



50 jaar UM

Hoe de invoering van een studentvolgsysteem in 2009 tot chaos leidde

P2



“Het leven krijgt een 8.

Dat was nog hoger geweest zonder de nasleep van die hersenschudding”

P4



“Ja, je proeft hier wat frustratie”

Een interfacultaire opleiding runnen is zo eenvoudig nog niet

P5

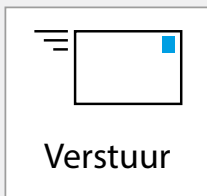
observant



ONAFHANKELIJK WEEKBLAD UNIVERSITEIT MAASTRICHT

JAARGANG 46 / 9 OKTOBER 2025 / Nr 6

Message



Van...

Universiteit Maastricht

Aan...

De student

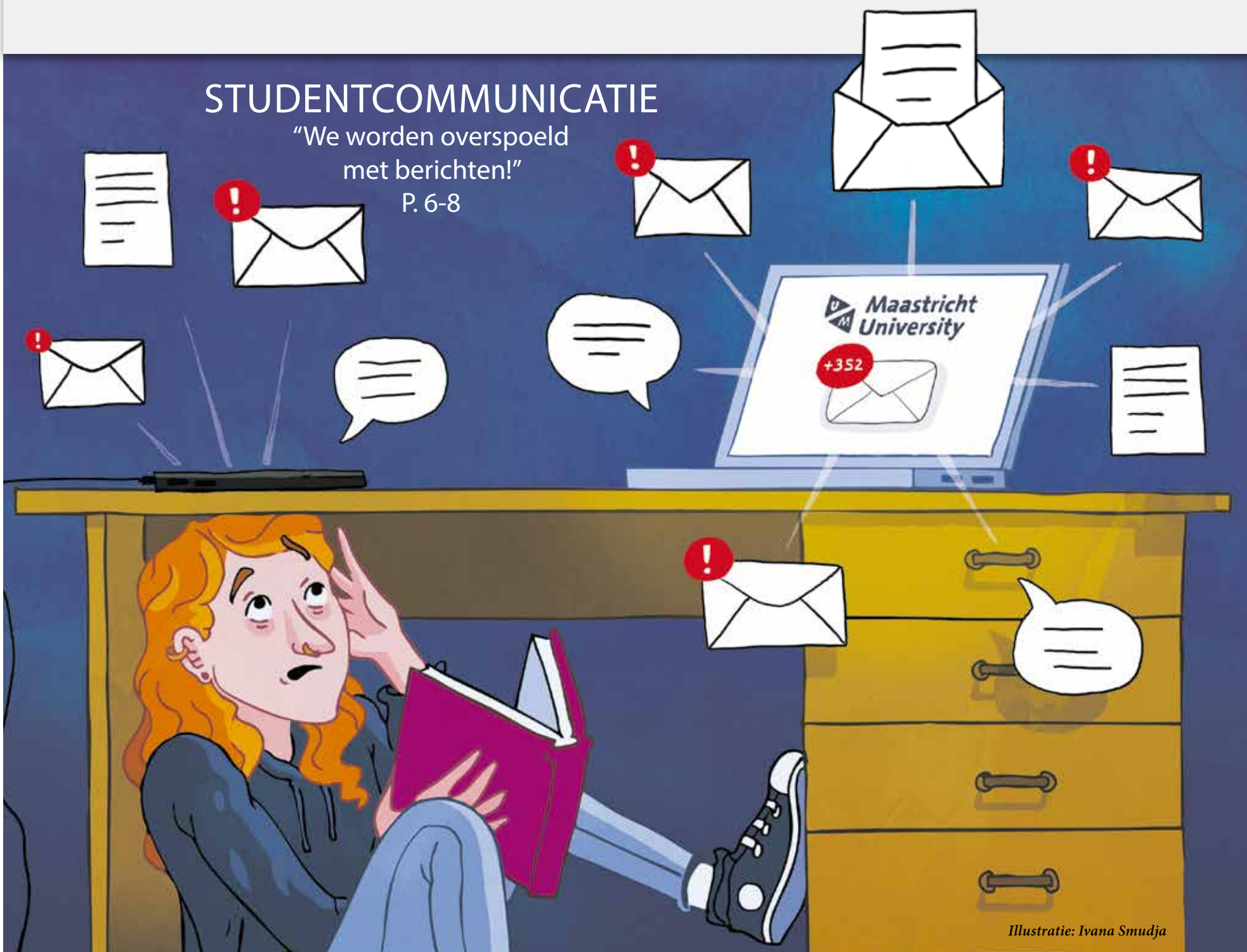
Onderwerp

Jij **MOET** dit lezen!

STUDENTCOMMUNICATIE

“We worden overspoeld met berichten!”

P. 6-8



Illustratie: Ivana Smudja

DE REDACTIE VAN OBSERVANT IS KOMENDE WEEK GESLOTEN. DE EERSTVOLGENDE KRANT VERSCHIJNT OP 23 OKTOBER



www.observantonline.nl



[observant-um](https://www.linkedin.com/company/observant-um)



[observant_um](https://www.instagram.com/observant_um)



[@observant-um.bsky.social](https://bsky.app/profile/observant-um.bsky.social)

redactioneel

Veelkoppig monster

Eind jaren negentig. Met een floppydisk (USB-voorloper) in mijn tas loop ik naar de universiteitsbibliotheek – toen nog in het huidige studentenservicecentrum aan de Ezelmarkt. In een klein zaaltje staan zo'n dertig computers op losse tafeltjes. PC vrij? Dan mag je intekenen en plaatsnemen. Diskette erin, mailen maar. Wat ben ik blij dat ik maar liefst twee mailtjes heb. Ik weet niet meer van wie (scriptiebegeleider?) en waarover (derde versie van het tweede hoofdstuk van de scriptie?), maar de communicatie met studenten is zéér eenvoudig en overzichtelijk. Cijfers hangen, gerangschikt op studentnummer, op een wit A4-tje aan een muur in het faculteitsgebouw van cultuur- en wetenschapsstudies, net als deadlines en examendata. Verder heeft Bureau Onderwijs een 'vraag-maar-raak-balie' of tik je simpelweg een docent aan als je ergens mee rondloopt. Het internet staat nog in de kinderschoenen - we hebben een practicum 'hoe surf ik op het *world wide web*' aan de hand van zoekmachines Yahoo en Alta Vista. Er is geen Canvas, sociale media, WhatsApp.

Collega-redacteur Deborah Blekkenhorst boog zich het afgelopen jaar over het veelkoppig monster dat studentcommunicatie heet. Na de zoveelste klacht in een faculteitsraadsvergadering – toen was het, geloof ik, iemand van Arts and Social Sciences die een collegegeldbetaalherinnering had gemist tussen de vele mailtjes en in de penarie zat – vonden we het tijd voor een verhaal over waar studenten nu precies last van hebben als het aankomt op berichten vanuit de UM. Te weinig gestructureerde nieuwsbrieven? Te veel mededelingen over evenementen? Deborah startte haar zoektocht bij faculteitsraden. Maar er kwam weinig respons van studentleden (waarschijnlijk omdat ze mails over het hoofd zien, concludeerden we). Ze zocht contact met marketing en communicatie-afdelingen, sprak met een externe projectleider die de UM had aangesteld voor een slim plan, met een universiteitsraadslid dat zich er al vaker over had opgewonden én ze deed een steekproef onder studenten.

