helpen met hun probleem.

Veel studenten praten met vrienden over hun problemen, al zijn er ook die hun struggles niet durven delen. Ze vinden het vaak moeilijk om met hun ouders te praten, vaak ook omdat ze dat 'praten' niet van huis uit hebben meegekregen. Wat regelmatig terugkwam in de gesprekken is dat iemand uit hun omgeving hen heeft verteld bij wie ze eventueel terecht kunnen. Bij gesprekken met niet-professionals missen studenten soms het gevoel serieus genomen te worden ('iedereen heeft stress'). Bij herhaling



of verergering van hun problemen voelen studenten zich soms bezwaard om daarover te praten. Uit de interviews kwam naar voren dat vaak het eerste contact met de mentor wordt gelegd (bij elke opleiding is dat weer iets anders georganiseerd). Deze gesprekken werden als nuttig ervaren. Wel is er behoefte aan meer ondersteuning of begeleiding in de zoektocht, dus meer contact/pijl-momenten in plaats van een eenmalige verwijzing. Het is belangrijk om contact te houden tot een andere zorgverlener het overneemt.

Sommige studenten zijn bang dat het openlijk bespreken over hun problemen met een mentor of decaan invloed heeft op hun studie. Anderen vinden het simpelweg niet prettig om met een mentor of docent over hun problemen te praten. Dit is echter, zeker bij studievertraging, wel belangrijk. Internationale studenten (maar soms ook andere studenten) gaven aan dat ze bang zijn te moeten vertrekken van de opleiding als hun problematiek bekend is.

Fase 3: Het gesprek

Bij veel studenten ontbrak het inzicht in het werkelijke (onderliggende) probleem. Dit vraagt aandacht en doorvragen. Depressie is bijvoorbeeld een symptoom, en het is belangrijk om te kijken wat de precieze oorzaak is. Studenten missen kennis over waar je terecht kunt voor hulp, over welke therapie er kan worden ingezet. Dus ondernamen ze geen actie. Daardoor kwam het regelmatig voor bij de geïnterviewden dat problemen verergerden en lange tijd bleven bestaan.

Opvallend is dat veel studenten ontevreden waren over de studentpsycholoog binnen hun onderwijsinstelling. De gesprekken zelf worden regelmatig als niet prettig ervaren en waren in sommige gevallen ook niet toereikend. Studenten geven aan dat ze gehaaste gesprekken, het niet goed doorvragen en korte intakes meemaakten en soms met veel vragenlijsten werden geconfronteerd¹. De studenten ervoeren niet altijd dat ze hun verhaal goed kwijt konden. Sinds de coronamaatregelen zijn gesprekken telefonisch, en dat wordt ervaren als te summier en te afstandelijk. Er is behoefte aan diepgaandere gesprekken en ontmoetingen. Studenten kwamen vaak mensen tegen die niet op de hoogte waren van basisinformatie (zoals financiële regelingen of therapievormen), zodat ze weinig wijzer werden en weer verder moesten zoeken. Wanneer er sprake is van een crisis of ernstige problematiek, is het essentieel dat er hulp is buiten reguliere werktijden en dat duidelijk is waar deze uit bestaat. Dit was voor sommige geïnterviewden niet helder.

Fase 4: Toewijzing & toeleiding

Tijdens deze fase zijn de lange wachttijden een obstakel. Studenten moeten vaak zelf contact opnemen en naar therapieën/hulpverleners zoeken. Dit kan te veel gevraagd zijn als het niet goed gaat met iemand. Daarnaast ervaren de geïnterviewde studenten veel wisselingen tussen behandelaren en is de onderlinge overdracht niet goed. Studenten moesten hun verhaal blijven herhalen. Studenten hebben behoefte aan tussentijdse gesprekken om de wachttijd te overbruggen in de vorm van een check-up door de huisarts, zorginstelling of onderwijsinstelling. Zij willen ook graag actief betrokken worden bij (overdrachts)gesprekken tussen zorgpartijen. Ook aan hulp bij het kiezen van een therapeut/therapievorm is veel behoefte.

Fase 5: Hulp/ondersteuning

Obstakels die door studenten worden ervaren tijdens deze fase zitten met name in de continuïteit van de zorg. Zij ervaren dat zij vaak zelf contact moet opnemen met een instelling en zelf achter dingen aanzitten. Er is geen overdracht of terugkoppeling tussen zorgverleners en de frequentie van

¹ Het is niet helemaal duidelijk om welke studentpsychologen dit gaat, van welke onderwijsinstelling. Vanuit de UU wordt aangegeven dat ze juist veel aandacht besteden aan 'het goede gesprek', misschien gaat het om ervaringen van langer geleden? Vragenlijsten worden niet gebruikt door de studentpsychologen, wel wordt als extra ondersteuning 'caring universities' aangeboden, hier wordt wel van vragenlijsten gebruik gemaakt. Dit is echter vrijblijvend, alleen als de student hiervan gebruik wil maken. Misschien is dit niet altijd duidelijk uitgelegd of overgekomen.



ontmoetingen is voor veel studenten te laag. Vooral omdat de wachttijden lang zijn, hebben studenten behoefte aan een betere bereikbaarheid, evaluatiemomenten en check-ups. Ook de kosten vormen voor studenten vaak een drempel. Ze hebben dan meer praktische ondersteuning nodig bij bijvoorbeeld financiën, hun verzekering en bij studievertraging. Opvallend is dat veel studenten niet bekend zijn met het Buurtteam en zij gratis ondersteuning biedt aan Utrechters met financiële problemen. Wel geven studenten aan dat als ze door de lange wachttijden zijn en eenmaal de juiste hulp hebben, deze prettig en nuttig was.

