

NHL Hogeschool
College van bestuur
Postbus 1080
8900 CB LEEUWARDEN

Besluit

Besluit strekkende tot een positieve beoordeling van een aanvraag om accreditatie van de opleiding hbo-bachelor Bedrijfskundige Informatica en de Associate Degree IT Service Management van de NHL Hogeschool

datum

21 februari 2011

onderwerp

Besluit
accreditatie hbo-bachelor
Bedrijfskundige Informatica
en Ad-ITSM van
NHL Hogeschool
(#4587)

ons kenmerk

NVAO/20110431/AH

bijlage

1

Algemene gegevens:

Naam instelling: NHL Hogeschool
Naam opleiding: hbo-bachelor Bedrijfskundige Informatica (BI) (240 EC)
Datum aanvraag: 4 november 2010
Varianten opleiding: voltijd en deeltijd
Extra: Associate degreeprogramma (Ad) IT Service Management (120 EC; sinds september 2007)
Varianten Ad: voltijd en deeltijd
Locatie opleidingen: Leeuwarden
Naam VBI: Netherlands Quality Agenca (NQA)
Datum visitatie: 20 mei 2010
Datum VBI-rapport: september 2010

Beoordelingskader:

Accreditatiekader bestaande opleidingen hoger onderwijs [hbo-bachelor] van de NVAO (Accreditatiekader; Stcrt. 2003, 120), alsmede de uitwerking voor Associate degree-programma's tijdens de pilotfase. Op grond van het toepasselijke Accreditatiekader wordt een opleiding beoordeeld aan de hand van zes onderwerpen, te weten: doelstellingen opleiding, programma, inzet van personeel, voorzieningen, interne kwaliteitszorg en resultaten.

Samenstelling NQA-panel:

- Prof.dr. S.K.Th. Boersma, emeritus hoogleraar Kennismanagement RU Groningen;
- Ir. A.H. van der Gaag, regiodirecteur en voormalig hoofd organisatie en automatisering bij KPN, tevens bestuurslid Stichting Innovatieve Stages Amsterdam;
- L. Kroeze, student Bedrijfskundige Informatica Hogeschool Rotterdam;
- Drs. T. Kleene (onderwijskundige en NQA-auditor).

pagina 2 van 8 **Bevindingen:**

Doelstellingen opleiding

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

Het panel is van mening dat de eindkwalificaties van de opleiding Bedrijfskundige Informatica (hierna: BI) goed aansluiten bij de eisen die door vakgenoten en de beroepspraktijk worden gesteld. Ten eerste heeft de opleiding de nationaal erkende standaarden van HBO-I (het samenwerkingsverband van ict-opleidingen in het hbo) als uitgangspunt genomen voor haar eindkwalificaties. Daar heeft zij vervolgens een eigen invulling aan gegeven waarin de profilering (bedrijfskundige opleiding met een accent op ICT) van de opleiding duidelijk naar voren komt. De inbreng van de werkveldadviesraad zorgt ervoor dat de eindkwalificaties goed zijn afgestemd op de eisen van het regionale beroepenveld. Het panel oordeelt positief over het feit dat de profilering van de opleiding ook duidelijk herkenbaar is voor alle stakeholders. Wat betreft de Ad-opleiding IT Service Management (hierna: ITSM) sluit het panel zich aan bij de bevindingen van het panel van de NVAO dat in 2006 de originele aanvraag van deze opleiding heeft beoordeeld. Het is van mening dat de opleiding de arbeidsmarktrelevantie van de opleiding ITSM in voldoende mate heeft aangetoond.

Het panel is van mening dat de eindkwalificaties goed aansluiten aan bij de Dublin-descriptoren voor respectievelijk een bachelor- en een Ad-opleiding. De opleiding heeft op heldere wijze per eindkwalificatie aangegeven op welk niveau deze aan het eind van de opleiding moet worden beheerst. Voor de BI-opleiding sluiten deze aan bij de Dublin-descriptoren voor het bachelorniveau en voor de ITSM-opleiding sluit het te behalen niveau van de eindkwalificaties aan bij de Dublin-descriptoren voor de short cycle.