Het duurde maanden (natuurlijk tussen andere artikelen door) voordat ze alles op een rijtje had. Niet in de laatste plaats omdat sommige medewerkers simpelweg niet terugmailen – worden zij ook overspoeld? Het bleef bovendien lange tijd erg vaag wat ze op 'de Berg' van plan zijn. Nu is het klaar, het artikel staat in de krant. "Ik wil het er nóóit meer over hebben", riep ze afgelopen maandag lachend tijdens de redactievergadering. Als je het hebt over 'verzuipen in de informatie'. Overigens ligt er nog zo'n veelkoppig monster op ons te wachten: bureaucratie. Daar zijn drie redacteurs een jaar geleden aan begonnen, maar vooralsnog liggen de eerste uitwerkingen ergens in een laatje. Te veel, te vaag. We komen bij u terug. Ooit.

Wendy Degens

De hoofdredacteur geeft een kijkje achter de schermen van de redactie



serie terug in de teit

Hoe de invoering van een nieuw studentvolgsysteem tot chaos leidde

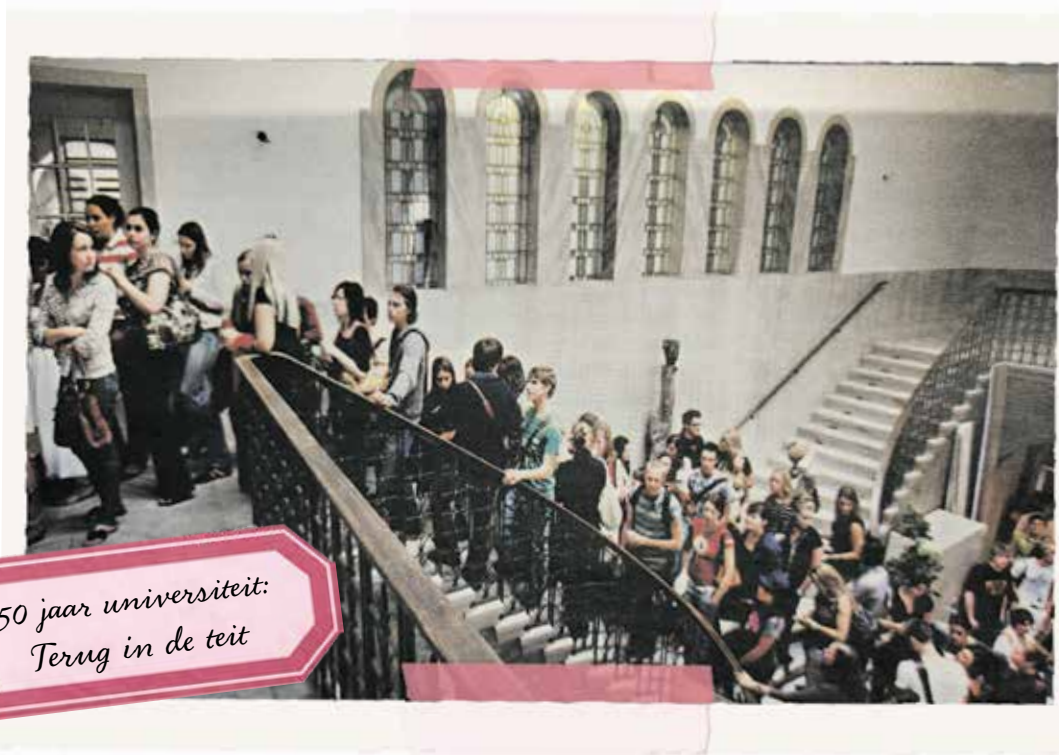


Foto: Loraine Bodewes (kopie uit papieren Observant)

2009

"Ik ben ingeroosterd voor een verkeerd blok." En: "Ik heb een onderwijsgroep vandaag, maar weet niet waar en wanneer?" Uren stonden rechtenstudenten begin september 2009 in de rij in het Oud-Gouvernement op zoek naar hun studierooster. Sommigen misten hun eerste onderwijsgroep, anderen waren dubbel ingeroosterd. Oorzaak: de invoering van het nieuwe automatiseringssysteem MUSL (Maastricht University Student Lifecycle) die in het honderd liep. Terwijl het doel was: een betere service aan studenten en een efficiëntere (lees: goedkopere) universitaire organisatie. Waar de juristen in die eerste week van het nieuwe academisch jaar met man en macht probeerden te redden wat er te redden viel, besloot het University College om het onderwijs een week uit te stellen. Naast roosterproblemen (welke student en welke docent wordt waar verwacht) tastten faculteiten in het duister over het aantal studenten dat zou beginnen aan een bachelor- of masteropleiding. En ook: studenten ontvingen verkeerde (automatisch verstuurd) reminders: "U heeft nog geen pasfoto toegestuurd" of "Wilt u de machtiging voor het innen van collegegeld ondertekenen?" Anderen konden niet in hun UM-mail, kregen geen UM-kaart of bleken niet ingeschreven bij hun faculteit.

Niet zonder pijn

Chaos dus. Tegelijkertijd hielden verantwoordelijken in die eerste weken van september vol dat uitstel geen optie was. Dat invoeringsproblemen er nu eenmaal bij horen ("implementatie van zo'n complex ICT-project gaat niet zonder pijn" en "een klein technisch probleem kan grote gevolgen hebben") en dat iedereen zich "het schompes gewerkt" had, zeker bij de bureaus onderwijs van de verschillende faculteiten. Die overigens al deze ellende lang tevoren hadden voorspeld. En nee, er zouden geen koppen gaan rollen, voegde toenmalig rector Gerard Mols er in *Observant* aan toe. Maar een volle maand later, begin oktober 2009 - de incidenten volgden elkaar nog steeds op - veranderde de toon. Collegelid André Postema, eindverantwoordelijke voor de invoering van MUSL, trok nog voor er een officiële evaluatie lag, in de universiteitsraad het boetkleed aan: "Het systeem is onvoldoende getest, de training van de staf liet te wensen over en er was te weinig oog voor het feit dat alles met alles samenhangt." Had hij wel in het voorjaar voor een managementcursus van twee maanden naar de VS moeten vertrekken, vroeg men zich binnen de universiteit af. En waar was de Chief Information Officer, de hoogste informatieambtenaar van de UM, al die tijd? Had die niet moeten ingrijpen toen de problemen zich opstapelden? Dat kon je toch niet alleen aan de projectleider overlaten? De vraag of er koppen moesten rollen laaide in de wandelgangen weer op: Postema en de CIO stonden bovenaan op de lijst.

ciële evaluatie lag, in de universiteitsraad het boetkleed aan: "Het systeem is onvoldoende getest, de training van de staf liet te wensen over en er was te weinig oog voor het feit dat alles met alles samenhangt." Had hij wel in het voorjaar voor een managementcursus van twee maanden naar de VS moeten vertrekken, vroeg men zich binnen de universiteit af. En waar was de Chief Information Officer, de hoogste informatieambtenaar van de UM, al die tijd? Had die niet moeten ingrijpen toen de problemen zich opstapelden? Dat kon je toch niet alleen aan de projectleider overlaten? De vraag of er koppen moesten rollen laaide in de wandelgangen weer op: Postema en de CIO stonden bovenaan op de lijst.

