

Docenten die mijn mails niet beantwoorden

Gregor volgt een hbo-opleiding. Hij klaagt over het feit dat docenten zijn mails niet beantwoorden (Fok 1/11/2013).¹ Hij werkt hard om zijn tentamens te halen en loopt tegen iets aan wat hij niet snapt. Per mail vraagt hij om uitleg. Op college hebben docenten gezegd dat ze per mail bereikbaar zijn. Maar ze laten niets van zich horen, zelfs niet binnen het tijdsbestek van een hele week. Kan dat zomaar?

Op het discussieforum van Fok wordt van gedachten gewisseld over wat je in redelijkheid van docenten mag verwachten. Het kan zijn dat ze door ontelbare mails overstelpt worden, je moet je een beetje in hun werksituatie verplaatsen. Misschien is het handig eerst nog eens de schriftelijke studiematerialen te raadplegen of anders medestudenten te hulp te roepen om je probleem op te lossen. Of had je hem (haar) niet beter na college even aan kunnen schieten? Of is er niet een soort spreekuur? Gregor weet van geen spreekuren, en afgezien daarvan stelt hij retorisch: is internet niet veel doelmatiger dan een wachtkamer vol studenten die van heinde en verre zijn toegestroomd om hun vragen aan de spreekuurdocent voor te leggen?

De kwestie waar het om gaat, betreft het begeleidingscontract dat met studenten gesloten is. In de eerste plaats vraagt Gregor naar de **sterkte** van het contract: in hoeverre behoren docenten zich te committeren aan een goed verloop van het leerproces van hun studenten? In een zwak contract wordt slechts een beperkt dienstenpakket beloofd, bijvoorbeeld alleen een reeks hoorcolleges en eventueel bijbehorende opdrachten. Een sterk contract stoelt daarentegen op het uitgangspunt dat de docent zijn (haar) uiterste best zal doen om alle deelnemers naar de eindstreep te brengen. Maar bij Gregor lijkt ook de **articulatie** van het contract in het geding te zijn: heeft de docent voldoende duidelijk gemaakt welke diensten geleverd worden en welke voorwaarden daaraan verbonden zijn? En in de derde plaats stelt Gregor een elementaire **fatsoensnorm** aan de orde: mogen studenten niet verlangen dat docenten hun mails openen en binnen een week iets van zich laten horen, al was het maar om (gezien de grenzen van het begeleidingscontract) te melden niet bij machte te zijn de gestelde vraag te beantwoorden?

Over de sterkte en articulatie van begeleidingscontracten valt nog wel wat meer te zeggen. Naarmate het volgen van hoger onderwijs voor studenten steeds hogere kosten met zich mee brengt en er aan hen steeds hogere studievoortgangseisen worden gesteld, mogen zij verlangen dat faculteiten hun begeleiding intensiveren en de wederzijdse afspraken zo duidelijk mogelijk formuleren. De begeleidingsintensiteit wordt gewoonlijk uitgedrukt in het jaarlijks aantal contact-uren dat studenten wordt geboden. Maar Gregors klacht heeft veeleer te maken met de wijze waarop en de mate waarin het individuele leerproces ondersteund wordt: in tussentijdse toetsen en proeftentamens, in werk- en responsiecolleges, in de feedback op gemaakte opdrachten en in de mogelijkheden om eigen vragen en problemen voor te leggen en antwoord te krijgen.

Wat dan opvalt in de recente discussie op het Fok-forum: er wordt met geen woord gerept over het organiseren van vragencolleges in de laatste weken voor het tentamen. En eigenlijk nog opvallender is dat de mogelijkheden van de moderne onderwijstechnologie buiten beeld blijven. Het moet toch niet zo moeilijk zijn binnen de elektronische leeromgeving van elke cursus een FAQ-pagina in te richten, of een vragen- en discussieplatform om de interactie tussen onderwijsgevers en -nemers (en tussen studenten onderling) te vergemakkelijken?

Zo'n elektronisch platform kan verscheidene functies vervullen: niet alleen het beantwoorden van inhoudelijke hulpvragen, maar ook verduidelijking van het studiecontract en van de eisen waaraan de prestaties van de deelnemers moeten voldoen, alsmede het geven van feedback op geleverde prestaties. En het platform kan ook fungeren als een plek waar de leden van de *learning community* als gelijkwaardige partners kunnen discussiëren over de stof. Daar zou ik als docent nog het meest enthousiast van worden.

Wes Holleman

weblog onderwijs 3-11-2013

<http://www.onderwijsethiek.nl>

¹ <http://forum.fok.nl/topic/2037583>