De eindkwalificaties van beide opleidingen zijn in nauw overleg met het werkveld tot stand gekomen en getuigen van het niveau dat nodig is om als beginnend beroepsbeoefenaar op hbo bachelor-niveau resp. Ad-niveau te functioneren. Het Ad-niveau overstijgt daarbij duidelijk het mbo-niveau. De opleiding bewaakt het niveau door middel van de werkveldadviesraad en de actieve betrokkenheid bij het landelijk netwerk Bestuurlijke Informatica.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'doelstellingen opleiding' als voldoende.

Programma

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

Het panel is van mening dat het programma voldoet aan de eisen die aan een hbo-bacheloropleiding resp. een Ad-opleiding kunnen worden gesteld. De literatuur die de opleiding (zowel voor de deeltijdse als voor de voltijdse opleiding) gebruikt, is volgens het panel van voldoende niveau en voldoende actueel. Zowel de literatuur als de inhoud van de opleiding worden regelmatig geactualiseerd. De betrokkenheid van de werkveldadviesraad (die regelmatig bij elkaar komt) zorgt ervoor dat de opleiding op de hoogte blijft van actuele ontwikkelingen, zo bleek tijdens het visitatiebezoek. Door het veelvuldig werken met aan de beroepspraktijk ontleende cases en projecten, en middels stages van voltijdstudenten is er een voortdurende wisselwerking met de beroepspraktijk. In de deeltijdse opleiding verwerft de student de competenties voor een belangrijk deel binnen zijn eigen werkomgeving. Het

pagina 3 van 8 panel is van mening dat er meer gebruik gemaakt zou kunnen worden van Engelstalige literatuur dat in het betreffende vakgebied volop beschikbaar is.

Het panel is van mening dat de relatie tussen de eindkwalificaties en de modules helder staat aangegeven in de studentenstatuten en de modulehandleidingen van de beide opleidingsvarianten. Voor elke onderwijseenheid staat aangegeven aan welke eindkwalificaties de module een bijdrage levert en op welk niveau de desbetreffende eindkwalificaties aan de orde komen. Voor elke onderwijseenheid zijn leerdoelen geformuleerd die naar het oordeel van het panel een duidelijke relatie vertonen met de eindkwalificaties. Het panel is van mening dat de programma's van de beide varianten van de opleiding de eindkwalificaties goed "afdekken".

Het panel is van mening dat de samenhang in de programma's van de beide varianten van de opleiding goed is. Het programma kent vier leerlijnen die als rode draad door de opleiding lopen en die zorgen voor verticale samenhang in het curriculum. De opbouw in niveaus van de verschillende competenties zorgt voor een heldere opbouw binnen elke leerlijn. Per semester wordt er gewerkt rondom een thema en dit zorgt voor samenhang tussen de verschillende leerlijnen binnen het semester. Kennis en vaardigheden worden daarbij in de voltijdopleiding expliciet gekoppeld aan de integrale leerlijn, die in de deeltijdse varianten van de opleiding minder expliciet aanwezig is. Deeltijdstudenten leren hun beroepsvaardigheden grotendeels bij de eigen werkgever. De leerlijn studieloopbaanbegeleiding zorgt voor samenhang in het programma van de individuele student. De opleiding heeft een goed systeem voor de bewaking van de samenhang in het programma. Door themateams, afdelingsvergaderingen en studiedagen wordt de samenhang in de opleiding voortdurend bewaakt. Afgestudeerden van de ITSM-opleiding worden op een studeerbare manier in staat gesteld om in twee jaar de opleiding BI af te ronden.

Het panel is van mening dat er sprake is van een goede spreiding van de programmaonderdelen, en daarmee ook van de toetsmomenten, over het programma. Het is van mening dat het aantal "drempels" in de opleiding klein en acceptabel is. De voltijdse opleiding heeft in het eerste en tweede studiejaar resp. 21 en 18 contacturen per week. De deeltijdse opleidingen kennen twee contactavonden van in totaal acht uur per week. Deeltijdstudenten van zowel ITSM als van BI moeten hun studie vaak combineren met een baan, een gezin en vrije tijd. Dit leidt voor fulltime werkende studenten tot een structureel hoge studie- en werklust. Het panel is van mening dat dit minder goed studeerbaar is, maar stelt vast dat de studenten hierover tevoren goed worden geïnformeerd.