Onzin

Een paar maanden later volgde de harde conclusie van twee externe adviseurs: het MUSL-project is er in een veel te hoog tempo doorgedrukt. Het was een doordenderende bus die onderweg steeds meer passagiers verloor en leeg - zonder draagvlak - bij het eindpunt aankwam, schrijft *Observant* na de presentatie. Er is veel te weinig met direct betrokkenen in de faculteiten gesproken,

MUSL was een doordenderende bus die onderweg steeds meer passagiers verloor

aldus de adviseurs. "Mensen hadden geen idee wat op ze afkwam." Bovendien leed de UM aan een "ongezonde ICT-gretigheid"; men wilde allerlei systemen koppelen (denk aan SAP en verroosteringsysteem Syllabus+) en kleinere randsystemen aan het geheel hangen. En de bewering van het college van bestuur dat dit project vele miljoenen zou gaan besparen, is klinkklare onzin. "Bij dit soort projecten is dat vaak een manier om mensen te lijmen. Maar je moet mikken op kwaliteit, niet op efficiencywinst."

Een jaar en vele miljoenen later (er was rond de vijf miljoen begroot, maar al snel na de chaotische invoering en inschakeling van extra medewerkers ging men uit van tien miljoen) lijkt het grootste leed geleden. Geen wachtlijnen, en ook geen "paniekmailtjes" meer.

Riki Janssen

Dit is een serie over 50 jaar UM. Op 11 september 1975 gaf de Tweede Kamer unaniem het officiële startsein voor de Rijksuniversiteit Limburg in Maastricht. We duiken in onze eigen archieven: welke opzienbarende, grappige, belangrijke of wonderlijke nieuwsjes komen we tegen?

Rechter wijst eis rechtenstudent af: geen schadevergoeding voor studievertraging

Een derdejaars rechtenstudent kreeg een onvoldoende (2,5) voor zijn onderzoeksvorstel, waardoor hij niet aan zijn scriptie mocht beginnen. Hij stapte naar de rechter en eiste een schadevergoeding van bijna dertienduizend euro van de Universiteit Maastricht, omdat hij een half jaar studievertraging opliep. De kantonrechter stelt hem nu in het ongelijk.

Had hij wel in december 2023 mogen starten met zijn eindwerkstuk, dan had hij het in de zomer van 2024 kunnen afronden, betoogde de student. In het eerste semester van studiejaar 2024/2025 zou hij dan de nog openstaande vakken Straf- en Strafprocesrecht en Grondslagen van het recht kunnen halen zodat hij in 2025 aan een master kon beginnen.

De universiteit ziet geen causaal verband tussen de studievertraging en het niet mogen starten met het eindwerkstuk. Afstuderen in december 2025 was sowieso niet mogelijk vanwege eerder opgelopen studievertraging.

De rechter geeft de UM hierin gelijk. Hij stelt vast dat de student in het half jaar dat hij zijn scriptie had willen schrijven ook (tweede- en derdejaars) vakken moest herkansen: Staats- en bestuursrecht (10 ECTS), Goederenrecht (7 ECTS), Straf- en Strafprocesrecht (10 ECTS), Procesrecht (7 ECTS) en Grondslagen van het recht (10 ECTS). Had hij daarnaast ook nog de scriptie tot een goed einde moeten brengen, dan zou zijn studiebelasting in die zes maanden 65 ECTS zijn geweest. Voor de duidelijkheid: een studiejaar omvat 60 ECTS. Eén ECTS staat voor 28 uur studeren.

Daarnaast acht de rechter het onwaarschijnlijk dat de student zijn eindwerkstuk snel en goed zou kunnen inleveren nu het schrijven van een goed beoordeeld onderzoeksvorstel hem ook in



Foto: Observant

tweede instantie niet lukte. Toen haalde hij een half punt meer: een 3. Verder heeft de student alle voorstellen van de UM om alsnog te starten met het voorstel en de scriptie afgewezen.

De rechter stelt de student in het ongelijk, hij

krijgt geen schadevergoeding, maar moet wel de proceskosten van 947 euro binnen veertien dagen betalen.

Riki Janssen

Tweede zetel voor OBP in raad rechten?

Moet er aan de faculteitsraad van rechten een extra vertegenwoordiger namens het ondersteunend en beheerpersoneel (OBP) worden toegevoegd? Die vraag leidde in de jongste raadsvergadering tot een debatje over de gevolgen. “Misschien moeten andere faculteiten zich ook wel aanpassen.”

Raoul Spronken, nu nog enig lid namens het OBP, stelt dat hij er de laatste jaren steeds meer collega's bij heeft gekregen. Het aantal fte is tot vorig jaar gegroeid naar 82, in 2004 was dit nog 54. Een tweede zetel zou de verhouding tussen OBP en het wetenschappelijk personeel (WP, vijf leden) beter in balans brengen. “Ik wil beter gerepresenteerd zijn”, zegt Spronken. Hij wijst

erop dat er bij zijn afwezigheid geen enkele vervanger is om over belangrijke onderwerpen te kunnen discussiëren of stemmen. Een extra zetel voor het OBP zou wel gevolgen hebben voor de samenstelling van de raad, die nu uit twaalf mensen bestaat. Als Spronken er een collega bij krijgt, zal ook bij de studentgeleding (nu zes leden) een zetel worden toegevoegd, aangezien de faculteitsraad uit evenveel studenten als medewerkers bestaat.

“Ik heb mijn twijfels over uitbreiding van de hele raad”, zegt decaan Jan Smits en daarin is hij niet de enige. Smits wijst op de faculteit Science and Engineering en de School of Business and Economics met in beide raden twee OBP'ers en slechts vier WP'ers. Zou zo'n verde-

ling dan geen optie zijn?

“Het helpt niet altijd de discussie als je met meer mensen nog meer de diepte ingaat”, zegt Jasper Korving, lid namens het WP. “Het zou heel gek zijn als wij ineens veertien leden hebben, vergeleken met andere faculteiten.”

“Maar er is al heel lang niks veranderd”, werpt Spronken tegen. “Misschien moeten andere faculteiten zich ook wel aanpassen.” Bijval krijgt hij van Agustin Parise (WP) die, gezien de groei van de faculteit en het ondersteunend personeel, uitbreiding wenselijk vindt. Zijn voorstel om er direct over te stemmen, wordt echter niet aangenomen. Dat zal nu gebeuren in december.

Deborah Blekkenhorst

“Het gaat heel vaak mis met de normuren”

Het thema werkdruk stond afgelopen dinsdag opnieuw op de agenda van de faculteitsraad Health, Medicine and Life sciences. Passen de normuren nog wel bij wat docenten feitelijk doen? De raad vroeg het bestuur om uitleg.

