

Bij wie kan ik terecht?

Student support @ Hanze

Vragen over je studie

Studieprogramma, voortgang, resultaten	→ Studentbegeleider
In-/uitschrijven, betaling collegegeld	→ Studentenadministratie (STAD)
Studiekeuze	→ Hanze Studiekeuzeadvies
Uitzondering aanvragen op geldende regels of vrijstellingsverzoek	→ Examencommissie
Hulp bij verzoek aan examencommissie	→ Studentendecaan
Studeren in het buitenland	→ International Office

Financiële ondersteuning

Financiële regelingen/voorzieningen	→ Studentenondersteuningsfonds, Noodfonds, Studentendecaan
Ondersteuning bij geldzorgen	→ Studentendecaan, gemeente Groningen

Ondersteuning bij studeren

Binnen de opleiding	→ Studentbegeleider
Studievaardigheden	→ Hanze Student Support, HanzeMediatheek
Taalhulp	→ Hanze Language and Culture Centre
Mentaal welzijn	→ Hanze Student Support, vertrouwenspersoon

Klacht of bezwaar

Bureau Klachten en geschillen

Actief naast je studie

Medezeggenschap, Sporten bij de ACLO, Studieverenigingen

Direct hulp

112 (politie, brandweer, ambulance), 113 (suïcidepreventie), huisarts.

Wie kan waarbij helpen?

Kijk voor alle antwoorden op jouw vraag op [Mijnhanze.nl](https://mijnhanze.nl) bij Weten en Regelen of loop langs bij de Student Information Desk in de Van OlstBorg op Zernikeplein 7.

Studentbegeleider (mentor, coach, POB, SLB)

Je studentbegeleider vanuit je opleiding is je eerste aanspreekpunt voor alles wat te maken heeft met welzijn en studiesucces en kan je helpen bij het vinden van de juiste ondersteuning.

Studentenadministratie (STAD)

Heb je vragen over o.a. jouw in-/her- en/of uitschrijving of betalen van collegegeld? Vind je antwoord via de link. Staat jouw vraag er niet bij? Dan kun je via de link een contactformulier invullen of bellen.

Je mag natuurlijk ook altijd langskomen bij de Student Information Desk op de begane grond van de Van Olstborg.

Servicepunt

Het servicepunt, te vinden in ieder gebouw van de Hanze, is het centrale meldpunt voor wensen, klachten en opmerkingen op facilitair gebied. Het Servicepunt heeft ook een rol als 'wegwijzer' en informatieverstrekker en is de plek voor gevonden voorwerpen.

International Office

Bij het International Office kun je terecht met vragen over o.a. exchange programma's, immigratie-gerelateerde zaken (non-EU studenten), beurzen, huisvesting, en overige praktische zaken (vinden van een baantje, zorgverzekering, openbaar vervoer etc.).

HanzeMediatheek

De HanzeMediatheek is hét startpunt voor jouw studie. Je kunt er (stil) studeren, ondersteuning krijgen bij literatuuronderzoek en je vindt er een grote collectie boeken, e-books en tijdschriften.

De [Library Guides](#) helpen je om snel relevante info voor jouw studie of vakgebied te vinden.

Hanze Student Support

Hanze Student Support biedt verschillende gratis cursussen, online zelfhulpmodules, studiegroepen, peer groups, podcasts en video's aan op het gebied van studievaardigheden, welzijn, gezondheid of loopbaanontwikkeling. Onder Hanze Student Support vallen ook de studentendecanen en studentenpsychologen.

Studentendecaan

Bij Hanze Student Support geeft de studentendecaan je informatie en advies over onderwerpen die samenhangen met je studie of je persoonlijke omstandigheden. De decaan heeft expertise op het gebied van regelingen en procedures, studeren met een (tijdelijke) functiebeperking en personen en instanties die je verder kunnen helpen. Samen met de decaan ga je op zoek naar oplossingen binnen en buiten de Hanzehogeschool.

Studentenpsycholoog

Bij Hanze Student Support richt de studentenpsycholoog zich zowel op het ondersteunen van jou in jouw persoonlijke ontwikkeling, als op het kortdurend begeleiden bij mentale uitdagingen. Met als doel het voorkomen van (de verergering van) klachten en uitval, en het versterken van jouw veerkracht.

Studiekeuze

Twijfel je over je studiekeuze, ben je gestopt met je studie of loop je vast? Voor hulp bij jouw studiekeuze, neem contact op [Hanze Studiekeuzeadvies](#).

Wil je doorstuderen met een master en heb je hulp nodig bij het maken van je studiekeuze? Plan een afspraak met [Hanze Studiekeuzeadvies](#).