Het panel is van mening dat de formele instroomeisen inhoudelijk goed aansluiten bij het karakter van de opleiding. Daarnaast is de vorm van de opleiding zodanig dat deze is aangepast aan de beide varianten van de opleiding. Deeltijdstudenten worden in staat gesteld om een deel van hun opleiding bij hun werkgever uit te voeren en door middel van een EVC-procedure kunnen eventueel vrijstellingen worden verleend. Het panel is van mening dat de opleiding o.m. door samenwerkingsverbanden met diverse aanleverende scholen en door deelname aan diverse aansluitingsprojecten zorgt voor een zo goed mogelijke aansluiting op de verschillende vooropleidingen. Ook de intakegesprekken met toekomstige studenten dragen bij aan de aansluiting.

De opleiding Bestuurlijke Informatica kent een programma van 4 jaar (240 EC) en de opleiding ITSM een programma van 2 jaar, waarbij jaarlijks 60 European Credits (EC) kunnen worden behaald. De opleidingen voldoen daarmee aan de formele eisen met betrekking tot de omvang van het curriculum.

De opleiding kent heldere didactische uitgangspunten die aantoonbaar vertaald zijn naar het programma. De werk- en toetsvormen zijn gevarieerd en passen bij de leerlijnen waarbinnen ze gebruikt worden. Integratie van kennis en vaardigheden vindt bij de voltijdse varianten van de opleidingen plaats in de integrale leerlijn en in de deeltijd varianten in de be-

pagina 4 van 8 roepspraktijk, die ook in de rest van de opleiding sterk aanwezig is. Competenties vormen het uitgangspunt van de opleidingen en de studenten reflecteren permanent op het beroep en de beroepsuitoefening. In de deeltijdse varianten van de opleidingen is sprake van meer zelfwerkzaamheid en in alle varianten is sprake van toenemende zelfsturing en afnemende begeleiding.

De opleiding heeft een toetsbeleid en kent diverse procedures om de kwaliteit van de toetsen te bewaken. De beoordelingen van de toetsen die het panel heeft ingezien, sluiten in het algemeen aan bij de vooraf geformuleerde beoordelingscriteria. Er is voldoende variatie aan toetsvormen, zowel formatieve als summatieve. De toetsvormen sluiten in het algemeen goed aan bij de inhoud en het niveau van het programmaonderdeel waarbij zij horen. De assessments in elk studiejaar spelen ook een belangrijke rol in de studievoortgang. Docenten zijn getraind voor de uitvoering van de rol van assessor. Wel is het panel van mening dat de uitvoering van de toetsing en beoordeling van de eindschrijving een paar zwakke plekken kent waaraan de opleiding aandacht zou moeten besteden.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'programma' als voldoende.

Inzet van personeel

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

Het panel is van mening dat het personeel van de opleiding goed in staat is om de verbinding met de beroepspraktijk te leggen. Alle docenten hebben ervaring buiten het onderwijs en veel van hen hebben na hun opleiding aanvullende trainingen gevolgd op hun vakgebied. Door de projecten, de stage en het afstudeerwerk van hun studenten komen de docenten ook in aanraking met de beroepspraktijk. Studenten oordelen positief over de inhoudelijke deskundigheid van hun docenten.

Het panel stelt vast dat het aantal docenten dat de opleiding in dienst heeft voldoende is om de opleiding te kunnen verzorgen. De afdeling realiseert in 2009-2010 gemiddeld een docent-studentverhouding van 1 : 27. Dit ligt dichtbij het streefcijfer van 1 : 28. Het panel vindt het positief dat alle kerndocenten een relatief grote aanstelling hebben.

Het aantal docenten met een wo-opleiding is relatief gering: van de 11 docenten hebben er vier een wo-opleiding afgerond en een vijfde docent volgt momenteel de masteropleiding Bedrijfskunde. Ook doen weinig docenten onderzoek. Eén van de docenten is actief in een kenniskring. Het panel is van mening dat hieraan nog meer aandacht kan worden besteed, vooral gezien de ambitie van de opleiding om in het programma meer ruimte te scheppen voor praktijkgericht onderzoek. Op het moment van visiteren waren de docenten naar de mening van het panel nog niet allemaal voldoende geëquipeerd op methodologisch gebied. Het panel vindt het van belang dat de docenten in staat zijn om de studenten op dit gebied goed te begeleiden en vindt het dan ook positief dat de opleiding zich hiervan bewust is en met betrekking tot het academisch niveau van de docenten verschillende activiteiten ontplooit. Wat het panel betreft kan dit element nog worden versterkt.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'inzet van personeel' als voldoende.