Fase 6: Invloed

Studenten is ook gevraagd hoe hun zoekproces naar hulp invloed heeft gehad op andere levensgebieden. Studenten gaven aan dat ze vaak van het kastje naar de muur werden gestuurd en meerdere keren hun verhaal moesten vertellen. Lang zoeken naar of wachten op hulp heeft invloed op de financiën van de student en dan komt er vaak studievertraging bij kijken. Er is dan ook behoefte aan meer ondersteunend contact vanuit de studieadviseur en aan sociale activiteiten waar de student gemakkelijk aan kan deelnemen. Vooral buitenlandse studenten die vaak geen sociaal netwerk in Utrecht hebben, hebben behoefte aan sociale activiteiten die georganiseerd worden door onderwijsinstellingen. Ook is er behoefte aan praktische ondersteuning bij en informatie over: verzekeringen, regelingen, financiën en een gezonde leefstijl (algeheel welzijn).

Fase 7: Resultaat

De geïnterviewden zijn in het algemeen uiteindelijk allemaal geholpen bij hun problemen. Terugkijkend op het hele proces, ervaren studenten dat ze niet altijd even serieus werden genomen (bejegening). Vertraging, wachttijden en geen follow-up worden als obstakels beschouwd. Onduidelijkheid over waar de student terecht kan, financiële zorgen, schuldgevoelens, schaamte en falen maken het extra zwaar. Er is behoefte aan het delen van ervaringen met anderen (wie?) en aan meer ondersteuning vanuit onderwijsinstellingen om mogelijkheden kenbaar en zichtbaar maken. Ook is er behoefte aan meer laagdrempelige, liefst dagelijkse ontmoetingen waar men elkaar treft. Waar altijd mogelijkheid is om anderen te ontmoeten en contact te hebben. Als je daarbij dezelfde mensen vaker tegenkomt, is er mogelijkheid om een vertrouwensband op te bouwen. Zo'n gelegenheid wordt in het algemeen niet bij studie/studentenverenigingen gevonden.

Vier thema's

Uit bovengenoemde obstakels en behoeftes kunnen vier overkoepelende thema's worden gehaald:

- Weinig bekend over de moeilijkheden en mogelijkheden. Waar en met welke problemen kan je als student terecht? Hoe kun je begrijpen wat er met je aan de hand is?
- Toegang tot zorg/hulp is te sterk afhankelijk van eigen zelfredzaamheid en initiatief, taboe en gebrek aan steun.
- Studenten ervaren weinig hulp bij praktische zaken: kosten zorg, verzekering, studievertraging, regelingen etc.
- Geen of weinig continuïteit en contactmomenten tussen de fases. Hoe gaat het met de student tijdens het wachten?

Concrete oplossingen

In januari 2021 zijn het NSZ en studenten online bij elkaar gekomen tijdens de 'gezamenlijke reis' om te brainstormen over oplossingsrichtingen voor bovenstaande obstakels en behoeftes. In deze bijeenkomst zijn veel ideeën genoemd die de toegang tot zorg voor studenten kunnen verbeteren. Al deze ideeën staan vermeld in de bijlage. In februari is in het netwerk nog eens met elkaar gekeken naar de uitkomsten van de Klantreis en vooral naar de acties die het NSZ eraan wil verbinden.



4. Oplossingsrichtingen en aanbevelingen uit de Klantreis

Naast het bovenstaande onderzoekt het netwerk Student en Zorg verdere mogelijkheden om de toegang tot zorg te verbeteren. Dat was ook een reden voor deze Klantreis. De uitkomsten van de drie onderdelen van de Klantreis, brengen de volgende mogelijkheden en oplossingsrichtingen naar voren:

Informatie online, op papier en mondeling

Om studenten te helpen begrijpen wat voor psychische klachten en problemen zich kunnen voordoen en wat dan de mogelijkheden zijn, wordt door de geïnterviewden aangeraden om hier op verschillende momenten aandacht aan te besteden. Psycho-educatie en informatie over het zorgsysteem kunnen hiervan onderdeel zijn. Denk hierbij aan een online én offline informatiepakket over problemen die een student zou kunnen ervaren en waar de student dan terecht kan in Utrecht. Maar ook mondelinge aandacht voor het thema hoort hierbij. De kracht van herhaling mag niet vergeten worden, dus informatie door de jaren heen en vanuit verschillende routes blijven herhalen. Deel de informatie aan het begin van het studiejaar, tijdens mentorgesprekken, op studenten- en studieverenigingen, maar ook tijdens de colleges. En op goed gekozen momenten, bijvoorbeeld een reminder net voor de tentamenweek.