Financiële ondersteuning

Er zijn regelingen voor financiële ondersteuning waar je in bepaalde gevallen een beroep op kunt doen. Bijvoorbeeld bij studievertraging door ziekte of bijzondere familieomstandigheden. Of als je bestuurlijk actief bent, collegegeldvrij wilt besturen of erkend bent als topsporter. Hiervoor zijn het Studentenondersteuningsfonds (Overmacht, Bestuursbeurs, Topsportbeurs) en het Noodfonds opgezet.

De [Gemeente Groningen](#) ondersteunt ook jongeren bij geldzaken, o.a. met de eurocoach.

Hanze Language & Culture Centre

Het Hanze Language & Culture Centre (HLCC) biedt cursussen aan op het gebied van taal en cultuur. Zo zijn er ondersteunende cursussen Nederlands, Engels en Scriptie schrijven en cursussen in verschillende talen als extra uitdaging. Een volledige minor volgen kan ook.

Examencommissie

De examencommissie stelt vast of je voldoet aan de voorwaarden die de Wet op Hoger Onderwijs, het Studentenstatuut en de onderwijs- en examenregeling (OER) stelt ten aanzien van kennis, inzicht en vaardigheden die nodig zijn voor het verkrijgen van een diploma. De examencommissie bewaakt de kwaliteit van tentamens en het examen (eindniveau). Ook beoordelen zij individuele verzoeken, bijvoorbeeld om een uitzondering te maken op de geldende regels.

Vertrouwenspersoon

Heb je met ongewenste omgangsvormen te maken? Of twijfel je daarover? Ervaar je grensoverschrijdend gedrag, zoals pesten, (seksuele) intimidatie, agressie, geweld of discriminatie? Neem dan contact op met een vertrouwenspersoon.

Actief naast je studie

Je kunt vanaf je eerste studiejaar deelnemen aan allerlei activiteiten en zo bestuurlijke- en organisatorische werkervaring opdoen. Denk bijvoorbeeld aan een studie- of studentenvereniging maar ook aan een activiteitencommissie. Het staat goed op je cv, je ontmoet andere studenten en verbreedt je sociale netwerk.

Medezeggenschap

Medezeggenschap geeft je de kans om mee te denken en mee te beslissen over het onderwijs en onderwijs gerelateerde zaken. De Hanze heeft medezeggenschapsraden op verschillende niveaus.

Rechtshulp

Laptop stuk en geen garantie? Problemen met je baas? Sta je als huurder in je recht? De Hanze Rechtswinkel (HRW) denkt gratis met je mee.

Klacht of bezwaar

Je kunt een klacht, of als je het niet eens bent met een bepaalde beslissing, een beroepschrift of bezwaarschrift indienen bij Bureau Klachten en Geschillen. Je klacht/beroep/bezwaar kan over verschillende dingen gaan. We noemen enkele voorbeelden: een besluit van een docent, een voorval op de campus, grensoverschrijdend gedrag, collegegeld, vrijstellingen.

Sport

Bij de ACLO kan je sporten met korting. Er is een heel divers sportaanbod tegen een aantrekkelijke prijs en op verschillende locaties. Zo kan jij fit en gezond je opleiding doorkomen.

Who can I contact?

Student support @ Hanze

Questions about your studies

Study programme, progress, results	→ Academic Counsellor
Enrolment or deregistration, tuition fee, Studielink	→ Student Administration (STAD)
Study choice	→ Hanze Study Choice Support
Requesting an exception to the applicable rules or requesting an exemption	→ Examination Board
Assistance with requests to the Examination Board	→ Student Counsellor
Study Abroad	→ International Office

Financial support

Arrangements/facilities	→ Student Support Regulation, Emergency Fund, Student Counsellor
Support with worries about finances	→ Student Counsellor, Municipality of Groningen

Support with studying

Within your programme	→ Academic Advisor
Study skills	→ Hanze Student Support, Hanze Library
Language help	→ Hanze Language and Culture Centre
Mental well-being	→ Hanze Student Support, Confidential Advisor
In the Netherlands/Groningen	→ International Welcome Centre North

Complaint or objection

Complaints and Disputes Office

Active alongside your studies

Representation, Sports, Study Associations

Direct help

Call 112 (police, fire brigade, ambulance), call 113 (suicide prevention), General Practitioner, Doktersdienst Groningen For [emergency GP care](#)

Who can help with what?

For all the answers to your questions, go to the [Knowledge base - Student | My Hanze](#) (mijnhanze.nl) or visit the Student Information Desk in the Van OlstBorg at Zernikeplein 7.