Vice-decaan onderwijs Pim Teunissen gaf een presentatie over de aanpak van de werkdruk onder docenten – een thema dat de gemoederen al veel langer bezighoudt, niet alleen binnen de FHML, maar binnen de hele universiteit. Er zijn onderwijscoördinatoren aangesteld, zei Teunissen, docenten mogen tijd vrijmaken voor hun eigen ontwikkeling en er zijn pogingen om het academisch jaar slimmer in te richten. Ook wordt gekeken of AI verschillende taken kan verlichten. Werkdruk moet je breed aanpakken,

concludeerde de vice-decaan, die ook moest toegeven “dat we de effecten van de maatregelen nog moeten gaan zien”.

Maar waarom dan niet óók kijken naar de normuren, vroeg Boy Houben, raadslid voor het wetenschappelijk personeel (WP). “Het is jammer dat dat weer vooruitgeschoven wordt, met nieuwe activiteiten die het probleem misschien oplossen.” Want in de praktijk gaat het “heel vaak mis” met de normuren, stelde Houben: wie op papier de helft van zijn tijd onderwijs geeft, is er vaak langer mee bezig. Dan komt onderzoek in de knel of moet er overgewerkt worden. En dat compenseren door op papier wat minder onderwijsstaken op je te nemen? Lukt niet, “want dan komt je baas er aan het eind van het jaar op terug”. Op de werkvloer is er zeker animo voor

zo'n herziening van de normuren, viel WP-raads-lid Martina Parić hem bij. “Het is teleurstellend dat dat niet gebeurt.” Want nodig blijft het, vond ze. “Als je mentoren wilt werven, hapt niemand”: daar staan vijftien uren per jaar voor, “maar voor acht weken tutorials krijg je er al dertig.”

Teunissen zei open te staan voor een gesprek over waarom medewerkers “zoveel meer tijd kwijt zijn aan een taak dan ervoor staat”. Maar “hen nu eenmalig belonen door te sleutelen aan die uren, geeft nu eenmalig lucht. Een structurele discussie levert op lange termijn meer op”. De vraag is waarom men nu niet kan of wil sleutelen. Teunissen was voor het ter perse gaan van deze krant niet bereikbaar voor commentaar.

Peter Doorakkers



Ik own die shit, bro

“

Ik had laatst een coole meeting via Teams. Of was het Webex? Zoom? Whatever. Ging over skills in de bachelor. En al de challenges die erbij komen kijken. Niet zomaar wat gebrainstormd en vrijblijvend zitten chatten maar serieuze stuff. Super nice! Het geplande time slot was close en paste maar net in mijn timetable met al die deadlines. Maar ik zei in mijn tutorial al dat ik in a hurry was voor een conference call, en daarom eerder weg moest. Vonden mijn studenten eerst een beetje awkward, totdat ik vertelde waarover de meeting ging. Leek ze toch wel sick.

Ik had mijn finest hour, en kon de meeting echt naar een next level tillen. Ik heb de indruk dat mijn collega's die skills courses nu echt wel masteren. Was een hele effort, maar dat het gelukt is, is chill. Ik legde uit dat de bottom-line is dat je als facultaire community gewoon je mission statement helder moet hebben. Als je daar ook nog een sexy narrative bij verzint, kun je scoren. Dat is geen wishful thinking, dat is pr. Zo'n narrative, dat is eenvoudigweg beetje story telling. Serieus, is geen prank. Doe ik ook in mijn lectures. Die pimp ik dan ook nog op met Powerpoint en slides, die de studenten kunnen downloaden. Ik moet dan wel oppassen dat ik niet de popiepopie (en dit is een al lang bestaand Nederlands woord, lekker op z'n Nederlands uitspreken dus) uithang. De wow-factor mag dan wel fancy wezen, maar onderwijs is geen populariteitspoll of beauty contest, right?

De lezer heeft het intussen wel in the picture, denk ik: haalt de Nederlandse taal 2050? Is de infiltratie van het Engels onze taal aan het verrijken of verschralen? Wordt het Nederlands op termijn zelfs met uitsterven bedreigd en is het met talen als met beesten: survival of the fittest? Verwordt het Nederlands voor ook Nederlandstalige opleidingen slechts tot nice to know, of blijft het need to know? Ik weet het niet. Of is dit een no brainer? Ik zal mijn collega's van Language Studies eens vragen of zij er strong feelings bij hebben.

”

Sander Jansen,
universitair hoofddocent
aan de rechtenfaculteit

serie zing, vecht, huil, bid, lach, werk en bewonder

Dieuwertje van Dijk
(Heerlen, 1998)

\ Education development
officer bij de School of
Business and Economics

\ Burgerlijke staat:
woont samen met Jaap

\ Woont in:
Maastricht



Foto: Joey Roberts

“ Na onze rondreis van een jaar voelt Zuid-Limburg meer als thuis ”

Vaders- of moederskindje? Allebei. Mijn moeder en ik hebben een hechte band, ik heb drie broers en was dus het enige meisje thuis. We hebben dezelfde tattoo laten zetten, een abstracte tekening van twee mensen die voor ons symboliseert dat we nooit alleen zijn. Maar ik ben ook *close* met mijn vader. Die tattoo vond hij weliswaar niks – daar houdt hij niet van, hij wilde 'm niet eens zien – maar toen ik als puber een piercing in mijn oor liet zetten, vond hij dat geweldig. Verder was ik een rustige tiener hoor, ik bleef meestal keurig binnen de lijntjes. Niet dat mijn ouders zo streng waren, trouwens. We kregen veel vertrouwen – mochten bijvoorbeeld zo lang uitgaan als we wilden – als we maar open en eerlijk tegen hen waren. Voor mij werkte dat prima, al kan ik me voorstellen dat dat niet voor iedere puber geldt.

Onderwijs is echt wel mijn ding. Ja en nee. Mijn moeder was kleuterjuf, werkte zich op tot directrice van haar school en begon daarna een onderwijskundig adviesbureau, dus het zat er altijd wel in. Maar mijn interesse ligt nu vooral bij coaching – dat doe ik hier binnen de faculteit ook. De vraag hoe je mensen laat groeien, boeit me.

Dit ben ik in vijf woorden. Nieuwsgierig, leergierig, empathisch, vrolijk, en in voor avontuur.

Op mijn nachtkastje liggen... Momenteel vooral veel boeken over planten. En *Braiding Sweetgrass*, van de Amerikaanse schrijfster Robin Wall Kimmerer, over inheemse culturen in de Verenigde Staten en hoe die zich tot de natuur verhouden. Ik volg een opleiding tot herborist [plantkundige]. Ik begon daaraan nadat mijn vriend en ik een jaar in

een zelfverbouwde camper langs de Europese kusten zijn getrokken, van Portugal tot Griekenland. We konden ons werk allebei online voortzetten, werkten 1 à 2 dagen per week – verder zaten we in de natuur. Ik ben nieuwsgierig, ga graag naar buiten. Sinds ik die opleiding doe, zie ik ook steeds meer. Gisteren zag ik ineens dat er wilde rucola naast het pad staat waar ik altijd met onze hond wandel – daar ben ik al zo vaak voorbijgelopen zonder het op te merken!