Ook kan informatie worden gedeeld via social media en via de mail of op een prikbord in de gangen. Zo worden de mogelijkheden vanuit instellingen bekend gemaakt en kan het bespreken van psychische problemen vergemakkelijkt worden.

Er zou zorgvuldig gekeken moeten worden naar hoe de informatie op de website van onderwijsinstellingen wordt gedeeld. Veel studenten kijken niet verder dan de pagina van hun eigen opleiding. Daarom wordt geadviseerd dat alle opleidingen op hun eigen pagina een hoofdstuk wijden aan problematiek en bij wie studenten kunnen aankloppen voor hulp. Dit kan een mentor of decaan zijn, of een onafhankelijke contactpersoon die niet gelieerd is aan de studie. De informatie over wat een studentpsycholoog kan betekenen en wat je daarvan kunt verwachten, zou op de website duidelijker verwoord kunnen worden. Het is belangrijk dat iedereen zich aangesproken voelt, bij lichte én bij zwaardere problematiek.

Normalisering problematiek

Taboe, schaamte en stigma spelen een grote rol als het gaat om psychische problemen. Ook het idee van de 'maakbaarheid van het leven' is van grote invloed. Eigenlijk verwachten mensen van zichzelf en anderen dat het allemaal goed móet gaan, op alle terreinen. Het is een maatschappelijk probleem, en iedereen kan eraan bijdragen om problemen niet als gek of schaamtevol te labelen. Zorg voor zichtbaarheid rondom dit thema tijdens open dagen en introductieweken, maar ook bij studieverenigingen, decanen en mentoren. Door regelmatig het gesprek te openen en te blijven beschikken over alle informatie, leren studenten dat het onderwerp er mag zijn.

Een manier om de drempel te verlagen bij het zoeken naar hulp bij de onderwijsinstelling, is om naast een contactpersoon binnen de opleiding, ook onafhankelijke ervaringsdeskundigen in te zetten. Peers en ervaringsdeskundigen kunnen hierin een grotere rol spelen dan nu het geval is. De Mind Young Academy van Diversion is een goed voorbeeld van een peerproject in de klas, waarbij psychische problemen bespreekbaar gemaakt worden. Ook MHFA of destigmatiseringscursussen van Samen Sterk zonder Stigma zouden beter benut kunnen worden en aangeboden aan studenten en medewerkers op de opleidingen.

Het is belangrijk dat er heldere informatie is en dat studenten met problemen ondersteund worden en dat dit geen reden hoeft te zijn om de opleiding te (moeten) staken of voor internationals om hun verblijf af te breken. Die angst leeft nu wel bij sommigen.



Ervaringsdeskundigen

In vervolg op het bovenstaande: er liggen kansen bij het betrekken van ervaringsdeskundigen. Zij kunnen zich inleven in studenten die met problemen of hulpvragen rondlopen. Ook zijn zij ervaren in het omgaan met tegenslag en kunnen laten zien dat herstel mogelijk is. Bovendien zijn zij expert in het erkennen en herkennen van problematiek. Onderwijsinstelling kunnen ervaringsdeskundigen onder andere inzetten als een luisterend oor, maar ook als een student op zoek is naar advies. Of je zet ervaringsdeskundigen in als contactpersoon tijdens de wachttijden bij doorverwijzingen, zodat de student niet verder wegzakt. Het zou ook heel behulpzaam zijn om studenten met psychische problemen een mentorschap met een ervaringsdeskundige aan te bieden.

Praktische ondersteuning

Het actiever aanbieden van praktische ondersteuning door onderwijsinstellingen en het buurtteam zal de drempel verlagen voor studenten om hulp te gaan zoeken. Belangrijk is dat studenten aan het begin van hun studie weten waar zij qua financiën of vergoedingen recht op hebben. Het is aan de studiebegeleider, mentor en/of andere belangrijke contactpersonen om deze informatie door te spelen. Het buurtteam kan hierin mogelijk een rol spelen en voorzieningen die er zijn, zoals het speciale telefoon/appnummer van de gemeente voor jongeren met geldzorgen bekend maken. Het buurtteam denkt na over manieren om hun zichtbaarheid te vergroten. Er is ook behoefte aan informatie over een gezondere (algehele) levensstijl.