Academic Advisor (academic counsellor, coach)

Your academic advisor at your degree programme is your first point of contact for everything related to well-being and study success and can help you find the right support.

Student Administration (STAD)

For all your questions about your (re)registration, changing an enrolment, payment of tuition fees or entry requirements. Is your question not listed? Then you can fill in a contact form (follow the link) or visit the Student Information Desk on the ground floor in the Van Olstborg.

Service Point

The Service Point, which can be found in every Hanze building, is the central point where you can report (almost) all wishes, complaints and comments in the field of facilities. The Service Desk also fulfils a role as a “signpost” and information provider for visitors, employees and students. The Service Desk is also the place for lost and found items and the reporting of defects and malfunctions, etc.

International office

You can contact the International Office with questions about exchange programs, immigration-related matters (non-EU), scholarships, housing, and other practical matters (finding a job, health insurance, public transport, etc.). > [International Office](#)
Rules regarding your residence permit for study purposes (study progress, working alongside your studies, health insurance, etc.). > [Team Immigration](#)

Hanze Library

The Hanze Library is the starting point for your studies. Here you can study (without distractions), receive support with literature research, and find a large collection of books, e-books, and journals.

The [Library Guides](#) help you quickly find information relevant to your (field of) study.

International Welcome Centre North

To support international students in smoothly transitioning to living, working, and settling in the beautiful region of the Northern Netherlands.

Hanze Student Support

Hanze Student Support offers various free courses, online self-help modules, study groups, peer groups, podcasts and videos in the field of study skills, well-being, health or career development. Hanze Student Support also includes student counsellors and student psychologists.

Student Counsellor

At Hanze Student Support, the student counsellor will provide you with information and advice on topics related to your studies or your personal circumstances. The student counsellor has expertise in the field of regulations and procedures, studying with a (temporary) disability and people and institutions that can help you further.

Student psychologist

At Hanze Student Support, the student psychologist focuses on supporting you in your personal development as well as guiding you through mental challenges. With the aim of preventing (the aggravation of) mental health issues and study delay, and strengthening your resilience.

Study choice

Are you unsure about your choice of study, have you quit your studies and need help choosing another programme? Please get in touch with [Hanze Study Choice Support Advice](#).

Do you want to continue your studies with a master's degree and need help choosing your study? Schedule an appointment with [Hanze Study Choice Support Advice](#).

Financial matters

The Hanze has financial support arrangements that you can call on in certain cases. For example, when you suffer study delays as a result of force majeure such as an illness or special family circumstances, or when you are active on a board, want tuition fee free board membership or are recognised as a top athlete. For this purpose, the Student Assistance Fund (Force Majeure, Board Grant, Top Sports Grant), the Hardship Fund, the basic package of facilities for study associations and the Hanze University Activities Fund have been set up.

Hanze Language & Culture Centre

Hanze Language & Culture Centre (HLCC) offers courses in the field of language and culture. For example, there are supporting courses in Dutch, English and Thesis writing and courses in different languages as an extra challenge. You can also take a full minor.

Examination Board

The Examination Board is the body that objectively and expertly determines whether a student meets the conditions set by the Higher Education Act, the Student Charter and the Teaching and Examination Regulations (TER) with regard to knowledge, insight and skills necessary for obtaining a diploma. The Examination Board also ensures that the exams and the final exam are of sufficient quality.

Confidential advisor

Are you dealing with inappropriate behaviour? Or are you unsure about that? Do you experience transgressive behaviour, such as bullying, (sexual) intimidation, aggression, violence or discrimination? Please contact a confidential advisor.

Active alongside your studies

You can take part in all kinds of activities from your first year of study and thus gain administrative and organisational work experience. Think, for example, of a study or student association, an activities committee. It looks good on your CV, you meet other students and broadens your social network.

Representation

Representation gives you the opportunity to think along and make decisions about education and education-related matters. The Hanze has representation councils at various levels in the organisation.

Hanze Legal Advice Centre

Laptop out of order and out of warranty? Problems with your boss? Curious about tenant rights? The Hanze Legal Advice Centre for students will help you free of charge.

Complaints Disputes Office

You can submit a complaint, or if you do not agree with a certain decision, an appeal or objection to the Complaints and Disputes Office. Your complaint/appeal/objection can be about different topics. We give some examples: a decision by a lecturer, an incident on campus, transgressive behavior, tuition fee, exemptions.

Sports

At the ACLO you can play sports with a discount. There is a very diverse range of sports at an attractive price and at different locations. This way you can get through your studies fit and healthy.