Wat zie je als je 's ochtends in de spiegel kijkt? Een vrolijk en zacht iemand, die dankbaar is voor wat ze heeft en voor hoe ze haar leven kan leiden. Het leven krijgt van mij een 8 – en dat zou nog hoger zijn als ik niet met de nasleep van een hersenschudding zat, waardoor ik snel moe ben en minder kan werken. Ik viel in oktober vorig jaar ongelukkig op mijn hoofd tijdens een wandeling met de hond.

Als ik wakker lig, pieker ik over... taken die nog openstaan of gesprekken die ik op mijn werk moet voeren. Als ik ergens gepassioneerd over ben, word ik best perfectionistisch. De coachingssessies die ik hier bij de SBE geef, bijvoorbeeld. Of die herboristenopleiding. Ik moet een herbarium aanleggen, dat is inmiddels een groot creatief project geworden: ik maak het papier zelf en ga het boek ook zelf inbinden.

Mijn grootste valkuil. Te veel hooi op mijn vork nemen. Ik zoek altijd nieuwe situaties op, die misschien niet gemakkelijk zijn, maar je wel doen groeien. Tijdens mijn studie was ik de eerste die zich aanmeldde voor uitwisselingen en het *honours programme*. Ik heb vier maanden in Lissabon gewoond, een tijdje in Engeland en veel gereisd. Naast

die herboristenopleiding heb ik onlangs de yogacursus weer opgepakt die ik voor mijn hersenschudding al deed. En vorige week had ik mijn eerste mindfulness-training. Mijn vriend vindt het weleens lastig. Hij heeft veel eerder dan ikzelf door wanneer mijn emmertje overloopt, maar ik ben soms moeilijk af te remmen. Hij blijft juist altijd kalm, we zijn wat dat betreft wel een heel goed team.

Nooit meer vliegen of nooit meer vlees eten? Ik zou beide kunnen doen – ik ben al eerder volledig vegetariër geweest en vlieg al niet zo vaak. Maar mijn ouders wonen een deel van het jaar in Spanje, dus doe maar nooit meer vlees eten – vliegen is toch wel handig.

Mijn laatste huilbui. Dat was een tijdje geleden, toen mijn peettante overleed. En na die hersenschudding heb ik ook weleens een traantje gelaten. Ik ben energiek en extravert, maar moet nu steeds nadenken of ik dingen wel aankan. Dat vind ik moeilijk, maar aan de andere kant heb ik daardoor wel nee leren zeggen.

Home, sweet home. Ik ben geboren in Heerlen en opgegroeid in Voerendaal; mijn vriend komt uit het dorpje Reijmerstok. Door de rondreis die we hebben gemaakt, zijn we met nieuwe ogen naar Zuid-Limburg gaan kijken. Het voelt nu meer als thuis dan voorheen, we vinden hier rust en hoeven niet meer zo nodig een tijd in het buitenland te wonen, zoals we vroeger altijd dachten. We denken veel na over de toekomst, zouden graag een oude boerderij kopen. Zo'n vakwerkhuis, en dat dan opknappen. Ik zie het zo voor me, met een bed and breakfast erin, een ruimte voor workshops erbij en een moestuin ernaast.

Katten of honden? Katten zijn leuk, maar ik ga voor honden. Niets is zo ontspannend als met de hond naar buiten gaan. We vonden de onze in Portugal, hij lag daar in het wild met een wond in zijn nek. Het asiel zat vol, dus hebben we hem zelf naar de dierenarts gebracht. Die stelde vast dat hij niet gechipt was, we kregen hem zo mee. Appa heeft zes maanden met ons in de camper meegereisd. Dat was wel een uitdaging: hij is groot en blaft hard, ik moest leren uitstralen dat ik de baas ben, terwijl ik eigenlijk best meegaand ben.

Peter Doorackers

Hier verschijnt wekelijks een portret van een student of medewerker

Een interfacultaire opleiding runnen is zo eenvoudig nog niet

“Ja, je proeft hier inderdaad wat frustratie”



Illustraties: Simone Golob

Verskillende administratieve systemen, overlappende roosters, onduidelijkheid over verantwoordelijkheden: een interfacultaire opleiding runnen is niet eenvoudig. En dat is soms frustrerend, zeggen de hoofden van de drie Maastrichtse interfacultaire bachelors. Goede wil is er alom, benadrukken ze, “maar iedere faculteit is toch zijn eigen koninkrijkje”.

Drie interfacultaire bachelors staan er op de Maastrichtse teller. De jongste, Brain Science, – een samenwerking van FPN, FHML en FSE – begon afgelopen academisch jaar. In de oudste, Global Studies, werken sinds 2020 alle zes Maastrichtse faculteiten samen. En ook het huwelijk tussen SBE en FSE genaamd Business Engineering ging in 2020 van start. Een vierde, Bestuur, Recht en Samenleving, is in de maak, zo werd onlangs bekend. Rechten trekt daar de kar, terwijl ook SBE en FASoS meedoen. Het doel van de bachelors is studenten opleiden die problemen

vanuit verschillende invalshoeken kunnen bekijken, over de grenzen van vakgebieden heen. Maar hoe gaat dat achter de schermen? Springen ook de betrokken faculteiten over hun eigen schaduw heen om deze opleidingen soepel te laten verlopen?

Ja, maar met de nodige moeite, blijkt uit gesprekken met de coördinatoren van de drie opleidingen. Want zij botsen op allerhande praktische problemen. Die zijn volgens Business Engineering ‘kwartiermaker’ (en oud-SBE-decaan) Philip

Vergauwen veelal het gevolg van het feit “dat administratieve systemen van faculteiten niet op elkaar zijn afgestemd”. Dat kunnen Michaella Vanore (Global Studies) en Gunter Kenis (Brain Science) beamen. Roosters maken, de studentenadministratie, onderwijsruimtes plannen, docenten boeken, het wordt bij één deelnemende faculteit ondergebracht. Maar daarmee lopen ze niet als vanzelf geolied. “Iedere faculteit is zijn eigen koninkrijkje”, verzucht Vanore. “Voor zoiets basaal als het boeken van docenten bijvoorbeeld, hebben ze allemaal een ander systeem”, en er is niet altijd zicht op wat er in de andere faculteiten gebeurt. Het voorspelbare gevolg zijn dubbele boekingen – docenten worden op hetzelfde moment bij Global Studies én hun eigen faculteit verwacht. “Of neem mijn eigen positie: ik ben vanuit SBE gedetacheerd om hier een coördinerend team van vijf mensen te leiden. Maar formeel vallen zij onder FASoS en heb ik op HR-vlak niets over hen te zeggen.”

Normuren

Of neem het werven van tutores. Voor Kenis is dat “nog steeds een issue. Omdat het in alle drie deelnemende faculteiten op een andere manier verloopt”. Zo werven ze op andere momenten in het jaar – Kenis werkt aan “concretere afspraken met de drie faculteiten. In het volgend academisch jaar zal het wel soepeler lopen”.