Aandacht voor internationale studenten

Internationale studenten vormen een groep die niet vergeten mag worden. Zij hebben weinig kennis en ervaring met het Nederlandse zorgsysteem. Daarnaast ontbreekt er bij internationale studenten vaak een sociaal vangnet in Nederland, wat belangrijk is als je tegen problemen aanloopt. Er zijn verschillende manieren om internationale studenten zich meer thuis te laten voelen. Een idee dat onder meer opkwam is een buddysysteem waarmee internationale studenten aan Nederlandse studenten gelinkt kunnen worden. Ook kan er een initiatief worden gestart waarbij Nederlandse families zich opgeven om internationale studenten te leren kennen. Zo komen internationale studenten ook buiten de studentenbubbel en maken zij kennis met Nederlandse huishoudens. Daarnaast is er behoefte aan veel meer ontmoetingsmogelijkheden, bijvoorbeeld via informele etentjes voor internationale studenten. Het is een laagdrempelige manier om elkaar te leren kennen en een netwerk op te bouwen, iets wat in onze individuele samenleving en in het vaak individueel gerichte onderwijssysteem niet makkelijk is. Ook is het belangrijk om ervoor te zorgen dat er groepjes ontstaan van mensen die elkaar vaker treffen, zodat zij een band met elkaar kunnen opbouwen. De behoefte aan ontmoeting geldt overigens voor neer studenten, en zeker in coronatijd.

Mentor onderwijsinstelling

Behalve de ervaringsdeskundigen, kunnen mentoren ook een grotere rol spelen bij de begeleiding van studenten. Uit de interviews kwam naar voren dat vaak het eerste contact met de mentor wordt gelegd. Hoewel deze gesprekken nuttig waren, misten de studenten peilmomenten met de mentor. Vanaf het moment dat een student aanklopt voor hulp, zijn meer ontmoetingen met de student nodig, ook op initiatief van de mentor. Tussentijdse gesprekken geven studenten een gevoel van gezien worden en zijn een boost om de juiste hulp te vinden. Ook misten studenten advies over het herkennen van problemen, verzekeringen en vergoedingen waar ze recht op hebben. Wellicht kan het helpen om mentoren te ondersteunen (bv via trainingen, eventueel ook met ervaringsdeskundigen) om problematiek sneller te signaleren, studenten te helpen inzicht te krijgen, een luisterend oor te bieden en gepaster advies te kunnen geven.



Het Netwerk Student en Zorg

Wanneer het NSZ kiest om diverse oplossingen in te gaan zetten, is het belangrijk dat de studenten zelf betrokken worden. De student is en blijft de eindgebruiker: zij moeten er behoefte aan hebben en gebruik van maken. Co-creatie is daarom zeer belangrijk. Het zorgsysteem is in het algemeen niet goed toegerust op complexe hulpvragen, bijvoorbeeld als het gaat om een complex trauma of om gestapelde problematiek (problemen op verschillende levensterreinen. Een groep als het NSZ heeft hier te weinig invloed op, maar kan wel aangeven dat dit een probleem is. Onderwijsinstellingen zijn groot en de verantwoordelijkheden liggen verspreid over verschillende faculteiten. Het is daarom belangrijk dat de informatie die wordt samengebracht bij het NSZ, ook met andere belangrijke partijen en contactpersonen binnen de onderwijsinstellingen wordt gedeeld. De wil om studenten die een steuntje in de rug nodig hebben zo optimaal mogelijk te helpen is er zeker.

Werk samen

Het is een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de drempels voor studenten naar hulp zoveel mogelijk weg te nemen. Daarbij zijn, buiten de aangesloten partners in het netwerk nog legio mogelijkheden voor ondersteuning. Denk aan de partijen die op de 'routekaart' worden genoemd. Juist de samenwerking tussen zorg en informele hulp kan kansen opleveren voor betere ondersteuning van studenten.

5. Samenvatting

Hieronder zetten we de belangrijkste conclusies en aanbevelingen van de Klantreis op een rijtje.

De conclusies:

- Probleemerkenning is een lastige stap voor studenten. En vervolgens is het vaak onduidelijk waar zij naar toe kunnen voor hulp en ondersteuning of bij wie ze kunnen aankloppen.
- Het maakt nogal uit bij wie je terecht komt en hoe dat ervaren wordt qua ondersteuning. Over het algemeen zijn studenten redelijk tevreden als ze eenmaal hulp krijgen, maar bij sommige speelt bejegening een negatieve rol en is het lastig de juiste hulp te vinden.
- Studenten hebben het gevoel dat ze veel zelf moeten uitzoeken in hun zoektocht naar hulp. Zij missen iemand die hen daarin begeleidt en vinger aan de pols houdt.
- Financiële kwesties zijn vaak lastig voor studenten: ze weten niet altijd goed de weg naar antwoorden op hun vragen.
- Wachten op hulp vinden studenten vaak zwaar en daarbij missen zij overbrugging en contact tijdens het wachten.
- Er is vaak geen goede overdracht tussen de verschillende partijen, waardoor studenten hun verhaal vaak opnieuw moeten vertellen.