pagina 5 van 8 *Voorzieningen*

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

De voorzieningen van de opleiding zijn goed. De opleiding is onlangs verhuisd naar een nieuw gebouw met alle voorzieningen die nodig zijn om de opleiding te kunnen aanbieden. Soms ervaren studenten het aantal beschikbare computers als te krap. De opleiding kent een uitgebreid systeem van SLB (studieloopbaanbegeleiding), waarin de taken en rollen duidelijk zijn verdeeld. Het panel plaatst een kanttekening bij de begeleiding door de bedrijfsbegeleider tijdens het afstuderen. De kwaliteit van die begeleiding is te sterk afhankelijk van de kwaliteit van de begeleider, aangezien er geen heldere, eenduidige instructies voor zijn. Het formuleren van heldere eisen aan de kwaliteit van de praktijkbegeleiders is een belangrijk aandachtspunt. Het panel vindt de informatievoorziening goed. De opleiding maakt daarbij gebruik van diverse middelen, zowel schriftelijk als digitaal.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'voorzieningen' als voldoende.

Interne kwaliteitszorg

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

De opleiding kent een uitgebreid systeem van kwaliteitszorg. Er vinden regelmatig evaluaties plaats en er wordt gebruik gemaakt van streefnormen. Naar aanleiding van de resultaten worden ook maatregelen genomen. Ook worden er interne audits uitgevoerd. De vertaling van de uitkomsten van deze interne audits naar concrete acties is nog mager en verdient meer aandacht. Het panel stelt vast dat de resultaten van de midterm-audit niet eenduidig worden doorvertaald naar de jaarplannen van de opleiding. Ook is niet duidelijk wat de relatie tussen de streefnormen, de doelstellingen van de opleiding en de geplande en/of uitgevoerde acties is. Wel zijn er de afgelopen periode aantoonbaar verbeteringen in de opleiding uitgevoerd. De verschillende belanghebbenden worden systematisch bij de kwaliteit van de opleiding betrokken. De werkveldadviesraad speelt een belangrijke rol bij het betrekken van de beroepspraktijk bij de opleiding. Het panel vindt de instelling van een alumnivereniging een positieve ontwikkeling maar vindt wel dat de doelstellingen en activiteiten van deze vereniging uitgewerkt moeten worden.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'interne kwaliteitszorg' als voldoende.

Resultaten

Het panel komt tot de volgende bevindingen en overwegingen.

Het panel is van mening dat het gerealiseerde niveau van zowel de opleiding BI als de opleiding ITSM in overeenstemming is met de eindkwalificaties van beide opleidingen. Het werkveld is tevreden over de kwaliteit van de afgestudeerden van BI en alumni vinden in het algemeen snel een baan op het niveau waarvoor ze zijn opgeleid. Uit de HBO-Monitor blijkt

pagina 6 van 8 dat de alumni van BI goed voorbereid zijn op de beroepspraktijk. Uit de gesprekken tijdens het locatiebezoek is gebleken dat vertegenwoordigers uit het werkveld deze mening delen. De afstudeerwerken laten voldoende kwaliteit zien, maar het panel plaatst een kritische kanttekening bij de manier waarop de beoordeling tot stand komt. Het oordeel lijkt niet altijd in overeenstemming met de kwaliteit van de scriptie en het is lastig vast te stellen welke andere factoren nog een rol hebben gespeeld bij het bepalen van het eindoordeel. Het panel is van mening dat de opleiding dit proces inzichtelijker moet maken. Tot nu toe zijn alle afgestudeerde ITSM-studenten doorgestroomd naar de BI-opleiding. Ervaring met uitstroom naar de beroepspraktijk is er dus nog niet, maar uit de afstudeerwerken blijkt dat deze van veel praktischer aard zijn dan de afstudeerwerken van BI. Het panel is van mening dat het niveau van de afstudeerwerken van de opleiding ITSM past bij het niveau van een Ad-opleiding.