Een andere kopzorg zijn de normuren, de tijd die een medewerker aan een bepaalde taak mag besteden. Die kan per faculteit verschillen, wat bijvoorbeeld lastig is als je mensen uit verschillende opleidingen samen een vak laat opzetten, klinkt het. Bij zowel Global Studies als Brain Science zijn daarom eigen normuren vastgesteld. Een werkbaar compromis, vindt Kenis. Maar, vult Vanore aan, wel met het onbedoelde bijeffect van concurrentie tussen de opleiding en deelnemende faculteiten. “Van een bepaalde faculteit horen we dat hun mensen liever niet voor ons werken, omdat ze vinden dat ze hier te weinig normuren krijgen. Van een andere faculteit komen ze graag omdat ze hier het dubbele aantal krijgen.”

De drie benadrukken dat ze niet willen zwartepieten. “Dit is geen kwestie van onwil bij mensen in de verschillende faculteiten. Die zijn gewoon gewend om op een bepaalde manier te werken”, zegt Vanore. “En als we met een probleem bij hen komen, doen ze erg hun best om het op te lossen. Maar dat wil dus zeggen dat er al een probleem is, en wij afhankelijk zijn van de goede wil die we kunnen scheppen. Dat is een hels karwei.”

Instituut

Een karwei dat tijd kost – een beetje te veel tijd naar Vergauwens zin. “Want eigenlijk moet ik zorgen dat er ook masters komen, en meer samenwerking met de Brightlands-campusen. Maar dat sneeuwt onder doordat ik steeds bezig ben met het oplossen van akkefietjes. Ja, je proeft hier inderdaad wat frustratie. En niet alleen bij mij. De huidige structuur dwingt mensen min of meer om eerst aan het belang van hun eigen faculteit te denken.”

Hoe dat te doorbreken? De oud-decaan hoopt op een discussie over de structuur van Maastrichtse interfacultaire opleidingen. “Dat is hoog tijd, als we in de toekomst meer van dit soort opleidingen willen hebben. Waarom maak je van Business Engineering bijvoorbeeld niet een soort College, met een eigen budget, eigen mensen en een eigen dean? Net zoals het UCM, dat ook onder een faculteit valt, maar wel een heldere structuur heeft.”

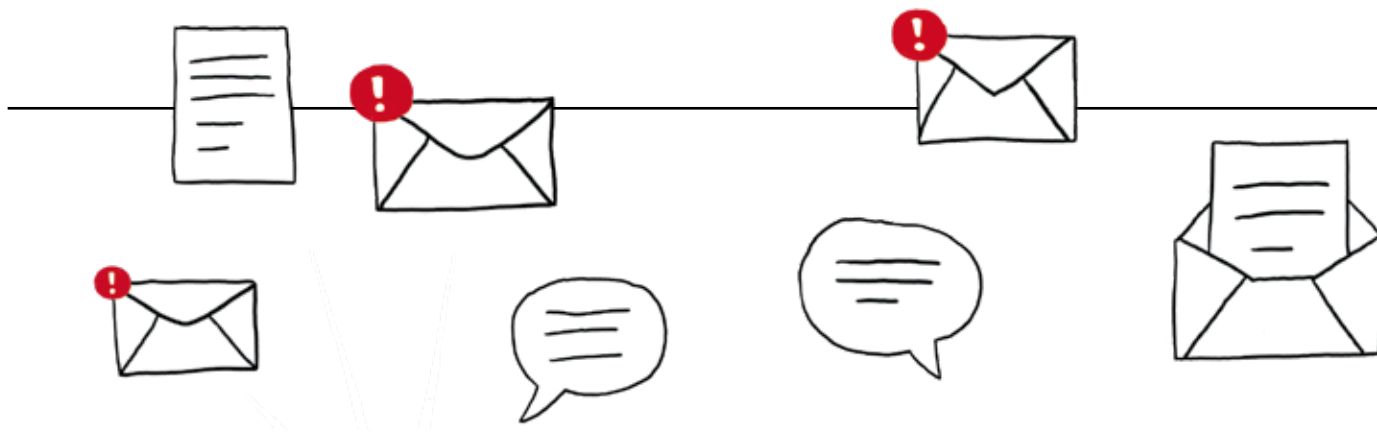
Vanore zou zo’n discussie toejuichen.

“Er moet nog veel geleerd worden. Ik zou graag een interdisciplinair, interfacultair instituut hebben, dat zou de beste oplossing zijn. Maar zoiets opzetten ligt moeilijk, al helemaal gezien de bezuinigingen op het hoger onderwijs.”

Wirwar aan studentcommunicatie moet overzichtelijker, speciale 'regisseurs' aan zet

Studenten verdriinken in berichten:





te veel ruis, te weinig nut

Te veel, te onduidelijk, juist te gedetailleerd of gewoon onbelangrijk. Uit een steekproef van *Observant* blijkt dat Maastrichtse studenten worden bedolven onder de informatie die vanuit de universiteit en faculteiten over hen wordt uitgestort. Van nieuwsbrieven tot Canvas-mededelingen. Van sociale media tot informatieborden. De universiteit onderkent de worsteling en zet verandering in gang – al werkt het nog wel altijd twee kanten op, zegt programmamanager moderne digitale communicatie Tom Nobbe. “Studenten moeten zelf ook geïnformeerd willen blijven, die verantwoordelijkheid hebben ze.”

Tekst: Deborah Blekkenhorst Illustraties: Ivana Smudja

“Ik krijg de mail binnen op mijn telefoon, die gaat soms wel twintig keer per dag af”, verzucht een tweedejaars. En ja, ze leest de berichten allemaal, omdat ze bang is iets te missen. “Maar of dat echt nodig is? De afzenders vinden alles even belangrijk, maar ik zie heel veel dingen waarvan ik denk: ‘Waarom moet ik dit weten?’, zeker als het niet met mijn eigen studie te maken heeft.” Ze krijgt bijval van een derdejaars. “Ik kan er soms gewoon niet meer doorheen kijken. Alleen als ik weet dat er een cijfer komt, of een deadline, let ik wat beter op.”

Klachten

Aanleiding voor dit artikel is het al jarenlange geklaag over studentcommunicatie. In faculteitsraden en bij bijeenkomsten met studenten-

vertegenwoordigers pikt *Observant* regelmatig kritiek op. Ook in de gesprekken die deze krant voert met zo’n zestig studenten klinkt regelmatig een zucht. Het grootste pijnpunt? De hoeveelheid – en dan gaat het niet alleen over het aantal berichten, maar ook over de verschillende communicatiekanalen: mail, Canvas, informatie op digitale borden, postercampagnes, sociale media, Whatsapp. “We worden overspoeld”, klinkt het links en rechts, met berichten waarvan “we vaak niet eens weten waarom we die krijgen”. Zo vertelt een eerstejaars dat ze mails krijgt met opdrachten voor derdejaars en vragen anderen zich af wat ze met sommige berichten moeten, omdat

het “over van alles gaat. Van algemene universitaire mededelingen tot overlijdensberichten.” En: “Waarom kan niet alles op een centrale plek staan? Dat maakt het overzichtelijker.”