Daaruit volgen de volgende aanbevelingen:

- Zorg dat er één vast contactpersoon is, één persoon die zich verantwoordelijk voelt en die contact houdt met de student totdat de juiste hulp geboden is.
- Zorg voor heldere informatie en herhaal die informatie, zodat studenten weten waar ze terecht kunnen voor hulp bij lichte en zwaardere problematiek. Ook meer inhoudelijk, dus informatie die verder gaat dan wijzen naar de huisarts/POH of studentpsycholoog. Geef daarbij handvatten om te begrijpen wanneer het goed is om hulp te zoeken (wanneer heb ik een probleem?)
- Zorg voor laagdrempelige, frequente ontmoetingsmogelijkheden voor studenten.
- Heb aandacht voor stigma en het effect dat de norm van 'de maakbaarheid van het leven' heeft op studenten.



- Heb aandacht voor het probleem ónder het zichtbare probleem. Vaak is er meer aan de hand, probeer daarover in contact te komen.
- Zorg voor overbrugging van wachttijden voor zorg en behandeling.

6. Wat wordt al gedaan vanuit netwerkpartners om studenten te ondersteunen?

Uit de interviews blijkt dat niet alle studenten weten wat onderwijsinstellingen al doen op het gebied van gezondheid voor studenten, Hieronder wordt een beeld geschetst van wat de afgelopen jaren al (extra) is ontwikkeld en ingezet rond studentenwelzijn.

De onderwijsinstellingen:

- Voor alle studenten aan HBO en WO in Utrecht zijn **studentpsychologen** beschikbaar (met uitzondering van HKU, die gebruik maken van een netwerk van eerstelijns psychologen in de stad Utrecht). Studenten van de UvH maken gebruik van de studentpsychologen van de UU of van de studentenraadsman van de UvH.
- Bij verschillende opleidingen is het mentorensysteem verder ontwikkeld. Studieadviseurs/decanen begeleiden en ondersteunen, onder andere bij studievertraging. Bij de onderwijsinstellingen is er extra aandacht voor studenten met een beperking.
- Vanuit het netwerk Student en Zorg is een verwijsskaart gemaakt om de routes inzichtelijk te maken, ook voor huisartsen die contact zoeken met begeleiders binnen de onderwijsinstellingen.
- Het aanbod voor begeleiding van studenten is uitgebreid, onder andere via supportgroepen, trainingen en workshops of (online) modules en informatie die aansluit bij vragen die studenten kunnen hebben. Zie onder meer:
 - o Het Student Support Centre van de HU www.husite.nl/hu-helpt/student-support-centre/
 - o UvH www.uvh.nl/onderwijs/praktische-informatie/begeleiding
 - o HKU [HKU Studentportal - Studentenwelzijn \(StuW\)](http://HKU-Studentportal-Studentenwelzijn-StuW)
 - o Flowley www.uu.flowley.nl en www.mentaalvitaal.nl
- De UU en de HU organiseren twee keer per jaar een **Well-being week**: www.students.uu.nl/naast-de-studie/studie-welzijn-en-ontwikkeling/wellbeing-week (hiervan maken ook UvH studenten gebruik) en www.trajectum.hu.nl/welzijnsweek-op-de-hu-de-tijden-zijn-veranderd/ Hierbij wordt nu ook van elkaars aanbod gebruik gemaakt. HKU heeft in februari 2021 de eerste editie van hun welzijnsweek georganiseerd, en hoopt deze jaarlijks te kunnen gaan aanbieden.
- Vanwege de coronacrisis en het onderwijs op afstand biedt de UU ook buiten de Well-Being weken extra begeleidingsaanbod aan voor studenten. Bij de evaluaties van het onderwijs op afstand (deze worden na elk blok uitgezet) wordt uitgevraagd of studenten behoefte hebben aan bepaalde begeleiding en/of ondersteuning vanuit de universiteit. De UU heeft bij de start van het academische jaar extra aandacht besteed aan de zachte landing van nieuwe studenten.
- De UU doet, samen met drie partneruniversiteiten, onderzoek naar het psychisch welbevinden van haar studenten in de vorm van het Caring Universities project. Studenten ontvangen een vragenlijst en krijgen na afloop een persoonlijke terugkoppeling op basis van hun antwoorden. Deze terugkoppeling kan variëren van een verwijzing naar de huisarts, een psychologenpraktijk of de studentenpsychologen. Tevens worden er eHealth modules aangeboden, bijvoorbeeld modules voor stress- en stemmingsklachten. Deze programma's bieden een manier om anoniem en geheel kosteloos aan de slag te gaan met bepaalde klachten onder begeleiding van een gratis online coach. Het Caring Universities team is hard aan het werk om het programma-aanbod te vergroten.