Het panel vindt het positief dat de opleiding met heldere streefcijfers met betrekking tot de rendementen werkt. De rendementen zijn niet altijd in overeenstemming met de streefcijfers, maar de opleiding heeft diverse concrete acties ondernomen om daar iets aan te doen, zoals het voeren van exitgesprekken en het intensiveren van de studieloopbaanbegeleiding. Hoewel de rendementen niet erg hoog zijn, zijn de resultaten in vergelijking met andere BI-opleidingen vrij goed.

De NVAO stelt vast dat in het VBI-rapport deugdelijk en kenbaar is gemotiveerd op welke gronden NQA dit onderwerp positief heeft bevonden.

De NVAO beoordeelt derhalve het onderwerp 'resultaten' als voldoende.

pagina 7 van 8 **Besluit:**

Ingevolge het bepaalde in artikel 5a.10, tweede lid, van de WHW heeft de NVAO het College van bestuur van de NHL Hogeschool te Leeuwarden in de gelegenheid gesteld zijn zienswijze op het voornemen tot besluit van 25 januari 2011 naar voren te brengen. Bij brief van 14 februari 2011 heeft de instelling laten weten geen opmerkingen te hebben.

De NVAO besluit dat accreditatie wordt verleend aan de hbo-bacheloropleiding Bedrijfskundige Informatica (240 EC; varianten: voltijd en deeltijd; locatie: Leeuwarden) en aan het Associate Degree programma IT Service Management (120 EC; varianten: voltijd en deeltijd; locatie: Leeuwarden) van de NHL Hogeschool te Leeuwarden.

Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2012 en is van kracht tot en met 31 december 2017.

Den Haag, 21 februari 2011

Nederlands-Vlaamse Accreditatieorganisatie



Guido Langouche
vicevoorzitter

Tegen dit besluit kan op grond van het bepaalde in de Algemene wet bestuursrecht door een belanghebbende bezwaar worden gemaakt bij de NVAO. De termijn voor het indienen van bezwaar bedraagt zes weken.

pagina 8 van 8 **Bijlage: Overzicht van beoordelingen door het panel**

Onderwerp	Facet	Beoordeling door VBI		Beoordeling door VBI	
		hbo-ba BI		Ad-ITSM	
		vt	dt	vt	dt
1. Doelstellingen	1.1 domeinspecifieke eisen	G	G	G	G
	1.2 niveau bachelor	G	G	G	G
	1.3 oriëntatie hbo	G	G	G	G
Beoordeling onderwerp		V	V	V	V
2. Programma	2.1 eisen hbo	V	V	G	G
	2.2 relatie doelstellingen – programma	G	G	G	G
	2.3 samenhang programma	G	G	G	G
	2.4 studielast	G	G	G	G
	2.5 instroom	G	G	G	G
	2.6 duur	voldaan	voldaan	voldaan	voldaan
	2.7 afstemming vormgeving en inhoud	G	G	G	G
	2.8 beoordeling en toetsing	V	V	V	V
Beoordeling onderwerp		V	V	V	V
3. Inzet personeel	3.1 eisen hbo	G	G	G	G
	3.2 kwantiteit personeel	G	G	G	G
	3.3 kwaliteit personeel	V	V	V	V
Beoordeling onderwerp		V	V	V	V
4. Voorzieningen	4.1 materiële voorzieningen	G	G	G	G
	4.2 studiebegeleiding	V	V	V	V
Beoordeling onderwerp		V	V	V	V
5. Interne kwaliteitszorg	5.1 evaluatie resultaten	G	G	G	G
Beoordeling onderwerp	5.2 maatregelen tot verbetering	V	V	V	V
	5.3 betrokkenheid medewerkers, studenten, alumni en beroepenveld	G	G	G	G
		V	V	V	V
6. Resultaten	6.1 gerealiseerd niveau	V	V	V	V
	6.2 onderwijsrendement	V	V	V	V
Beoordeling onderwerp		V	V	V	V
Eindoordeel		V	V	V	V

De facetten krijgen het oordeel onvoldoende (O), voldoende (V), goed (G) of excellent (E), met uitzondering van het facet "Duur" (2.6), waarvoor geldt: "voldaan" of "niet voldaan". De onderwerpen krijgen het oordeel voldoende of onvoldoende