Collegegeld

De meeste studenten zeggen de berichten te scannen, maar krijgen daardoor niet alles mee. Een ouderejaars heeft aparte mapjes gemaakt in haar mailaccount “om alles in eerste instantie zo goed mogelijk te categoriseren en daarna te lezen.” Dat gaat echter niet altijd goed, een paar maanden geleden is ze een paar belangrijke mails kwijtgeraakt, bijvoorbeeld over het betalen van haar collegegeld. “Ik kon ze in die enorme bulk niet meer terugvinden en heb ze misschien wel weggegooid.” “Kijk eens mee”, zegt een tweedejaars studente, terwijl ze haar inbox laat zien. Een lange lijst aan mails komt tevoorschijn, wat opvalt zijn de mededelingen die vanuit Canvas worden doorgestuurd. In die online leeromgeving wordt informatie geplaatst over modules die studenten volgen, maar ook deadlines voor opdrachten of inschrijvingen, updates over keuzevakken, data van tentamens, berichten van tutores of verplaatsingen van bijeenkomsten. Al die berichten komen ook terecht in de mailboxes. “Och, och, het is zo onoverzichtelijk, je moet heel actief filteren”, verzucht een derdejaars. Hij weet dat hij de meldingen kan uitzetten, maar vreest dan toch iets over het hoofd te zien. “Zelfs een mededeling als ‘Leuk om jullie morgen weer te zien’ van een tutor wordt doorgestuurd”, vertelt een eerstejaars. “Serieus? Leer de profs alsjeblieft hoe ze moeten communiceren via Canvas. Niet alles is even belangrijk, het zorgt voor ruis op de lijn.”

Tom Nobbe, als programmamanager binnen de

UM belast met de vraag hoe de communicatie aan studenten beter kan, kijkt niet op van de verhalen. Ja, er is veel, zegt hij en de klachten daarover hebben ook het college van bestuur bereikt. Verbeterplannen waren er al langer. Of zoals Nobbe het formuleert: “Eind 2023, begin 2024 hebben het college van bestuur en de decanen een nieuwe visie op studentcommunicatie omarmd.” Maar voor er zelfs nog maar gesproken kon worden over praktische veranderingen – denk bijvoorbeeld aan aanpassingen in ICT – gooide de angst voor Haagse bezuinigingen roet in het eten. Nobbe: “We moesten vervolgens onderzoeken wat er binnen de huidige omstandigheden nog wel mogelijk was.”

Voor Bram van den Berkmortel, student en universiteitsraadslid (LEX-Motus), is het thema al langere tijd een aandachtspunt. Hij weet inmiddels dat er behoorlijke verschillen zijn in hoe studenten van verschillende faculteiten worden geïnformeerd. Zo kreeg hij in zijn tijd bij rechten – die studie heeft hij inmiddels afgerond – veel meer mails dan hij nu ontvangt als student bij de FHML. “Bij rechten is er een wekelijkse digitale nieuwsbrief, *Law Student Messages*, met algemene mededelingen, maar ook informatie over bijvoorbeeld deadlines. Op verzoek van de faculteit is er nog een onderzoek uitgevoerd door een student-assessor naar het bereik van de nieuwsbrief. Daaruit bleek dat iets minder dan de helft ‘m soms tot nooit las. Ik wist zelf pas na vier jaar dat *Law Student Messages* het belangrijkste platform is.”

In 2023 schreef *Observant* al dat de digitale nieuwsbrief niet op de radar stond bij rechtenstudenten. En in een faculteitsraadsvergadering vorig jaar werd nog de vraag opgeworpen of er dan maar gewoon meer mails moesten worden verstuurd, om bepaalde zaken onder de aandacht te brengen. Overigens laat Bureau Onderwijs van de faculteit bij recente navraag weten dat “*Law Student Messages* ons belangrijkste kanaal is om niet alleen onderwijsgerelateerde informatie, maar ook andere belangrijke berichten met de studenten te delen, over het algemeen wordt dit platform positief gewaardeerd”. Van den Berkmortel: “Bij FHML krijgen we heel gericht mededelingen per vak, je ziet meteen of het belangrijk is.” In een reactie aan *Observant* laat die faculteit weten: “Op onze ervaring is dat mails slecht worden gelezen, helemaal als er veel worden verstuurd. Dat doen we dus alleen bij uitzondering.”

Versnippering

Het tekent de versnippering in de algehele studentcommunicatie, zegt Nobbe. Qua kanalen, maar ook wie wat nu eigenlijk doet. “Meerdere mensen zijn, met alle goede bedoelingen, op eigen initiatief aan het communiceren, soms ligt het bij Bureau Onderwijs, dan weer komt het vanuit de afdeling Marketing & Communicatie. Men vergeet vaak te kijken naar het

Lees verder op pagina 8

Bij SBE hebben ze al langer een spin in het communicatieweb

De rol van regisseur studentcommunicatie is voor de School of Business and Economics niet helemaal onbekend. Bij de faculteit houdt Loes Pustjens al enkele jaren scherp in de gaten wie wat waar communiceert – en hoe. Ze adviseert interne – en soms ook externe – partijen en houdt binnen SBE bijvoorbeeld contact met student- en loopbaanadviseurs en het Bureau Onderwijs. “Als iemand iets wil communiceren, dan kloppen ze bij mij aan”, laat ze weten in een schriftelijke reactie aan *Observant*. “Vervolgens bepalen we de doelgroep en stel ik een communicatieplan op.” Studenten worden via verschillende kana-

len benaderd, waaronder sociale media, de digitale schermen in de faculteit en de mail – die laatste is een van de belangrijkste. “Wat we waar publiceren, is afhankelijk van het onderwerp. We proberen onderscheid te maken tussen *need to know* en *nice to know*. Dat is niet altijd makkelijk, wat voor de één heel belangrijk is, is voor iemand anders heel onbelangrijk”, zegt Pustjens. Maar soms zijn er nu eenmaal zaken die vanuit de organisatie moeten worden gecommuniceerd. “Zoals de deadline om je als student voor vakken in te schrijven – als wij dat niet doen, komen onze roostermakers in de problemen. Daarvoor sturen we een gerichte mail.”

“Bij hoge uitzondering willen we nog weleens Canvas gebruiken, in geval van crises bijvoorbeeld, maar liever niet. Vakinhoudelijke informatie moet niet worden ondergesneeuwd door berichtgeving vanuit de faculteit. Canvas is niet gebouwd voor studentcommunicatie. “Zaken die *nice to know* zijn, denk aan een vacature voor een studentmedewerker, plaatsen we in de maandelijkse nieuwsbrief, op de schermen en sociale media. Volgens Pustjens worden de mails en maandelijkse nieuwsbrief over het algemeen vrij goed gelezen. “Maar natuurlijk horen ook wij de geluiden van studenten dat ze veel informatie krijgen. Of dat

het soms zoveel is dat ze berichten over het hoofd zien. Dat snap ik wel. Iedere student heeft een andere informatiebehoefte, daar zijn onze systemen niet op ingericht. Daarom zou het mooi zijn als we een andere manier kunnen vinden om te communiceren.” “Een soort applicatie waarin studenten zelf kunnen aanvinken welke thema’s ze belangrijk vinden, denk aan vacatures, mentaal welzijn, zou ideaal zijn. En waarbij het dan wel mogelijk blijft om bepaalde berichten vanuit de faculteit te kunnen ‘pushen’, zoals informatie rond examens, inschrijvingen of crisiscommunicatie.”