- De HU heeft een taskforce studentenwelzijn dat in november 2020 een rapport² heeft uitgebracht met aanbevelingen die aansluiten bij de bevindingen uit deze klantreis. Er wordt gewerkt aan een training en een website voor de '1^e lijnsbegeleiders', dus de docenten die het eerste contact hebben met studenten. Ook kent de HU een e-health programma, dat diverse online modules voor mentale fitheid biedt. Naast de trainingen en workshops bij het Student Support Centre voor (en soms door) studenten zijn er (online) supportgroepen, een StudieHuiskamer voor afstuderende studenten en is er Taalsupport.
- Naast de extra aandacht voor studenten met een beperking (onder andere digitale toegankelijkheid en aansluiting op de arbeidsmarkt), wordt ook een aanjager studentenwelzijn aangesteld die in samenwerking met de opleidingen, de aandachtfunctionarissen en het Teaching and Learning Network en de studenten aanvullende (preventieve) acties bedenkt, meedenkt over de inrichting van het onderwijs, effectieve communicatie met studenten en (belang van) het studentenwelzijn verder gaat aanjagen.
- De UvH heeft o.a. naar aanleiding van de 'Gezamenlijke ambitie Studentenwelzijn'³ een plan van aanpak voor Studentenwelzijn opgesteld gericht op vroeg-signalering, preventie van problemen bij studenten en bevorderen van zelfredzaamheid van studenten. Komend studiejaar wil de UvH bijvoorbeeld naast het mentoraat in de bachelor, ook in het eerste jaar van de master een mentoraat/buddysysteem opzetten. De ervaring is dat studenten via het mentoraat sneller binding hebben met de opleiding en met hun medestudenten, en beter weten waar ze benodigde informatie (o.a met betrekking tot studentenwelzijn) kunnen vinden/uitwisselen. Dit plan wordt onderstreept door de aanbevelingen uit de Klantreis. Naar aanleiding van de coronacrisis zijn er ook specifieke begeleidingsgroepen opgericht voor studenten die extra ondersteuning nodig hebben, zoals de 'Sportschool voor de geest' met online oefeningen voor studenten gericht op innerlijke kracht en geestelijke weerbaarheid en de 'Studiegroep coronaproof studeren' voor praktische ondersteuning van studenten die problemen ervaren met het studeren op afstand.
- HKU heeft een taskforce studentenwelzijn (StuW) waarin onder meer een divers aanbod van workshops en activiteiten worden ontwikkeld, en wordt gebouwd aan een structureel psychosociaal hulpaanbod voor studenten in de vorm van coaching in het creatieve proces. Daarnaast is er een online platform opgezet voor studenten met isolatie- of motivatieproblemen laagdrempelig contact te zoeken met medestudenten om zo middels de principes van accountability partnership effectiever te kunnen werken aan de eigen structuur en motivatie. Er wordt een bijdrage geleverd aan professionalisering van de onderwijsorganisatie, gebouwd aan bewustzijn van het eigen welzijn onder de studenten middels diverse activiteiten door het studiejaar heen.

Andere organisaties:

- De 1^e lijnsorganisatie Utrecht Oost Gezond en de HUS zijn de website www.studentenzorgwijzer.nl/ gestart die komende tijd verder wordt aangevuld met informatie van alle wijken.
- Vidijs leidt vertrouwenspersonen op en zet zich in voor studenten met een beperking. Op de website van Vidijs is informatie voor studenten samengebracht: <https://vidius.nl/zorg/>.
- Jelinek heeft een uitgebreid aanbod van preventie-activiteiten en beleidsadvies voor onderwijsinstellingen, studentenverenigingen, huisartsen/zorgverleners op het gebied van roken, alcohol en middelengebruik.
- De buurtteams besteden extra aandacht aan het goed bereiken van studenten, samen met onder andere studentondersteuners bij de UU en HU. Zo is er een folder gemaakt voor studenten over wat het buurtteam kan doen. De buurtteams hebben veel jongeren in de caseloads, maar ook is het zo dat de meeste geïnterviewde studenten uit de Klantreis het buurtteam niet kenden. Dit benadrukt het belang van een netwerk rondom studenten. Het gegeven dat nog steeds veel

² [Taskforce Studentenwelzijn | Gemeenschapsvorming en Studentbetrokkenheid \(husite.nl\)](https://husite.nl/taskforce-studentenwelzijn-gemeenschapsvorming-en-studentbetrokkenheid)

³ www.uvh.nl/actueel/oktober-2018/gezamenlijke-ambitie-studentenwelzijn



studenten hun huisarts in hun vorige woonplaats raadplegen (die daardoor bijvoorbeeld niet naar een Buurtteam in Utrecht verwijst) speelt daarin een rol.

Mogelijke nieuwe initiatieven voor de komende periode:

- Aan de Daltonlaan is een nieuwe huisartspraktijk gestart die zich speciaal richt op de studentenpopulatie. Het buurtteam onderzoekt hoe ze daarbij kunnen aansluiten.

7. Vervolgacties voor het Netwerk Student en Zorg

Actie 1: We ontwikkelen een route/info-kaart voor studenten

Een (digitale en papieren) routekaart waarin de veelheid van mogelijkheden (ook buiten de partners van het netwerk) in kaart wordt gebracht, wordt gezien als waardevol. Het geeft inzicht in alle mogelijkheden om passende hulp. Ook informatie over ontmoetingen, zingeving en ontspanning. Ook voor de professionals goed om dit alles in kaart te hebben. Monique de Koning (Volksgezondheid gemeente Utrecht) heeft de eerste versie gemaakt, Vidijs maakt het af in afstemming met de partners van het NSZ en samen zorgen we voor de verspreiding. We maken ook een vertaling in het Engels. We overwegen voor MBO een eigen versie te maken.

Actie 2: In coronatijd starten we met de organisatie van webinars rond veel voorkomende vragen/problemen van studenten

Bijvoorbeeld slaapritme, structuur en keuzestress. Vidijs neemt hierin het voortouw, preventiewerkers van Indigo kunnen mogelijk ondersteunen met kennis en een link met Mind is wellicht slim. De gemeente kan wellicht vanuit de jongerentaskforce hieraan bijdragen.

Actie 3: We zetten in op verbetering van de vroegsignalering

Samen met een specialist op het gebied van vroegsignalering bij Altrecht, is gekeken naar de inzet van tools voor vroegsignalering van ernstige psychiatrische problematiek, waaronder psychose. We gaan kijken hoe ook vroegsignalering van problematisch middelengebruik en vroegsignalering van schuldenproblematiek gericht op de doelgroep studenten kan worden versterkt.

Actie 4: We zoeken samenwerking met de mensen van het Utrechtse online platform 'Laten we Praten'

Psychologiestudenten gebruiken hier hun expertise om studenten die het mentaal zwaar hebben te woord te staan. Studenten hebben elke werkdag de optie om anoniem het gesprek aan te gaan en via deze weg steun te krijgen. Zie <https://indebuurt.nl/utrecht/bedrijvigheid/ondernemer-uitgelicht/deze-utrechters-begonnen-laten-we-praten~176223/>

Actie 5: We blijven aandacht besteden aan het belang van een Utrechtse (nabije) huisarts

De routekaart draagt hieraan bij. En de vestiging van een studentenpraktijk op de Daltonlaan is ook helpend.

Actie 6: We zoeken mogelijkheden om nieuwe initiatieven op te zetten

We bereiden een gezamenlijke aanvraag voor vanuit het netwerk om financiering te vinden voor enkele interventies die bijdragen aan de inzet van ervaringsdeskundigheid, aan ontmoeting voor vooral internationale studenten en aan ondersteuning voor studenten die wachten op zorg. We denken aan de WachtVerzachter (begeleiding in groepen voor studenten die wachten op behandeling, met ervaringsdeskundigheid), ontmoeting voor internationale studenten en een consultproject met specialisten op vroegsignalering bij



Altrecht. En mogelijk een website waar (bestaande) mogelijkheden te vinden zijn over het werken aan veerkracht en psychische gezondheid.

Ook is er behoefte aan supportgroepen voor studenten op het gebied van leefstijl. Denk dan aan gezonder eten, afvallen en/of stoppen met roken, stoppen met blowen, minderen met alcohol. Een meerwaarde is als studenten daar sámen aan kunnen deelnemen. Nu is het vaak georganiseerd per huisarts of ziektekostenverzekering. Daarmee kan het dan vaak niet samen met een bekende vriend/vriendin/huisgenoot/studiegenoot. Terwijl dat laatste juist het succes kan bevorderen.

Actie 7: We brengen met partijen in de stad het thema Psychische Gezondheid op een hoger plan

We zetten samenwerking in ons netwerk voort, en zien dat deze uitwisseling al veel oplevert. Het thema Psychische Gezondheid is in de Nota Volksgezondheid van de gemeente Utrecht benoemd tot speerpunt. Na een verkenning met de stad is de focus van dit speerpunt vastgesteld, en start de fase van het bouwen aan een alliantie en de uitwerking de focuspunten tot concrete acties. De partners in het netwerk dragen hieraan bij en werken aan een gezamenlijke versterking van 'Public Mental Health' in Utrecht.

**Plus: We versterken de banden van het netwerk met de MBO's.
De Marnix Academie sluit zich aan bij het netwerk en we zoeken contact met het TIO.**

En: We gaan na of we ervaringsdeskundigen bij het netwerk kunnen betrekken

8. Evaluatie van het proces van de Klantreis zelf

De methodiek Klantreis bleek praktisch goed bruikbaar en de betrokkenen (interviewers, procesbegeleiders en studenten en leden van het netwerk) zijn positief over de bijeenkomsten en de manier waarop de Klantreis tot concrete oplossingsrichtingen leidt. De inzet van ervaringsdeskundigen in het proces werd als heel waardevol gezien want het kwam de kwaliteit van de gesprekken zeer ten goede.

De methodiek Klantreis is ook voor andere vragen/onderwerpen goed toepasbaar. De Ruimdenkers en interviewers zouden hiervoor beschikbaar zijn. Movisie heeft de methodiek overgedragen met het doel om deze ook in andere situaties (ook zonder hun begeleiding) in te zetten.

9. Woord van dank

We bedanken op de eerste plaats de studenten voor hun openheid en waardevolle verhalen en ervaringen tijdens de interviews. We beschouwen de Klantreis als een mooie stap in onze samenwerking en waren blij met de procesbegeleiding van De Ruimdenkers en Movisie. Een woord van waardering is er ook voor de interviewers die een belangrijke bijdrage hebben geleverd aan deze Klantreis.