DB

achtergrond

Vervolg van pagina 7

totaalplaatje en hoe de student dat dan ervaart. Dat zou wel moeten." En dat gaat nu gebeuren, met de aanstelling van zogenoemde 'regisseurs' studentcommunicatie – het is een eerste stap naar verbetering. Nobbe: "Alle faculteiten krijgen er een, zo is besloten, net als de bibliotheek, het Studenten Service Centrum (SSC) en MUO (Maastricht University Office, het ambtelijk apparaat op de Minderbroedersberg)."

Want dat zou je nog bijna vergeten: los van alle facultaire informatie, worden studenten ook nog over 'algemene zaken' geïnformeerd. Wekelijks gaat er een nieuwsbrief uit van de UM. "Daarnaast verstuurt het SSC op ons verzoek berichten – de frequentie daarvan is wisselend, tot enkele per maand", laat UM-woordvoerder Koen Augustijn weten. "Denk aan informatie over de verkiezingen, de landelijke stakingen en afgelopen jaar enkele berichten over bezuinigingen en internationalisering bijvoorbeeld." Het merendeel van de door *Observant* onderzochte studenten zegt die universitaire nieuwsbrief "niet echt te lezen", ze zijn niet geïnteresseerd, "omdat het geen specifieke informatie voor mij is, het gaat niet over mijn eigen studie of faculteit". Enkel weten de universiteitsbrede berichten wel te waarderen. "Ik vind het goed dat ik bij grote ontwikkelingen, zoals de situatie in Gaza of stakingen tegen de bezui-

nigingsplannen, kan lezen wat het standpunt is van de UM", vertelt een masterstudent.

Stroomlijnen

Om te voorkomen dat er op een dag twintig berichten de wereld in worden geholpen, zullen de regisseurs - "die hopelijk dit jaar nog aan de slag gaan" - structureel met elkaar moeten overleggen, legt Nobbe uit. "Er zal ook meer moeten worden nagedacht over het middel en de doelgroep. Kun je iets beter via een mailtje doen, de informatieborden of toch liever met een nieuwsbrief?"

De faculteiten, de bibliotheek, het SSC en MUO zullen nu eerst intern moeten bespreken hoe ze de nieuwe rol van de regisseur studentcommunicatie binnen de eigen organisatie gaan invullen. "Ze mogen het zelf bepalen, maar het is wel de bedoeling dat iemand dagelijks bezig

zal zijn met de vraag 'Hoe communiceren wij naar de student'. Het is niet alleen maar even een taak erbij, er moet wel echt ruimte voor worden gemaakt", zegt Nobbe. Extra geld zal er niet komen voor de functie, voegt hij eraan toe, "goede communicatie is een kernactiviteit". Daarvoor wordt ook de ICT-kant onder de loep genomen. "De kanalen die we nu gebruiken om informatie te verspreiden, willen we toegankelijker maken, overzichtelijker." Details daarover worden nu uitgewerkt, met name over welke vorm dat dan zou moeten krijgen. "In ieder geval iets waar zoveel mogelijk informatie op één plek komt te staan en de student als het ware verschillende laatjes kan opentrekken." Of dat dan een platform of een app zou moeten worden, is nog niet duidelijk, zegt Nobbe. Daarvoor is het nog te vroeg. "Het hoeft geen ingewikkeld traject te zijn dat lang duurt, maar

we vonden het belangrijker om eerst de organisatorische kant anders aan te pakken."

Dat geldt overigens niet alleen voor de universiteit, wil hij nog meegeven. "Dit valt en staat natuurlijk ook met de bereidheid van studenten om dingen te willen lezen. Ze hebben een plicht om de moeite te nemen om informatie te ontvangen. Het werkt twee kanten op: als wij gericht communiceren, zijn studenten waarschijnlijk meer genegen om het te lezen. Anders kan je blijven communiceren tot je een ons weegt."

Verantwoording

Observant sprake voor dit artikel zo'n zestig studenten in alle faculteiten in de binnenstad en Randwyck. Dat gebeurde op meerdere dagen, op willekeurige momenten, afgelopen voorjaar. Aan studenten is gevraagd wat zij ontvangen, hoe zij de communicatie ervaren en wat – als het tegenvalt – beter zou kunnen. Daarnaast gingen er vragen uit naar de rechtenfaculteit over de Law Student Messages, en naar de afdeling communicatie van de UM, de faculteiten Health, Medicine and Life sciences (FHML), Arts and Social Sciences (FASoS) en de School of Business en Economics (SBE) – hoe communiceren zij met studenten?



Aanvulling

In de papieren *Observant* van 2 oktober 2025 is de redactie vergeten de juiste bron te vermelden bij de afbeelding boven het verhaal over de Calatrava-campus (pagina 2). De afbeelding die is gebruikt, is een foto van een schaalmodel dat geëxposeerd werd tijdens *Unvollendete. Nooit gebouwd Maastricht* (tentoonstelling van Bureau Europa van 15 december 2017 tot 15 april 2018) / Kleon 3/Wikimedia Commons.

colofon

Redactie Wendy Degens (hoofdredacteur), Deborah Blekkenhorst, Peter Doorakkers, Cleo Freriks, Riki Janssen, Stefan Moens (financieel medewerker), Dennis Vaendel

Telefoon 043 3885390

E-mail observant@maastrichtuniversity.nl

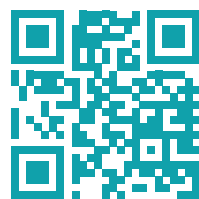
Website www.observantonline.nl

Aan dit nummer werkten mee Jessica Alleva,

Wammes Bos, Sander Jansen **Ontwerp en**

illustraties Simone Golob

Vertalingen Maud Bovelander, Susanna MacDaniel **Druk** Janssen/Pers Gennep **Advertenties** Zie alle info onder het kopje 'service' op onze site.



OBSERVANT
ONLINE.NL

OBSERVANT
SCHRIJF WORKSHOP
VOOR STUDENTEN

Prijs: 25 euro

Wanneer: Donderdag 13 november, van 13.30-16.30 uur

Meld je aan: door te mailen naar cleo.freriks@maastrichtuniversity.nl

DE MEDEDELINGEN VAN DE UNIVERSITEIT, FACULTEITEN, SERVICECENTRA EN STUDENTEN-ORGANISATIES ZIJN TE VINDEN OP **WWW.OBSERVANTONLINE.NL**

PODCAST
OBSERVANT

HET AUDIOZUSJE VAN HET WEEKBLAD VAN DE UNIVERSITEIT MAASTRICHT, waarin we je bijpraten over wetenswaardigheden, bijzonderheden en nieuws over de universiteit en het studentenleven.