Bijlage

Concrete oplossingen vanuit de gezamenlijke reis door studenten en NSZ gestemd.

Wow-ideeën = ideeën die we echt zouden moeten uitvoeren en waar een goed plan voor moet komen.

Now-ideeën = ideeën die gemakkelijk zijn uit te voeren en we direct mee kunnen starten

Idee	Aantal Wow's!	Aantal Now's ⁴
Anoniem online platform/helpdesk om problemen te vertellen en hulp te krijgen. Het liefst onafhankelijk waarbij duidelijk is dat de gesprekken vertrouwelijk zijn	6	1
Laagdrempelige ontmoetingsactiviteiten van onderwijsinstelling. Zorgt voor betere integratie, socialiseren en thuisvoelen. Informele netwerk	4	3
Mentorgroep creëren op studie	5	-
Actieve/zichtbare inzet van ervaringsdeskundigen/ peer support.	4	2
International student koppelen aan gezin of NL student.	3	1
Informatiepakket zowel op papier en online verschaffen aan begin studie. Uitgebreide informatie d.m.v. folder uitreiken bij start studie, bij contactpunten & online. Vaker herhalen hoort hierbij.	2	6
Buddy matching: NL studenten en families koppelen aan buitenlandse studenten.	2	-
Onafhankelijke vertrouwenspersoon bij onderwijsinstelling waar je met eventueel probleem/moeilijkheid terecht kunt (niet per sé gelinkt aan studie).	2	-
Mind-Young (ondersteuning leeftijdsgenoten met psychische problemen) zichtbaar maken tijdens introductieweek.	2	-
Frequentie ontmoetingen verhogen wanneer reeds bekend is dat er probleem zijn (geweest).	2	-

⁴ Meestal zijn now's ideeën die al bestaan en niet innovatief. De now-how-wow methode gaat om innovatieve ideeën bedenken en je onderscheiden. Now kan in het geval van deze Klantreis worden gezien als iets wat partijen (afzonderlijk ook) al snel zouden kunnen oppakken en de wow-ideeën gezamenlijk omdat er meer organisatie/middelen voor nodig zijn.



Zichtbaarheid buurtteam verschaffen	1	3
Tekst wijzigen UU-website m.b.t. universiteitspsycholoog: duidelijk maken waarvoor je terecht kan. ook laagdrempeliger maken.	-	3
Basisinformatie over Nederlands zorgsysteem	1	2
Op school in gesprek met leeftijdsgenoten over (mentale) gezondheidsproblematiek d.m.v. lessenreeksen met ervaringsdeskundigen	1	2
Pijl-momenten voor studenten inplannen zodat duidelijk is hoe het gaat.	1	1
Duidelijk maken op weke regeling studenten aanspraak kunnen maken (e.g. profileringsfonds, individuele studietoelage en studeren met functiebeperking)	1	1
Bij introductieweek informatie over GGZ en problematiek.	1	-
Routekaart en/of zorgkaart uitdelen aan nieuwe studenten en ervaringsdeskundige hier uitleg over laten geven.	1	-
Regelingen goed zichtbaar maken bij verschillende contact- en informatiepunten, ook online.	1	-
Start studiejaar zichtbaar maken bij welk specifiek persoon je terechtkunt met elk probleem.	-	2
Routekaart met kostenoverzicht, wachttijden en overzicht websites zorgaanbieders. Deze uitreiken bij start studie, contactpunten & online	-	2
Studentenhuisarts aansluiten bij studentennetwerk	-	2
Stand bij UIT-week	-	2

Vermelding huisarts overstap naar postcodegebied tijdens start eerstejaars.	-	1
Huisartsen/studentpsych/etc contact blijven houden totdat juiste hulp is gevonden.	-	1
Lijstje met behandelaren en relevante sites op website van studie.	-	1
Aanvraag individuele studietoelage laagdrempeliger maken. Bewijs leveren dat mentale problemen chronisch zijn is te moeilijk.	-	1
Informele ontmoetingsactiviteiten: speciaal ook voor internationals en rond problemen (bv KOPPKinderen of rouw)?	-	-
Overzicht therapiemogelijkheden gekoppeld aan klachten.	-	-
Bezoek aan studentenhuizen door studentenhuissarts over mentale gezondheid	-	-
Vertrouwenspersonen bij studentenverenigingen	-	-
Bewustwording creëren bij de omgeving van studenten dat je op elkaar moet letten. MHFA voor jongeren is hiervoor geschikt?	-	-
(Regelmatig) mailcontact bieden als er geen fysiek contact mogelijk is.	-	-
Ervaringsdeskundigen en studentpsychologen laten samenwerken	-	-
Voorlichtingscampagne bij iedere studie over mentale klachten en behandelmethoden	-	-
Houvast bieden door evaluaties en terugkoppelingen in te plannen.	-	-
Als decaan/tutor studenten vaker spreken dan 1 of 2x per jaar.	-	-

